

Proyecto del cliente: Padel Nuestro Match point para el almacén omnicanal

País: España

Padel Nuestro, líder mundial en la distribución de artículos y accesorios de pádel, ha decidido digitalizar su cadena de suministro con el objetivo de ser más eficiente y potenciar su negocio. Con el sistema de gestión de almacenes (SGA) Easy WMS de Mecalux en su almacén de Alcantarilla (España), la compañía puede preparar y distribuir más de 1.400 pedidos diarios para las tiendas que tiene repartidas por España, Portugal, Andorra e Italia, así como para los clientes que compran a través de la página web.

Devoción por el pádel

Fundada en 2008, Padel Nuestro es líder en venta y distribución de productos para la práctica del pádel en todo el mundo, ya sean palas de pádel, zapatillas, paleteros, textil o cualquier otro tipo de accesorio. Su cartera de productos, formada por más de 30.000 referencias, se amplía cada temporada con la incorporación de nuevas colecciones. La compañía posee 30 tiendas repartidas por España, Andorra, Portugal e Italia, así como una página web desde la que los amantes del pádel pueden adquirir todo lo que precisan.

El reto de la omnicanalidad

El auge del e-commerce ha obligado a Padel Nuestro a adaptar su cadena de suministro a las necesidades de los consumidores digitales. Actualmente, las ventas online representan el 70 % de la facturación total de la compañía. El pasado Black Friday, Padel Nuestro casi duplicó la facturación de año anterior y aumentó el número de pedidos en un 45%. Los clientes se han acostumbrado a la inmediatez y a ser atendidos cómo, dónde y cuándo ellos decidan. La omnicanalidad persigue proporcionar a los clientes una experiencia de compra integrada y que estos puedan escoger entre múltiples canales para interactuar con la compañía siempre que lo deseen.



Para Padel Nuestro, la omnicanalidad supone un enorme reto desde un punto de vista logístico:

- Preparación de muchos pedidos (procedentes de la web, de las tiendas físicas y de otros posibles canales).
- Parte de estos pedidos suelen estar formados por pocas líneas como, por ejemplo, unas palas de pádel, unas zapatillas o paleteros.
- Una vez efectuada la compra, las entregas de los pedidos *online* han de ser muy rápidas y, para ello, la agilidad y la buena organización son esenciales.

Padel Nuestro posee un almacén omnicanal de 10.000 m² en Alcantarilla (Murcia)

desde el que distribuye alrededor de 1.400 pedidos diarios (llegando a los 2.500 en temporada alta). Estos pedidos tienen, principalmente, dos posibles destinos: una de las 30 tiendas de la compañía o directamente al domicilio de los usuarios. *“Anteriormente, la operativa con la que gestionábamos toda nuestra logística era manual y sin ayuda informática”*, dice Pedro Martínez, director general de Padel Nuestro. Los operarios debían anotar a mano los productos que se recibían, los pedidos que se preparaban y los que se habían cerrado y expedido a los clientes.

Para hacer picking, imprimían las facturas y recorrían el almacén localizando las referencias que conformaban los pedidos. Sin ningún soporte, debían conocer muy bien la distribución de la mercancía en el almacén para encontrar los productos con mayor facilidad. Una vez terminado este proceso, en el área de expediciones, otro empleado revisaba las facturas y comprobaba que cada pedido incluyera los artículos que se habían solicitado.

Con esta forma de trabajar, las tareas de almacenaje y preparación de pedidos eran excesivamente lentas y el riesgo de que se produjeran errores demasiado elevado. *“Dependíamos del criterio de cada operario para distribuir la mercancía en el almacén. El principal inconveniente era la ausencia de trazabilidad de los productos, por lo que se podían producir roturas de stock”*, explica Pedro Martínez.

Easy WMS
es especialmente
efectivo en la preparación
de pedidos con un
solo producto, estos
representan el 70%
del total de pedidos
de la compañía

La empresa se había planteado informatizar su logística incorporando herramientas digitales a todos sus procesos con el objetivo de ser más eficientes y reducir el uso de papel. Padel Nuestro tenía claro que un sistema de gestión de almacenes (SGA) le podría proporcionar trazabilidad, un mayor control de los procesos del almacén y, en consecuencia, multiplicar la productividad y rentabilidad a fin de ofrecer el nivel de servicio que demanda el mercado.

