

Proyecto del cliente: Motocard

Logística omnicanal sobre dos ruedas

País: España



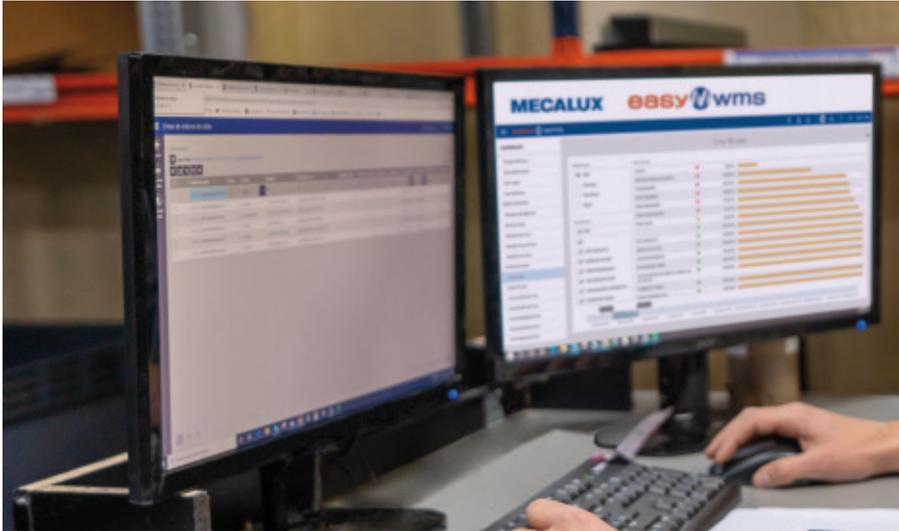
Motocard, cadena de tiendas especializadas en equipación y accesorios para motoristas líder en Europa, ha registrado un imparable crecimiento en los últimos años, impulsado especialmente por su canal de ventas *online*. Sin embargo, los exigentes requerimientos del comercio electrónico estaban poniendo a prueba su logística e, incluso, limitaban su expansión. Consciente de ello, Motocard decidió rediseñar por completo su cadena de suministro y transformar su centro de distribución hasta convertirlo en un auténtico almacén omnicanal. Desde allí, se distribuyen 900 pedidos diarios tanto a las tiendas como a los clientes *online*. Para ello, Motocard ha contado con las soluciones de almacenaje y de software de su partner estratégico Mecalux. Como resultado, ahora puede expedir los pedidos *online* en menos de 24 horas, ha optimizado el espacio destinado a los pedidos *multi-unit* y puede hacer el inventario en la mitad del tiempo.

Omnicanalidad: prueba superada

Más que un negocio, Motocard es un punto de encuentro para los amantes de la velocidad y, en concreto, para los fanáticos de las dos ruedas. Nacida en 1982 en el Principado de Andorra, es la compañía líder a nivel europeo en la distribución de ropa y accesorios para moto.

Actualmente, dispone de doce puntos de venta repartidos entre Madrid, Barcelona, Valencia, Málaga, Zaragoza, Lleida y Andorra. En 2002, penetró en el mundo e-commerce con la inauguración de una tienda *online* desde la que presta un servicio ininterrumpido a cualquier cliente allí donde se precise.

En los últimos años, las ventas *online* de la compañía han aumentado en un 25%. Sin embargo, el almacén central de 4.500 m² en Solsona (provincia de Lleida) estaba diseñado inicialmente para abastecer las tiendas físicas, por lo que hubo que adaptarlo a la nueva estrategia empresarial de Motocard: la omnicanalidad.



La omnicanalidad ayuda a mejorar la experiencia de los clientes porque estos pueden elegir entre múltiples canales donde comprar. Así, por ejemplo, pueden acercarse a cualesquiera de las tiendas que Motocard posee en España y Andorra o, si lo prefieren, pueden conectarse a la página web y hacerse con el producto que deseen y recibirlo en casa, en un punto de recogida o en una tienda física de Motocard.

