

Przypadek praktyczny: Motocard

Omnikanałowa logistyka dla pasjonatów dwóch kół

Kraj: Hiszpania



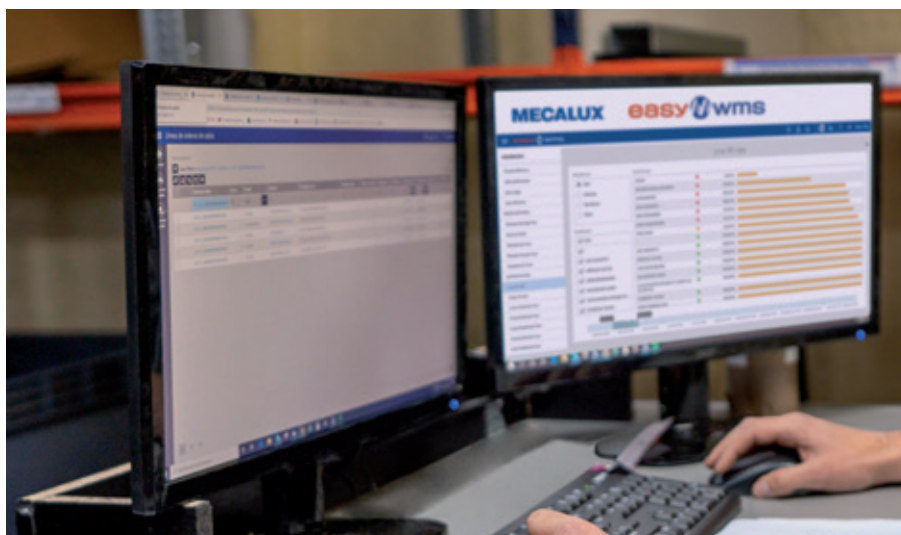
Motocard, wiodąca w Europie sieć sklepów z odzieżą i akcesoriami dla motocyklistów, notuje w ostatnich latach dynamiczny wzrost sprzedaży, napędzany głównie przez sprzedaż internetową. Surowe zasady rządzące handlem elektronicznym wystawiły na niełatwą próbę logistykę firmy, co zahamowało wręcz jej rozwój. Dlatego przedsiębiorstwo zdecydowało się całkowicie przeorganizować łańcuch dostaw i zmienić centrum dystrybucyjne w magazyn realizujący omnikanałową strategię sprzedaży. Dzięki zastosowaniu odpowiednich systemów regałowych i wdrożeniu oprogramowania magazynowego Mecaluxu realizuje 900 zamówień dziennie, zaopatrując zarówno sklepy stacjonarne, jak i klientów sklepu internetowego. Czas przygotowania zamówienia internetowego wynosi niecałe 24 godziny, a inwentaryzacja trwa o połowę krócej. Istotną korzyścią jest także optymalizacja miejsca przeznaczanego do tymczasowego składowania zamówień typu *multi-unit*.

Zdany test strategii omnikanałowej

Motocard to nie tylko biznes, lecz także miejsce spotkań dla miłośników prędkości i dwóch kół. Firma, która powstała w 1982 roku w Księstwie Andory, jest dziś europejskim liderem w dystrybucji odzieży i akcesoriów dla motocyklistów. Przedsiębiorstwo posia-

da 12 stacjonarnych punktów sprzedaży, nie tylko w stolicy Andory, ale i w hiszpańskich miastach: Madrycie, Barcelonie, Maladze, Walencji, Solsonie i Saragossie. W 2002 roku Motocard rozpoczął swoją przygodę z handlem elektronicznym, uruchamiając sklep internetowy. W ostatnich latach firma zwięk-

szyła sprzedaż internetową o 25%. Jednak jej główny magazyn o powierzchni 4500 m², zlokalizowany w katalońskiej Solsonie, był zaprojektowany pod kątem zaopatrywania jedynie sklepów stacjonarnych, dlatego konieczne było przystosowanie go do nowej, omnikanałowej strategii biznesowej Motocard.



