

Caso prático: Rent a Book

Um armazém preparado para a volta às aulas

País: Bélgica



A Rent a Book, empresa belga dedicada à comercialização e aluguel de livros didáticos pela Internet, implementou o Sistema de Gestão de Armazéns (SGA) Easy WMS da Mecalux em seu armazém de Enghien (Bélgica). O número de pedidos online que são preparados diariamente não deixa de crescer e já supera a casa do milhar. Com o auxílio do Easy WMS, a empresa otimizou os processos de sua cadeia de suprimentos para aperfeiçoar a preparação de pedidos, melhorar seu serviço e eliminar os erros.

Aluguel de livros didáticos

Com o começo de um novo ano letivo, as famílias desembolsam uma grande quantidade de dinheiro em livros, sem falar do tempo que significa ir às livrarias para adquiri-los. Rent a Book é uma iniciativa completamente inovadora que surge da necessidade que muitos pais e mães têm de economizar dinheiro e tempo.

Fundada em 2013, a Rent a Book é uma empresa belga que se dedica à venda e aluguel de livros didáticos. Inicialmente, a empresa apenas comercializava os livros utilizados pelos alunos no Collège Saint-Augustin (na cidade de Enghien). No entanto, desde o ano de 2016, ampliou seu catálogo de produtos e, atualmente, colabora com as escolas de praticamente todos os distritos da

Bélgica. De acordo com Grégory Bastieans, gestor de projetos da Rent a Book, *“registramos um crescimento muito intenso nos últimos anos e, para o próximo ano letivo de 2019, prevemos dobrar o volume de vendas”*. Apesar do grande sucesso conseguido na Bélgica, ampliar seu mercado em âmbito internacional ainda não faz parte de sua estratégia empresarial.

O serviço da Rent a Book é muito fácil e intuitivo. Basta conectar-se ao seu site, selecionar a região onde fica a escola, escolher o estabelecimento de ensino específico, a série da criança, a matéria e, finalmente, o livro que deseja comprar ou alugar. Os livros são alugados com um preço 35% inferior em relação aos preços praticados nas demais livrarias belgas com a vanta-

gem de serem enviados diretamente para os domicílios antes de começar as aulas.

Um SGA para melhorar o picking

Em Enghien (Bélgica), a empresa possui um armazém muito pequeno, de 450 m², a partir de onde distribui todos os livros aos clientes do país. *“Antes controlávamos os pedidos com uma folha de papel e um lápis. O principal problema com o qual tínhamos que lidar era com a possibilidade de estar equivocados e, inclusive, nossa taxa de erros chegou a ser de 3%”*, indica Grégory Bastieans.

Uma taxa de 3% de erros pode parecer uma porcentagem pequena mas, na realidade, é enorme, porque tem um custo muito alto para a empresa. A logística



reversa começa quando um cliente recebe o livro errado. Este entra em contato com a Rent a Book e faz sua reclamação para devolver o artigo que recebeu erroneamente e solicitar o envio do livro correto. *“Em suma, uma imensa perda de tempo e um custo igualmente importante”*, afirma o gestor de projetos da empresa.

O negócio da Rent a Book é muito sazonal e com um período de vendas muito breve: em apenas três meses do ano (de julho a setembro), praticamente se registra diariamente a totalidade dos pedidos online, com picos que podem atingir 1.000 pedidos/dia. Isso exige que os operadores preparem os pedidos numa corrida contra o tempo para que os pais tenham os livros antes de começar as aulas.

Para implementar esse trabalho, é fundamental uma boa organização de toda a cadeia de suprimentos: por um lado, ter a mercadoria no momento preciso e, por outro, coordenar os operadores para que preparem os pedidos com a máxima rapidez possível. Diante dessa situação, a empresa pensou em implementar um Sistema de Gestão de Armazéns (SGA) para melhorar a preparação de pedidos. *“Não temos um estoque gigantesco, pois gerenciamos apenas 1.700 referências. Não precisávamos do SGA para controlar nosso inventário, mas sim para lidar com o crescente nú-*

mero de pedidos que temos que preparar diariamente”, afirma Grégory Bastieans.

