

## SAP Customer Success Story Retail – Cosmetics



**“Mede dankzij de software-uitbreidingen van SAP hebben we ons voorraadniveau met 20% kunnen terugbrengen en tegelijkertijd onze voorraadposities kunnen verbeteren.”**

John Fellows, hoofd Logistics and Supply Chain Development,  
The Body Shop International plc

### IN HET KORT

#### Samenvatting

Wereldwijde retailer van huid- en lichaamsverzorging The Body Shop International plc – hoofdkantoor Littlehampton, Engeland – gaf SAP® Custom Development opdracht om uitbreidingen te ontwikkelen voor de SAP for Retail oplossingen waarmee het bedrijf ging werken. De nieuwe functionaliteit maakt het mogelijk om vraaggedreven merchandise te distribueren tussen de wereldwijde regio's en het cadeauverpakkingscentrum.

#### Website

[www.thebodyshopinternational.com](http://www.thebodyshopinternational.com)

#### Belangrijkste uitdagingen

- Voorraad die de ene regio te veel heeft besteld, verplaatsen naar regio die artikelen nodig heeft
- Voorraadniveau's verbeteren in retailvestigingen wereldwijd om beschikbaarheid van producten voor klant te optimaliseren
- Cashflow verbeteren door kleinere inventaris in distributiecentrum

#### Projectdoelstellingen

- Ontwikkelproject uitvoeren voor bedrijfsspecifieke functionaliteit tijdens implementatie van SAP for Retail door extern bedrijf
- Robuuste, betrouwbare en herbruikbare oplossing implementeren – dit alles tegen lage prijs

#### Oplossingen en Services

SAP Custom Development

#### Waarom SAP Services

- Biedt ontwikkelexpertise in SAP software en past ontwikkelmethodologieën toe die zich in praktijk hebben bewezen
- Biedt onshore en offshore resources tegen betaalbare prijs

#### Highlights

- Customizing project voltooid volgens schema: gelijktijdig met go-live van SAP for Retail.
- Nauwe samenwerking met The Body Shop resulteerde in oplossing op maat voor specifieke bedrijfseisen.
- Kennisoverdracht van SAP Custom Development stelt The Body Shop in staat zelf kleine wijzigingen in software aan te brengen.
- Ontwikkeling bedrijfsspecifieke functionaliteit leidde slechts tot kleine verhoging van totale implementatiekosten SAP for Retail.

#### Belangrijkste voordelen

- Oplossing voor vraaggedreven merchandise distributie van SAP Custom Development maakt dynamische virtuele herverdeling aan regio's mogelijk
- Grotere transparantie van wereldwijd bestel- en prognoseproces
- Bijdrage aan 20% verlaging van de voorraadniveau's
- Voorraadpositie van retailvestigingen verbeterd met 2%

#### Implementatiepartner

SAP Custom Development

#### Bestaande omgeving

- mySAP® ERP applicatie
- SAP NetWeaver® Business Intelligence component
- SAP for Retail

#### Database

Oracle

#### Hardware

HP

#### Besturingssysteem

UNIX

## THE BODY SHOP

### 100% ROI IN ÉÉN JAAR MET OPLOSSING VOOR VRAAGGEDREVEN MERCHANDISE DISTRIBUTIE VAN SAP® CUSTOM DEVELOPMENT

“In ons bedrijf willen we dat de regio's zelf verantwoordelijk zijn voor hun voorraadprognose en de hoeveelheden die we namens hen aan hun klanten verzenden,” vertelt John Fellows, Hoofd Logistics en Supply Chain Development van The Body Shop International plc. “Maar we moeten ook kunnen omgaan met leverancierbestellingen die mogelijk te groot zijn.” Dankzij de software-uitbreidingen die SAP Custom Development verzorgde voor SAP for Retail solutions, kan The Body Shop, retailer van huid- en lichaamsverzorging – hoofdkantoor Littlehampton, Engeland – tegenwoordig sneller inspelen op veranderingen in de vraag naar de diverse producten.

De vier wereldwijde regio's en het cadeauverpakkingscentrum van The Body Shop zijn nu zelf verantwoordelijk voor hun voorraadprognose. De centrale coördinatie van de leverancierbestellingen vindt plaats vanuit het hoofdkantoor. De algoritmes die SAP Custom Development ontwikkelde, maken het mogelijk om veranderingen in de prognose in de ene regio af te stemmen met prognoses uit de andere regio's. Zo wordt de verdeling van producten wereldwijd geoptimaliseerd. Voorraad kan virtueel worden herverdeeld in het distributiecentrum van het bedrijf in Littlehampton. Op die manier kan het bedrijf het hoofd bieden aan veranderingen in de vraag zonder daarbij goederen fysiek te hoeven verplaatsen.