Omnikanałowy model sprzedaży ulepsza doświadczenia klientów, jakie wynoszą oni z kontaktu ze sprzedawcą, dzięki umożliwieniu im dokonania zakupu poprzez różne kanały. Nabywcy mogą wybrać się do któregoś ze sklepów stacjonarnych Motocard, czy to w Hiszpanii, czy Andorze, albo złożyć zamówienie przez stronę internetową i odebrać je w sklepie stacjonarnym bądź w punkcie odbioru lub po prostu w domu.

Z punktu widzenia logistyki wdrożenie omnikanałowej strategii sprzedaży stanowiło dla firmy ogromne wyzwanie, ponieważ wymagało miejsca na przygotowywanie wielu zamówień, sprawną kompletację oraz szybkiej wysyłki.

„Byliśmy w stanie obsłużyć dość ograniczoną liczbę zamówień i kiedy zaczęła ona rosnąć, musieliśmy zatrudnić więcej osób i zmodyfikować niektóre procesy. Tak naprawdę jednak stanęliśmy przed koniecznością usprawnienia całego łańcucha dostaw. Wówczas zaczęliśmy poważnie rozważać wdrożenie systemu zarządzania magazynem (WMS)” — wspo-

Wdrożenie systemu Easy WMS spowodowało, że firma Motocard fizycznie przeorganizowała swój magazyn i usprawniła cały łańcuch dostaw

mina Jordi Colilles, Dyrektor ds. Cyfryzacji w firmie Motocard. Motocard wybrał oprogramowanie Mecalux – Easy WMS – wraz z dwoma modułami, które wspomagają pracę magazynu obsługującego różne kanały sprzedaży:

1. WMS dla e-commerce: umożliwia skalowalność działalności sklepu internetowego oraz podział zamówień ze względu na ich wielkość (*single-unit*, czyli zawierające jeden produkt, oraz *multi-unit*, które składają się z większej liczby produktów).

2. Multi Carrier Shipping: ułatwia komunikowanie się z firmami transportowymi pracującymi dla Motocard, powiadamiając je z góry o gotowych do wysyłki zamówieniach. Oprogramowanie generuje ponadto kod śledzenia przesyłki dla klienta, dzięki czemu mogą oni sprawdzać jej status i lokalizację w czasie rzeczywistym.

Jordi Colilles zdradza, że *„wdrożenie Easy WMS stało się okazją do fizycznego przeorganizowania magazynu i udoskonalenia procesu w zakresie przyjęć towaru, obsługi zwrotów, kompletacji i wysyłek”*.

Obecnie w magazynie znajduje się duża strefa składowania wyposażona przez Mecalux w regały półkowe z pomostami. Jest to wysoka instalacja podzielona na trzy kondygnacje za pomocą zamontowanych na nich pomostów. Mieści się na nich asortyment liczący ok. 15 000 pozycji.

Jedną z zalet tego rozwiązania jest zwiększenie pojemności magazynowej dzięki wykorzystaniu wysokości budynku. Trzy kondygnacje zapewniają trzy razy większą powierzchnię użytkową. Ponadto regały półkowe to rozwiązanie uniwersalne, umożliwiające składowanie bogatej oferty produktów zróżnicowanych pod względem wielkości i rotacji. Bezpośredni dostęp do każdej jednostki ładunkowej usprawnia wykonywanie operacji magazynowych, zwłaszcza kompletacji.

Największe natężenie pracy panuje w strefie konsolidacji i wysyłki. Znajdują się tutaj specjalne przegrody na zamówienia typu *multi-unit*, a tuż obok w czterech rzędach gromadzone są wózki kompletacyjne z gotowymi zamówieniami dostarczonymi z magazynu: dwa rzędy z towarem dla sklepów, jeden z zamówieniami *multi-unit* i jeden z zamówieniami *single-unit*.

Na stanowiskach kontrolnych zamówienia są weryfikowane pod kątem kompletności i prawidłowości. Następnie są one pakowane oraz zaopatrywane w dokumenty przewozowe i etykiety wysyłkowe.