Desde un punto de vista logístico, este cambio supuso un reto enorme para Motocard, pues necesitaba espacio y agilidad para preparar todos los pedidos (procedentes de la web y de las tiendas) y expedirlos en el menor tiempo posible.

“Estábamos capacitados para procesar un número limitado de pedidos y, cuando estos fueron aumentando, nos vimos obligados a incorporar más personal y a modificar algunos de los procesos. No obstante, lo que buscábamos de verdad era mejorar la eficiencia de toda la cadena de suministro. Fue entonces cuando nos planteamos seriamente implantar un sistema de gestión de almacenes (SGA)”, explica Jordi Colilles, director digital de Motocard.

Motocard aprovechó la implementación de Easy WMS para transformar su almacén a nivel físico y mejorar todas las operativas de su cadena de suministro

La compañía se decantó por Easy WMS, el SGA de Mecalux, juntamente con dos módulos que le permiten afrontar las casuísticas que conlleva la omnicanalidad:

1. SGA para e-commerce: encargado de garantizar la escalabilidad del negocio *online* y de clasificar y agrupar los productos en base a si son pedidos de una sola unidad (*single-unit*) o de más de una unidad (*multi-unit*).

2. Multi Carrier Shipping: facilita la comunicación con las agencias de transporte que trabajan con Motocard para que los transportistas conozcan con antelación los pedidos que deben entregar en cada envío. Este software genera un código de seguimiento del envío para que los clientes consulten dónde se encuentra su pedido en todo momento.

Según Jordi Colilles, *“aprovechamos la implementación de Easy WMS para transformar el almacén a nivel físico y mejorar las operativas relacionadas con los procesos de entradas, logística inversa, picking y expediciones”*. El almacén ahora cuenta con una amplia zona de almacenaje con estanterías para picking con pasarelas de

Mecalux. Se trata de estanterías de gran altura sobre las que se apoyan pasillos elevados que conforman tres plantas. En total, se depositan alrededor de 15.000 artículos con sus correspondientes tallas.

Una de las ventajas de esta solución es que se ha aprovechado toda la altura del edificio para aportar una mayor capacidad (se ha triplicado la superficie de almacenaje). Además, las estanterías sobresalen por su versatilidad, adaptándose a la gran variedad de productos disponibles, con distintos volúmenes y rotaciones. Ofrecen acceso directo a la mercancía, factor decisivo para agilizar las tareas de almacenaje y preparación de pedidos.

Se ha habilitado un área de expediciones y consolidación donde tiene lugar el mayor volumen de trabajo. Allí se han instalado casilleros para los pedidos multi-unit y, justo al lado, se agrupan los carros con los pedidos terminados procedentes del almacén en cuatro filas: dos de ellas para los pedidos de tiendas, una para los *multi-unit* y la otra para los *single-unit*.

También hay estaciones de trabajo en las que se verifican y cierran los pedidos, comprobando que estén correctos y que no falte ningún producto. Finalmente, se empaquetan los artículos, se embanan, y se imprime la packing list y la etiqueta de envío. Cada estación tiene una organización muy escrupulosa de todo aquello que los operarios utilizan para desarrollar sus tareas: ordenador, impresora, precinto, tijeras, cúter, etc.

El objetivo es evitar distracciones y que los operarios se concentren en terminar el mayor número de pedidos posible. Aquí entra en juego la metodología lean, una forma de mejorar y optimizar todos los procesos del almacén utilizando tan solo aquellos recursos imprescindibles. El propósito final es potenciar las actividades que aportan más va-



Xavier Jounou
Responsable del almacén de Motocard

“Easy WMS nos ha ayudado a lograr nuestro objetivo: concentrar prácticamente todas las expediciones en nuestro almacén central de Solsona. Esto es posible gracias a una buena organización de todas las referencias y a una mayor eficiencia en la preparación de pedidos”.

lor. En cuanto a la operativa, Easy WMS ha potenciado la preparación de pedidos.

