

## Caso prático: Motocard

Logística omnichannel sobre duas rodas

País: Espanha



A Motocard, a principal rede de lojas especializadas em motocicletas e acessórios da Europa, registrou um crescimento incontrolável nos últimos anos, principalmente devido ao seu canal de vendas *on-line*. No entanto, os requisitos rigorosos do comércio eletrônico estavam testando sua logística e até limitando sua expansão. Ciente disso, a Motocard decidiu redesenhar completamente sua cadeia de suprimentos e transformar seu centro de distribuição em um verdadeiro armazém omnichannel. A partir daí, 900 pedidos diários são distribuídos para lojas e clientes *on-line*. Para isso, a Motocard confiou em soluções de armazenagem e software de seu parceiro estratégico Mecalux. Como resultado, agora você pode enviar pedidos *on-line* em menos de 24 horas.

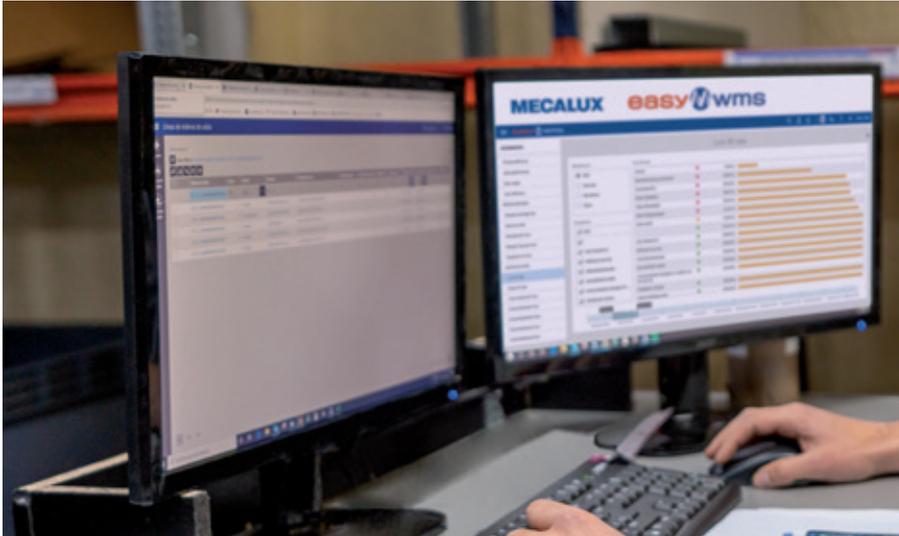
### Omnichannel: teste aprovado

Mais do que um negócio, o Motocard é um ponto de encontro para os amantes da velocidade e, especificamente, para os fãs de duas rodas. Nascida em 1982 no Principado de Andorra, é a empresa europeia líder na distribuição de roupas e acessórios para motociclistas. Atualmente,

possui doze pontos de venda distribuídos entre Madrid, Barcelona, Valência, Málaga, Zaragoza, Lleida e Andorra.

Em 2002, entrou no mundo do comércio eletrônico com a inauguração de uma loja *on-line* a partir da qual fornece um serviço ininterrupto a qualquer cliente onde for

necessário. Nos últimos anos, as vendas online da empresa aumentaram 25%. No entanto, o armazém central de 4.500 m<sup>2</sup> em Solsona (província de Lleida) foi inicialmente projetado para abastecer as lojas físicas, por isso teve que ser adaptado à nova estratégia de negócios da Motocard: omnichannel.



O omnichannel ajuda a melhorar a experiência do cliente, porque os clientes podem escolher entre vários canais para comprar. Assim, por exemplo, eles podem se aproximar de qualquer uma das lojas que a Motocard possui na Espanha e Andorra ou, se preferirem, podem se conectar ao site e adquirir o produto que desejam e recebê-lo em casa, em um ponto de coleta ou em uma loja física de Motocard.

Do ponto de vista logístico, essa mudança foi um grande desafio para a Motocard, pois precisava de espaço e agilidade para preparar todos os pedidos (da web e das lojas) e enviá-los no menor tempo possível.

