

## Caso prático: Global Freaks

Solução integral para um armazém e-commerce

País: Espanha



Global Freaks, um e-commerce especializado em cifras de colecionadores com sede em Igualada (Barcelona), está em processo de crescimento e com perspectivas de expansão promissoras para o futuro. Por isso digitalizou e modernizou seu armazém para melhor atender. A Mecalux forneceu uma solução abrangente que consiste em prateleiras para separação e o Sistema de Gerenciamento de Armazém Easy WMS com três módulos complementares que adicionam funcionalidades específicas para resolver as necessidades de um armazém de e-commerce, incluindo Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration lançado recentemente. Graças a todas essas tecnologias e ao próprio crescimento da empresa, a Global Freaks triplicou o número de pedidos que é capaz de despachar diariamente, passando de 90 para 300 nos dias de maior atividade.

## Grande seleção de figuras de colecionador

Global Freaks nasceu em 2017 comercializando figuras importadas de Dragon Ball. Aos poucos, foi crescendo e expandindo seu catálogo de produtos para oferecer uma gama cada vez mais ampla e variada de figuras.

Atualmente, mais do que uma loja online especializada em colecionadores, a Global Freaks se tornou um ponto de encontro para os amantes de mangá e anime (animação japonesa) como One Piece, Naruto, Doraemon, Sailor Moon ou Dr. Slump.

Ao expandir o número de referências, as vendas também aumentaram e, portanto, o número de pedidos. Portanto, era de vital importância melhorar a logística. A Global Freaks queria redesenhar completamente o seu armazém em Igualada (a apenas 50 km de Barcelona) e dotá-lo de novas tecnologias que tirassem o máximo proveito de todas as operações.

Desde seu armazém de 2.000 m<sup>2</sup>, a empresa distribui seus dados a centenas de clientes em qualquer país (principalmente na Espanha). Atualmente, são gerenciadas 6.000 referências (estão sendo ampliadas com o lançamento de novas figuras) que podem ser adquiridas no eBay, Amazon ou diretamente no próprio site da empresa ([www.global-freaks.com](http://www.global-freaks.com)) por meio da plataforma Comércio eletrônico da PrestaShop.



Daniel Vizcarra, gerente da Global Freaks, explica que *“antes fazíamos todos os procedimentos manualmente, sem nenhuma ferramenta de computador, e sabíamos de cor a localização das figuras. No entanto, quando o número de referências e pedidos começaram a crescer, este método de trabalho parecia-nos insuficiente. Percebemos que tínhamos que informatizar o armazém, queríamos mapeá-lo para representar graficamente sua distribuição e controlar as localizações e referências com facilidade e precisão”*.

Neste sentido, a empresa solicitou a colaboração da Mecalux porque, nas palavras de Vizcarra, *“foi o único fornecedor de sistemas de gerenciamento de armazém que nos permitiu a integração com os marketplaces onde vendemos os nossos produtos (eBay e Amazon), bem como com a plataforma PrestaShop para gerenciar nosso site”*.

### Soluções logísticas para e-commerce

Após analisar as necessidades e operações da Global Freaks, a Mecalux propôs equipar o armazém com estantes de picking de 4 m de altura. Segundo Daniel Vizcarra, *“optamos por esta solução porque nos pareceu uma combinação perfeita de estantes para uso doméstico e para uso industrial. A razão é que sua altura e profundidade nos permitem armazenar todas as figuras. Além disso, os localizações podem ser adaptados aos diferentes tamanhos e particularidades da merca-*

*doria e o acesso direto facilita o manuseio dos artigos”*.

Porém, para melhorar sua cadeia de suprimentos, o que a empresa realmente precisava era de um Sistema de Gerenciamento de Armazém (WMS). A Global Freaks instalou o Easy WMS, o WMS da Mecalux, porque *“é capaz de oferecer controle absoluto e total rastreabilidade dos produtos, desde a chegada ao depósito até o embarque, algo que antes não tínhamos”*, destaca Daniel Vizcarra.

