

Armazém omnichannel com 70.000 referências

A loja de moda Espace des Marques reorganizou seus dois armazéns em La Boissière-des-Landes (França) no meio da pandemia com o objetivo de aumentar suas perspectivas de crescimento e aumentar a eficiência na preparação dos pedidos. A Mecalux implementou uma solução omnichannel para armazenar e gerenciar 70.000 referências: estantes com passarelas, transportadores para caixas, o Sistema de Gerenciamento de Armazém Easy WMS e o Software para gestão da expedição logística. Como resultado, a Espace des Marques dobrou sua produtividade em recepções, triplicou os embarques e reduziu os erros de picking.

País: **França** | Setor: **e-commerce**



Grandes marcas a preços competitivos

A cada temporada, milhares de clientes renovam seus guarda-roupas com os mais recentes modelos de sapatos, calças, suéteres, jaquetas e camisetas oferecidas pela Espace des Marques. Esta empresa comercializa itens de moda de grandes marcas do mercado a um preço competitivo a partir de sua web (espace-des-marques.com), *marketplace* ou de qualquer uma de suas lojas físicas.

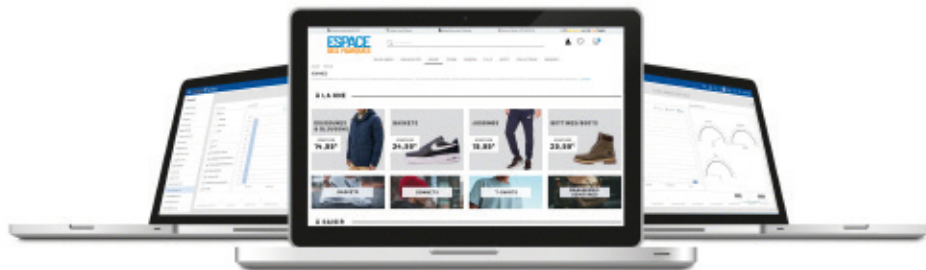
Fundada em 2007, a Espace des Marques continuou a crescer. Começou com uma única loja de apenas 30 m² em Jard-sur-Mer e atualmente possui oito lojas em toda a França. Com base em uma estratégia omnichannel, suas perspectivas futuras são promissoras: nos próximos anos continuará abrindo mais boutiques e aprimorando o negócio *online* com o objetivo de diversificar seus canais de vendas, atendendo um número crescente de clientes no menor tempo possível.



BENEFÍCIOS

- **Controle e rastreabilidade:** o WMS sabe a localização exata das 70.000 referências a partir do momento em que chegam ao armazém e as organiza logicamente para facilitar o trabalho dos operadores.
- **O número de pedidos expedidos triplicou:** a distribuição do armazém e a organização das operações são projetadas para agilizar a preparação e envio de 8.000 pedidos por semana.
- **Otimização de recursos:** a empresa tem aumentado a produtividade em recepções, elaboração de pedidos e expedições utilizando o mesmo número de operadores.





Renove o guarda-roupa e a logística

Johan Legrand, fundador e CEO da Espace des Marques, explica que “nos últimos anos aumentamos o volume de negócios e, conseqüentemente, o número de referências e pedidos, como resultado da estratégia de abertura de novas lojas e expansão do nossa web. No entanto, não só faltou espaço, mas também precisávamos otimizar o armazenamento e o picking, mais agilidade nas operações e aumento da produtividade. Tivemos que mudar”.

Anteriormente, toda a gestão era feita manualmente, lápis e papel na mão, desde a distribuição das mercadorias até a elaboração de encomendas. A organização da mercadoria é uma das principais operações de qualquer armazém. Sua otimização também foi um dos objetivos do Espace des Marques, pois uma boa organização energiza as demais operações.

Johan Legrand lembra como era a antiga organização do armazém: “Tínhamos uma numeração alfabética dos corredores e organizávamos os produtos com base nas marcas: o corredor A era destinado a uma marca específica, corredor B a outra, e assim por diante. Isso nos causou vários problemas porque tínhamos tantos produtos de algumas marcas que não cabiam no mesmo

corredor e tiveram que ser realocados. Também nos fez contar com a memória dos operadores e, quando algum deles estava ausente, era muito difícil localizar os produtos. Entre isto e que separamos os produtos com base em seu tamanho e cor, não por código de barras, nos fez cometer muitos erros”.