*“Fomos treinados para processar um número limitado de pedidos e, à medida que aumentavam, fomos forçados a adicionar mais funcionários e modificar alguns dos processos. No entanto, o que realmente procurávamos era melhorar a eficiência de toda a cadeia de suprimentos. Foi então que consideramos seriamente a implementação de um Sistema de Gerenciamento de Armazém (WMS)”, explica Jordi Colilles, diretor digital da Motocard.*

A Motocard aproveitou a implementação do Easy WMS para transformar seu armazém em um nível físico e melhorar todas as operações em sua cadeia de suprimentos

A empresa optou pelo Easy WMS da Mecalux, em conjunto com dois módulos que permitem enfrentar a casuística que o omnichannel implica:

1. WMS para E-Commerce: responsável por garantir a escalabilidade dos negócios *on-line* e por classificar e agrupar produtos com base em se eles são pedidos de uma única unidade (*single-unit*) ou mais de uma unidade (*multi-unit*).

2. Módulo para gestão da expedição logística Expedição: facilita a comunicação com as agências de transporte que trabalham com a Motocard, para que as transportadoras conheçam antecipadamente os pedidos que devem entregar em cada remessa. Este software gera um código de rastreamento de remessa para os clientes verem onde está o pedido o tempo todo.

Segundo Jordi Colilles, *“aproveitamos a implementação do Easy WMS para transformar o armazém em um nível físico e melhorar as operações relacionadas aos processos de entrada, logística reversa, picking e expedições”.*

O armazém agora possui uma ampla área de armazenagem com estantes para picking com passarelas Mecalux. Estas são estantes de grande altura nas quais passarelas elevadas são apoiadas em três andares. No total, cerca de 15.000 itens são depositados com seus tamanhos correspondentes.

Uma das vantagens desta solução é que toda a altura do edifício foi utilizada para fornecer maior capacidade (a área de armazenagem foi triplicada). Além disso, as estantes se destacam por sua versatilidade, adaptando-se à grande variedade de produtos disponíveis, com diferentes volumes e rotatividade. Oferece acesso direto à mercadoria, um fator decisivo para acelerar as tarefas de armazenagem e preparação de pedidos.

Foi criada uma área de expedição e consolidação onde ocorre o maior volume de trabalho. As estantes para pedidos *multi-unit* foram instaladas no local e, ao lado delas, os carros com pedidos concluídos do armazém são agrupados em quatro linhas: duas delas para pedidos de loja, uma para *multi-unit* e outra para *single-unit*.

Também existem estações de trabalho onde os pedidos são verificados e fechados, verificando se estão corretos e sem nenhum produto faltando. Por fim, os itens são embalados, o packing list e a guia de remessa são impressas.

Cada estação possui uma organização muito rigorosa de tudo o que os colaboradores usam para realizar suas tarefas: computador, impressora, fita adesiva, tesoura, estilete, etc. O objetivo é evitar distrações e os colaboradores se concentrarem em concluir o maior número possível de pedidos. A metodologia Lean entra em jogo aqui, uma maneira de melhorar e otimizar todos os processos do armazém usando apenas esses recursos essenciais. O objeti-



**Xavier Jounou**  
Gerente de armazém Motocard

*“O Easy WMS nos ajudou a alcançar nosso objetivo: concentrar praticamente todas as remessas em nosso armazém central em Solsona. Isso é possível graças a uma boa organização de todas as referências e a uma maior eficiência na preparação de pedidos”.*

vo final é promover as atividades que agregam mais valor. Em relação às operações, o Easy WMS potencializou a preparação de pedidos. Todos os dias, 900 pedidos são fechados: 40% das vendas *on-line* e 60% com destino às lojas físicas. Metade dos pedidos *on-line* é enviada para o exterior.

### Recebimento de mercadoria

O armazém possui uma área de recepção onde todos os dias todos os itens são recebidos. Os colaboradores, usando terminais de radiofrequência, identificam e classificam cada produto. Existem três tipos de entrada:

1. Fornecedores. Esses itens podem fazer parte de um pedido pendente de ser preparado ou armazenado diretamente para ser usado como reserva.

2. Armazéns próprios. Xavier Jounou, responsável pelo armazém, explica a lógica dessas entradas: *“em nosso site, vendemos todos os produtos, independentemente de eles estarem em estoque ou não no armazém central. Se houver um item em qualquer outro dos armazéns Motocard, eles o enviarão para concluir o pedido”*. Todos esses itens são colocados em uma área de *cross-docking* porque, nas palavras de Jounou, *“sabemos que fazem parte de um pedido. Além disso, o WMS na hora de organizar a rota dos colaboradores que preparam os pedidos garante que, esses itens sejam coletados primeiro”*.

