

Liderul pietei online de produse dedicate animalelor de companie, PentruAnimale.ro, isi consolideaza pozitia prin implementarea sistemului integrat Pluriva ERP si a rapoartelor de business

Studiul de caz, pe scurt:

- Client: *Your Stuff*
- Website-uri: *PentruAnimale.ro, pukika.ro, ama-shop.ro si pebirou.ro*
- Produse listate in site: *+30 000*
- Management: *Laurentiu Miron si Ana-Maria Morar*
- Solutia utilizata: *Sistemul integrat de gestiune a afacerii Pluriva ERP*
- Manageri de implementare: *Jenel Spoeala*
- An implementare Pluriva ERP: *2015*
- Componente implementate: *Integrare solutie eCommerce, Modul WMS (Warehouse Management System), Vanzari, Cumparari, Comenzi, Stocuri, Achizitii, Contabilitate, Financiar, Resurse Umane, Salarizare, Depozitare, Livrari, Proiecte, Parc Auto, Oportunitati, Qlik Sense*

Cine este Your Stuff?

Your Stuff, companie romaneasca infiintata in urma cu 14 ani, detine cel mai mare magazin online din Romania de produse pentru animale. Portofoliul online Your Stuff este completat de magazinele online: *pukika.ro, ama-shop.ro si pebirou.ro*, precum si de serviciile de logistica pentru fan shop-ul *shop.fcrapid.ro*.



Obiectivul principal al celor de la Your Stuff este furnizarea de servicii si produse de calitate superioara pentru toti iubitorii de animale. De la hrana si accesorii cu preturi avantajoase si pana la cele de o calitate super-premium, gama de produse este diversificata si indeplineste conditiile exigente al oricarui proprietar de animale. In catalogul de produse al celor de la Your Stuff clientii regasesc si medicamente, produse de ingrijire si igiena, precum si suplimente nutritive sau produse pentru deparazitare.

Succesul www.PentruAnimale.ro se bazeaza pe serviciile de calitate oferite clientilor, gratie livrarii in maximum 48 de ore a 90% din comenzi. Serviciul de relatii cu clientii include un departament specializat in oferirea de informatii si sfaturi referitoare la nevoile sau problemele animalelor.

Toate acestea implementate inca de la inceputurile companiei, au determinat castigarea premiilor in Competitia Magazinelor Online GPeC la categoria Pet Shop in anul 2014, in anul 2015, iar in 2017 a primit premiul la categoria produse pentru animale si a fost rasplatit pentru optimizarea afacerii primind cea mai importanta recunoastere pentru comertul electronic din Romania.

Dupa implementarea solutiei de gestiune a afacerii Pluriva ERP, cifra de afaceri a companiei Your Stuff a crescut astfel: in anul 2016 cifra de afaceri a crescut cu 50%, iar in anul 2017 cu 35%.

Dezvoltarea rapida a condus la nevoia unei solutii de tip ERP

Numarul comenzilor a crescut constant. Cerintele clientilor au devenit tot mai diversificate, astfel ca gama de produse a crescut considerabil fiind orientata catre mai multe specii de animale de companie.

Pana la achizitionarea solutiei ERP, informatiile din site, preturile si comenzile, erau gestionate si centralizate in platforma pe care este construit site-ului. Avand in vedere cresterea volumului de afaceri, Your Stuff si-a dorit implementarea unei solutii pentru gestiunea fluxurilor de business din cadrul companiei si pentru optimizarea timpului de livrare a comenzilor.



Prin cresterea numarului de produse comercializate in site a crescut si numarul de produse aflate in stoc. Nevoia unei automatizari a procesului de confirmare si livrare a comenzilor isi spunea cuvantul. Riscul aparitiei erorilor umane era tot mai frecvent, astfel ca pentru fiecare comanda confirmata era necesar sa fie acordata o atentie sporita atat in verificarea stocului din depozit, cat si pentru culegerea produselor si ambalarea coletelor. Aplicatia folosita de catre angajatii Your Stuff la momentul respectiv nu reusea sa acopere gestionarea unei cantitati mari de stocuri si a unui numar mare de comenzi inregistrate pe site.