A instalação de um SGA em um armazém é uma decisão muito importante para qualquer empresa porque repercute diretamente no desempenho da atividade. Por isso, o gestor de projetos da Rent a Book queria estar completamente seguro antes de se inclinar pelo Easy WMS, o SGA desenvolvido pela Mecalux: *“fiz algumas pesquisas na Internet e entrei em contato com a Mecalux porque me pareceu uma empresa sólida e séria. Eles me explicaram como funciona o software e eu lhes expus minhas necessidades. Transmitiram-me*

tranquilidade, pois me informaram que o Easy WMS era capaz de se adaptar ao meu negócio. Dez dias depois, a equipe da Mecalux visitou nossas instalações em Enghein e tivemos uma entrevista muito extensa visando analisar minhas necessidades em profundidade. Quando recebi a proposta soube que encaixava com tudo aquilo que precisávamos e, além disso, o orçamento era o previsto”. Posteriormente, uma equipe técnica da Mecalux esteve no armazém da Rent a Book durante duas semanas para instalar e configurar o sistema. *“A implementação do sistema foi muito satisfatória”*, afirma Grégory Bastieans.



Grégory Bastieans Gestor de projetos da Rent a Book

“O Easy WMS da Mecalux adaptou-se perfeitamente à nossa empresa. Desde que foi instalado reduzimos o tempo destinado à preparação de pedidos e o número de erros, o que diminuiu o custo de serviço do pós-venda. O que mais apreciamos deste sistema é sua capacidade de resposta e sua flexibilidade, pois se ajusta ao nosso armazém e aos nossos produtos”.

A instalação foi realizada em junho, quando o site da empresa está fechado e não se processa nenhum pedido. *“Tivemos tempo suficiente para trabalhar com a equipe técnica e nos familiarizar com essa nova ferramenta. Quando os técnicos foram embora, tínhamos um software operacional adaptado às nossas necessidades”*, acrescenta.

Os operadores se adaptaram muito bem ao software, segundo indica Grégory Bastieans *“por três razões essenciais: tínhamos uma pessoa da Mecalux que nos explicou seu funcionamento e de nossa parte estávamos muito interessados em aprender e, sobretudo, porque o Easy WMS é muito fácil de usar”*. É um sistema muito intuitivo, por isso os novos funcionários que entram para trabalhar no armazém só precisam de um breve treinamento antes de começar a trabalhar com ele. Os operadores utilizam terminais de radiofrequência para estabelecer comunicação em tempo real com o SGA e receber as ordens e confirmar que foram cumpridas. Esse sistema agiliza seu trabalho porque simplesmente devem executar as indicações do SGA.

Controle das operações

O Easy WMS intervém em todos os processos do armazém para otimizar o trabalho dos operadores e preparar o maior número de pedidos.

Recebimento da mercadoria

“Não tínhamos uma área específica destinada a recebimentos, por isso o SGA busca uma localização para cada artigo à medida que o caminhão vai sendo descarregado”, indica Grégory Bastieans. Durante os três meses de maior atividade recebemos 600 paletes por dia e, cada um deles, com mais de 500 livros enviados pelos cinco fornecedores com os quais a Rent a Book trabalha.

O recebimento é cego, ou seja, os pedidos chegam sem que conste ou exista qualquer notificação prévia do ERP da Rent a Book para o Easy WMS. Para evitar erros e gerenciar a chegada desses produtos, é necessário contar com um plano de ação adequado que consiste em identificar cada livro mediante o terminal de radiofrequência. Dessa forma, o SGA já pode registrá-lo no sistema.

Uma vez identificados todos os produtos, o Easy WMS atribui uma localização para cada livro considerando sua referência (escola, matéria, série, etc.), se é um livro didático ou um dicionário, se são livros para vender ou para alugar e seu nível de demanda.

Armazenamento da mercadoria

A Rent a Book armazena os livros de duas formas diferentes: em contêineres de plástico sobre paletes que são depositados em estantes convencionais ou diretamente nas prateleiras das estantes para picking.



A localização em estantes ou outros lugares depende de diferentes critérios, tais como a dimensão dos livros. 90% do material é em formato A4, embora alguns atlas, dicionários ou livros de literatura tenham outras dimensões.

O sistema centraliza as mesmas referências em localizações conjuntas. Antes de instalar o Easy WMS, a empresa fazia um controle visual das referências, algo que não era muito prático e poderia gerar erros. *“Agora é muito mais fácil. Basta conectar-se diretamente ao Easy WMS, introduzir a referência necessária e o sistema nos indica sua localização. É muito fácil verificar o status das referências”*, garante Grégory Bastieans.

A Rent a Book implementou o Easy WMS visando aumentar a produtividade na preparação de pedidos e facilitar a gestão de 1.700 referências



Preparação de pedidos

O ERP indica ao SGA os pedidos que deve distribuir e, em seguida, o Easy WMS ordena aos operadores sua preparação e envio para a área de expedição.