A Mecalux também implementou três módulos que ampliam as funcionalidades do Easy WMS para que este e-commerce possa despachar todas os pedidos solicitados pelos clientes no menor tempo possível e sem erros:

- **Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration.**

Este módulo, lançado recentemente, é capaz de conectar o Easy WMS com os principais marketplaces onde a Global Freaks vende suas figuras (eBay e Amazon) e com a plataforma de e-commerce PrestaShop. Desta forma, o estoque do depósito é sincronizado em todas as plataformas em tempo real e a preparação dos pedidos é automatizada para garantir seu rápido envio.

- **WMS para e-commerce.**

Sua função é reduzir os tempos de preparação e envio de pedidos. Para isso, classifica as figuras do almoxarifado de forma lógica e ordenada que facilita o trabalho dos operadores que fazem o picking. Ele também organiza a separação de pedidos com base em se eles são *single-unit* (composta por um único item) ou *multi-unit* (composta por vários).

- **Gestão da expedição.** Visa simplificar e agilizar os processos de embalagem e etiquetagem dos pedidos, cumprindo os padrões definidos pelas agências de transporte com as quais trabalha a Global Freaks (principalmente Correos Express para envios em Espanha e Portugal).

Com todas estas soluções, *“ficamos mais ágeis e podemos processar três vezes mais pedidos do que antes. Neste verão, apesar das dificuldades causadas pela pandemia, batemos recordes de vendas, o que indica que, no futuro, continuaremos ampliando o número de pedidos diários. Com o Easy WMS da Mecalux, poderemos prepará-los e despachá-los no menor tempo possível”*, afirma Daniel Vizcarra.

Os números falam por si: agora são expedidos até 300 pedidos (ainda mais se neces-

sário), enquanto anteriormente, em dias excepcionais e com maior volume de trabalho como a *Black Friday*, no máximo 90. Também houve uma mudança na tendência. Antes, as segundas eram os dias com maior volume de pedidos. Agora, os pedidos chegam principalmente nos dias de semana. O Easy WMS é um sistema que rege todo o armazém, por isso está preparado para organizar e otimizar as operações, adaptando-se facilmente às variações da procura. Vamos ver como os três módulos Easy WMS impulsionaram na cadeia de logística Global Freaks:



### Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration: lojas 'online' conectadas com o armazém

Os usuários podem comprar figuras do Global Freaks na Amazon, eBay ou diretamente no [global-freaks.com](http://global-freaks.com) com o PrestaShop. *"Para adaptar a nossa logística a esta realidade, o módulo Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration da Mecalux centraliza as três plataformas num mesmo painel, fornecendo-nos informação detalhada sobre o estoque disponível e os pedidos que os clientes solicitaram"*, afirma Daniel Vizcarra.

O Easy WMS se comunica constantemente com essas três plataformas (podem ser mais no futuro) com dois objetivos básicos:



**Daniel Vizcarra**  
Gerente da Global Freaks

*"Com a ajuda do módulo Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration, o WMS é conectado com a Amazon, eBay e PrestaShop. Por um lado, o estoque destas plataformas é atualizado periodicamente com os estoques disponíveis no armazém e, por outro lado, Easy WMS conhece os pedidos solicitados para organizar a sua preparação imediata".*

**Coordenação.** O estoque que aparece na Amazon, eBay e no site Global Freaks é atualizado automaticamente conforme os clientes fazem novos pedidos.

**Comunicação.** Amazon, eBay e o site Global Freaks podem informar o cliente sobre o status de seu pedido (se foi despachado e qual é a previsão de entrega).

O Easy WMS se comunica diretamente com as três plataformas de e-commerce sem a necessidade de um ERP. *"Todo o nosso catálogo está no site da Global Freaks e a partir daí compartilhamos com o eBay e a Amazon por meio do Easy WMS"*, afirma o gerente.