Dankzij deze oplossing, die naast het warehousemanagement systeem van The Body Shop draait, kan de retailer te grote bestellingen tot een minimum beperken en zodoende voorraadkosten verlagen. SAP Custom Development verzorgde de ontwikkeling van deze oplossing parallel aan de implementatie van SAP for Retail bij The Body Shop die door een extern bedrijf werd uitgevoerd. De ontwikkelkosten leidden weliswaar tot een kleine stijging van de totale projectkosten, maar die extra kosten hebben we terugverdiend dankzij een verlaging van de voorraadniveau's met 20% en het gunstige effect op de cashflow.

**“We moesten de mogelijkheid hebben om onze voorraadniveau's continu te bewaken en voorraden virtueel en dynamisch te verplaatsen tussen de verschillende regio's, op elk gewenst moment binnen de prognose- of bestelcyclus. Hierdoor kunnen we elke regio de juiste hoeveelheid van elk artikel zenden en zo de retailvestigingen tegen de laagste kosten in hun behoefte voorzien.”**

John Fellows, hoofd Logistics and Supply Chain Development,  
The Body Shop International plc

The Body Shop schat dat 50% van de voorraadverlaging voortvloeit uit het werk van SAP Custom Development. De overige 50% is gerealiseerd door bedrijfsinitiatieven van The Body Shop zelf. Dit betekent dat het bedrijf op weg is om binnen een jaar een volledige ROI te realiseren.

## **Verdeling wereldwijd optimaliseren**

Van één winkel dertig jaar geleden is The Body Shop uitgegroeid tot een multinational. Het bedrijf heeft nu meer dan 2.100 retailvestigingen (eigen bedrijven of op franchisebasis) in 54 landen die meer dan 600 producten verkopen aan zo'n 77 miljoen klanten. In 2003 standaardiseerde The Body Shop zijn bedrijfsprocessen met de implementatie mySAP™ ERP. Twee jaar later koos het bedrijf SAP for Retail, een set geïntegreerde best-practice branchespecifieke oplossingen voor retail, om de verwachtingen van klanten voor te blijven en tegelijkertijd processen te stroomlijnen en kosten te besparen.

Het distributiecentrum van The Body Shop in Littlehampton verzendt 85% van alle voorraad voor de wereldwijde verkoop. Om te kunnen voldoen aan de specifieke eisen van het centrum moest de standaardfunctionaliteit van SAP for Retail worden uitgebreid. Hoewel het mogelijk was om met SAP for Retail de voorraad voor alle regio's en het cadeauverpakkingscentrum centraal te bestellen, wilde het bedrijf ook zijn eigen succesvolle prognosetechnieken kunnen toepassen. Met die technieken kon men het bestelproces optimaliseren en vraaggedreven verdeling wereldwijd implementeren.

In het verleden leidde het bestellen van aanvullingen uitsluitend op basis van de afzonderlijke prognose van iedere regio, tot te grote voorraden wanneer de behoefte van een bepaalde regio naar beneden werd bijgesteld. Deze situatie resulteerde in een verminderde cashflow en verkortte de houdbaarheid van sommige bederfelijke producten wanneer ze uiteindelijk de winkel bereikten. The Body Shop wilde flexibeler kunnen reageren op een plotseling stijgende of dalende klantbehoefte in de uiterst beweeglijke retailmarkt. Tegelijkertijd wilde men voorraadoverschotten voorkomen.

“We moesten de mogelijkheid hebben om onze voorraadniveau’s continu te bewaken en voorraden virtueel en dynamisch te verplaatsen tussen de verschillende regio’s, op elk gewenst moment binnen de prognose- of bestelcyclus,” aldus Fellows. “Hierdoor kunnen we elke regio de juiste hoeveelheid van elk artikel zenden en zo de retailvestigingen tegen de laagste kosten in hun behoefte voorzien.”

### **Automatische voorraadoptimalisatie en herverdeling**

SAP Custom Development kreeg de opdracht om de specifieke uitbreidingen op SAP for Retail voor The Body Shop te ontwikkelen omdat de organisatie beschikt over grote expertise op het gebied van SAP software.

