

## Przypadek praktyczny: Rent a Book Magazyn gotowy na powrót do szkoły

Kraj: Belgia



**Rent a Book, belgijska firma specjalizująca się w sprzedaży i wypożyczaniu podręczników szkolnych przez internet, wdrożyła w swoim magazynie w Enghien w środkowej części Belgii oprogramowanie Mecaluxu. Za pomocą Easy WMS przedsiębiorstwo zoptymalizowało proces logistyczny, ze szczególnym uwzględnieniem na szybkie i bezbłędne przygotowywanie zamówień, których dzienna liczba przekracza niekiedy 1000.**

### O firmie Rent a Book

Początek roku szkolnego wiąże się dla rodzin uczniów ze sporymi wydatkami na podręczniki, a także koniecznością poświęcenia czasu na wizyty w księgarniach. Belgijska firma Rent a Book znalazła na to sposób, wcielając w życie nowatorski pomysł, który zrodził się z potrzeb wielu rodziców i pozwoli im zaoszczędzić trochę czasu i pieniędzy.

Rent a Book działa od 2013 roku i jest jednocześnie księgarnią i biblioteką. Początkowo firma zajmowała się sprzedażą podręczników, z których korzystali uczniowie szkoły Collège Saint-Augustin w Enghien niedaleko Brukseli. Jednakże w 2016 roku poszerzyła ofertę i obecnie współpracuje z placówkami szkolnymi z praktycznie

wszystkich prowincji Belgii. „*W ostatnich latach notujemy znaczący wzrost i przewidujemy, że w 2019 roku nasza sprzedaż się podwoi*” — wskazuje Grégory Bastieans, Menadżer Projektów w Rent a Book. Pomimo ogromnego sukcesu w Belgii firma na razie nie planuje wejścia na rynki zagraniczne.

Korzystanie z serwisu jest bardzo proste i intuicyjne: wystarczy wejść na stronę firmy, wybrać na niej region, szkołę, klasę, przedmiot i wreszcie podręcznik, który zamierza się kupić lub wypożyczyć. Cena za wypożyczenie książki jest średnio o 35% niższa w porównaniu do kosztu jej zakupu w innych belgijskich księgarniach. A nikomu nie trzeba wyjaśniać, jak wygodne jest robienie zakupów szkolnych bez konieczności

wychodzenia z domu, przed rozpoczęciem zajęć.

### Sprawniejsza kompletacja z systemem Easy WMS

W Enghien firma posiada bardzo mały, bo zajmujący 450 m<sup>2</sup> powierzchni magazyn, z którego wysyła książki do uczniów z całego kraju. „*Wcześniej obsługiwaliśmy zamówienia z kartką i ołówkiem w rękę. Naszym głównym problemem były pomyłki, odsetek błędów wynosił bowiem aż 3%*” — wspomina Grégory Bastieans.

Taki odsetek może się wydawać niewielki, ale w rzeczywistości generuje bardzo wysokie koszty, ponieważ wymaga obsługi logistyki zwrotów. Proces taki rozpoczyna się w momencie, gdy klient



otrzymuje inną książkę, niż zamówił. Wówczas kontaktuje się z firmą i składa reklamację, aby zwrócić niewłaściwy towar i otrzymać zgodny z zamówieniem. „*Jest to ogromna strata czasu, a tym samym pieniędzy*” — wyjaśnia Menadżer Projektów.

Działalność Rent a Book cechuje się sezonowością — okres handlowy jest bardzo krótki, trwa bowiem zaledwie trzy miesiące w roku (od lipca do września włącznie). Jednakże w tym czasie dzienna liczba zamówień jest imponująca — może osiągnąć nawet 1000 — dlatego operatorzy muszą działać szybko i sprawnie, aby uczniowie na czas otrzymali potrzebne podręczniki.

Dobra organizacja całego łańcucha logistycznego ma tutaj fundamentalne znaczenie: z jednej strony w magazynie zawsze musi być dostępna wystarczająca liczba książek, z drugiej zaś konieczna jest optymalizacja pracy operatorów przygotowujących zamówienia.