Da mesma forma, o Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration ajuda a atender às especificidades e demandas da Amazon, eBay e PrestaShop. Por exemplo, no caso da Amazon, a taxa de pedidos errados deve ser inferior a 1% e os

atrasos na entrega menos de 4%. A integração é o princípio essencial para a logística da Global Freaks. Amazon, eBay e PrestaShop notificam Easy WMS dos pedidos que os clientes fizeram e, ao mesmo tempo, o WMS atualiza o estoque em tempo real.

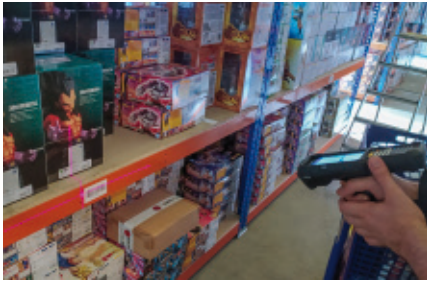
Para tal, baseia-se nas unidades físicas do armazém, ignorando os pedidos (tanto os pagos como os parcelados). Este estoque também inclui itens de pré-venda (adquiridos entre seis meses e dois anos antes de seu lançamento no mercado).

Quando um cliente solicita uma figura, o Easy WMS ordena sua preparação imediata no armazém para que possa ser despachada no menor tempo possível.

Simultaneamente, comunica que começou a preparação desta encomenda ao marketplace correspondente para informar o cliente.

## PROCESSO LOGÍSTICO COM MARKETPLACES & ECOMMERCE PLATFORMS INTEGRATION





### WMS para e-commerce: preparação de pedidos 'online'

O gerente da Global Freaks diz: *"Somos uma loja online, por isso precisávamos do módulo SGA para e-commerce para unificar vendas e expedições com o gerenciamento de nosso armazém"*.

Este módulo trata da preparação de pedidos online organizando de forma eficiente a área de recepção, pois é nela que são recebidos todos os produtos dos fornecedores, principalmente asiáticos, para que a Global Freaks os possa comercializar. Seguindo as diretrizes do WMS para e-commerce, os operadores retiram as caixas de cada palete recebido e, com o auxílio do terminal de radiofrequência, fazem a leitura do código de barras. O WMS então informa automaticamente onde armazená-los.

O Easy WMS atribui a eles uma localização com base em diversos critérios como, por exemplo, a referência ou o nível de demanda. Daniel Vizcarra garante que *"a estratégia de localização dos produtos é caótica, ou seja, os artigos nem sempre são depositados no mesmo local"*.

Apesar desta paradoxal denominação, a estratégia de localização caótica segue



### O WMS organiza a preparação e o envio imediato de pedidos, independentemente de serem da Amazon, eBay ou do próprio site da Global Freaks com PrestaShop

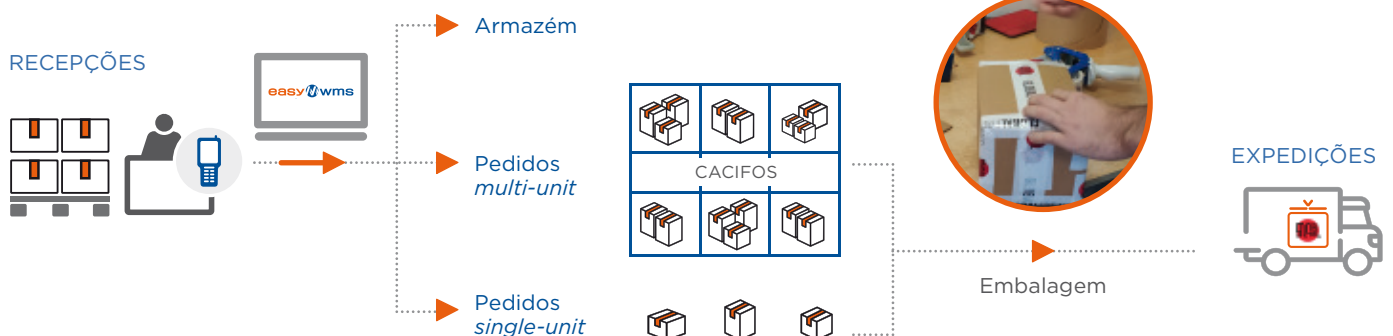
uma ordem muito estrita, de forma que Easy WMS sabe a localização exata de cada peça em tempo real. Esta estratégia também reduz o risco de saturação em certas áreas e aproveita as lacunas livres de forma mais eficaz. *"Quando a nossa gestão era manual, tínhamos tudo ordenado por série (por exemplo, um corredor*



