



CUSTOMER STORY

Costa Express

Costa Express steigert Umsatz und reduziert Inventarkosten

Herausforderungen

Die unbemannten Kaffee-Bars von Costa Express verwenden eine integrierte Telemetrie die in Echtzeit über Maschinenleistung und Getränkeverkäufe berichtet. Aber kurz nachdem Chris Clowes als Supply-Chain Manager zu Costa Express kam, entdeckte er, dass die Echtzeit-Verkaufsdaten nicht zur Auffüllung genutzt wurden, da ein System zur Konsolidierung und Analyse der Daten fehlte. Das Team verließ sich auf manuelle Annahmen, die auf Tabellenkalkulationen der Lagerbestände und der durchschnittlichen Tassenverkäufe basierten.

Branche

- Lebensmittel & Getränke

Lösungen

- Nachfrageplanung
- Inventaroptimierung
- Auffüllung

Ergebnisse

- Verringerung der Lagerbestände bei Partnern um 20%
- 50% weniger Annahmeverweigerungen durch Partner
- Reduktion der jährlichen Logistikbetriebskosten um 30% und eine damit verbundene CO2-Einsparung von 70 (metrischen) Tonnen
- Anstieg beim Net Promoter Score um 10%

Über Costa Express

Costa Express, ein hundertprozentiges Tochterunternehmen von Whitbread PLC, ist die größte und am schnellsten wachsende Kaffeemarke im Vereinigten Königreich. Das Unternehmen bietet in Flughäfen und Bahnhöfen, Krankenhäuser und Universitäten, Supermärkten, Innenhöfen, Dienstleistungsgebäuden, wie Messen u.ä., die Möglichkeit den wachsenden Bedarf an hochwertigem Kaffee zum Mitnehmen

zu befriedigen und dabei die bekannte Marke Costa zu verwenden. Es stellt Partnern die neuesten Selbstbedienung-Kaffeautomaten zur Verfügung und sorgt für die Auffüllung von Kaffee und anderen Materialien...

Projekt & Ziele

Nach einem anfänglichen Erfolg mit einigen Selbstbedienungs-Kaffee-Bars entwarf Costa Express den ambitionierten Plan in weniger als fünf Jahren auf 7000 Standorte in Flughäfen, Bahnhöfen, Supermärkten und anderen ähnlichen Orten mit einer wachsenden Nachfrage für hochwertigen Coffee-to-Go anzuwachsen. Um sein Modell der Umsatzbeteiligung beizubehalten, benötigt Costa Sichtbarkeit auf und Kontrolle über seine Supply-Chain und präzise Bestandsauffüllung auf der Bestelldaten-Ebene.

Die unbemannten Kaffee-Bars von Costa Express verwenden eine integrierte Telemetrie die in Echtzeit über Maschinenleistung und Getränkeverkäufe berichtet. Aber kurz nach dem Chris Clowes als Supply-Chain Manager zu Costa Express kam, entdeckte er, dass die Echtzeit-Verkaufsdaten nicht zur Auffüllung genutzt wurden, da ein System zur Konsolidierung und Analyse der Daten fehlte. Das Team verließ sich auf manuelle Annahmen, die auf Tabellenkalkulationen der Lagerbestände und der durchschnittlichen

Tassenverkäufe basierten. Ein "Brand Guardian" unterstützte 800 Stationen. Seine Aufgaben umfassten auch das Training der Partner, das Auffüllen des Bestandes und die Beratung für die Gewinnmaximierung und für ein positives Genusserlebnis der Kunden. Mit diesem Ansatz war es nicht möglich, mit den Wachstumsplänen des Unternehmens Schritt zu halten. Denn Costa gewann die notwendigen Partner schneller als angenommen und Chris Clowes wollte sichergehen, dass das Wachstum profitabel blieb.

Clowes Team evaluierte einige Anbieter von Supply-Chain-Planungslösungen und entschied sich für ToolsGroup. Um die Implementierung zu beschleunigen und schneller Vorteile zu erzielen, setzte Costa auf eine gehostete SaaS-Version der Software.