3. Devoluções. Os colaboradores identificam cada item com os terminais de radiofrequência, verificam sua condição e,

finalmente, o Easy WMS decide sua localização.

### Preparação e envio de pedidos

Existem dois tipos de pedidos, em função do destino: para lojas (os itens vendidos são reabastecidos semanalmente) e para clientes *on-line*. O último pode ser de *single-unit* (com um único artigo) ou *multi-unit* (inclui mais de um artigo).

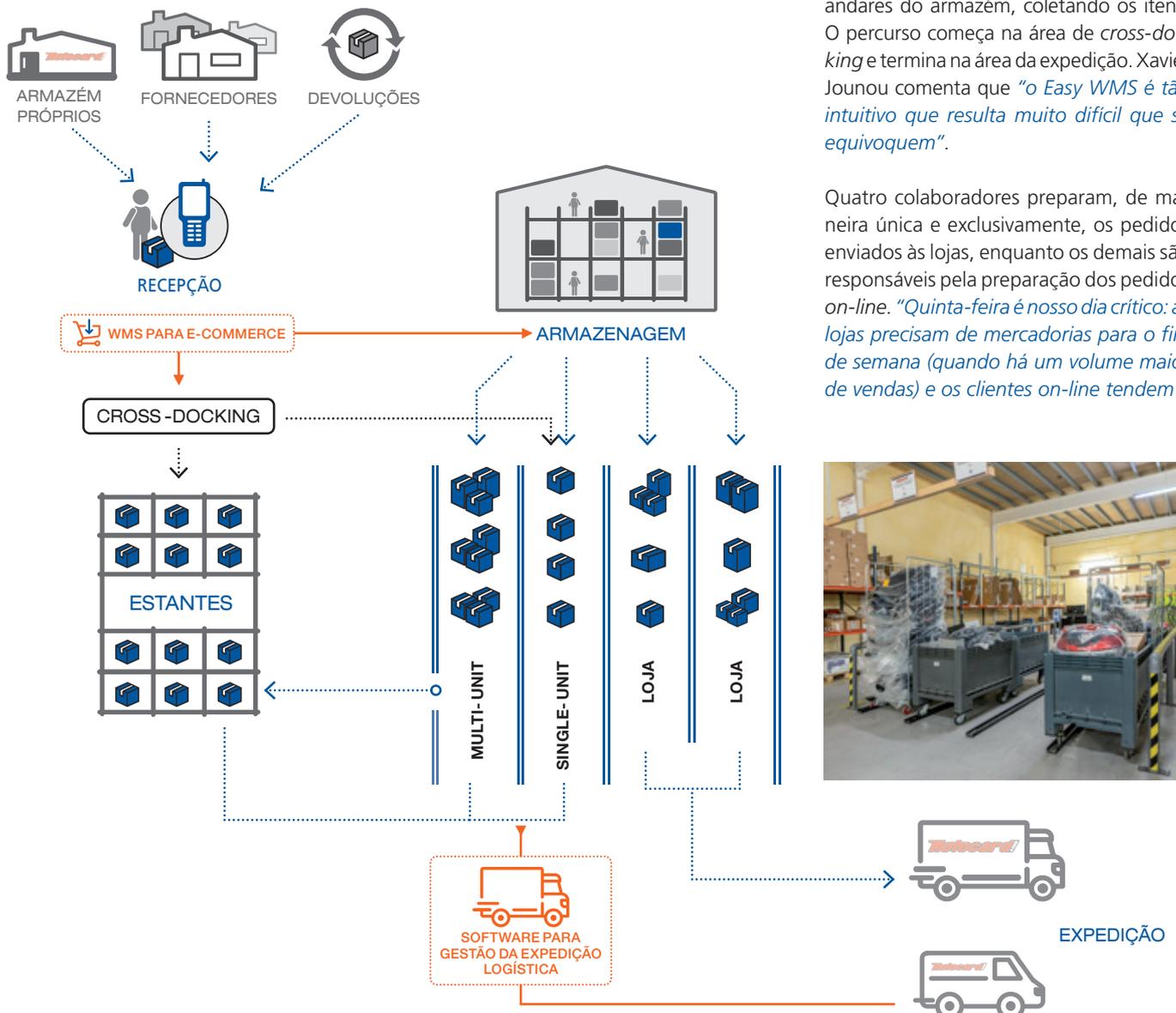
O Easy WMS agrupa os pedidos e atribui um carro a um colaborador para percorrer o armazém localizando as referências necessárias. O WMS conhece a capacidade dos carros e, portanto, organiza o trabalho com base nela. *“Por exemplo, se um carro tem espaço para apenas vinte caixas, o WMS garante que apenas vinte caixas sejam coletadas, pedidos single ou multi-unit”*, diz o gerente do armazém.