W tej sytuacji, aby usprawnić proces logistyczny, niezbędne okazało się wdrożenie systemu zarządzania magazynem. „*Nasz asortyment nie należy do największych, mamy bowiem tylko 1700 pozycji. Program magazynowy był nam potrzebny nie tyle do uzyskania kontroli nad stanem magazyno-*

*wym, co raczej do zapanowania nad rosnącą dzienną liczbą zamówień*” — wyjaśnia Grégory Bastieans. Wdrożenie oprogramowania magazynowego to dla każdego przedsiębiorstwa ważna decyzja, gdyż ma bezpośredni wpływ na wyniki działalności. Z tego powodu Menadżer Projektów chciał zyskać całkowitą pewność przed dokonaniem wyboru dostawcy: „*Przeprowadziłem rozeznanie w internecie i skontaktowałem się z Mecaluxem, ponieważ propozycja tej firmy wydała mi się najbardziej przekonująca. Przedstawiłem nasze potrzeby i wyjaśnił mi, jak działa program, rozwiewając moje*

*obawy co do tego, czy Easy WMS będzie można dostosować do specyfiki naszej działalności. Dziesięć dni później do naszego obiektu w Enghein przyjechał zespół z Mecaluxu i przeprowadził z nami bardzo dokładny wywiad, aby dogłębnie przeanalizować nasze wymagania. Gdy już miałem w rękach ofertę, wiedziałem, że spełniała wszystkie nasze oczekiwania, a i wycena nie była zaskoczeniem*”.

Po tej pierwszej wizycie zespół techniczny Mecaluxu w ciągu dwóch tygodni zainstalował i skonfigurował system zarządzania magazynem w firmie Rent a Book. Zda-



## Grégory Bastieans

Menadżer Projektów w firmie Rent a Book

„*Easy WMS Mecaluxu doskonale dopasował się do specyfiki naszej działalności. Odkąd go wdrożyliśmy, czas przygotowywania zamówień jest krótszy, a także zdarza nam się mniej błędów w zamówieniach, dzięki czemu koszty obsługi posprzedażowej uległy obniżeniu. Największą według nas zaletą tego systemu jest jego zdolność reakcji i elastyczność w dopasowaniu się do naszego magazynu i asortymentu*”.



niem Grégory'ego Bastieansa „*wdrożenie przebiegło bardzo sprawnie*”. Przeprowadzono je w czerwcu, wtedy bowiem strona jest nieczynna i nie są przyjmowane zamówienia. „*Mieliśmy wystarczająco dużo czasu, aby pod okiem ekipy Mecaluxu móc zapoznać się z nowym narzędziem. Kiedy technicy odjechali, mieliśmy w pełni dostosowany do naszych potrzeb i działający program*” — dodaje Bastieans.

Operatorzy bardzo szybko przywykli do pracy z Easy WMS, a Grégory Bastieans wylicza trzy główne tego powody: „*specjalista z Mecaluxu wyjaśnił nam krok po kroku działanie systemu, a z naszej strony była duża chęć nauki, przede wszystkim jednak Easy WMS jest bardzo łatwy w użyciu*”. Jest to system niezwykle intuicyjny, dzięki czemu nowym pracownikom magazynu wystarczy jedynie krótkie przeszkolenie, by w pełni opanować jego obsługę.

Do komunikowania się z Easy WMS operatorzy używają terminali radiowych, aby w czasie rzeczywistym odbierać jego polecenia i potwierdzać ich wykonanie. System usprawnia prace magazynowe, ponieważ operatorzy kierują się jego wskazówkami.

#### **Kontrola procesów magazynowych**

Easy WMS uczestniczy w całym procesie magazynowym, optymalizując pracę operatorów, aby mogli przygotować więcej zamówień.

#### **Przyjęcie towaru**

„*Nie dysponujemy specjalną strefą przeznaczoną na przyjęcia towaru, dlatego system znajduje miejsce do składowania poszczególnych książek w miarę ich wyładowywania z ciężarówki*” — wyjaśnia Grégory Bastieans. W ciągu trzymiesięcznego okresu handlowego każdego dnia od pięciu dostawców, z którymi współpracuje Rent a Book, do magazynu trafia 600 palet, a na każdej znajduje się ponad 500 książek.