Każde z tych stanowisk jest wyposażone we wszelkie urządzenia (komputery i drukarki), narzędzia i materiały biurowe, aby operatorzy mieli pod ręką wszystkie potrzebne im do wykonania tego zadania rzeczy. Dzięki temu mogą się skoncentrować wyłącznie na wydajnej pracy, której celem jest przygotowanie do wysyłki jak największej liczby zamówień. Zastosowana jest tutaj metoda lean, która polega na doskonaleniu



Xavier Jounou

Kierownik Magazynu w firmie Motocard

“Easy WMS pomógł nam osiągnąć cel, którym było skoncentrowanie praktycznie wszystkich wysyłek w głównym magazynie w Solsonie. Udało się to dzięki dobrej organizacji magazynowania asortymentu i zwiększeniu efektywności przygotowywania zamówień”.

i optymalizowaniu wszystkich procesów z użyciem jedynie niezbędnych zasobów. Służy to usprawnieniu czynności, które przynoszą największą wartość.

Wdrożenie Easy WMS usprawniło realizację zamówień. Każdego dnia przygotowywanych jest 900 zamówień, z czego 60% trafia do sklepów stacjonarnych, a pozostałe 40% do klientów kupujących online. Połowa zamówień internetowych jest wysyłana zagranicę.

Przyjętietowaru

W strefie przyjęć towaru każdego dnia operatorzy za pomocą terminali radiowych identyfikują i klasyfikują docierające do magazynu dostawy. Odbывают się tu trzy rodzaje przyjęć w zależności od ich pochodzenia:

1. Dostawcy. Te produkty mogą być częścią zamówienia oczekującego na przygotowanie, z pominięciem składowania, albo stanowią zapas kierowany do magazynu.

2. Magazyny własne. Na czym polegają te przyjęcia, wyjaśnia Xavier Jounou, Kierownik Magazynu: „w naszym sklepie internetowym sprzedajemy wszystkie artykuły, niezależnie od tego, czy posiadamy je w głównym magazynie. Jeśli któryś z artykułów jest dostępny w innym magazynie Motocardu, przysyłają go nam, abyśmy mogli uzupełnić zamówienie”. Takie produkty, które mają trafić bezpośrednio do konkretnego zamówienia oczekującego na wysyłkę, umieszczane są w strefie cross-dockingu. „WMS wyznaczając operatorom trasę kompletacji, zaczyna od tych właśnie

brakujących produktów” — dodaje Xavier Jounou.

3. Zwroty. Operatorzy identyfikują każdy produkt za pomocą terminali radiowych, sprawdzają ich stan, a Easy WMS wyznacza dla nich miejsca składowania na regałach.