Pentru evitarea situatiilor in care stocurile nu erau actualizate pe site, iar comenzile nu erau confirmate in mod corect, managementul companiei Your Stuff a luat decizia de a achizitiona o noua aplicatie de gestiune a afacerii avand ca scop eficientizarea activitatii lor. In urma unor intalniri cu mai multi furnizori de sisteme software de tip ERP, Your Stuff a luat decizia de a achizitiona solutia Pluriva ERP pentru gestionarea activitatii din departamentul de Vanzari, Cumparari, Comenzi, Stocuri, Achizitii, Contabilitate si Financiar, Resurse Umane, Depozitare, Livrari, Proiecte, Parc Auto, Oportunitati si solutia Qlik Sense pentru rapoarte de tip Business Intelligence.

Unul dintre cele mai importante aspecte pe care l-am luat in calcul atunci cand am decis achizitionarea solutiei Pluriva ERP a constat in faptul ca reprezentantul de vanzari, impreuna cu echipa de implementare au fost mereu alaturi de noi cu tot ceea ce am avut nevoie. Inca de la primele discutii ne-au transmis increderea ca toate problemele noastre vor fi rezolvate si ca pentru toate cerintele se vor gasi solutii. Ceea ce s-a si intamplat. Impreuna cu echipa Pluriva am gandit si dezvoltat fiecare flux in parte ce mai apoi a fost implementat de catre ei in aplicatie. Toate cerintele au fost dezvoltate si, cel mai important, mereu s-au gasit solutii pentru noi. Am apreciat de la bun inceput bunavointa de a dezvolta tot ceea ce am avut nevoie pentru ca Your Stuff sa isi poata continua procesul de ascensiune din ultimii ani. In nici un moment nu s-a incercat impunerea unei aplicatii ca atare, ci s-au construit fluxuri dupa nevoile noastre de business. - Ana Maria Morar, Managing Partner Your Stuff

Obiectivele implementarii Pluriva ERP

Activitatea Your Stuff se imparte intre sediul central, depozite si farmacii veterinare. Sediul central este situat in zona Pipera - Voluntari: birourile administrative, call center-ul si departamentul de vanzari. Depozitul are o suprafata de aproximativ 500 de metri patrati si gazduieste constant +10.000 produse. In website sunt listate in prezent 30.000 de produse, numar in continua crestere. Your Stuff detine si o farmacie veterinara in localitatea Corbeanca.

Achizitionarea solutiei Pluriva ERP a avut cateva obiective principale:

- Automatizarea proceselor de vanzare online
- Transmiterea stocurilor corecte in site
- Integrarea sistemului ERP cu platforma pe care este construit site-ul
- Automatizarea fluxului de confirmare a comenzilor plasate de clienti
- Realizarea necesarului de aprovizionare in functie de viteza de vanzare a produselor
- Transmiterea tuturor informatiilor din ERP in site si invers
- Centralizarea tuturor comenzilor clientilor din mai multe site-uri
- Organizarea eficienta a depozitului in functie de frecventa de vanzare a produselor
- Culegerea produselor pentru colete avand un traseu cat mai scurt si cat mai eficient
- Depozitarea optima a tuturor produselor comercializate in functie de conditiile speciale de care acestea au nevoie
- Obtinerea de rapoarte in timp real pentru luarea deciziilor
- Automatizarea generarii documentelor contabile, din activitatea operationala