Bisher hat sich das Projekt besser entwickelt als wir es uns vorgestellt haben... Wir haben unter anderem ein Wachstum bei unseren Gewinnen und eine Reduktion unserer Lagerkosten erreicht, ich bin also sehr erfreut über das gesamte Projekt." Chris Clowes, Supply Chain Manager, Costa Express

Während die Berater von ToolsGroup an dem Systemdesign und der Datenanalyse arbeiteten, initiierte Costa Express eine grundlegende Veränderung seiner Supply-Chain. Neue Logistik- und Lagerhauspartner sowie ein neues IT-System wurden hinzugefügt und man stellte auf einen direkten Einkaufsprozess um. Zur gleichen Zeit expandierten die Kaffeestationen des Unternehmens um 25%.

Trotz einiger Herausforderungen, konnte die Implementierung innerhalb von sechs Monaten umgesetzt werden. Laut Chris Clowes, "war die Flexibilität der Berater von ToolsGroup bei

dieser Veränderung Weltklasse. Das ursprüngliche Modell, das von ihnen entwickelt wurde, musste während der Implementierung einige Male angepasst werden, aber sie zuckten nicht mit der Wimper - und legten los".

Tagtäglich

Vor der Implementierung der Software von ToolsGroup verwendete Costa Express für die Ermittlung des Lieferumfangs am Monatsende für jeden Standort die Zahlen, die sie von den Partnern zur Verfügung gestellt bekamen. Jetzt vergleicht Costa die tatsächlichen Zahlen mit den Lagerbeständen die in den Standorten angegeben werden und erhält so eine bessere Sichtbarkeit und Kontrolle.

ToolsGroups SO99+-Software verwendet die tatsächlichen Daten die von den unbemannten Kaffeestationen gemeldet werden, um die Nachfrage automatisch vorherzusagen, den Lagerbestand zu optimieren und Auffüllungsanfragen für den Vertrieb bei Costa Express zu erzeugen. Dadurch ist Costa Express in der Lage die Belieferung der Waren aus dem Zentrallager an tausende von Einheiten optimal zu managen.

"In manchen Ländern, in denen wir tätig sind, sind wir rechtlich verpflichtet monatliche Meldungen zu erstellen, darum ist unser neues Niveau der Vorhersagegenauigkeit sehr hilfreich", erklärte Chris Clowes.

Ergebnisse & Vorteile

Nach nur sechs Monaten mit SO99+ konnte Costa erhebliche betriebliche Einsparungen und Service-Verbesserungen feststellen:

- Verringerung der Lagerbestände bei den Partnern um 20%
- 50% weniger Annahmeverweigerungen durch die Partner
- Verringerung der jährlichen Logistikbetriebskosten um 30% und dadurch eine jährliche Co2-Einsparung von 70 Tonnen
- Anstieg beim Net Promoter Score um 10%

Die Sichtbarkeit des Bestandes und die Kontrolle über den Bestand, der an jeden Standort geliefert werden muss, basiert nun auf dem Vergleich realer Verkaufszahlen mit dem deklarierten Inventarlevel der Standorte.

Die SO99+ Software benutzt reale Verkaufszahlen von unbemannten Kaffeestation, um die Nachfrage vorherzusagen, den Bestand zu optimieren und Auffüllungsvorschläge für Distribution und Beschaffung zu generieren.

Ein optimales Management der Zutatenlieferung vom zentralen Lager in Andover an mehrere tausend Standorte.

Die Software managt nun viele der detaillierten Aufgaben bei der Datenanalyse und der Inventarauffüllung, sodass sich die Rolle der Brand Guardians zu „Brand Excellence Advisors“ verändert, deren alleiniger Fokus heute darin besteht, Partnern beim Verkauf zu helfen und eine hervorragende Kundenzufriedenheit zu ermöglichen.