Są to przyjęcia bez awizacji, co oznacza, że stosowany przez firmę system ERP nie wysyła do systemu zarządzania magazynem uprzednich powiadomień o dostawie. Aby zapobiec błędom podczas takich przyjęć, każda książka jest identyfikowana za pomocą terminala radiowego. W ten sposób towar wprowadzany jest do systemu. Po zidentyfikowaniu wszystkich przyjętych książek Easy WMS wyznacza dla każdej z nich miejsce składowania na podstawie różnych cech, np. placówki, w której uczniowie będą z niej korzystać, przedmiotu, klasy, a także tego, czy jest to podręcznik czy słownik, czy jest przeznaczona do sprzedaży czy do wypożyczenia.

#### **Składowanie produktów**

Rent a Book stosuje dwie metody składowania książek: w plastikowych pojemnikach na paletach umieszczonych na regałach paletowych lub bezpośrednio na regałach półkowych. Wybór metody za-



leży od różnych czynników, takich jak na przykład wielkość książki. Większość pozycji, bo aż 90%, jest w formacie A4, ale niektóre atlasy, słowniki czy lektury mają inne wymiary. System skupia te same pozycje we wspólnych miejscach.

Przed wdrożeniem Easy WMS stan asortymentu sprawdzano wzrokowo, co nie było ani dokładne, ani praktyczne i mogło prowadzić do błędów. „*Teraz jest dużo łatwiej. Łączymy się bezpośrednio z Easy WMS, wpisujemy pozycję asortymentową, której szukamy, i system wskazuje nam jej lokalizację. W prosty i wygodny sposób monitorujemy stan magazynowy*” — zauważa Grégory Bastieans.

## **Firma Rent a Book wdrożyła oprogramowanie magazynowe Easy WMS, aby usprawnić przygotowywanie zamówień i zarządzanie asortymentem liczącym 1700 pozycji**



## Przygotowywanie zamówień

ERP przekazuje informacje o złożonych zamówieniach systemowi Easy WMS, ten zaś zleca operatorom ich przygotowanie i dostarczenie do strefy wysyłek.

Easy WMS wskazuje operatorom na terminalach radiowych lokalizację każdego produktu. Kompletacja odbywa się falami, co oznacza, że podczas jednego przejścia przez magazyn operatorzy pobierają produkty do wielu zamówień jednocześnie, sortując je od razu na poszczególne zamówienia.

Do przygotowywania zamówień operatorzy wykorzystują wózki kompletacyjne z dwunastoma przegrodami. Każda z nich odpowiada jednemu zamówieniu. Easy WMS przypisuje pracownikowi wózek i wyznacza optymalną trasę, którą ma pokonać, aby z jak największą efektywnością skompletować dwanaście zamówień naraz.

*„Dzięki systemowi operator nie musi się zastanawiać, gdzie powinien szukać poszczególnych produktów, ponieważ Easy WMS wskazuje mu lokalizację i ilość. Wskazówki*

*te są na tyle precyzyjne, że nie może dojść do pomyłki”* — zapewnia Kierownik Projektów.

Za sprawą Easy WMS firma zyskała większą dynamikę kompletacji i obecnie w okresie handlowym jest w stanie zrealizować 40 000 – 45 000 zamówień. Szczytowy okres przypada na pierwsze dwa tygodnie września, kiedy to wpływa aż 25 000 zamówień, z których każde zawiera od 4 do 8 książek.