A diario, se cierran 900 pedidos: 40% de venta online y 60% con destino a las tiendas físicas. La mitad de los pedidos online se expiden al extranjero.

Recepción de la mercancía

El almacén cuenta con una zona de recepciones donde, cada día, se reciben todos los artículos. Los operarios, empleando terminales de radiofrecuencia, identifican y clasifican cada producto. Hay tres tipos de entradas:

1. Proveedores. Estos artículos pueden formar parte de un pedido pendiente de preparar o almacenarse directamente para ser utilizados de reserva.

2. Almacenes propios. Xavier Jounou, responsable del almacén, explica la lógica de estas entradas: *“en nuestra web vendemos todos los productos, independientemente de si están en stock o no en el almacén central. Si hay algún artículo que se halla en alguno de los otros almacenes de Motocard, nos lo envían para que completemos el pedido”.*

Todos estos artículos se colocan en una zona de cross-docking porque, en palabras de Jounou, *“sabemos que forman parte de un pedido. El SGA, además, a la hora de organizar la ruta de los operarios que preparan los pedidos, se asegura de que estos artículos se recojan primero”.*

3. Devoluciones. Los operarios identifican cada artículo con los terminales de radio-

frecuencia, comprueban su estado y, finalmente, Easy WMS decide su ubicación.

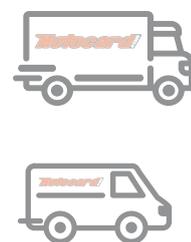
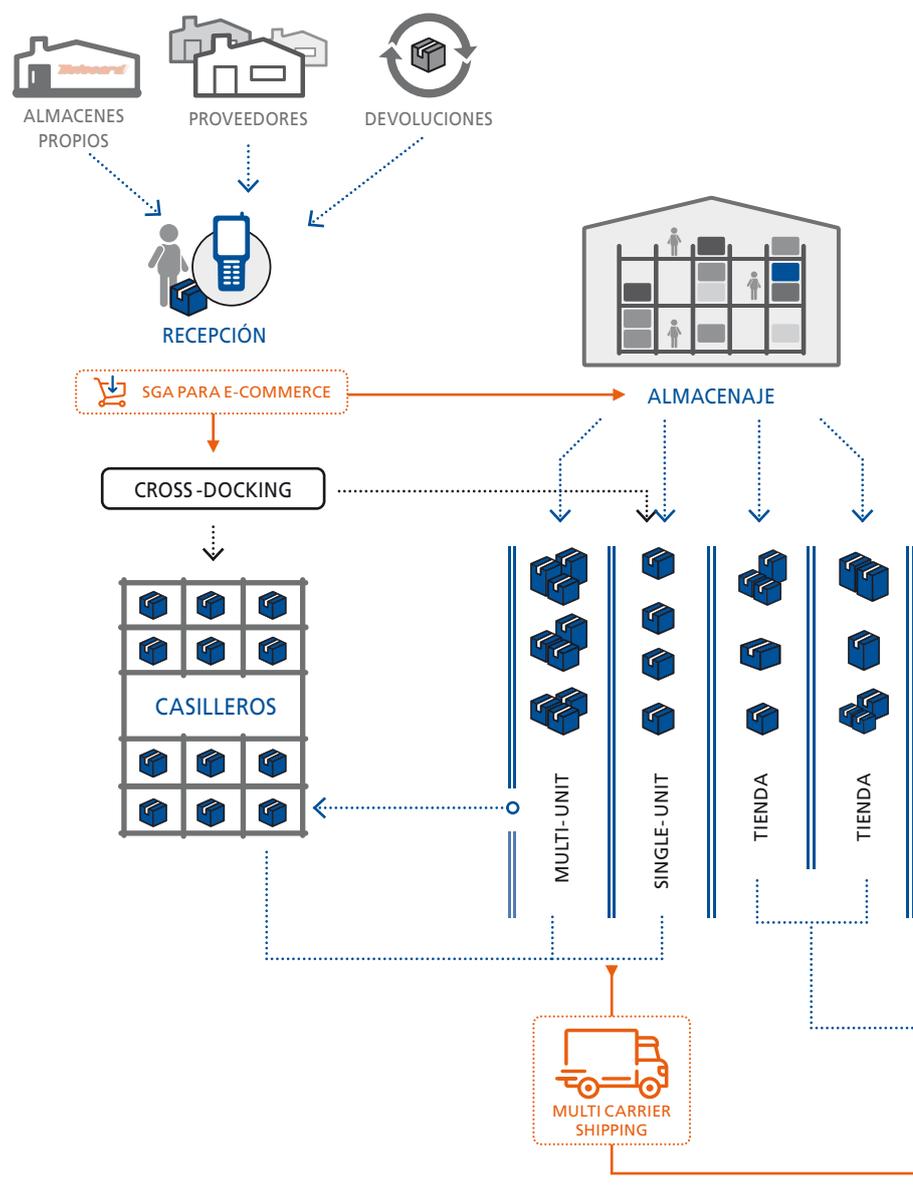
Preparación y expedición de pedidos

