



CUSTOMER STORY

Amplifon

Sentir la demanda a corto plazo para la distribución correcta de stock

Retos

Amplifon opera en un mercado altamente competitivo, diverso y fragmentado y gestiona una cadena de suministro altamente compleja. Con el tiempo, Amplifon perdió la visibilidad total de su inventario, especialmente en los productos que necesitaban reposición y en el surtido que se distribuiría a las tiendas. Amplifon necesitaba impulsar la eficiencia del inventario e integrar los procesos de distribución y ventas.

Industria

- Retail & Medical Devices

Solución

- Demand Planning
- Machine Learning
- Inventory Optimization
- Replenishment

Beneficios

- Distribución óptima del stock utilizando datos de detección de demanda a corto plazo
- Reducción de los niveles de inventario en un 18% y de la obsolescencia en un 40%.
- Mejora significativa en la calidad del servicio al cliente.

Sobre Amplifon

El grupo Amplifon Group es uno de los principales actores en la distribución, aplicación y personalización de soluciones para la audición. Con un market share del 9%, Amplifon está presente en 22 países de los cinco continentes. Amplifon distribuye sus soluciones a través de una red de más de 2.100 tiendas directas, 3.200 "shop-in-shops" y corners, y una red de más de 3.100 puntos de venta indirectos.

Proyecto y Objetivos

Cuando un cliente entra en una tienda de Amplifon con la prescripción de un médico o con la intención de realizar la medición de su nivel de audición, debe ser capaz de encontrar inmediatamente el producto adecuado para sus necesidades, y salir con la solución auditiva adaptada y personalizada, para un mes de prueba. Así pues, el cliente ya desde la primera visita tiene disponible un aparato de prueba calibrado según sus necesidades que, si no es satisfactorio, puede ser devuelto.



Hoy en día, la logística en las filiales es mucho más ágil y el trabajo realizado por nuestros equipos de logística más experimentados se integra completamente en las otras funciones comerciales. Esto amplifica nuestra capacidad de ofrecer un valor agregado real a lo largo de la cadena de suministro"

En un mercado altamente competitivo, caracterizado por una oferta heterogénea y fragmentada, el Grupo Amplifon, se configura como un jugador de primer nivel en el sector retail para soluciones de audición en Estados Unidos, EMEA y APAC. El grupo tiene hoy en día más de 2.100 tiendas, 3.200 "shop-in-shop" y corners en farmacias, ópticas y consultorios médicos, y una red de más de 3.100 puntos de venta indirectos, franquiciados y tiendas afiliadas.

Además, la compañía opera de manera diferente en cada región. En Estados Unidos, donde hay una fuerte presencia del grupo gracias a las marcas Miracle Ear, Amplifon gestiona todas sus compras y acciones logísticas con un modelo B2B.

Por otro lado, en la región EMEA, los proveedores y los centros de distribución en Holanda e Italia distribuyen los productos directamente a los retailers, bajo un modelo B2C.

Todo esto determina una cadena de suministro muy compleja. Con el tiempo, Amplifon perdió la visibilidad total de su inventario, especialmente en los productos que necesitaban reponerse y el surtido que debía distribuir en las tiendas.

Alessandro Nobile, Group Purchasing y Supply Chain Director de Amplifon, lideró un proyecto de optimización de inventario, a través de una integración entre los procesos de venta y distribución. Nobile explica: "La cadena de suministro de Amplifon no acaba en el punto de venta: es un proceso complejo que comprende también la gestión de la logística inversa en los productos de prueba".

Amplifon inicialmente revisó los procesos logísticos y de negocios, utilizando SO99+ de ToolsGroup para la gestión de las funciones de planificación y reposición. El objetivo era alcanzar la excelencia operativa y proporcionar el más alto nivel de servicio en el punto de venta, aligerándole al personal de la tienda de toda la gestión de las actividades relativas a la gestión de inventario y la logística. Más tarde, Amplifon añadió la tecnología Machine Learning (MLE) para empezar a sacarle provecho a los datos provenientes de su CRM y a sus datos de ventas históricos con el objetivo de mejorar su forecast accuracy a nivel tienda.

