

Prioridade à satisfação do cliente 3PL

A empresa alemã de serviços industriais WISAG controla 10.000 referências de diferentes empresas com o Sistema de Gerenciamento Easy WMS da Mecalux.

País: **Alemanha** | Setor: **transporte e operadores logísticos**



DESAFIOS

- Gerenciar **10.000 referências** de diferentes clientes com requisitos específicos de armazenamento e distribuição.
- Oferecer um **atendimento personalizado** as empresas de diversos setores.

SOLUÇÕES

- **Sistema de Gerenciamento de Armazém Easy WMS.**
- **Sistema de expedição logística.**
- **WMS para operadores logísticos 3PL:**
 - Portal do cliente 3PL.
 - Faturamento 3PL.
 - Regras do cliente.

BENEFÍCIOS

- Serviço que atende às **necessidades de cada cliente**: desde armazenamento temporário até preparação de pedidos por *cross-docking*.
- **Comunicação direta** com os usuários para facilitar a tomada de decisões sobre o estoque.

WISAG é uma empresa familiar com sede em Frankfurt (Alemanha). Reconhecido como um dos principais prestadores de serviços industriais do país, WISAG Industry Service Group oferece soluções às empresas em processos ligados ao gerenciamento administrativo e à produção. O lema deles é *"Let's end the impossible!"* ("Vamos acabar com o impossível!").

A empresa oferece um serviço de gerenciamento de plantas industriais que inclui soluções de manutenção, limpeza, fornecimento de energia, logística e tecnologia de instalações.

A empresa, com uma equipe experiente de 14 mil colaboradores, aproveita todo o potencial das tecnologias inovadoras e está comprometida com a sustentabilidade.

"Na WISAG vemos a logística como o motor que impulsiona o sucesso de qualquer indústria. Por isso, nos adaptamos às necessidades específicas de cada setor, garantindo um ótimo fluxo de materiais. Nossa prioridade é gerenciar as mercadorias de nossos clientes com a máxima eficiência", explica Michael Lederer, CEO de WISAG Logistics Solutions.

No seu armazém em Krefeld (Alemanha), WISAG oferece serviços logísticos personalizados a empresas de diversos setores. No caso de um de seus principais clientes, um fabricante de sistemas de ar condicionado doméstico, o armazém atua como elo com a produção, proporcionando produtos semiacabados no momento certo.

A empresa de serviços industriais WISAG implementou o Sistema de Gerenciamento da Mecalux em seu esforço contínuo para oferecer um serviço de excelência. Esta decisão baseia-se na experiência anterior de sucesso noutro dos seus armazéns, também localizado em Krefeld. Lederer afirma: "Com o Easy WMS podemos controlar o estoque,



função essencial para garantir a precisão nas operações. Além disso, já conhecíamos as funcionalidades e vantagens do sistema, o que facilitou a implementação neste novo centro". O software rastreia mais de 10.000 referências considerando as características dos produtos e as necessidades específicas de armazenamento e distribuição de cada cliente.

Easy WMS é o cérebro da instalação de WISAG que organiza todas as atividades, desde o recebimento até o picking e a distribuição de pedidos. "Uma boa logística é baseada na otimização de processos. Seguindo rigorosamente as instruções do Easy WMS, nossos operadores percorrem distâncias mínimas no armazém, o que se traduz em uma expedição mais ágil dos produtos", confirma Lederer.

Comunicação com clientes

Um dos requisitos da empresa de serviços industriais WISAG ao digitalizar o seu armazém era garantir uma comunicação fluida com os seus clientes. "Nosso atendimento é baseado na escuta ativa. Compreender os requisitos e necessidades dos nossos membros, é essencial para lhes oferecer o melhor atendimento possível!", afirma Lederer.

O módulo WMS para operadores logísticos 3PL, uma funcionalidade avançada do Easy WMS, facilita a tomada de decisões sobre armazenamento, picking e expedição de pedidos para as empresas que atende.

Esta solução digital é composta por três submódulos:



“Com o Easy WMS podemos controlar o estoque, função essencial para garantir precisão nas operações.”

Michael Lederer
CEO de WISAG Logistics Solutions

- **Portal do cliente 3PL.** A empresa oferece aos clientes, controle total sobre seu estoque, permitindo-lhes tomar decisões mais rápidas e eficientes. As empresas podem interagir com WISAG para, entre outras coisas, solicitar a preparação e distribuição de pedidos específicos.
- **Faturamento 3PL.** Fornece relatórios detalhados de faturamento que especificam os serviços que WISAG prestou a cada um de seus clientes. Todas as atividades do armazém são registradas para que WISAG possa gerar a fatura.
- **Regras do cliente.** O operador 3PL adapta os processos logísticos de acordo com as necessidades específicas dos clientes, como o número máximo de lotes por entrega ou a altura necessária dos paletes.

Expedições Otimizadas

“A nossa prioridade é evitar erros nas entregas dos pedidos”, comenta o diretor-geral de WISAG.

Para garantir a satisfação de clientes de diversos setores, WISAG instalou o Sistema de expedição logística, um módulo Easy WMS que orienta os processos de embalagem, etiquetagem e envio personalizado de mercadoria.

O sistema informa aos operadores como embalar os produtos, gera e imprime as etiquetas. Ao mesmo tempo, comunica-se com agências de transporte, principalmente DPD, para coordenar o envio de pedidos aos clientes finais distribuídos por toda Alemanha. “A sincronização com as agências de transporte facilita o trabalho

dos operadores e transportadores, além de agilizar as expedições”, acrescenta Lederer.

Logística sob controle

Para WISAG, um dos principais prestadores de serviços industriais na Alemanha, a satisfação do cliente é fundamental. A implementação do Easy WMS no armazém de Krefeld exemplifica a sua dedicação ao serviço. Com o software da Mecalux, a empresa alemã reforçou a comunicação direta com seus usuários para oferecer-lhes um atendimento personalizado. Graças à digitalização do seu armazém, WISAG conseguiu um controle preciso do estoque e otimizou todas as operações em prol da excelência. Ao priorizar a satisfação dos clientes, WISAG está preparada para atender às mais exigentes demandas de um mercado cada vez mais competitivo.