Os operadores preparam os pedidos por ondas, ou seja, preparam múltiplos pedidos simultaneamente durante um mesmo percurso pelo armazém. Seguindo as indicações do Easy WMS eles percorrem o armazém localizando as referências que formam cada pedido, fazem sua classificação no pedido adequado e, ao mesmo tempo, as extraem de suas localizações.

Para isso, o armazém dispõe de carros com doze posições (cada uma delas corresponde a um pedido). O Easy WMS atribui um carro a um operador para que prepare os doze pedidos simultaneamente e desenha uma rota pelo armazém a fim de otimizar seus deslocamentos no momento de localizar cada produto.

“Graças a este sistema, o operador não tem que pensar onde deve coletar cada produto, pois o Easy WMS encarrega-se de indicar para onde deve dirigir-se e a quanti-

dade a ser coletada. As ordens são tão precisas que não pode ocorrer nenhum erro durante a preparação de pedidos”, garante o gestor de projetos da Rent a Book.

O Easy WMS permitiu que a Rent a Book dinamizasse a preparação de pedidos: de 40.000 a 45.000 pedidos entre julho e setembro. A maior atividade ocorre sobretudo no início de setembro, pois durante essas duas primeiras semanas a cifra chega a 25.000 pedidos. Cada um desses pedidos tem entre quatro e oito artigos.

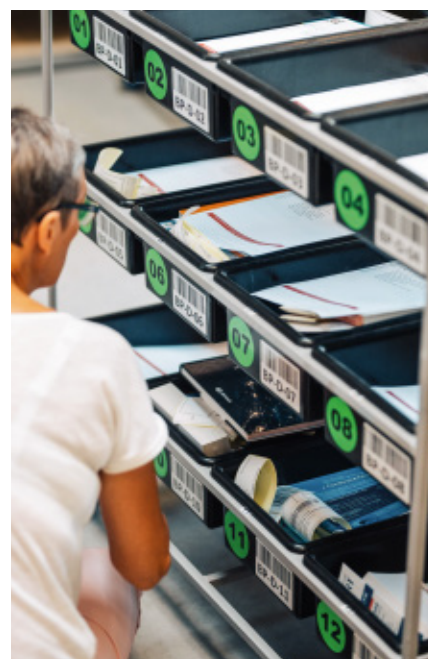
Expedição dos pedidos

Os operadores transferem os pedidos já finalizados para a área de consolidação e embalagem. Lá são embalados em caixas seguindo novamente as indicações do Easy WMS.

Para tirar um maior proveito dessa operação, a Mecalux implementou o Software para gestão da expedição logística, uma extensão do Easy WMS que permite personalizar a embalagem de acordo com cada necessidade. Esse módulo também permite que o SGA estabeleça comunicação com a Bpost, a empresa de transpor-



O Easy WMS fornece as indicações precisas aos operadores para que possam preparar os pedidos sem nenhuma possibilidade de erro.



tes que se encarrega de distribuir os pedidos. Antes de contar com o Software para gestão da expedição logística, os operadores da Rent a Book tinham que imprimir as etiquetas, uma por uma, de cada pedido diretamente do site da Bpost e, posteriormente, colocá-las nas caixas. *“A operação monopolizava o trabalho de uma pessoa em período integral e também existia o risco de cometer erros ao imprimir as etiquetas”,* expressa Grégory Bastieans.

Instalar Software para gestão da expedição logística representou uma grande mudança para a Rent a Book e, tal como indica seu gestor de projetos, *“ganhamos velocidade nas expedições. Assim que um operador finaliza a onda de pedidos, solicita a impressão automática dos rela-*





tórios, a nota de entrega e as etiquetas da Bpost". Esse sistema controla o número de volumes que compõe cada envio e informa a transportadora da Bpost. Além disso, o Software para gestão da expedição logística gera e verifica o código de rastreamento de todos os envios. *"A conexão com a Bpost é muito segura e o cliente recebe um e-mail da empresa transportadora informando que seu pacote já foi enviado, assim como um número de rastreamento para poder comprovar seu sta-*

tus", revela Grégory Bastieans. O último passo, ou seja, o processo de entrega do pedido ao cliente final também é transcendental para a Rent a Book porque repercute na satisfação dos compradores. O cliente recebe um e-mail quando seu pedido chega ao ponto de retirada. Se não for retirá-lo em um prazo de dois dias, receberá outro e-mail como lembrete. Para as entregas a domicílio, no entanto, o cliente pode dar instruções sobre como receber o pacote (em um ponto de encontro, dei-

nar o pacote com um vizinho, etc.). *"A realidade é que, desde que temos o SGA da Mecalux, recebemos menos devoluções do que em outros anos"*, afirma Grégory Bastieans.