Daarnaast speelde mee dat de door hen toegepaste ontwikkelmethodologieën zich ruimschoots in de praktijk hebben bewezen. Bovendien kon SAP Custom Development het project tegen een concurrerende prijs uitvoeren. “Experts van SAP Custom Development konden een oplossing ontwikkelen die was afgestemd op onze bedrijfsprocessen zoals wij die hadden gedefinieerd,” vertelt Chris Wood, Global Business Process Manager van The Body Shop. “Ook konden ze onshore en offshore ontwikkelaars leveren voor een robuuste oplossing tegen een interessante prijs.”

**“We zijn erg blij met de expertise, het commitment en de ondersteuning van de experts van SAP Custom Development.”**

*Chris Wood, Global Business Process Manager,  
The Body Shop International plc*

Tijdens een vier maanden durende ontwikkelperiode ontwierp SAP Custom Development algoritmes waarmee The Body Shop rekening kan houden met prognoses en levertijden voor elk artikel tijdens de consolidatie van het wereldwijde bestelproces. De oplossing was oorspronkelijk geconfigureerd om te draaien op de tweewekelijkse prognose- en bestelcyclus, maar kon desgewenst worden aangepast aan een kortere cyclus.

Met de nieuwe oplossing gebruikt het bedrijf nieuwe herziene prognoses van de regio’s voor updates van de bestaande voorraadniveau’s in het magazijn in Littlehampton. De niveau’s worden vervolgens automatisch virtueel aangepast. Bij het samenstellen van nieuwe leverancierbestellingen voor aanvulling van de voorraad houdt het centrale global supply chain team rekening met de huidige voorraad, de geprognoteerde behoefte en bestellingen bij de groothandel en van retailvestigingen die in bewerking zijn. Voor elk artikel uit de diverse regionale prognoses wordt de hoogte van de veiligheidsvoorraad bepaald om te voorkomen dat de voorraad van een bepaald product in het distributiecentrum te laag wordt. De oplossing is gekoppeld aan de SAP NetWeaver® Business Intelligence component. Deze component maakt snapshots van specifieke tabellen die het global supply chain team en de regio’s ter beschikking hebben en ondersteunt rapportages over voorraden van het distributiecentrum in bepaalde periodes.

### **Naadloos projectmanagement**

Na twee bezoeken op locatie en een reeks conference calls om de wensen van The Body Shop te bepalen, vond de ontwikkeling vervolgens remote plaats door experts van SAP Custom Development in Duitsland en India. “De communicatie tijdens het project verliep uitstekend en ondanks de verschillende locaties werkten de ontwikkelaars als één team samen,” vertelt Wood. “Regelmatige verslagen hielden ons op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en gedurende het hele project vonden er uitgebreide tests plaats, zodat we er zeker van waren dat aan al onze eisen werd voldaan. We waren erg blij met de expertise, het commitment en de ondersteuning van de experts van SAP Custom Development. Ze waren flexibel, reageerden alert op onze verzoeken en werkten zeer nauw samen met het team dat ons systeem implementeerde.” Het customizingproject ging live volgens schema: gelijktijdig met de implementatie van SAP for Retail. SAP Custom Development verzorgde ook een training voor leden van het proces management team zodat deze nu desgewenst zelf kleine wijzigingen kunnen aanbrengen in de software.

### **Schaalbare, herbruikbare oplossing**

Dagelijks gebruiken zo'n veertig inkopers en bedrijfsanalisten de op maat gemaakte oplossing om het bestelproces te optimaliseren en vraaggedreven merchandise distributie te genereren in het magazijn in Littlehampton. The Body Shop kent tegenwoordig een veel grotere transparantie en flexibiliteit in zijn wereldwijde prognose- en bestelprocessen. Het aantal goederen op voorraad is aanzienlijk kleiner en het bedrijf heeft de voorraadpositie van zijn retailvestigingen na slechts 8 maanden met 2% verbeterd. Op dit moment overweegt The Body Shop om de functionaliteit die SAP Custom Development heeft ontwikkeld ook te implementeren in de distributiecentra in de Verenigde Staten en Singapore. “SAP Custom Development heeft ons geholpen met de ontwikkeling van een schaalbare, herbruikbare oplossing voor vraaggedreven merchandise distributie die voldoet aan de behoefte van onze klanten en die tegelijkertijd een aanzienlijke besparing oplevert op onze overheadkosten,” aldus Fellows.