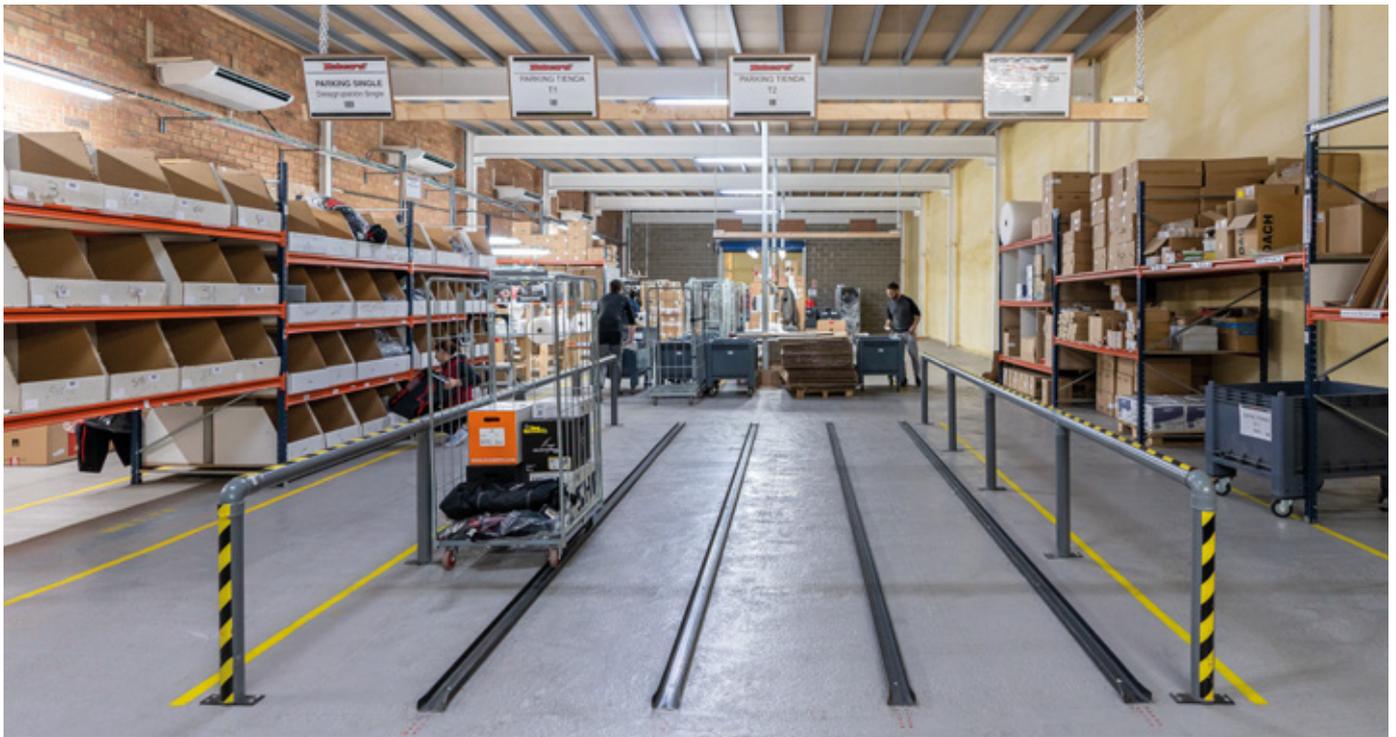
Os colaboradores, através dos terminais de radiofrequência, percorrem os diferentes andares do armazém, coletando os itens. O percurso começa na área de *cross-docking* e termina na área da expedição. Xavier Jounou comenta que *“o Easy WMS é tão intuitivo que resulta muito difícil que se equivoquem”*.