Después de cotejar distintas soluciones, la firma se decantó por Easy WMS de Mecalux porque, en palabras de su director general, *“se adaptaba a las particularidades del negocio y, por tanto, consideramos que podía resolver nuestras necesidades”*.

Almacén preparado para la competición

Con la ayuda de Mecalux, Padel Nuestro ha transformado por completo su almacén para afrontar los retos que supone la omnicanalidad. Por un lado, ha instalado un bloque de estanterías para palets. Una de las particularidades de este sistema de almacenaje es el acceso directo, lo que facilita las tareas de almacenaje y preparación de pedidos.

Por otro lado, la implantación de Easy WMS ha hecho que la compañía disponga de una cadena de suministro flexible y ágil, capaz de dar respuesta a los cambios del mercado. *“Ofrece una total trazabilidad de los productos, se adecua a los cambios del mercado y nos permite optimizar las operativas”*, hace hincapié Pedro Martínez.

A diario, 28 trabajadores divididos en tres turnos se encargan de almacenar la mercancía recibida de los proveedores y de preparar los pedidos sin demora. Como si de un partido de pádel se tratara, la operativa del almacén está bien organizada:



los operarios en su sitio, listos para dar lo mejor de sí, recibiendo las órdenes de Easy WMS para saber dónde depositar la mercancía recibida, dónde localizar los artículos, etc. Esta herramienta es muy útil, pues les guía en todo momento y se asegura de que no cometan errores.

Pedro Martínez destaca algunas de las ventajas que ha supuesto instalar Easy WMS: *“hemos eliminado el trabajo manual y, como resultado, hemos logrado una mayor eficacia en todas las áreas del almacén, especialmente en la preparación de pedidos. El SGA optimiza los movimientos a la hora de hacer picking, por lo que somos más rápidos y podemos preparar muchos pedidos en un único recorrido. El control preciso del stock, además, nos ha ayudado a eliminar los errores”*.

El SGA, además, se comunica permanentemente y de forma bidireccional con el ERP de Padel Nuestro. La compañía utiliza un software de desarrollo propio y los dos sistemas se transfieren datos e informa-

ción para lograr una mayor productividad del almacén.

Easy WMS interviene en todos los procesos del almacén:

Recepción de la mercancía

El almacén de Padel Nuestro recibe 30 palets/día que envían los proveedores. El ERP notifica con antelación a Easy WMS los artículos que van a llegar y, acto seguido, los operarios deben verificar que no falte ninguno de ellos. Los operarios utilizan terminales de radiofrecuencia para identificar cada artículo y darlo de alta en el sistema. Según Pedro Martínez, *“cuando leen el código de barras de un producto que acabamos de recibir, el SGA les informa de si hay un pedido que lo precisa. De ese modo, se determina si se traslada a la zona de picking, se hace cross-docking o se almacena directamente”*.

Para los productos que se deben almacenar, Easy WMS decide qué ubicación asignarles, tanto si se trata de stock suelto como de palets completos. Posteriormente, da las instrucciones a los operarios para que lo depositen en el lugar correspondiente. En este almacén también se reciben devoluciones. En estos casos, los operarios identifican cada artículo con los terminales de radiofrecuencia, comprueban su estado y, finalmente, Easy WMS decide su ubicación.

La coordinación entre Easy WMS y el ERP es indispensable para tener siempre la mercancía necesaria y evitar roturas de stock. *“El SGA no solo se ha adaptado a nuestra forma de reponer, sino que también ha aumentado la eficacia. El sistema optimiza los recorridos de los operarios y evita trabajar dos veces sobre el mismo palet”*, subraya el director general.



Pedro Martínez Director general de Padel Nuestro

“Con Easy WMS de Mecalux, hemos eliminado el trabajo manual y aumentado la eficiencia en todas las áreas de nuestro almacén, especialmente la preparación de pedidos. Ahora somos capaces de preparar y expedir el doble de pedidos. Como resultado de ello, en las campañas de Black Friday y de Navidad preparamos un mayor número de pedidos respecto a otros años y sin errores”.

Preparación de pedidos

Cuando el ERP notifica a Easy WMS que pedidos preparar, el SGA se pone en movimiento para expedirlos en el menor tiempo posible. *"Nosotros diferenciamos los pedidos en base a su destino: para aprovisionar las tiendas o para los clientes. Asimismo, distinguimos qué agencia de transporte distribuirá cada uno de ellos"*, comenta Pedro Martínez.