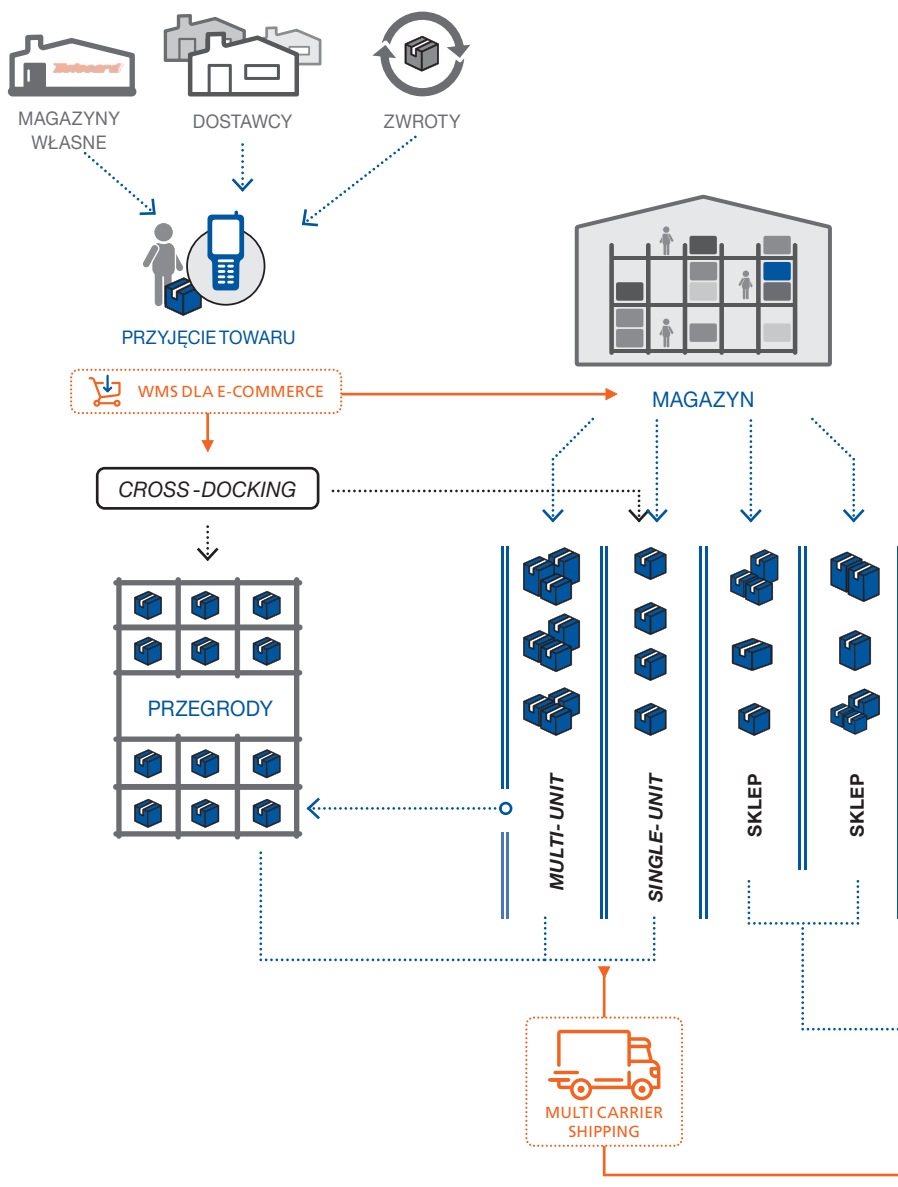
Przygotowywanie i wysyłka zamówień

Ze względu na rodzaj odbiorcy wyróżnia się zamówienia dwojakiego rodzaju: dla sklepów stacjonarnych (cotygodniowe uzupełnianie ich zaopatrzenia) oraz dla klientów sklepu internetowego. Te drugie mogą składać się z jednego produktu (*single-unit*) lub z większej liczby produktów (*multi-unit*).

Easy WMS grupuje zamówienia i wyznacza wózek, z którym dany operator będzie się przemieszczał po magazynie, pobierając wymagane produkty. Oprogramowanie zna pojemność wózka i uwzględnia ją, organizując pracę. „Jeśli wózek pomieści 20 kartonów, system przydziela do niego zamówienia, zarówno *single-unit*, jak i *multi-unit*, które łącznie składają się z nie więcej niż 20 kartonów” — wyjaśnia Kierownik Magazynu.

Operatorzy pobierają produkty, przemieszczając się po poszczególnych kondygnacjach magazynu, począwszy od strefy cross-dockingu. Korzystają ze wskazówek wyświetlanych na terminalach radiowych. Xavier Jounou słusznie zauważa, że „Easy WMS to narzędzie tak intuicyjne, że naprawdę trudno o błąd czy pomyłkę”.

Dzień w magazynie firmy Motocard



WYSYŁKA ZAMÓWIEŃ



Magazyn firmy Motocard realizuje strategię omnikanalową. Każdego dnia przygotowuje się w nim 900 zamówień dla sklepów stacjonarnych i klientów sklepu internetowego

Cztery osoby przygotowują wyłącznie zamówienia dla sklepów stacjonarnych, a pozostali operatorzy zajmują się komplectacją zamówień internetowych. *„Czwartek jest u nas trudnym dniem: sklepy potrzebują uzupełnienia towaru na weekend (czyli dni, w których sprzedaż jest najwyższa), a klienci sklepu internetowego zamawiają więcej z myślą o tym, by cieszyć się naszymi produktami w wolnych dniach”* — wyjaśnia Kierownik Magazynu.

Codziennie przygotowywane są oba typy zamówień, czyli *single-unit* i *multi-unit*. Konsolidacja zamówień składających się z jednego artykułu przebiega szybciej, bo wystarczy je zweryfikować, zapakować i zapatrzyć w etykiety wysyłkowe.