Quatro colaboradores preparam, de maneira única e exclusivamente, os pedidos enviados às lojas, enquanto os demais são responsáveis pela preparação dos pedidos *on-line*. *“Quinta-feira é nosso dia crítico: as lojas precisam de mercadorias para o fim de semana (quando há um volume maior de vendas) e os clientes on-line tendem a*



## Um dia no armazém Motocard





## Todos os dias, 900 pedidos são preparados no armazém omnichannel da Motocard para lojas e clientes 'on-line'

*solicitar um número maior de itens para aproveitar nos dias de folga”, diz o gerente do armazém.*

Diariamente são preparados vários pedidos *single-unit* e *multi-unit*. A consolidação de *single-unit* é muito mais rápida, pois elas só precisam ser verificadas, embaladas e etiquetadas.

Pedidos de *multi-unit*, por outro lado, são mais complexos. Os postos de trabalho onde estes pedidos são finalizados ficam ao lado das estantes, *“por conveniência e para que os colaboradores se movimentem menos”*, diz Xavier Jounou.

Nestas estantes, cada local corresponde a um pedido e todos os produtos que compõem um pedido são depositados lá. O WMS indica aos colaboradores em que local eles devem colocar cada item e, uma vez concluído o pedido, o WMS solicita sua remessa para a área de embalagem.

Nesta área, a guia de transporte é impressa, os produtos são colocados dentro das caixas, são selados e as etiquetas são geradas e colocadas. Os colaboradores colocam as caixas em um transportador que as transporta para a área de expedição. Lá, um colaborador agrupa as caixas no palete corres-

pondente, em função de qual agência fará a distribuição, SEUR, UPS ou DHL. *“Graças ao módulo para gestão da expedição logística, o Easy WMS sabe com antecedência qual agência distribuirá cada pedido e, portanto, gera e imprime uma etiqueta personalizada no momento em que a caixa é fechada”*, diz Xavier Jounou.

### Vantagens do Easy WMS

O WMS da Mecalux fortaleceu o crescimento da empresa e forneceu as seguintes vantagens:

#### Do papel à digitalização

Jordi Colilles, diretor digital da Motocard, garante que *“a mudança mais evidente que experimentamos foi passar do gerenciamento em papel para um totalmente digital”*.

Anteriormente, na administração, as guias de transporte eram geradas à medida que os pedidos eram recebidos e a equipe do armazém precisava coletá-los e começar a preparar os pedidos. *“Isso nos causou muitos gargalos, porque não podíamos começar a preparar os pedidos até que toda a papelada fosse gerada. Os pedidos que, por exemplo, entraram no meio da manhã, não eram processados até à tarde”*, acrescenta o diretor digital.

O uso de papel retardou as operações do armazém e os colaboradores poderiam estar errados. *“Em expedições, eles passavam muito tempo procurando a guia de transporte e a etiqueta correspondente para cada pedido. Como resultado, foi impossível entregar os pedidos no mesmo dia em que foram recebidos, algo que estava começando a ser um problema para o nosso negócio”*, admite Jordi Colilles.

A digitalização aprimorou a seleção de pedidos. Agora, a logística da Motocard gira em torno de pedidos e todo o maquinário inicia quando a mercadoria está disponível. *“Nenhum movimento dos colaboradores é gerado para um pedido que sabemos que não pode ser concluído. Assim que os itens estão no armazém, o colaborador começa a preparar o pedido”*, destaca o diretor digital.

#### Aproveitando o espaço e a flexibilidade

Para preparar pedidos de *multi-unit* sem a ajuda do Easy WMS, quase metade de um andar foi alocado para o agrupamento temporário de pedidos incompletos. Agora, os pedidos incompletos não são armazenados, existem apenas 64 locais nas estantes, muito próximo da área de expedição, onde os diferentes itens que compõem o mesmo pedido são agrupados.



