

Case study

Warehouse Management

El Palacio de Hierro

Apoyando el rápido crecimiento en El Palacio de Hierro

Apoyando al rápido crecimiento

Con un crecimiento previsto de 521%, la cadena de tiendas departamentales de lujo El Palacio de Hierro, con sede en la Ciudad de México, se dio cuenta de que necesitaba un nuevo sistema de gestión de almacenes (WMS) para respaldar la continuidad del negocio y los objetivos de servicio al cliente durante este rápido crecimiento. Su software e infraestructura obsoletos con tiempos de inactividad recurrentes, ya no eran viables. Seleccionaron la capacidad de gestión de almacenes de Blue Yonder para respaldar el crecimiento y brindar estabilidad.

Desafíos

- El Palacio de Hierro gestionaba las entregas de pedidos omnicanal a los clientes y a sus más de 200 tiendas desde un centro de distribución de 131,000 metros cuadrados en la Ciudad de México. Su WMS, servidores y base de datos obsoletos generaban problemas de capacidad y tiempo de respuesta, así como tiempos de inactividad que afectaban el servicio a los clientes y las tiendas.
- Con un rápido crecimiento previsto y objetivos de mejora del servicio al cliente, incluidas todas las entregas, desde pedidos de comercio electrónico hasta grandes electrodomésticos, El Palacio de Hierro quería un WMS que respaldara todas las funciones del centro de distribución de manera eficiente con una disponibilidad de productos del 100% y una precisión de pedidos de más del 99%.
- El objetivo más importante para El Palacio de Hierro era lograr la estabilidad operativa.

30%

de mejora en los tiempos de respuesta de entrega al cliente

25%

de mejora en los tiempos de respuesta de entrega a tiendas

30%

de mejora en la productividad laboral del centro de distribución

“El departamento de cadena de suministro de El Palacio de Hierro ha mejorado significativamente los niveles de servicio y cumplimiento del producto entregado a nuestros clientes y tiendas al implementar la solución Blue Yonder”.

- Director de Logística y Servicios Especiales,
El Palacio de Hierro



Gestión de operaciones críticas

El Palacio de Hierro se enfrentaba al reto de las crecientes demandas de los clientes de una disponibilidad del 100% de los productos y una entrega rápida y precisa de sus pedidos. Si a esto le sumamos el rápido crecimiento de la empresa y la amplia selección de mercancías, queda claro por qué las operaciones de su centro de distribución eran frenéticas.

Su centro de distribución de la Ciudad de México recibe envíos de proveedores mediante citas programadas, así como mercancías importadas; ofrece funciones de almacenamiento de inventario, reposición de tiendas y cross-docking. También realiza envíos directos y procesa devoluciones para clientes y tiendas.

Hay más de 19,000 ubicaciones de stock en piso y estanterías para preparar pedidos para entrega a domicilio y reposición de tiendas. La capacidad de gestión de almacenes de Blue Yonder soporta todas estas operaciones, lo que proporciona importantes beneficios en cuanto a costos y rendimiento.

Continuidad del negocio

El objetivo principal de la implementación del WMS era crear continuidad del negocio eliminando el tiempo de inactividad del sistema. “El beneficio más significativo para nuestra organización es lograr estabilidad operativa, gracias a las herramientas de Blue Yonder. En el pasado, solíamos experimentar fallas operativas significativas que generaban tiempos de espera muy largos para nuestros proveedores y paralizaban las operaciones. Hemos logrado esta estabilidad desde la implementación”.

Mejorar el servicio al cliente

Otro objetivo para El Palacio de Hierro era aumentar la eficiencia y precisión operativa en muchas funciones para mejorar el servicio al cliente y, al mismo tiempo, respaldar un agresivo plan de crecimiento de cinco años. La implementación dio como resultado una mejora significativa de la visibilidad y precisión del inventario, un aumento de la productividad laboral y una mejora sustancial de los tiempos de entrega de pedidos a los clientes y las tiendas.

blueyonder.com

Beneficios de la solución

- La visibilidad del inventario al 100% redujo los errores de inventario en un 75% y aumentó la precisión del inventario al 99,96%
- La productividad laboral aumentó un 30%, lo que resultó en un ahorro anual de \$580,000 USD
- La precisión en la preparación de pedidos mejoró al 99,78%
- Los tiempos de respuesta a los pedidos mejoraron sustancialmente, con tiempos de entrega para los pedidos de los clientes mejorando un 30% y las entregas a las tiendas mejorando un 25%

Blue Yonder Expertise

El Palacio de Hierro no logró sus importantes ahorros y mejoras simplemente implementando un WMS. Fue necesaria una alianza entre el minorista, nuestro socio netLogistik y los servicios de Blue Yonder. Con esto, Blue Yonder brindó servicios de consultoría y capacitación que siguen dando frutos.

“La capacitación y formación en software para nuestros colaboradores es muy importante porque, gracias al apoyo de capacitación de Blue Yonder, a más de un año de su implementación, seguimos experimentando mejoras que han resultado en beneficios operativos. Blue Yonder nos brindó un excelente servicio”.

– Director de Logística y Servicios Especiales,
El Palacio de Hierro

