



CUSTOMER STORY

Costa Express

Costa Express aumenta ingresos y reduce costes de inventario

Retos

Las máquinas de café para llevar de Costa Express utilizan telemetría integrada para proporcionar informes en tiempo real sobre el rendimiento de la máquina y las ventas de bebidas. Pero tras la incorporación de Chris Clowes a Costa Express como responsable de Supply Chain, éste descubrió que estos datos no se estaban utilizando para mejorar el reaprovisionamiento. Como que no existía un sistema para consolidar y analizar esos datos, el equipo se basaba en previsiones manuales basadas en hojas de cálculo que sólo tenían en cuenta el stock actual y la media de las ventas de cafés.

Industria

- Retail - Food & Beverage

Solución

- Demand Planning
- Inventory Optimization
- Replenishment

Beneficios

- Reducción del 20% del inventario stockado en el partner.
- Reducción del 50% de las denegaciones de entrega por parte de los partners.
- Reducción del 30% en costes logísticos anuales (derivados de una mejor gestión de las operaciones).
- Ahorro anual de CO2 de 70 toneladas métricas.
- Aumento del 10% del valor del NPS (Net Promoter Score).

Sobre Costa Express

Costa Express, subsidiaria del grupo Whitbread PLC, es la compañía de máquinas de café más grande y de mayor crecimiento en el Reino Unido. La compañía aprovecha la creciente demanda de café de calidad para llevar y la fuerte tirada de la marca Costa, y opera en aeropuertos y estaciones

de tren, hospitales y universidades, tiendas de conveniencia, plazas y edificios de servicios. Costa proporciona máquinas de autoservicio de última generación a sus partners, así como el reaprovisionamiento de forma regular de café y de suministros.

Proyecto y Objetivos

Tras su éxito inicial en 2011 con cientos de máquinas de café, Costa Express proyectó un ambicioso plan de expansión el que, en menos de 5 años, quería pasar a poseer un parque de 7.000 máquinas de café dispersas en aeropuertos, estaciones de tren, universidades, tiendas de conveniencia y otras localizaciones, haciendo frente, así, a la cada vez más creciente demanda de café para llevar. Para mantener su modelo de reparto de ingresos, Costa necesitaba visibilidad y control sobre su cadena de suministro y un reaprovisionamiento del stock preciso a nivel de línea de pedido.

En aquel momento, Costa Express usaba máquinas con telemetría que ofrecían en tiempo real datos del rendimiento y de las ventas por máquina. De todas formas, cuando Chris Clowes se unió a Costa Express como Supply Chain Manager, descubrió que, aunque las



Hasta ahora el proyecto ha ido mejor de lo que nunca hubiéramos imaginado.... Hemos logrado aumentar nuestros ingresos y reducir nuestros costes de inventario, por lo tanto estoy más que encantado"

máquinas de café tenían el potencial para proporcionar los datos de ventas en tiempo real, éstos no se estaban utilizando para el reaprovisionamiento. Como que no había ningún sistema que pudiera analizar esos datos, el equipo de Supply Chain se fiaba de un sistema manual de hojas de cálculo, basada en el stock actual y en las ventas medias de tazas de café. Por aquellas épocas, un único "Brand Guardian" daba soporte a unas 800 máquinas de café, realizando también las tareas de training a los partners, gestión del reaprovisionamiento del stock, maximizar las ventas y mejorar la experiencia de usuario de los consumidores. Pero este approach no permitía escalar a medida que el negocio

crecía. En efecto, la compañía estaba ganando partners a un ritmo mucho mayor del ambicioso plan que había previsto, y Clowes quería estar seguro de que dicho crecimiento sería rentable.

El equipo de Clowes evaluó diferentes proveedores de software de planificación para la cadena de suministro y finalmente eligió a ToolsGroup. Costa Express se decidió por la versión SaaS (Software as a Service) del software, de forma que pudieron hacer un despliegue rápido que permitía escalar y adaptarse al crecimiento del negocio, y conseguir beneficios de manera más rápida.

Mientras el equipo de los consultores de ToolsGroup comenzó a trabajar en el sistema diseñando y analizando datos, Costa Express puso en marcha la mayor transformación de su cadena de suministro, incorporando a un nuevo operador logístico, utilizando un nuevo sistema de IT, y optando por un nuevo proceso de compra de stocks realizado directamente a través de los partners. Al mismo momento, las estaciones de café de la compañía aumentaron en un 25%.

A pesar de la magnitud de todos estos cambios, la implementación se llevó a cabo en sólo 6 meses. Según Clowes, "la flexibilidad de los consultores de ToolsGroup durante todo el cambio fue excelente. El modelo original que se definió requirió algunas adaptaciones durante la implantación, pero los consultores no lo dudaron en ningún momento y fueron acometiendo los cambios y ajustes necesarios".

Día a Día

Antes de la implementación del software de ToolsGroup, Costa Express solía estimar la cantidad de stock necesaria para reabastecer cada máquina al final de cada mes, utilizando las cifras que los partners les proporcionaba. Ahora, Costa compara los datos de ventas reales con los niveles de inventario declarados en cada uno de los sitios para dar mucha mejor visibilidad y control.

El software SO99+ de ToolsGroup utiliza los datos existentes de ventas, que son proporcionados por las estaciones de autoservicio de café, para prever la demanda, optimizar el inventario y calcular las propuestas de reaprovisionamiento y las órdenes de compra de Costa Express. Esto le permite a Costa gestionar de forma óptima el reaprovisionamiento de los ingredientes, desde el almacén central en Andover hasta los diferentes puntos de entrega.

Clowes comentaba que "en algunas ciudades en las que estamos introduciéndonos, estamos obligados legalmente a hacer unas declaraciones a final de mes, así que nuestro nuevo nivel de precisión en las previsiones es de una grandísima ayuda".

Resultados

Tras 6 meses estando operativo, la compañía consiguió:

- Reducción del 20% del inventario stockado en el partner.
- Reducción del 50% de las denegaciones de entrega por parte de los partners.
- Reducción del 30% en costes logísticos anuales (derivados de una mejor gestión de las operaciones).
- Ahorro anual de CO2 de 70 toneladas métricas.
- Aumento del 10% del valor del NPS (Net Promoter Score).

El software ahora gestiona muchos de los análisis detallados de datos y la reposición de inventario, por lo que el rol de "Brand Guardian" ahora es "Brand Excellence Advisor", con el foco puesto en ayudar a los partners a vender y a ofrecer una excelente experiencia al cliente.

+ Sobre 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