Quanto à preparação dos pedidos, a operação também foi bastante difícil. Vincent Beaufreton, chefe de desenvolvimento, comenta que “tínhamos uma lista impressa em

papel que os operadores usavam para reunir as referências de que precisavam para comprar cada pedido. No entanto, eles poderiam gastar muito tempo localizando um item. Foi uma operação muito tediosa”.

Pronto para mudar e melhorar, em 2019, o Espace des Marques inaugurou dois novos armazéns de 2.700 m² cada em La Boissière-des-Landes, onde 70 mil referências são depositadas e, ao mesmo tempo, todos os pedidos são preparados e emitidos, tanto para lojas físicas (*offline*) quanto para sua web (*online*).

“No início, um dos armazéns era especificamente destinado a pedidos online e o outro era utilizado para abastecer as lojas. Nossa logística está evoluindo rapidamente e a organização dos armazéns foi renovada. Agora temos armazéns mais especializados”, diz o gerente de desenvolvimento. Agora, um deles está reservado para calçados e o outro para roupas. “Se um pedido contém itens têxteis e sapatos, eles são preparados em ambos os armazéns separadamente e, em seguida, consolidados em um dos dois”, acrescenta.

Para equipar estes armazéns, a empresa contou com a Mecalux uma vez que, nas palavras de Johan Legrand, “nos fizemos uma proposta global que incluía sistemas de armazenamento, transporte e gerenciamento. Estávamos interessados no fato de que um único fornecedor forneceu todas as soluções para ambos os armazéns. Por fim, gostaria de destacar a confiança que a equipe técnica da Mecalux nos inspirou. Ao realizar um projeto da magnitude do nosso, é preciso estar rodeado dos melhores profissionais e de pessoas confiáveis e competentes”.

Os dois armazéns consistem em estantes para picking com passarelas que compõem os três andares. “Com estes novos armazéns temos a solução para a nossa falta de espaço, porque era o caminho para triplicar a superfície de armazenamento. Mas então surgiu outro problema: como movimentar a mercadoria entre os diferentes andares? Para resolver isto, a Mecalux instalou um circuito de transportadores de caixa e um elevador que comunica os diferentes níveis do armazém e acelera os movimentos das mercadorias”, diz Vincent Beaufreton.





“A Mecalux propôs uma solução global que incluisse sistemas de armazenamento, transporte e gerenciamento. Queríamos um único fornecedor para instalar todas as soluções em ambos os armazéns”.

Johan Legrand
Fundador e CEO da Espace des Marques

“Então nosso próximo desafio foi a gestão de ações”, diz Beaufreton. A empresa precisava de uma ferramenta especializada na gestão de sua logística. Com o Sistema de Gerenciamento de Armazéns WMS poderíamos ter maior controle de estoque e reduzir erros. Por isso, foi instalado o Easy WMS da Mecalux em sua modalidade on-premise e o módulo Software para gestão da expedição logística, que visa agilizar os processos de embalagem, rotulagem e expedição de pedidos.