Hay dos tipos de pedidos en función de su destino: para las tiendas (los artículos que se han vendido se reponen semanalmente) y para los clientes online. Estos últimos pueden ser *single-unit* (con un único artículo) o *multi-unit* (incluyen más de un artículo).

Easy WMS agrupa los pedidos y asigna un carro a un operario para que recorra el almacén localizando las referencias requeridas. El SGA conoce la capacidad de los carros y, por tanto, organiza el trabajo en base a ello. *“Por ejemplo, si un carro tiene espacio para tan solo veinte cajas, el SGA se asegura de que se recojan solo veinte cajas, ya sea de pedidos single o multi-unit”*, señala el responsable del almacén. Los operarios, mediante los terminales de radiofrecuencia, recorren las distintas plantas del almacén recogiendo los artículos. La ruta empieza por la zona de cross-docking y termina en la de expediciones. Xavier Jounou comenta que *“Easy WMS es tan intuitivo que resulta muy difícil que se equivoquen”.*

Cuatro operarios preparan única y exclusivamente los pedidos que se envían a las tiendas, mientras que los demás se encargan de preparar aquellos online. *“El jueves es nuestro día crítico: las tiendas necesitan la mercancía para el fin de semana (cuando se produce un mayor volumen de ventas) y los clientes online suelen solicitar un mayor número de artículos para disfrutar en sus días libres”*, afirma el responsable del almacén.

Un día en el almacén de Motocard





En el almacén omnicanal de Motocard cada día se preparan 900 pedidos para las tiendas y para los clientes 'online'

A diario se preparan múltiples pedidos *single-unit* y *multi-unit*. La consolidación de los *single-unit* es mucho más rápida, pues tan solo se deben verificar, empaquetar y etiquetar.

Los pedidos *multi-unit*, en cambio, son más complejos. Los puestos de trabajo donde se cierran estos pedidos están justo al lado de los casilleros, *"por comodidad y para que los operarios se desplacen menos"*, dice Xavier Jounou. En estos casilleros, cada ubicación corresponde a un pedido y allí se depositan todos los productos que conforman un pedido. El SGA indica a los operarios en qué ubicación deben colocar cada artículo y, una vez el pedido está completo, el SGA ordena su envío a la zona de empaquetado.

En esta zona se imprime el albarán, se ponen los productos dentro de las cajas, se precintan y se generan y colocan las etiquetas. Acto seguido, los operarios colocan las cajas en un transportador que las traslada hasta la zona de expediciones. Allí, un operario agrupa las cajas sobre el palet correspondiente, en función de si las distribuirá SEUR, UPS o DHL. *"Gracias al módulo Multi Carrier Shipping, Easy WMS conoce con antelación qué agencia distribuirá cada pedido y, por ello, genera e imprime una etiqueta personalizada en el*

momento en que se cierra la caja", constata Xavier Jounou.