Din culise: confirmarea unei comenzi PentruAnimale.ro

Pentru departamentul de vanzari Your Stuff, consultantii de implementare Pluriva au realizat integrarea platformei site-ului cu platforma Pluriva ERP. Produsele listate in site sunt introduse o singura data in sistem, in aplicatia Pluriva, iar apoi transmise automat in website-ul PentruAnimale.ro. Stocurile sunt introduse si gestionate in platforma ERP si transmit informatii in website referitoare la disponibilitatea produselor. Pe langa comenzile din magazinul online, stocurile se actualizeaza si pe baza operatiunilor realizate in Pluriva ERP. Sincronizarea informatiilor intre cele doua platforme se realizeaza la intervalul de timp decis de echipa Your Stuff. Produsele PentruAnimale.ro sunt listate si pe platforma de tip "marketplace" eMag.ro. Toate comenzile inregistrate aici sunt transmise in platforma site-ului, iar apoi automat in platforma Pluriva ERP.

Fluxul Your Stuff este compus din urmatoorii pasi:

1. Clientii plaseaza comanda in magazinul online, iar aceasta este transmisa in Pluriva ERP. Aici, intra in procesul de verificare client. Pentru fluxul de confirmare comanda al celor de la PentruAnimale.ro consultantii Pluriva au definit diverse stari ale clientilor noi sau existenti pentru reducerea riscului de neonorare a comenzilor.
2. Pasul doi presupune verificare automata, in sistemul ERP, a disponibilitatii produselor. Daca toate produsele solicitate sunt disponibile, comanda este transmisa catre personalul din depozit responsabil de pregatirea coletului. Daca produsele nu sunt disponibile in depozitul Your Stuff se genereaza automat o comanda catre furnizorul alocat produsului respectiv. Exista situatii in care departamentul de achizitii intervine asupra comenzilor catre furnizori pentru a suplimenta stocul din depozit.
3. Personalul din depozit are acces in platforma Pluriva ERP la comenzile plasate catre furnizori. La receptia produselor acestea sunt scanate pornind de la comenzile mentionate anterior si rezervate automat pentru comenzile inregistrate online.
4. Dupa confirmarea stocului se genereaza automat factura si documentele pentru livrare. Sistemul Pluriva ERP este integrat cu mai multe companii de curierat folosite de Your Stuff. Etichetele de livrare sunt generate automat din aplicatia Pluriva prin intermediul imprimantei de tichete conectata la sistem.

Pentru zona de Nord a Bucurestiului au un curier propriu care se ocupa de livrarea coletelor, pe baza unor trasee predefinite in ERP.

Aprovizionare pentru livrarea comenzilor

Necesarul de aprovizionare are la baza un algoritm dezvoltat in sistemul Pluriva ERP, conform cerintelor Your Stuff. Plecand de la viteza de vanzare, stocul minim si comenzile client, sistemul ERP propune un necesar de achizitii de la furnizor - pentru fiecare categorie si tip de produs in parte.

In perioada de campanii sau la schimbarea sezonului departamentul de achizitii intervine manual in procesul de realizare al necesarului de aprovizionare si suplimenteaza necesarul de produse.

Pluriva WMS in depozit

Modulul WMS (Warehouse Management System) al sistemului Pluriva ERP a fost implementat si este folosit in activitatea depozitului celor de la Your Stuff. Acesta are scopul de a automatiza si eficientiza operatiunile din depozit. Este folosit pentru reducerea erorilor umane, usurinta in generarea documentelor de logistica si cresterea vizibilitatii asupra activitatilor desfasurate in depozit.

Eficientizeaza drumul parcurs pentru culegerea produselor si optimizeaza alocarea marfii in functie de viteza de vanzare. Modulul WMS functioneaza in activitatea depozitului Your Stuff dupa principiul: *Drumul cel mai scurt*.



Pentru alocarea produselor in depozit se folosesc locatori. In depozit, produsele sunt organizate dupa trei principii: produse cu rotatie mica (aranjate in spatiul cel mai indepartat de locul de impachetare), produse tip farmacie si produse mici (aranjate intr-o zona de stocare separata). Sistemul Pluriva ERP realizeaza traseul cel mai scurt pentru persoana care culege produsele, tinand cont de locul de alocare a marfii din depozit. In 2019, depozitul Your Stuff a fost modernizat, iar zona de alocare a produselor a fost suplimentata tinand cont de inaltimea depozitului.