Día a día

Gracias a una intervención realizada a nivel de procesos y sistemas, Amplifon tiene ahora

el control end-to-end de la cadena de suministros y una visibilidad completa de todas las operaciones. El software de ToolsGroup detecta la señal de la demanda directamente en el punto de venta, y permite a los planificadores de la compañía a identificar las tendencias de la demanda, activar posibles señales de alarma, y mejorar la capacidad de reacción entre la planificación y lo que realmente sucede en la cadena de suministro.

"Antes de la implementación, los responsables de las tiendas propias y de los canales de franquicia solían definir el surtido y inventario por SKU (en la tienda)", dijo Nobile. "Este proceso ahora está centralizado y las decisiones las toma el equipo central de Inventario y Reposición. Se invirtió un esfuerzo importante y considerable para impulsar este cambio fundamental, que ha demostrado ser muy efectivo y bienvenido por los responsables de las tiendas. Éstos se sintieron aliviados por no tener que estar encima en las tareas de planificación de la cadena de suministro, pudiéndose centrar ahora en las ventas. Un factor clave fue la introducción de una reunión S&OP, durante la cual se logra un consenso con las ventas y el marketing sobre las decisiones de reposición".

Unas previsiones de demanda detalladas son la base de la definición de los niveles óptimos de inventario y son compartidas con los departamentos de ventas y marketing. Amplifon es ahora capaz de determinar el stock mix adecuado y los productos de alta rotación (soluciones auditivas y accesorios como baterías, accesorios de limpieza, teléfonos y auriculares) que deben ser enviados a cada punto de venta, sobre la base de sus especificidades, de su tendencia y de las estrategias de ventas decididas por la empresa, y luego proceder a su replenishment automático con una estrategia push. La compañía ha aumentado sensiblemente el nivel de servicio a lo largo de toda la cadena de suministro y, al mismo tiempo, ha obtenido el equilibrio justo entre los niveles de existencias y el valor del inmovilizado.

"Para la planificación de la demanda, introdujimos la previsión estadística para calcular la demanda base y proporcionamos al equipo herramientas para planificar el uplift durante las campañas y las actividades promocionales", dijo Nobile. "Analizamos en profundidad el proceso de reposición para mejorar los procedimientos de reposición automática para nuestras tiendas y la colaboración con los proveedores. Se introdujeron técnicas avanzadas de planificación de inventario para optimizar el inventario tanto en el almacén central como en nuestras tiendas".

Resultados

La capacidad de detectar la señal de la demanda directamente en el punto de venta e integrarla con datos históricos ha permitido a Amplifon asignar el stock de una manera óptima a lo largo de toda la cadena de distribución, reduciendo el inventario en un 18% y la obsolescencia en un 40%. El nivel de servicio ha visto un aumento significativo.

SO99+ de ToolsGroup ha transformado las actividades de planificación del almacén central y de aprovisionamiento en tiendas, y ha mejorado los conocimientos del personal de logística, con la creación de las nuevas figuras del Inventory planner y del Demand Planner. "Hoy en día la logística en las filiales es mucho más ágil", dice Nobile, "y el trabajo del equipo de logística

está más cualificado y totalmente integrado con otras funciones de la empresa, aspecto que amplifica la capacidad de aportar un valor añadido real a lo largo de toda la cadena de suministro”.

Después de aumentar SO99 + con la tecnología Machine Learning de ToolsGroup, todos los responsables de las tiendas de Amplifon tienen la capacidad de pronosticar los ingresos que esperan generar con uno o tres meses de anticipación. MLE también ayuda a los responsables a analizar la naturaleza de estos ingresos al proporcionar visibilidad de qué clientes potenciales se están convirtiendo en ventas.

+ Acerca de ToolsGroup

Visita nuestra web toolsgroup.com para obtener más información sobre cómo ayudamos a marcas líderes de todo el mundo a mejorar su planificación de la supply chain