Gestão avançada com um WMS

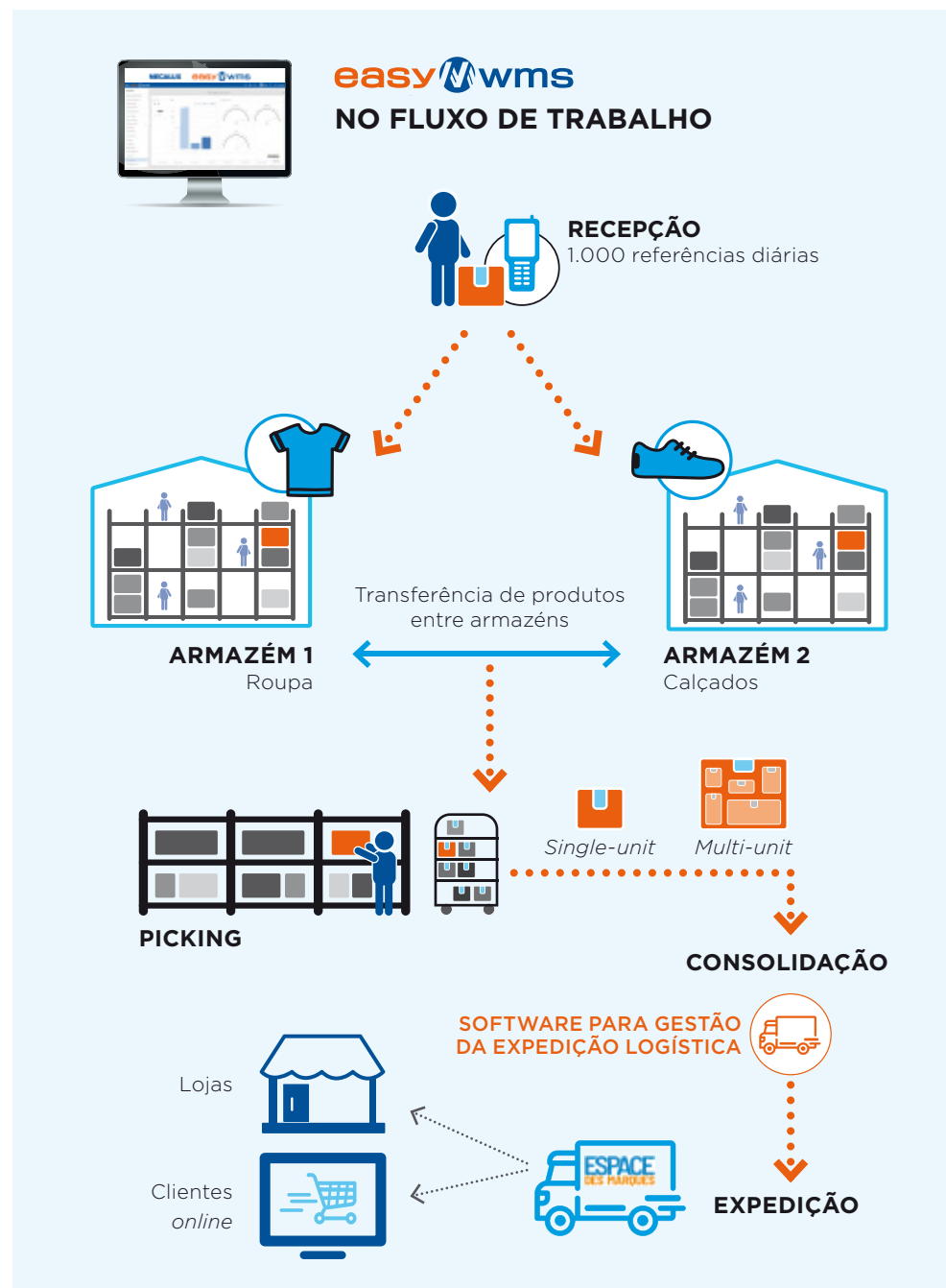
A Espace des Marques implementou o Mecalux Easy WMS em seus dois armazéns com um objetivo muito claro: organizar, controlar e otimizar produtos e operações, além de ganhar tempo e eliminar erros.

O arranque deste WMS foi efectuado em duas fases e com um intervalo de um ano:

primeiro um armazém e depois o outro. Além disso, no segundo armazém, a implementação do Easy WMS foi feita à distância devido à crise sanitária provocada pelo COVID-19. Durante o confinamento e para garantir a máxima segurança da equipa Espace des Marques e da Mecalux, foram feitos preparativos, treino, testes e ajustamentos em modo telemático.

“O startup foi um passo importante porque era completamente novo para nós e tínhamos muitas incógnitas sobre como isso iria se desenrolar. Porém, com o apoio da equipe técnica da Mecalux em todos os momentos, tudo correu muito rápido. Além disso, aprendemos a manusear o WMS e todas as suas funcionalidades com facilidade”, diz Vincent Beaufreton.