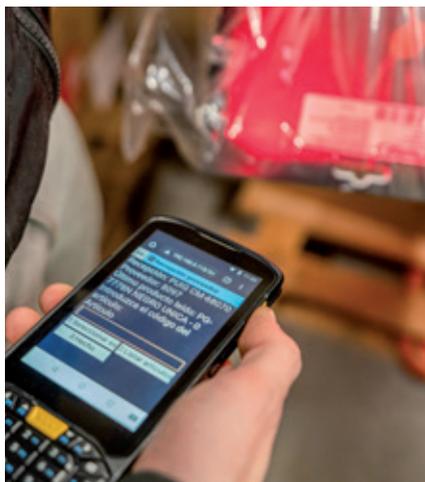
## Jordi Colilles Diretor digital Motocard

*“Antes, era impossível entregarmos pedidos no mesmo dia em que os clientes solicitavam algo que, estava começando a ser um problema para os nossos negócios. Com o Easy WMS, simplificamos todos os nossos processos e, como resultado, 90% dos itens encomendados antes das 12 horas são despachados no mesmo dia”.*

Aproveitar bem o espaço do armazém minimiza os movimentos dos colaboradores e, portanto, ajuda a acelerar a preparação dos pedidos. Por exemplo, todas as estações de trabalho foram ativadas para verificar e consolidar pedidos no térreo. Além disso, o Easy WMS projeta a rota dos colaboradores que otimiza seus movimentos ao armazenar a mercadoria ou preparar pedidos. *“Para nós, é mais eficaz que os colaboradores se movam entre diferentes andares. No entanto, em dias de alta atividade, podemos trabalhar por andar, assim cada colaborador prepara seus pedidos apenas no andar designado”*, acrescenta Jordi Colilles.

### Controle preciso de mercadorias

Os estoques da Motocard estão espalhados por várias instalações. Dependendo da sua localização, o site mostra aos clientes alguns prazos de entrega ou outros.



*“Uma das grandes diferenças que notamos no Easy WMS é que sabemos a localização exata dos 15.000 itens que temos em tempo real”*, comemora o diretor digital da Motocard.

Para isso, todos os produtos devem ser identificados por meio de um código de barras EAN13 que os colaboradores leem com os terminais de radiofrequência no momento em que chegam ao armazém. Em seguida, o Easy WMS atribui a eles uma localização de acordo com o tipo de produto em questão e sua marca.

Esse controle permite um inventário mais rápido. *“No papel, levamos três dias para contar todos os produtos. Em vez disso, o último inventário foi feito por uma equipe de colaboradores temporários externos em apenas um dia e meio. Eles foram ensinados a usar o Easy WMS e, em poucas horas, estavam operando com segurança. Estamos muito satisfeitos porque isso gerou redução de custos”*, afirma Jordi Colilles.

### Agilidade nas entregas

Entregar pedidos no prazo é uma das prioridades da Motocard. Segundo Jordi

Colilles, *“somos capazes de entregar pedidos on-line em menos de doze horas. Para isso, preparamos o maior número possível de pedidos antes das 18h30min horas (quando as transportadoras chegam). 90% dos itens que os clientes compram antes das 12 horas, podemos enviar no mesmo dia”*. Com esse sistema de trabalho, os usuários recebem suas compras durante a manhã seguinte.

### Transforme para crescer

A instalação do Easy WMS marcou um antes e um depois na logística da Motocard. A supervisão do WMS e a otimização das rotas dos colaboradores beneficiaram enormemente a empresa, alcançando maior dinamismo nas tarefas de armazenamento e preparação de pedidos. Por sua vez, digitalizar a logística com o Easy WMS impulsionou toda a cadeia de suprimentos Motocard. *“Absorvemos o crescimento de 25% no número de pedidos on-line. O desafio ocorreu na última Black Friday e superamos muito bem. Durante toda a semana, com um número altíssimo de pedidos para preparar, aumentamos nossa produtividade em 75%”* diz Jordi Colilles. Esse indicador significa que, com menos recursos, os colaboradores conseguiram fazer 75% a mais, ou seja, prepararam mais pedidos (até 2.000 por dia) de forma rápida e eficiente.



### Benefícios Motocard

- **Logística em torno do pedido:** o Easy WMS organiza a preparação de 900 pedidos diários (para lojas e clientes on-line) a partir do momento em que a mercadoria necessária esteja disponível para isso.
- **Sistema flexível:** colaboradores preparam pedidos em todos os andares do armazém. Nos dias úteis, eles podem trabalhar por andar e cada colaborador prepara pedidos apenas no andar que lhes é atribuído.
- **Controle de estoque:** o WMS sabe a localização exata dos 15.000 itens disponíveis.

