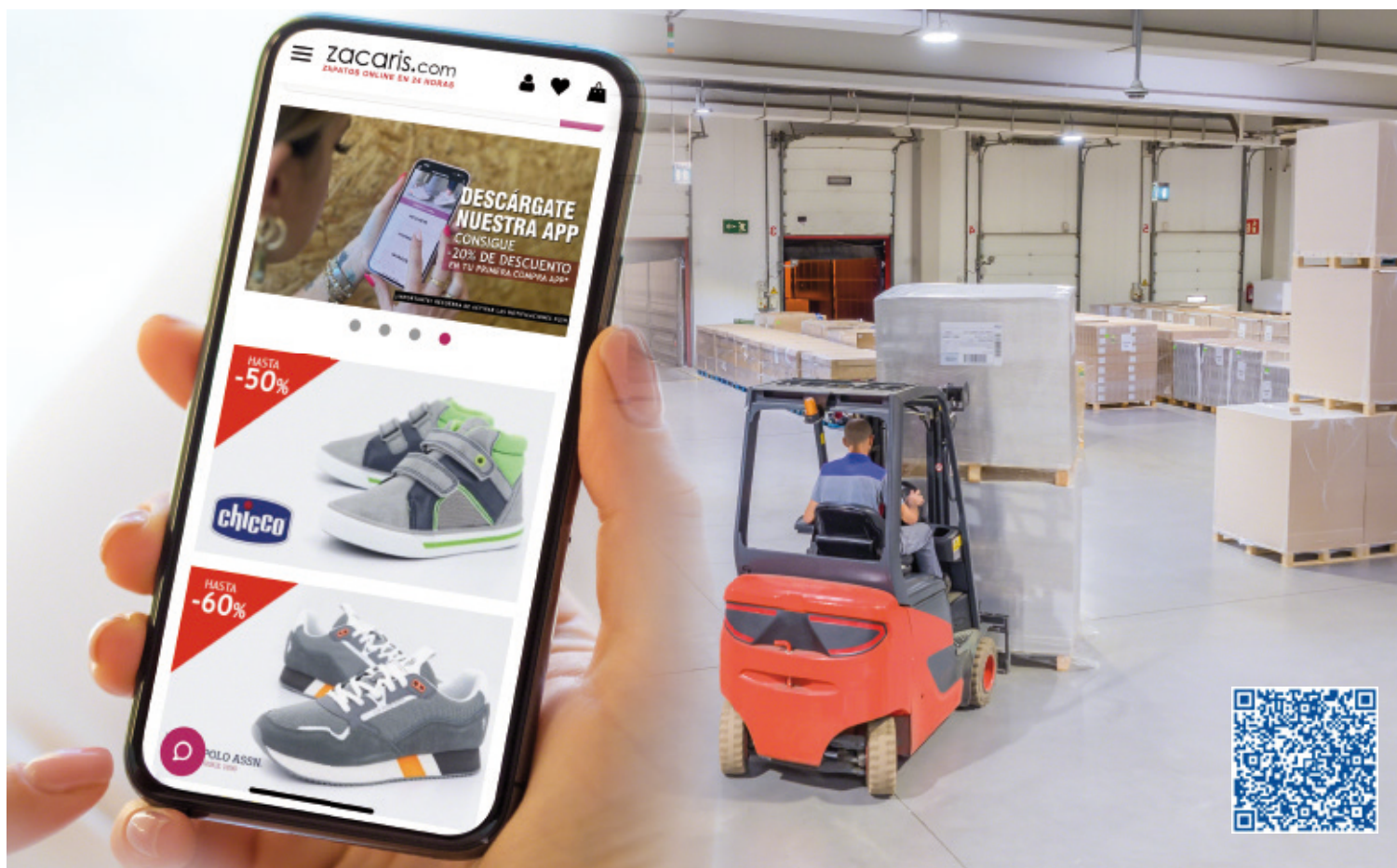


Preparação de 3.000 pedidos diários para seus clientes online

Zacaris, e-commerce de calçados, utiliza Easy WMS para gerenciar em tempo real 300.000 referências.

País: **Espanha** | Setor: **têxtil e complementos**



zacaris.com
ZAPATOS ONLINE EN 24 HORAS

DESAFIOS

- **Controlar a rastreabilidade** de centenas de milhares de calçados.
- **Preparar, expedir e entregar pedidos online** em 24 horas.
- Enfrentar a expansão do negócio e impulsionar o **e-commerce**.

SOLUÇÕES

- **Sistema de Gerenciamento de Armazém Easy WMS** da Mecalux.

BENEFÍCIOS

- Gerenciamento de **300.000 referências** em tempo real.
- Preparação de **3.000 pedidos** e expedição de **4.000 pacotes diários** para clientes online.
- **Transferência para um novo armazém sem interromper as operações** ou atendimento ao cliente.