O Easy WMS foi integrado com o ERP XL Soft e a plataforma de e-commerce PrestaShop



Um elevador vertical de caixa comunica os diferentes andares das estantes com passarelas de forma automática

da Espace des Marques para que ambos os sistemas transfiram dados sobre como garantir o desenvolvimento ideal das diferentes operações dos dois armazéns. A coordenação entre o ERP e o WMS é essencial para sempre ter os bens necessários para prestar serviço e evitar quebras de estoque.

“Aprendemos a usar o Easy WMS com base no trabalho dia após dia com ele. Nossa avaliação é muito positiva; é certamente uma ferramenta que atende às nossas necessidades”, diz o gerente de desenvolvimento do Espace des Marques.

O Easy WMS intervém em todas as operações que ocorrem em ambos os armazéns, desde o recebimento das mercadorias enviadas pelos fornecedores até que os pedidos sejam expedidos para entregá-los aos clientes:

Recebimento de mercadorias

“Com o Easy WMS, assumimos um controle mais preciso das ações e não cometemos tantos erros como antes. Essa ferramenta nos permite gerenciar o estoque de forma mais segura”, garante Vincent Beaufreton.

“As recepções são uma das áreas de trabalho onde notamos uma melhora maior: somos duas vezes mais rápidos do que antes”, comemora Vincent Beaufreton. Todos os dias, cada operador recebe uma média de 1.000 itens que devem identificar e verificar (no verão esse número pode chegar a 2.000).

“Antes de ter Easy WMS, um operador podia processar no máximo 500 itens”, acrescenta.

Identificar e verificar a mercadoria é essencial para o desenvolvimento eficiente do resto das operações do armazém. “Antes, por exemplo, poderia acontecer que comprássemos 100 camisetas e recebêssemos apenas 80. Sem contrastar o que pedimos com o que os fornecedores realmente nos enviaram, pode levar semanas e até meses para notar os desvios, para que não pudéssemos mais rastrear o erro e descobrir sua origem”, explica Vincent Beaufreton.

Uma vez identificados os produtos, o WMS classifica-os de acordo com se são calçado ou têxtil e atribui-lhes uma localização tendo em conta diferentes critérios: referência, modelo, tamanho, rotatividade, etc. Easy WMS organiza a mercadoria nos dois armazéns de forma lógica que otimiza os movimentos dos operadores e, ao mesmo tempo, facilita as tarefas de armazenamento e preparação de pedidos.

Preparando pedidos

“Desde que inauguramos estes dois armazéns, abrimos mais quatro lojas e dobramos nossa atividade na web”, diz Vincent Beaufreton.

Graças à correta distribuição das mercadorias, à organização dos operadores e às indicações do Easy WMS, cerca de 8.000 pedidos podem ser expedidos por semana, tanto para lojas físicas quanto para clientes que compraram em espace-des-marques.com ou em um marketplace.

Ao preparar pedidos, cada operador recebe um determinado andar onde coleta os produtos que compõem os pedidos e os colocam no transportador. Este transportador transporta-os para o elevador para que eles desçam para o andar inferior e se diregem para a área de consolidação. Quando são



Estantes com passarelas: ideais para ‘e-commerce’

Os dois armazéns da Espace des Marques estão equipados com estantes de picking sobre as quais os corredores elevados são apoiados. Esta solução oferece os seguintes benefícios:

- » **Aproveitamento da altura.** A área de armazenamento útil foi triplicada para acomodar um maior número de itens.
- » **Acesso direto.** As mercadorias podem ser manuseadas facilmente, o que se traduz em grande velocidade nas tarefas de armazenamento e preparação de pedidos.
- » **Versatilidade.** As localizações se adaptam a uma grande variedade de produtos disponíveis, desde caixas de sapatos até diferentes modelos e tamanhos de uma grande variedade de roupas.
- » **Menos deslocamento.** Um circuito de transportadores comunica os diferentes pisos do armazém e termina na zona de consolidação. Assim, os operadores não precisam percorrer todo o armazém para preparar os pedidos e trabalhar apenas na área que lhes é atribuída.

pedidos on-line, os operadores seguem o método de agrupamento de pedidos, que consiste em fazer vários pedidos ao mesmo tempo durante a mesma viagem. Eles seguem as instruções precisas em Easy WMS, que mostra qual localização dirigir-se, qual item localizar e quanto extrair.