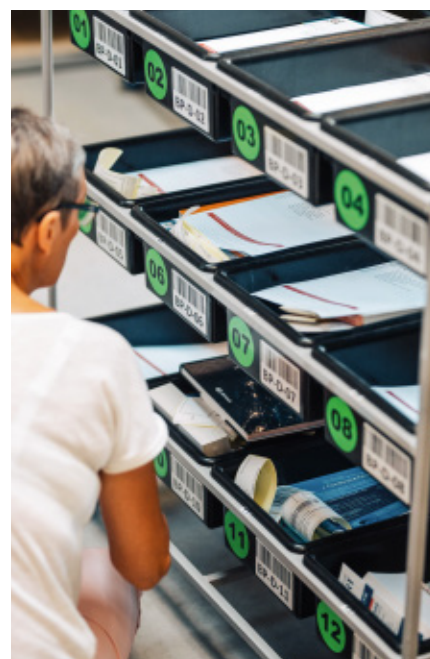
## Wysyłka zamówień

Gotowe zamówienia operatorzy dostarczają do strefy konsolidacji i pakowania, gdzie ponownie postępują zgodnie ze wskazówkami systemu Easy WMS.

Aby usprawnić ten etap procesu magazynowego, Mecalux wdrożył moduł Multi Carrier Shipping Software, który jest rozszerzeniem Easy WMS. Pozwala on spersonalizować opakowanie w zależności od potrzeb, a także na bezpośrednią komunikację z firmą transportową Bpost, która realizuje dostawy zamówień do odbiorców. Gdy firma Rent a Book nie dysponowała modułem Multi Carrier Shipping Softwa-



**Podczas przygotowywania zamówień Easy WMS przekazuje operatorom precyzyjnych instrukcji, co przyczynia się do redukcji liczby błędów.**



re, operatorzy musieli drukować pojedynczo etykiety na każdą przesyłkę poprzez stronę internetową przewoźnika i naklejać je na kartony. *„Ta czynność zajmowała cały czas pracy pełnoetatowego pracownika, istniało też ryzyko pomyłki podczas druku, czy naklejania etykiet”* — zauważa Grégory Bastieans.

Moduł Multi Carrier Shipping przyniósł spore zmiany, w firmie Rent a Book. Jak wyjaśnia Menadżer Projektów, *„gdy tylko operator skończy kompletować falę zamówień, może automatycznie wydrukować raporty, dokument przewozowy i etykiety Bpostu”*.

Ponadto program informuje pracownika Bpostu, z ilu paczek składają się poszczególne przesyłki, a także generuje kody do







śledzenia przesyłek. „Połączenie z Bpost jest szyfrowane, dzięki czemu w pełni bezpieczne. Odbiorca otrzymuje od przewoźnika e-mail z informacją o nadaniu przesyłki i z kodem umożliwiającym sprawdzanie jej aktualnego statusu” — wyjaśnia Grégory Bastieans.

Ostatni etap, czyli doręczenie zamówienia, również jest bardzo ważny dla Rent a Book, ponieważ w sposób bezpośred-

ni wpływa na poziom zadowolenia klientów firmy. Nabywca otrzymuje e-mailem powiadomienie, kiedy przesyłka dotrze do punktu odbioru. Jeżeli nie odbierze zamówienia w ciągu dwóch dni, wysyłane jest przypomnienie. Klient może także wskazać swój adres zamieszkania lub inne miejsce jako adres dostawy. „Odkąd mamy oprogramowanie magazynowe Mecalux, otrzymujemy mniej zwrotów niż w ubiegłych

latach” — podsumowuje Grégory Bastieans. Większość produktów jest wysyłana w pudełkach, ponieważ są one zamawiane przez indywidualnych klientów. Jednak Rent a Book realizuje też zamówienia składane przez szkoły i w takim wypadku są one wysyłane na paletach. EasyWMS został dostosowany do generowania etykiet zarówno na zamówienia jednostkowe, jak i hurtowe.





## Automatyzacja zarządzania magazynem firmy Rent a Book przyczyniła się do zmniejszenia liczby błędów w zamówieniach, a tym samym do ograniczenia zwrotów

### **Odręcznego do automatycznego zarządzania magazynem**

Zastosowanie Easy WMS w zarządzaniu wszystkimi czynnościami i etapami procesu magazynowego przyniosło firmie Rent a Book liczne korzyści:

**Elastyczność** — system jest w pełni dostosowany do specyfiki działalności firmy, polegającej na sezonowej sprzedaży produktów (od lipca do września).

**Kontrola nad stanem magazynowym** — program przeprowadza inwentaryzację w czasie rzeczywistym, dzięki czemu praca operatorów może być z góry zaplanowana, a firma może zapewnić swoim klientom stałą dostępność towaru.