Culegerea produselor se face pe calupuri de comenzi. Fiecare gestionar de depozit are la indemana un dispozitiv Pluriva Mobile ce afiseaza automat produsele ce trebuie culese si traseul cel mai scurt pentru culegerea acestora. Dupa procesul de culegere, produsele sunt aduse in zona de ambalare. Persoana responsabila de pregatirea coletelor va scana cu dispozitivul Pluriva Mobile cosul cu produsele culese si le va organiza automat in comenzi/ client. Dupa impachetarea produselor sunt lipite etichetele de livrare si sunt expediate catre clienti, conform rutarii generate automat de algoritmul modulului livrari.

In fiecare dimineata este verificat raportul de livrari transmis de firmele de curierat pentru a vedea daca exista vreo intarziere si pentru a solicita urgentarea livrarii acolo unde este cazul.

Peste 180 de comenzi sunt pregatite si livrate zilnic de catre angajatii nostri. Am inregistrat o crestere a business-ului de 50% in 2017 si de 35% in 2018, iar numarul de produse din portofoliu este intr-o continua crestere, zilnica, toate aceste reusite avand pilonul de sustinere Pluriva WMS. Cu Pluriva am reusit sa dam viata tuturor ideilor noastre. Toata partea de comenzi este automatizata si reusim cu succes sa gestionam stocul constant din depozit de peste cele 12.000 de produse. Pluriva WMS genereaza automat traseul de parcurs pentru culegerea produselor, produsele sunt culese simplu si rapid prin intermediul dispozitivului mobile, impachetate rapid, tot pe baza algoritmului Pluriva WMS si livrate conform modului livrari. - Ana-Maria Morar, Managing Partner Pentru Animale

Rapoarte BI si Qlik Sense

Pentru a avea o viziune a intregului business Your Stuff, managementul companiei a ales solutia de Business Intelligence de la Qlik Sense, integrata nativ cu sistemul Pluriva ERP. Rapoartele generate sunt accesate de fiecare departament in functie de nevoile de business. Datele de comenzi, vanzari si incasari sunt transformate sub forma de rapoarte si analize pe baza carora se iau decizii strategice cu privire la viitorul companiei. Printre cele mai importante rapoarte generate se numara: rapoarte de profitabilitate pe tipuri de produse, centre de cost, linii de business, rapoarte de livrari pentru a putea urmari comenzile onorate sau neonorate, rapoarte referitoare la achizitii, comenzi plasate sau vanzari realizate intr-o anumita perioada si rapoarte referitoare la platile incasate de la clienti sau furnizori.

*Am ales sa utilizez platforma Qlik Sense pentru a avea acces la cele mai importante informatii ce tin de afacerea mea. Aveam nevoie ca acestea sa fie prezentate intr-un mod cat mai usor de vizualizat si cat mai simplu de inteles. Pluriva mi-a oferit solutia Qlik Sense care ma ajuta sa am acces la rapoarte referitoare la vanzarile lunare, saptamanale si chiar si zilnice, la comenzile procesate si inregistrate sau rapoarte referitoare la situatia stocurilor. Folosesc Qlik Sense zi de zi in activitatea mea si joaca un rol important in luarea unor decizii in compania noastra. - **Alexandru Ziemba***

Planuri PentruAnimale.ro

Pentru perioada urmatoare, managementul companiei si-a propus crearea unui brand propriu de hrana si accesorii pentru animale, ce va putea fi achizitionat de pe toate platformele de eCommerce gestionate de ei. Cresterea gamei de produse urmareste dublarea activitatii si a cifrei de afaceri in urmatorii ani. De asemenea, Your Stuff urmareste extinderea comercializarii produselor si pe alte canale de vanzare, cum ar fi platformele de marketplace existente la noi in tara.