Embora a grande maioria de pedidos seja distribuída em caixas, ocasionalmente, alguns deles são enviados em paletes (principalmente para as escolas). O Easy WMS foi personalizado a fim de criar uma etiqueta especificando a escola e o estudante.





A gestão automática do armazém da Rent a Book contribuiu para diminuir o número de erros e, conseqüentemente, de devoluções

Da gestão manual para a automática

A supervisão de todas as operações da Rent a Book realizadas pelo Easy WMS proporcionou inúmeras vantagens para a empresa:

Flexibilidade. O sistema foi completamente adaptado às particularidades do negócio, tal como a venda sazonal dos produtos (entre julho e setembro).

Controle da mercadoria. O SGA faz o inventário em tempo real para que a empresa possa planejar o trabalho dos operadores com antecedência e prestar o serviço desejado aos seus clientes.

Alta precisão e velocidade no picking. A utilização do SGA melhorou o tempo das operações e diminuiu qualquer possibilidade de erro originado da gestão manual.

Controle das expedições. Graças ao software de gestão da expedição logística, o SGA estabelece comunicação com a empresa de transporte para coordenar a entrega dos pedidos aos clientes.

Gestão dos fluxos. O Easy WMS otimiza o fluxo dos produtos e da informação.

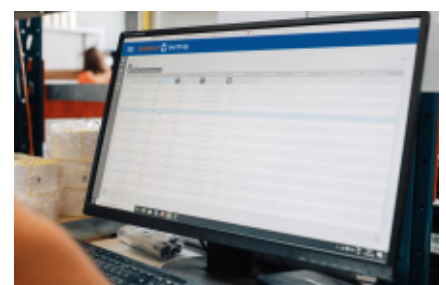
Rentabilidade. A empresa otimizou todos os recursos do armazém e, conseqüentemente, conseguiu um rápido retorno do investimento.

“Estamos satisfeitos com o sistema, mas também com o serviço e o suporte. Isto constituía uma prioridade para nós, porque acreditamos que qualquer incidente exige uma resposta rápida”, manifesta Grégory Bastieans. Visando atender a crescente demanda dos clientes, em dias muito específicos, o armazém e o SGA da Rent a Book trabalham de forma ininterrupta durante toda a noite.

“Quando temos um problema, seja qual for, a equipe técnica da Mecalux se encarrega de resolvê-lo rapidamente e depois nos explica o que ocorreu para que tais erros não voltem a se repetir. Os membros da equipe são muito agradáveis e sempre estão prontos para nos ajudar. Isto me parece muito importante quando se trata de

um software, porque não nos sentimos abandonados: se tivermos um problema ou quisermos melhorar, temos uma pessoa que nos auxiliará e nos direcionará”, indica Grégory Bastieans.

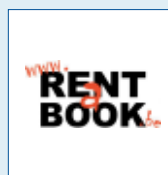
Em resumo, o Easy WMS ajudou a melhorar notavelmente todas as operações do armazém da Rent a Book, aumentando a produtividade, reduzindo erros e agilizando a preparação de pedidos. O SGA foi projetado para que, durante os três meses de máximo trabalho, seja capaz de conseguir excelentes resultados e, ao mesmo tempo, lidar com os novos desafios da empresa.





Benefícios para a Rent a Book

- **Rastreabilidade dos produtos:** o SGA monitora o status de todos os produtos o tempo todo. Identifica as referências à medida que chegam ao armazém e atribui uma localização baseando-se em seu nível de demanda.
- **Preparação de pedidos mais eficiente:** o Easy WMS dirige os operadores para que preparem entre 40.000 e 45.000 pedidos durante os três meses de atividade do armazém.
- **Negócio sazonal:** a Rent a Book tem um negócio sazonal, com picos de demanda que disparam antes de iniciar o ano letivo na Bélgica. O SGA foi adaptado a tal particularidade e está preparado para atender a demanda no momento necessário.



Dados técnicos

Superfície do armazém	450 m ²
N.º de referências armazenadas	1.700
N.º de pedidos preparados	40.000-45.000 entre julho e setembro
N.º de linhas que formam cada pedido	4-8
Software de gestão	EasyWMS e Software para gestão da expedição logística