**Daniel Vizcarra**  
Gerente de Global Freaks

*"O módulo WMS e-commerce do Easy WMS é essencial para o nosso negócio de vendas online. Este sistema controla o estoque e organiza a separação de pedidos com base nos produtos disponíveis e pedidos pendentes. Como resultado, agora somos muito mais rápidos e atendemos mais pedidos sem erros"*.

### PROCESSO LOGÍSTICO COM WMS PARA E-COMMERCE



para Dragon Ball, outro para One Piece, etc.). Agora não, o Easy WMS é quem decide a localização e, embora tudo esteja aparentemente bagunçado, está bem organizado e melhor aproveitado”, completa o gerente.

Assim que todos os produtos forem identificados e armazenados, a preparação do pedido começa. De acordo com o gerente da Global Freaks, “geralmente preparamos o mesmo número de pedidos single-unit do que multi-unit, embora em épocas específicas como o Natal, geralmente despachamos mais single-unit em compras procedentes da Amazon”.

Para isto, os operadores percorrem o armazém seguindo as instruções do Easy WMS. Este sistema informa para qual localização ir, qual item extrair e em que quantidade. “Antes, se os operadores coletavam o produto errado na hora de preparar um pedido, ninguém percebia até que fosse entregue ao cliente. Agora, porém, isso não acontece”, explica Daniel Vizcarra.

Os pedidos multi-unit são depositadas em cacifos, onde se unem às diferentes referências que constituem um pedido. Depois de concluído, o WMS instrui o operador a retirar todos os itens daquele local e transferi-los para a área de embalagem e expedição.

Os cacifos também são utilizados como depósito temporário. Alguns pedidos, sejam single-unit ou multi-unit, são colocados neles esperando pela expedição (o mais comum é em pedidos a de longo prazo em que algum pagamento ainda está pendente). Já quando os pedidos são single-unit, uma vez retirados das estantes, são encaminhados para a área de embalagem e expedição.



### Gestão da expedição: organização das expedições

A expedição de pedidos é a última operação que ocorre dentro do depósito da Global Freaks e, como tal, deve ser devidamente organizado e planejado. Antes de colocar os pedidos no caminhão de entrega, os operadores embalam, etiquetam e imprimem a documentação necessária para a transportadora.