Zamówienia *multi-unit* natomiast wymagają bardziej złożonej procedury. Stacje robocze, na których się je przygotowuje, znajdują się obok przegród *„dla wygody operatorów, aby ograniczyć ilość wykonywanych przez nich ruchów”* — wyjaśnia Xavier Jounou. Każda przegroda odpowiada jednemu zamówieniu. Operatorzy umieszczają w nich wszystkie produkty składające się na nie, zgodnie ze wskazówkami WMS. Gdy zamówienie jest gotowe, Easy WMS kieruje je do strefy pakowania. W tej strefie drukuje się dokumenty przewozowe, pakuje produkty do kartonów oraz generuje i umieszcza na

nich etykiety wysyłkowe. Tak przygotowane zamówienia operatorzy umieszczają na przenośniku, który transportuje je do strefy wysyłek. Tam pracownicy układają kartony na paletach według przewoźników (SEUR lub UPS). Xavier Jounou wyjaśnia, że *„dzięki modułowi Multi Carrier Shipping system Easy WMS wie z wyprzedzeniem, która firma transportowa będzie dostarczać dane zamówienie, i drukuje odpowiednią etykietę w momencie pakowania go do kartonu”*.

Zalety Easy WMS

Oprogramowanie Mecalux zapewniło firmie Motocard wzrost sprzedaży i przyniosło następujące korzyści:

Od papieru do cyfryzacji

Zdaniem Jordiego Colillesa, Dyrektora ds. Cyfryzacji w firmie Motocard, *„najbardziej ewidentną zmianą było przejście z dokumentów papierowych na całkowicie cyfrowe”*.

Przed wdrożeniem Easy WMS dokument przewozowy zamówienia był generowany i drukowany w biurze. Operator musiał się więc tam udać, by móc, trzymając go w ręku, kompletować zamówienie. *„To było wąskie gardło, ponieważ operator nie mógł zacząć przygotowywać zamówienia, dopóki nie otrzymał go na papierze. Tak więc na przykład zamówienie, które wpłynęło przed południem, było realizowane dopie-*

ro po południu” — wspomina Dyrektor ds. Cyfryzacji.

Posługiwanie się dokumentacją papierową spowalniało pracę magazynu, a na dodatek generowało błędy. *„W strefie wysyłek personel tracił dużo czasu na poszukiwanie właściwych dokumentów przewozowych i etykiet wysyłkowych dla poszczególnych zamówień. W rezultacie dostawa zamówienia tego samego dnia była niemożliwa, co zaczęło być sporą niedogodnością dla naszego biznesu”* — dodaje Jordi Colilles.

Cyfryzacja usprawniła realizację zamówień. Dziś centralny punkt logistyki Motocard to zamówienie. Cała machina jest uruchamiana, kiedy potrzebne do jego skompletowania produkty są dostępne. *„Operator nie podejmuje żadnych działań w zakresie przygotowywania zamówienia, jeśli wiemy, że nie będziemy mogli tego zamówienia ukończyć. Zaczyna dopiero w momencie, kiedy wszystkie artykuły są już w magazynie”* — podkreśla Dyrektor ds. Cyfryzacji.

Wykorzystanie miejsca i elastyczność procesu

Zanim w magazynie został wdrożony Easy WMS, niemal pół obiektu zajmowały niekompletne zamówienia *multi-unit* w oczekiwaniu na brakujące produkty. Obecnie nie gromadzi się niekompletnych zamó-



Jordi Colilles

Dyrektor ds. Cyfryzacji
w firmie Motocard

„Wcześniej wysłanie zamówienia w dniu jego złożenia było dla nas niemożliwe, a to zaczęło stanowić przeszkodę w naszym rozwoju. Dzięki Easy WMS usprawniliśmy wszystkie nasze procesy i w rezultacie 90% zamówień złożonych przed południem jest wysyłanych tego samego dnia”.

wień, gdyż po prostu nie zaczyna się ich przygotowywać, gdy brakuje jakiegoś produktu. Przegrody na zamówienia zajmują jedynie miejsce przy strefie wysyłek.

Odpowiednie zagospodarowanie miejsca w magazynie ogranicza do minimum ilość ruchów wykonywanych przez operatorów, to zaś skraca czas realizacji zamówienia. Na przykład wszystkie stanowiska robocze, na których odbywa się weryfikacja i konsolidacja zamówień, są usytuowane na najniższej kondygnacji.