Antes de nada, lo primero que hace el SGA es clasificar los pedidos en función de si son *single-unit* (un único producto), *multi-unit* (más de un producto) o *multi-big* (para tiendas, pues se piden más de diez unidades de una de las líneas de pedido).

A continuación, Easy WMS organiza el trabajo de los operarios y les indica paso a paso cómo hacerlo. Gracias a la supervisión del software, pueden concentrarse en el picking y acrecentar la eficiencia. El resultado es que su rendimiento es mucho más



elevado y pueden preparar más de 1.400 pedidos diarios. *"Hemos notado una gran mejora en la preparación de pedidos single-unit, pues es donde se concentra el mayor volumen de trabajo diario del almacén. El 70% de nuestros pedidos son de una sola línea, mientras que los demás suelen tener una media de 5 líneas o más de 20 cuando son para abastecer los puntos de venta"*, señala Pedro Martínez.

Los operarios recorren los pasillos recogiendo los productos que conforman los pedidos directamente de las estanterías. Siguen el sistema de agrupación de pedidos, que consiste en confeccionar varios pedidos durante el mismo traslado.

El SGA traza una ruta por el almacén que optimiza los desplazamientos, *"pudiendo recoger más de 200 líneas"*, apunta el director general de Padel Nuestro.

Algunos de los pedidos se preparan por *cross-docking*. Esto significa que, en el momento en que se recibe la mercancía, se distribuye directamente, sin tener que almacenarse. Este método de trabajo aporta agilidad a la expedición de los pedidos y libera espacio de almacenaje.

Expedición de los pedidos

Los pedidos terminados se dirigen a la zona de consolidación. Allí se hallan unas mesas de trabajo con el material necesario para cerrar los pedidos: cajas de cartón, precintos, ordenadores, impresoras... Se opera de dos formas distintas según el tipo de pedido:

- Pedidos *single-unit*: directamente se imprime la documentación, la etiqueta de envío de los pedidos y se empaquetan los artículos.
- Pedidos *multi-unit*: los pedidos se desagrupan y se comprueba uno por uno que no se ha cometido ningún error. Luego, se imprimen los documentos para los trans-

La agilidad es uno de los principios de Padel Nuestro. En su almacén se preparan más de 1.400 pedidos diarios, tanto 'single-unit' como 'multi-unit'

portistas y las etiquetas de envío y, por último, se empaquetan.

Una vez cerrados y empaquetados, los pedidos se agrupan en función de la agencia de transporte que los va a distribuir. De este modo, se pueden cargar con rapidez en el camión justo cuando llegue el transportista. *"Cada día expedimos entre 1.400 y 2.500 bultos sueltos a los puntos de venta y a nuestros clientes"*, manifiesta Pedro Martínez.

Almacén competitivo

Easy WMS ha mejorado la cadena de suministro de Padel Nuestro. Con este sistema, la compañía ha incrementado la productividad, reducido los errores y lleva a cabo una gestión mucho más precisa de sus 30.000 referencias. También ha potenciado el picking y ahora la compañía prepara muchos más pedidos en un menor tiempo. Esta es una operativa compleja para Padel Nuestro, al preparar múltiples pedidos simultáneamente (*online* y para tiendas, *multi-unit*, *single-unit* o *multi-big*).

Una buena organización del trabajo y la supervisión del SGA contribuyen a sacar adelante todo el volumen de pedidos sin demoras. *"En las campañas de Black Friday y de Navidad hemos obtenido mejores resultados respecto a otros años"*, celebra Pedro Martínez.

Beneficios para Padel Nuestro

- **Preparación de pedidos más ágil:** Easy WMS organiza la preparación de pedidos y dirige a los operarios para que puedan expedir más de 1.400 pedidos diarios (llegando a 2.500 en temporada alta).
- **Logística omnicanal eficiente:** el SGA ha simplificado la preparación de pedidos indistintamente del canal (pedidos *online* y para las tiendas de Padel Nuestro). Algunos de los artículos no se encuentran en stock, por lo que una vez recibidos, los pedidos se preparan por *cross-docking*.
- **Crecimiento del negocio:** antes, la compañía gestionaba su almacén de forma manual y sin ayuda informática. Con Easy WMS, el almacén está organizado para lograr unas operativas más eficientes.