A Zacaris é uma loja de calçado online que comercializa uma vasta gama de calçado de marcas conhecidas como Converse, Skechers, Geox, Clarks, Tommy Hilfiger ou Camper, entre muitas outras. A prioridade da empresa é satisfazer as necessidades dos usuários com preços competitivos, entrega rápida e sem erros. O e-commerce amplia constantemente seu catálogo com novas marcas, modelos e estilos de calçados da última moda.

» **Ano de fundação: 2010**

» **Nº de marcas: +200**

» **Presença internacional: Alemanha, Espanha, França, Itália Portugal e Reino Unido**

A loja online de calçados Zacaris experimentou um grande crescimento nos últimos anos. Os irmãos Badias, que já possuíam três lojas de calçados, fundaram este e-commerce em 2010 com o objetivo de aproveitar as possibilidades do comércio digital e atingir um público mais amplo. Para a empresa, a Internet foi a ponta de lança da internacionalização do negócio, que hoje vende suas peças para milhares de clientes na Alemanha, Espanha, França, Itália, Portugal e Reino Unido.

O sucesso da Zacaris assenta em dois pilares: um amplo catálogo de produtos com as últimas tendências de calçado e uma cadeia de suprimentos eficiente que permite que os pedidos comprados antes das 16h sejam recebidos no dia seguinte. Além disso, Zacaris tem uma política de devolução flexível, oferecendo aos usuários um prazo de doze meses a partir da data da compra para poder fazer uma troca ou devolução.

A cadeia de suprimentos de Zacaris se destaca pelo alto nível de exigência, típico da logística de e-commerce. Para enfrentar à expansão do negócio, a empresa segue uma estratégia de otimização e renovação de processos de forma a agilizar a preparação e expedição dos pedidos. Sob esta premissa, a empresa centralizou sua logística em um novo armazém equipado com o Sistema de Gerenciamento de Armazém Easy WMS da Mecalux para manter um controle exaustivo de 300.000 referências em tempo real.

Digitalização de armazém

Em Lleida (Espanha), a Zacaris dispunha de um armazém central onde gerenciava a mercadoria e distribuía os pedidos aos clientes online. Todas as operações eram feitas manualmente, desde a recepção até o controle de estoque. “Para efetuar os recebimentos, consultávamos no ERP os artigos que iam chegar ao armazém e imprimimos as etiquetas. Posteriormente, tínhamos que localizar os produtos entre os paletes rece-

bidos e colocar a etiqueta correspondente”, explica Oscar Herranz, CTO da empresa.

Recebidos os artigos, os operadores depositavam-nos nas estantes organizadas por marcas, códigos e tamanhos. “Com uma quantidade tão grande de produtos em estoque, encomendar a mercadoria era uma tarefa muito trabalhosa. Se não havia espaço para armazenar um produto, tínhamos que abrir espaço movimentando centenas de caixas”, acrescenta Herranz.

Zacaris deixou claro que precisava melhorar as operações de seu armazém se quisesse realizar sua estratégia de e-commerce com solvência: “Queríamos deixar de organizar a mercadoria manualmente, agilizar o processo de recebimentos e otimizar o picking para minimizar qualquer possibilidade de erro”, observa o CTO. O e-commerce buscava uma

solução digital que agilizasse o desenvolvimento dos processos logísticos e garantisse a máxima qualidade.

Depois de comparar diferentes opções, Zacaris escolheu o Easy WMS, o Sistema de Gerenciamento de Armazém da Mecalux. Uma das particularidades deste programa é que pode adaptar as suas funcionalidades às necessidades de cada armazém. O sistema foi concebido para ajudar a empresa a enfrentar mudanças no negócio como o aumento do número de pedidos ou o gerenciamento de cada vez mais referências.

Centralização logística num novo armazém

Com o aumento das vendas online, o armazém da Zacaris começou a ficar pequeno e sobrecarregado com toda a atividade logística. A empresa estava encontrando cada vez



mais dificuldade para acomodar os produtos, então decidiu se mudar para um novo centro logístico de maiores dimensões. “Queríamos que o armazém também fosse equipado com o Easy WMS para poder acompanhar as 300.000 referências em tempo real”, diz Herranz.

A prioridade da Zacaris era continuar atendendo os clientes sem interrupção durante a mudança do centro. Durante o tempo que durou o processo, o Easy WMS esteve operacional em ambas as instalações em simultâneo. “Mudanças são sempre complexas. Coordenar as operações nos dois centros logísticos foi um grande desafio”, manifesta Herranz.