Ventajas de Easy WMS

El SGA de Mecalux ha afianzado el crecimiento de la empresa y ha aportado las siguientes ventajas:

Del papel a la digitalización

Jordi Colilles, director digital de Motocard, asegura que *"el cambio más evidente que hemos experimentado ha sido pasar de una gestión en soporte papel a una totalmente digital"*.

Anteriormente, en administración se generaban los albaranes a medida que se recibían los pedidos y el personal del almacén debía ir a recogerlos y empezar la preparación de los pedidos. *"Esto nos generaba muchos cuellos de botella porque no se podía empezar a preparar los pedidos hasta que se hubiera generado todo el papeleo. Los pedidos que, por ejemplo, entraban a media mañana, no se procesaban hasta la tarde"*, añade el director digital.

El uso de papel ralentizaba las operativas del almacén y los operarios podían equivocarse. *"En expediciones, perdían mucho tiempo buscando el albarán y la etiqueta correspondiente para cada pedido. Como resultado, era imposible entregar los pe-*

dididos el mismo día que se recibían, algo que empezaba a ser un inconveniente para nuestro negocio", admite Jordi Colilles.

La digitalización ha potenciado la preparación de pedidos. Ahora, la logística de Motocard gira alrededor de los pedidos y toda la maquinaria se pone en marcha cuando se dispone de la mercancía. *"No se genera ningún movimiento de los operarios para un pedido que sabemos que no se puede terminar. En el momento en que los artículos están en el almacén, el operario empieza a preparar el pedido"*, destaca el director digital.

Aprovechamiento del espacio y flexibilidad

Para preparar los pedidos *multi-unit* sin la ayuda de Easy WMS, se destinaba casi media planta a la agrupación temporal de los pedidos incompletos. Ahora no se almacenan pedidos incompletos, tan solo hay 64 ubicaciones en los casilleros, muy próximas a la zona de expediciones, donde se agrupan los distintos artículos que conforman un mismo pedido.

Aprovechar bien el espacio del almacén minimiza los desplazamientos de los operarios y, por tanto, contribuye a agilizar la preparación de pedidos. Por ejemplo, se han habilitado todos los puestos de traba-



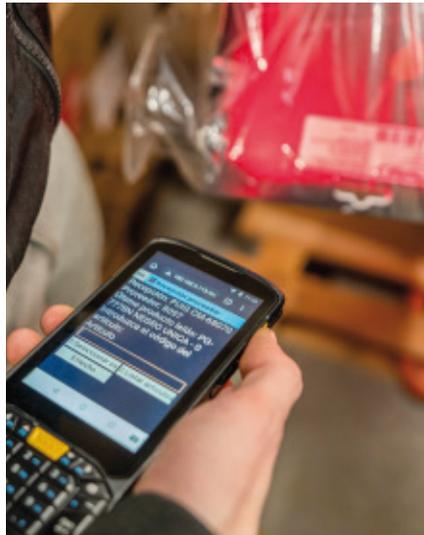
Jordi Colilles Director digital de Motocard

“Antes nos resultaba imposible entregar los pedidos el mismo día que lo solicitaban los clientes, algo que empezaba a ser un inconveniente para nuestro negocio. Con Easy WMS hemos agilizado todos nuestros procesos y, como resultado, el 90% de los artículos que se piden antes de las doce del mediodía se expiden ese mismo día”.

jo donde verificar y consolidar los pedidos en la planta baja. Easy WMS, además, diseña el recorrido de los operarios que optimiza sus desplazamientos a la hora de almacenar la mercancía o preparar pedidos. *“Para nosotros, resulta más efectivo que los operarios se muevan entre las distintas plantas. Sin embargo, en días de alta actividad, podemos trabajar por planta, así que cada operario prepara sus pedidos únicamente en la planta que tiene asignada”*, añade Jordi Colilles.