**Szybkość i precyzja kompletacji** — dzięki Easy WMS firma skróciła czas realizacji zamówień i zminimalizowała ryzyko błędów, które towarzyszyło ręcznej obsłudze towaru.

**Kontrola nad przesyłkami** — poprzez moduł Multi Carrier Shipping system zarządzania magazynem komunikuje się z firmą transportową, aby koordynować doręczenia przesyłek z zamówieniami.

**Usprawnienie przepływów w magazynie** — Easy WMS optymalizuje przepływ towaru i informacji.

**Wydajność** — optymalizacja wykorzystania wszystkich zasobów magazynu pozwoliła uzyskać szybki zwrot z inwestycji.

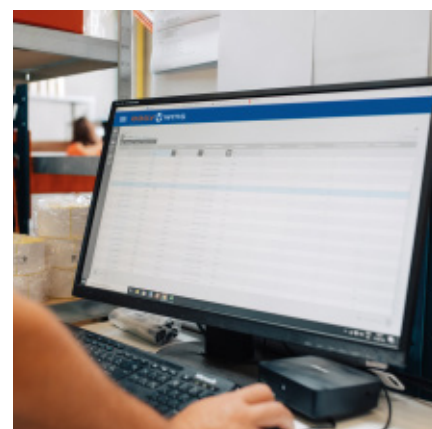
*„Jesteśmy zadowoleni nie tylko z samego systemu, ale również z obsługi i wsparcia ze strony Mecaluxu. Było to dla nas niezwykle ważne, ponieważ chcemy móc liczyć na szybką reakcję w razie niepożądanego zdarzenia”* — wskazuje Grégory Bastieans.

W szczytowym okresie sprzedaży, kiedy na podręczniki szkolne jest największy popyt, magazyn i obsługujące go oprogramowanie pracują nieprzerwanie również w nocy.

*„Gdy mamy jakiegokolwiek problem, ekipa techniczna z Mecaluxu szybko go rozwiązuje, a potem wyjaśnia nam, co się stało, abyśmy nie powtarzali tych samych błędów. Oddelegowani do obsługi naszej firmy technicy, są zawsze gotowi do pomocy. To bardzo istotne, ponieważ niezależnie od tego, czy pojawia się jakiś problem, czy chcemy coś popra-*

*wić lub ulepszyć, zawsze możemy liczyć na wsparcie”* — zauważa Grégory Bastieans.

Easy WMS pomógł firmie Rent a Book znacząco zwiększyć wydajność poprzez usprawnienie procesu magazynowego na każdym etapie, zwłaszcza w zakresie kompletacji. Dzięki wdrożeniu systemu zarządzania magazynem w ciągu krótkiego, lecz intensywnego okresu sprzedaży księgarnia internetowa osiąga doskonałe wyniki i jest przygotowana na nowe wyzwania w swojej działalności.

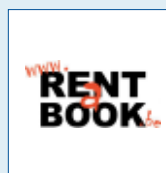






### Korzyści dla firmy Rent a Book

- **Śledzenie ładunków:** dzięki identyfikacji każdego produktu w momencie przyjęcia do magazynu i wyznaczeniu dla niego konkretnego miejsca składowania Easy WMS stale monitoruje stan magazynowy.
- **Efektywna kompletacja:** Easy WMS efektywnie zarządza pracą operatorów, co pozwala zrealizować 40 000 – 45 000 zamówień w ciągu zaledwie trzech miesięcy.
- **Sprawną obsługą sprzedaży sezonowej:** oprogramowanie magazynowe doskonale radzi sobie z sezonowością działalności Rent a Book, w której szczyt popytu przypada na początek roku szkolnego w Belgii.



### Dane techniczne

Powierzchnia magazynu	450m <sup>2</sup>
Liczba pozycji asortymentowych	1700
Liczba przygotowywanych zamówień	40 000 – 45 000 od lipca do września
Liczba pozycji w zamówieniu	4-8
Oprogramowanie	Easy WMS i MultiCarrier Shipping