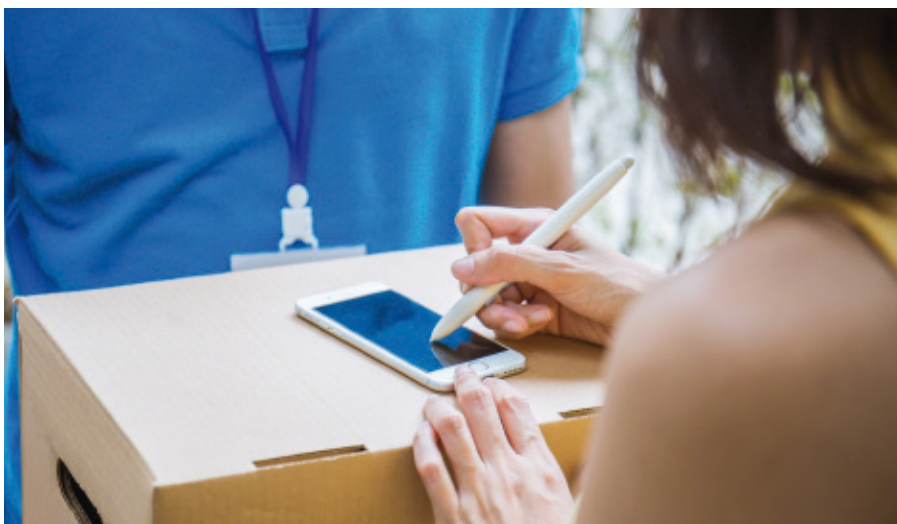
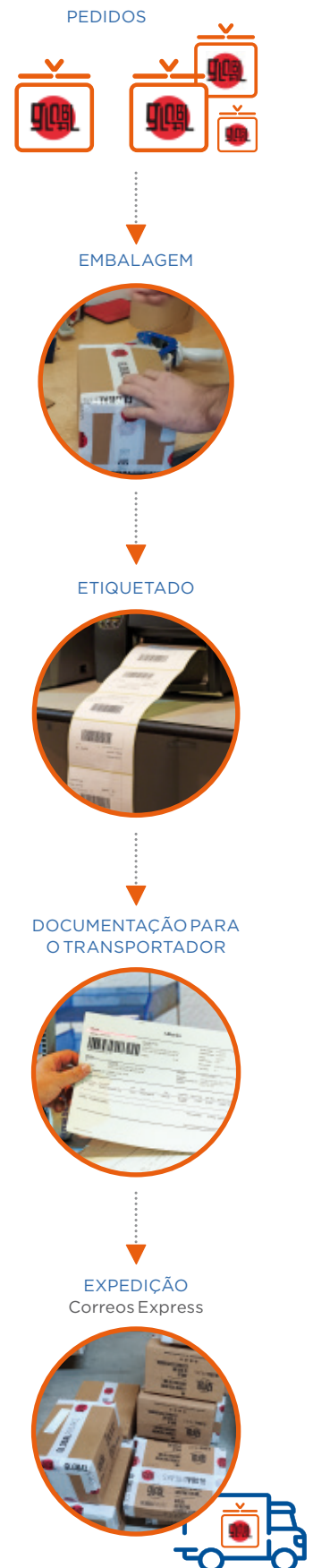
O software Gestão de expedição é um módulo projetado especificamente para gerenciar todos esses processos automaticamente. Para começar, envia instruções precisas aos operadores sobre como em-



### Daniel Vizcarra Gerente de Global Freaks

“Com o módulo Gestão de expedição, automatizamos as expedições, eliminando assim os possíveis erros derivados do gerenciamento manual. Este software se integra com as transportadoras com as quais trabalhamos, agilizando o manuseio e distribuição dos pedidos”.

## PROCESSO LOGÍSTICO COM SOFTWARE GESTÃO DE EXPEDIÇÃO



balar as figuras (por exemplo, diz se podem colocá-los em um único pacote ou em vários).

A próxima etapa é etiquetar os pedidos, para os quais a Gestão de expedição imprime uma etiqueta para cada pacote. O software sabe com antecedência qual agência vai distribuir cada pedido, então imprime uma etiqueta personalizada para cada uma delas.

Esta etiqueta inclui, entre outros parâmetros, o código de rastreamento (mais conhecido como tracking number), especialmente útil para os clientes rastrear seus pedidos.

Global Freaks trabalha com a empresa de encomendas expresso Correos Express para despachar encomendas para clientes em Espanha (exceto nas Ilhas Canárias, Ceuta e Melilla) e Portugal. Quando os pedidos precisam ser enviados para outros destinos, a empresa contrata os serviços de outras agências de transporte.