Além de oferecer um serviço ininterrupto durante a transferência, havia outro fator determinante: todos os recebimentos deveriam ser feitos no novo centro logístico. O antigo armazém deixou de receber mercadoria para a armazenar e passou a dedicar-se apenas à expedição dos artigos que estavam em estoque.

“O Easy WMS sempre esteve conosco, ajudando-nos a preparar todos os pedidos dos clientes sem demora. Nosso maior desejo

é manter o compromisso com os usuários e garantir as entregas em até 24 horas. A transferência do armazém nos mostrou que o Easy WMS é um software escalável, capaz de se adaptar às mudanças do nosso negócio e que sempre impulsionará nossa cadeia de suprimentos”, afirma Herranz.

Armazém e-commerce digital

Como no armazém anterior de Zacaris, “o Easy WMS controla, dirige e otimiza todas as operações: das entradas às saídas”, diz Herranz. Para isso, o sistema distribui o trabalho entre os operadores e envia instruções personalizadas para cada um deles.

No armazém, os trabalhadores utilizam terminais de radiofrequência para se comunicar instantaneamente com o software. “Quando instalamos o Easy WMS, demoramos um pouco para nos acostumar com as instruções do software, mas agora dominamos o sistema. Nenhum operador gostaria de trabalhar sem essa tecnologia”, comenta Herranz. O sistema gera rotas para que os operadores percorram as distâncias mínimas possíveis tanto nas tarefas de armazenagem quanto na preparação de pedidos. Diariamente, o armazém do e-commerce recebe paletes de fornecedores com as mais diversas referên-

cias e produtos. Os operadores somente precisam ler o código de barras de cada artigo para inseri-lo no sistema e o Easy WMS pode atribuir uma localização a ele. O trabalho com etiquetas e terminais de radiofrequência tem sido um avanço para a logística de Zacaris. Cada artigo é identificado com seu próprio código de barras, o que facilita a localização e o rastreamento das 300.000 referências em tempo real.

Para atribuir uma localização à mercadoria, o Easy WMS utiliza algoritmos avançados que consideram variáveis como referência, marca e nível de demanda de cada caixa de sapato. A estratégia de posicionamento (*slotting*) dos produtos é caótica, ou seja, cada referência tem uma localização livre e aleatória. Apesar deste nome paradoxal, o armazém segue uma ordem muito estrita, porque o software sabe a todo o momento qual é o estoque e onde se encontra a todo o momento. “Com a organização caótica da mercadoria, nosso armazém está muito mais eficiente do que antes”, acrescenta o CTO.

Uma das operações chave e mais exigentes do armazém de e-commerce de Zacaris é a preparação de pedidos. Diariamente 3.000 pedidos são preparados e distribuídos aos clientes em menos de 24 horas. Uma das peculiaridades das lojas online é a preparação de uma infinidade de pedidos compostos por poucos artigos cada. No caso de Zacaris, 80% dos pedidos costumam incluir apenas uma linha de pedido (por exemplo, um único modelo de calçado). Para efetuar tantos pedidos single-unit, no armazém se segue uma estratégia de agrupamento: os operadores recolhem os artigos pertencentes a vários pedidos no mesmo percurso.

Em seguida, na área de consolidação, os produtos são embalados, rotulados e agrupados de acordo com a rota de transporte. A partir do armazém do e-commerce de Zacaris, são distribuídas 4.000 embalagens por dia,

destinadas aos clientes. Para enfrentar esta magnitude de envios, a empresa reorganizou a área de expedição com o software da Mecalux para evitar erros e garantir entregas em 24 horas.

Logística em transformação e expansão

A logística de e-commerce de Zacaris está em constante transformação e expansão. Prova disso é a transferência para um novo armazém de maiores dimensões para efetuar o gerenciamento em tempo real de 300.000 referências e a preparação de 3.000 pedidos diários.

A empresa implementou o software Easy WMS da Mecalux em seu novo armazém para oferecer um melhor serviço aos clientes. Com a digitalização, Zacaris simplificou as operações para garantir a entrega dos pedidos em até 24 horas. A transformação digital do armazém trouxe inúmeras vantagens para Zacaris: entre outras, maior controle de estoque, melhor aproveitamento do espaço de armazenamento, além de grande agilidade e segurança em operações tão complexas quanto a preparação de pedidos.

Easy WMS ajudou Zacaris a impulsionar sua logística. Com perspectivas futuras muito promissoras, o armazém deste e-commerce continuará operando com desempenho máximo para expedir um número de pedidos que não para de crescer.



“Easy WMS transformou completamente nossa logística. O armazém é muito mais eficiente do que antes porque temos um controle mais rigoroso de todos os processos e estoque. A organização da mercadoria tem proporcionado maior agilidade nas tarefas de armazenamento e preparação de pedidos.”

Oscar Herranz
Zacaris de CTO