Quando os pedidos são para lojas, no entanto, cada operador recebe um pedido (uma loja). Como as encomendas maiores incluem um grande número de linhas, cada operador prepara a parte do pedido que corresponde à sua área. Dessa forma, 5 ou 6 operadores podem trabalhar simultaneamente no mesmo pedido.

“Ainda não temos estatísticas sobre o percentual de diminuição de erros na preparação de pedidos. O que sabemos é que a taxa de retorno de nossos clientes online foi reduzida. Estes não são necessariamente devido a um erro, mas sim são mudanças de tamanhos, cores, modelos, etc” afirma Vincent Beaufreton.

Consolidação e expedições

Uma vez que os produtos chegam à área de expedição, o Easy WMS organiza e classifica-os de acordo com o pedido a que correspondem e levando em conta se são para lojas ou para clientes *online*.

O Software para gestão da expedição logística então direciona o processo de embalagem e orienta os operadores, dizendo-lhes quais itens embalar e se eles podem agrupá-los em um único pacote ou vários. “Melhoramos tanto este processo que eliminamos os erros de envio”, aplaude o gerente de desenvolvimento.

O módulo sabe com antecedência qual agência distribuirá cada pedido e imprime um rótulo personalizado para cada um deles, incluindo o destino e o código de rastreamento (o número de rastreamento que os clientes usam para localizar seus pedidos). “Foi assim que economizamos muito tempo preparando



e enviando pedidos”, acrescenta Vincent Beaufreton.

O Software para gestão da expedição logística também está integrado com as agências de transporte que distribuem os pedidos da empresa (Chronopost, Colissimo e seu próprio caminhão de entrega) a fim de agilizar os embarques e evitar erros. Quando a transportadora chega ao armazém, já sabe o número de caixas que compõem o envio, então só tem que pegar os itens e levá-los. “Graças à nossa nova estratégia de logística, robotização e digitalização fornecida pelo Easy WMS, podemos enviar três vezes mais pedidos do que antes, usando o mesmo número de operadores”, diz Beaufreton.

Toda a organização das expedições está planejada para garantir o envio dos pedidos no menor tempo possível. Vincent Beaufreton

nos dá alguns detalhes: “Colissimo coleta os pedidos duas vezes ao dia: às 7:30 h e 15:30h. Os pedidos comprados à tarde e à noite são os primeiros a sair na entrega da manhã. Também priorizamos pedidos que chegam da Amazon e clientes Premium em nossa web com entregas da Chronopost em 24 horas”.

Última moda em gestão digitalizada

A Espace des Marques possui dois armazéns em La Boissière-des-Landes com uma operação rápida e eficiente para atender o maior número possível de clientes. Com a solução completa da Mecalux, composta por estantes com passarelas, transportadores de caixa, Sistema de Gerenciamento de Armazém Easy WMS e módulo Software para gestão da expedição logística, agora podemos expedir três vezes mais pedidos do que antes de usar os mesmos recursos.

A Espace des Marques aumentou a produtividade de sua cadeia logística para reforçar suas perspectivas de crescimento. Segundo Johan Legrand, “temos um plano diretor para 2024 com o qual pretendemos abrir vinte lojas na França e ultrapassar 10 milhões de volumes de negócios na web. O próximo passo será a expansão internacional, por isso precisamos estudar como enviar pedidos para países como a Alemanha. Também esperamos distribuir até 4.000 itens/dia em agosto, nosso mês mais ativo”.

Para conseguir isto, é preciso ter uma logística escalável que tenha processos otimizados. Os dois armazéns em La Boissière-des-Landes se destacam pelo controle e eficiência. O WMS sabe a localização exata das 70.000 referências e direciona rigorosamente as tarefas de preparação e armazenamento de pedidos para evitar qualquer chance de falha.