*“Com este módulo, todas os envios são informatizados e as etiquetas são geradas automaticamente, o que nos economiza muito trabalho. Agora, dois operadores fazem o mesmo trabalho que três faziam antes”,* comemora o gerente da Global Freaks. O WMS integrou as principais agências de transporte mais reconhecidas em cada país como UPS, DHL, TNT ou Correos Express na Espanha.

O módulo cria automaticamente a documentação necessária para o transportador (entre outros, a fatura comercial, o seguro de transporte ou os dados sobre onde entregar os pedidos). Os pacotes são então organizados na área de expedição



## Daniel Vizcarra Gerente da Global Freaks



*“Easy WMS é um Sistema de Gerenciamento de Armazém ideal para nosso e-commerce. Reduzimos os erros, eliminamos as quebras de estoque, temos total rastreabilidade desde a chegada dos artigos ao armazém até ao envio e podemos gerir mais pedidos diariamente. De destacar que se trata de um software muito intuitivo e que a sua implementação tem sido impecável, apesar das dificuldades acrescentadas pela pandemia graças ao empenho das equipas operacionais da Mecalux. Agora temos um armazém moderno e logística avançada para atender às nossas necessidades atuais e futuras”.*

para que quando o transportador chegue ao armazém, apenas tenha que retirá-los rapidamente e carregá-los no caminhão.

Da mesma forma, a transportadora já possui todas as informações de que precisa, como os pedidos a serem coletados, a quantidade de pacotes ou o destino.

### Trabalho e paixão

O armazém Global Freaks é o paraíso para os amantes de filmes e séries de animação.

Todos os dias, as operadoras se esforçam para despachar o maior número de pedidos para satisfazer os clientes que desejam receber as figuras de seus personagens favoritos.

Centenas de clientes na Espanha e internacionalmente se conectam todos os dias à Amazon, eBay ou ao próprio site Global Freaks em busca dos números de coleção

que desejam. *“Nossa situação atual é muito boa. O confinamento e a pandemia impulsionaram o comércio eletrônico e nos beneficiamos desta expansão: tanto nosso faturamento quanto o número de pedidos cresceram”,* afirma Daniel Vizcarra. O Software de Gerenciamento da Mecalux tem contribuído para aumentar a produtividade deste armazém de comércio eletrônico.

Com os módulos Easy WMS e Marketplaces & Ecommerce Platforms, WMS para e-commerce e Gestão de expedição, os 6.000 referências e pedidos disponíveis podem ser rastreados em tempo real, independentemente de sua origem.

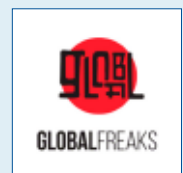
O armazém está cuidadosamente organizado. O Easy WMS direciona e otimiza todos os movimentos da mercadoria, ao mesmo tempo que se preocupa em eliminar qualquer possibilidade de erro.





### Benefícios para Global Freaks

- **Digitalização e rastreabilidade:** Global Freaks passou de uma gestão manual de sua mercadoria e seus pedidos a uma gestão totalmente digital. Isso não apenas eliminou os erros, mas também simplificou a preparação de pedidos.
- **Integração com marketplaces:** o Easy WMS se conecta automaticamente aos mercados onde Global Freaks vende seus produtos (eBay e Amazon) e à plataforma de e-commerce PrestaShop.
- **Aumento de pedidos:** os módulos WMS para e-commerce e Gestão de expedição triplicaram o número de pedidos que podem ser preparados no armazém.
- **Controle nas expedições:** os processos de embalagem, etiquetagem e expedição da mercadoria estão sob controle com a ajuda do módulo Gestão de expedição, que se comunica com a Correos Express, a principal agência de transporte da Global Freaks.



### Dados técnicos

	2018	2020	Previsão 2022
Nº de referências	1.500	6.000	12.000
Nº de pedidos/dia	30	150	300
Nº máx. de pedidos em <i>Black Friday</i>	90	300	2.000