Control preciso de la mercancía

Las existencias de Motocard están repartidas en múltiples instalaciones. En función de su localización, la página web muestra a los clientes unos plazos de entrega u otros. *“Una de las grandes diferencias que hemos notado con Easy WMS es que conoce-*



mos la ubicación exacta de los 15.000 artículos de que disponemos en tiempo real”, celebra el director digital de Motocard.

Para lograrlo, todos los productos deben estar identificados mediante un código de barras EAN13 que los operarios leen con los terminales de radiofrecuencia en el momento en que llegan al almacén. Acto seguido, Easy WMS les asigna una ubicación según el tipo de producto de que se trata y su marca. Este control permite hacer un inventario más rápido. *“En papel tardábamos tres días en contar todo el género. En cambio, el último inventario lo hizo un equipo de trabajadores temporales externos en tan solo un día y medio. Se les enseñó a utilizar Easy WMS y, al cabo de unas pocas horas, ya estaban operando con total seguridad. Estamos muy satisfechos porque ha supuesto un ahorro en costes”*, apunta Jordi Colilles.

Agilidad en las entregas

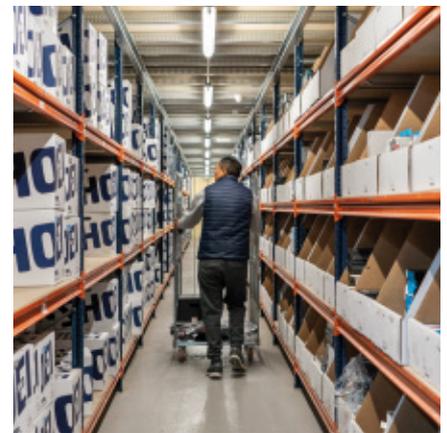
Entregar los pedidos a tiempo es una de las prioridades de Motocard. Según Jordi Colilles, *“somos capaces de entregar los pedidos online en menos de doce horas. Para ello, preparamos el mayor número*

posible de pedidos antes de las 18:30 horas (cuando llegan los transportistas). El 90% de los artículos que los clientes adquieren antes de las doce del mediodía, los podemos expedir ese mismo día”. Con este sistema de trabajo, los usuarios reciben sus compras a lo largo de la mañana siguiente.

Transformarse para crecer

La instalación de Easy WMS ha marcado un antes y un después en la logística de Motocard. La supervisión del SGA y la optimización de los recorridos de los operarios han beneficiado a la compañía enormemente, logrando un mayor dinamismo en las tareas de almacenaje y preparación de pedidos. A su vez, digitalizar la logística con Easy WMS ha impulsado toda la cadena de suministro de Motocard.

“Hemos absorbido el crecimiento de un 25% en el número de pedidos online. La prueba de estrés tuvo lugar el pasado Black Friday y la superamos con creces. A lo largo de esa semana, con un altísimo número de pedidos por preparar, aumentamos en un 75% nuestra productividad”, dice Jordi Colilles. Este indicador significa que, con menos recursos, los operarios lograron hacer un 75% más, es decir, prepararon más pedidos (hasta 2.000 al día) de forma rápida y eficiente.



Beneficios para Motocard

- **Logística alrededor del pedido:** Easy WMS organiza la preparación de 900 pedidos diarios (tanto para tiendas como para clientes *online*) desde el momento en que se dispone de la mercancía necesaria para hacerlo.
- **Sistema flexible:** los operarios preparan los pedidos en todas las plantas del almacén. En días de alta actividad, pueden trabajar por planta y cada operario prepara únicamente los pedidos en el nivel que tiene asignado.
- **Control del inventario:** el SGA conoce la ubicación exacta de los 15.000 artículos disponibles.