Ponadto Easy WMS wytycza trasę kompletacji lub składowania produktów, optymalizując jej przebieg i długość. *„Jest dla nas bardziej efektywne, gdy operatorzy przemieszczają się między kondygnacjami, ale w dni o większym natężeniu pracy każdy operator przygotowuje zamówienia tylko na jednej kondygnacji”* — twierdzi Jordi Colilles.



Pełna kontrola stanu magazynowego

Asortyment firmy Motocard jest składowany w kilku magazynach. Termin dostawy widoczny na stronie internetowej uwzględnia czas potrzebny na dostawę produktów z innych magazynów.

„Jedną z największych różnic, jakie dostrzeżliśmy, pracując z Easy WMS, jest to, że w czasie rzeczywistym znamy dokładną lokalizację każdego z 15 000 artykułów z naszej oferty” — zauważa Dyrektor ds. Cyfryzacji.

Aby było to możliwe, każdy produkt musi zostać zidentyfikowany za pomocą kodu kreskowego EAN-13, który operator skanuje terminalem radiowym podczas przyjęcia towaru. Na podstawie odczytanych informacji dotyczących rodzaju i marki produktu Easy WMS wyznacza dla niego miejsce składowania. Precyzyjna kontrola przekłada się na szybszą inwentaryzację.

„Policzenie towaru z kartką papieru w ręku zajmowało nam trzy dni. Natomiast ostatnią inwentaryzację zespół zewnętrznych pracowników tymczasowych przeprowadził w zaledwie półtora dnia. Wystarczyło ich przeszkolić z obsługi systemu Easy WMS i po kilku godzinach swobodnie się nim posługiwali. Jesteśmy bardzo zadowoleni, ponieważ jest to spora oszczędność kosztów” — wskazuje Jordi Colilles.

Szybkie dostawy

Terminowe dostawy to dla firmy Motocard priorytet. Jak wskazuje Jordi Colilles: *„Jesteśmy w stanie dostarczyć klientowi zamówienie internetowe w mniej niż 12 godzin. W tym celu staramy się przygotować jak największą liczbę zamówień do godziny 18:30, o której przyjeżdżają przewoźnicy. Aż 90% zamówień złożonych przed południem możemy wysłać jeszcze tego samego dnia”.* Przy takim systemie pracy klienci otrzymują swoje zakupy rankiem następnego dnia.

Zmiany dla rozwoju

Wdrożenie Easy WMS całkowicie przeobraziło logistykę firmy Motocard. Kontrola nad procesem logistycznym i asortymentem, jaką umożliwia to narzędzie, zapewnia szybką i sprawną realizację zadań związanych z magazynowaniem i kompletacją. Przejście z zarządzania łańcuchem dostaw na papierze do pełnej cyfryzacji obsługi towaru to krok milowy w rozwoju firmy. *„Jesteśmy w stanie obsłużyć 25-procentowy wzrost liczby zamówień internetowych. Próba generalna odbyła się w ostatni Black Friday. Przebiegła wzorowo. Wówczas, w ciągu całego tygodnia kampanii, przy bardzo wysokiej liczbie zamówień, zwiększyliśmy wydajność o 75%”* — podsumowuje Jordi Colilles. Wskaźnik ten oznacza, że przy mniejszej ilości zasobów operatorzy szybciej i sprawniej przygotowali więcej zamówień (nawet 2000 dziennie).



Korzyści dla firmy Motocard

- **Logistyka skoncentrowana na zamówieniu:** Easy WMS organizuje przygotowanie 900 zamówień dziennie (zarówno ze sklepów stacjonarnych, jak i klientów online) z chwilą, gdy wszystkie produkty potrzebne do jego skompletowania są dostępne w magazynie.
- **Elastyczny system:** operatorzy pobierają produkty do zamówień na wszystkich kondygnacjach, jednakże w dniach o dużym natężeniu pracy każdemu z nich przydziela się tylko jeden poziom.
- **Kontrola nad stanem magazynowym:** WMS zna dokładną lokalizację 15 000 pozycji asortymentowych.

