

Customer Case

Coca-Cola Korea

verbetert dienstverlening aan de klant & operationele processen



Coca-Cola Korea Bottling Company, eigendom van Coca-Cola Amatil, is een toonaangevend bedrijf binnen de Zuid-Koreaanse drankenindustrie en is verantwoordelijk voor zowel productie als distributie en klantenondersteuning. Het is opgericht in 1996 en heeft ongeveer 3.000 werknemers in dienst. Coca-Cola Korea genereert, met een assortiment van meer dan 120 producten, waaronder Coca-Cola, Sprite en Fanta, een jaaromzet van meer dan USD 580 miljoen. In de drankenindustrie is het van cruciaal belang om het juiste product op het juiste moment uit voorraad te kunnen leveren. Dankzij Descartes kon de Coca-Cola Korea Bottling Company deze uitdaging aan. De implementatie van de Descartes' oplossing Routing & Scheduling™ heeft het bedrijf in staat gesteld, de nee-verkoop met succes terug te brengen en tegelijkertijd de leveringscapaciteit met 13% te verhogen.

“Ja, het was dankzij Descartes dat we de nee-verkoop hebben weten te reduceren en tegelijkertijd onze leveringscapaciteit met 13% hebben verhoogd. Onze dienstverlening aan de klant is nu beter en onze kosten zijn lager.”

Tim Hossack,
Executive Director of Supply Chain, Coca-Cola Korea Bottling Company

Uitdaging:

Routebeheer om te voldoen aan de fluctuerende vraag

Voldoen aan de immer fluctuerende vraag van klanten en tegelijkertijd de distributiekosten binnen de perken houden – dat is de primaire uitdaging voor de bottelaars van vandaag. Dankzij Descartes kon de Coca-Cola Korea Bottling Company (Coca-Cola Korea) deze uitdaging aan. Met een eigen vloot van meer dan 580 voertuigen voor de beleving van meer dan 110.000 klanten (zoals grote en kleine supermarkten en discounters) wist Coca-Cola Korea niet alleen een nee-verkoopreductie van zijn 120 producten (waaronder Coca-Cola™, Sprite™ en Fanta™) te realiseren, maar ook een uiteindelijke voorraadretourenreductie.

Oplossing:

Geoptimaliseerde verkoop- en distributieprocessen

De implementatie van een nieuw ontworpen verkoop- en distributieproces via Descartes' Sales & Territory Planner stelde Coca-Cola Korea in staat binnen 20 maanden zijn activiteiten te reviseren en daarmee zowel de efficiëntie als de dienstverlening aan de klant te verbeteren. Tot op de dag van vandaag geniet het bedrijf concurrentievoordelen dankzij het gebruik van de optimizer in Descartes' Sales & Territory Planner. Vervoerders bij Coca-Cola Korea gebruiken Descartes' Sales & Territory Planner ter evaluatie van managementstrategieën, concurrentiescenario's en verkoopbevorderende alternatieven. De herdefiniëring van gebieden, fijnafstemming van onderhoudsbezoeken en non-stop route-optimalisatie voor de landelijke klantenkring blijven het bedrijf een duurzame verbetering van kosten en dienstverlening aan de klant opleveren.

Resultaat:

Verbeterde productiviteit

Met de strategische gebiedsdefinitie, geoptimaliseerde routes en vastgelegde beladingscapaciteit van Descartes' Sales & Territory Planner heeft Coca-Cola Korea opmerkelijke resultaten behaald:

- **Verbeterde dienstverlening aan de klant:** routeplanning en prestatiebeheer hebben Coca-Cola's dienstverlening aan de klant verbeterd. Hierdoor hoeven vertegenwoordigers nu minder tijd te besteden aan reizen en kunnen zij meer tijd doorbrengen met klanten om relaties op te bouwen en nieuwe verkoopkanalen in te richten met reclamemateriaal.
- **Maximale voertuigbenutting:** dynamische routing en gebiedsoptimalisatie hebben het voertuiggebruik verlaagd en de algehele operationele efficiëntie verbeterd. Het resultaat bleek opmerkelijk. Het aantal benodigde voertuigen is gereduceerd met 11% als gevolg van een verlaging met 30% van de gereden afstand per voertuig. De vrachtwagens bleken in staat 13% meer product per trip te kunnen vervoeren.
- **Gerichte managementstrategieën:** verbeterde besluitvorming dankzij gebiedsoptimalisatie en -planning heeft Coca-Cola Korea in staat gesteld managementstrategieën effectief te implementeren en aldus concurrentievoordeel te behalen. Het bedrijf kan snel inspelen op marktfluctuaties door gebieden te herdefiniëren, nieuwe services en producten te implementeren en de resultaten van gesimuleerde alternatieven te evalueren.