

Caso práctico: Rent a Book

Un almacén preparado para la vuelta al cole

Ubicación: Bélgica



Rent a Book, compañía belga dedicada a la comercialización y alquiler de libros de texto a través de internet, ha implementado el sistema de gestión de almacenes (SGA) Easy WMS de Mecalux en su almacén en Enghien (Bélgica). El número de pedidos online que prepara a diario no deja de crecer y ya supera el millar. Con la ayuda de Easy WMS, la compañía ha optimizado los procesos de su cadena de suministro, haciendo hincapié en perfeccionar la preparación de pedidos, mejorar su servicio y eliminar los errores.

Alquiler de libros de texto

Con el comienzo de un nuevo curso escolar, las familias desembolsan una gran cantidad de dinero en libros, por no hablar del tiempo que supone ir a buscarlos a las librerías. Rent a Book es una iniciativa muy innovadora que nace de la necesidad que tienen muchos padres y madres de ahorrar dinero y tiempo.

Fundada en 2013, Rent a Book es una compañía belga que se dedica a la venta y alquiler de libros de texto. Inicialmente, solo comercializaba los libros que utilizaban los alumnos en el Collège Saint-Augustin (en la ciudad de Enghien). Sin embargo, desde el año 2016, ha ampliado su catálogo de productos y, en la actualidad, colabora con los centros educativos de prác-

ticamente todas las provincias de Bélgica. De acuerdo con Grégory Bastieans, gestor de proyectos de Rent a Book, *“hemos experimentado un crecimiento muy fuerte en los últimos años y, para 2019, preve-mos duplicar el volumen de ventas”*. Pese a tener un gran éxito en Bélgica, ampliar su mercado a nivel internacional todavía no entra dentro de su estrategia empresarial.

El servicio de Rent a Book es muy fácil e intuitivo. Tan solo hay que conectarse a su página web, seleccionar la región en la que se halla el centro educativo, escoger la escuela, el curso del niño o niña, la asignatura y, finalmente, el libro que se desea comprar o alquilar. Los libros se alquilan a un precio 35% menor que el que se puede encontrar en las demás librerías belgas y se

reciben directamente en casa antes de que comiencen las clases.

Un SGA para mejorar el picking

En Enghien (Bélgica), la compañía posee un almacén muy pequeño, de 450 m², desde donde distribuye todos los libros a los clientes del país. *“Antes controlábamos los pedidos con una hoja y un lápiz. El principal problema al que nos enfrentábamos era equivocarnos e, incluso, nuestra tasa de error alcanzó el 3%”*, señala Grégory Bastieans.

Un 3% de errores puede parecer un porcentaje pequeño pero, en realidad, es enorme, porque tiene un coste muy elevado para la compañía. La logística inversa empieza cuando un cliente recibe un



libro equivocado. Este contacta con Rent a Book y hace su reclamación para devolver el artículo que ha recibido erróneamente y solicitar el envío del título correcto. *“En definitiva, una inmensa pérdida de tiempo y un coste igualmente importante”*, añade el gestor de proyectos de la compañía.

El negocio de Rent a Book es muy estacional y con un periodo de ventas muy breve: en tan solo tres meses al año (entre julio y septiembre), se registran diariamente la práctica totalidad de los pedidos online, con picos que pueden alcanzar los 1.000 pedidos/día. Esto requiere que los operarios preparen los pedidos a contrarreloj para que los padres dispongan de los libros antes de empezar las clases. Para sacar adelante ese trabajo, es fundamental una buena organización de toda la cadena de suministro: por un lado, disponer de la mercancía en el momento preciso y, por el otro, coordinar a los operarios para que preparen los pedidos con la máxima rapidez posible.

Ante esa situación, la compañía se planteó implementar un sistema de gestión de almacenes (SGA) con el fin de mejorar la preparación de pedidos. *“No tenemos un stock gigantesco, pues tan solo gestionamos 1.700 referencias distintas. No necesitábamos el SGA para controlar nuestro inventario, sino más bien para afrontar el creciente*

número de pedidos que debemos preparar a diario”, admite Grégory Bastieans.

Instalar un SGA en un almacén es una decisión trascendente para cualquier compañía porque repercute directamente sobre el rendimiento del negocio. Por ello, el gestor de proyectos de Rent a Book quería estar completamente seguro antes de decantarse por Easy WMS, el SGA desarrollado por Mecalux: *“hice unas búsquedas por internet y contacté con Mecalux porque me pareció una compañía segura y seria. Ellos me explicaron cómo funciona el software y yo les expuse mis necesidades. Me tranquilizaron diciéndome cómo*

mo Easy WMS era capaz de adaptarse a mi negocio. Diez días después, el equipo de Mecalux visitó nuestras instalaciones en Engehin y tuvimos una entrevista muy extensa en la que analizaron mis requerimientos en profundidad. Cuando tuve la oferta entre las manos, supe que cuadraba con todo lo que buscábamos y, además, el presupuesto era el esperado”.

Posteriormente, un equipo técnico de Mecalux se trasladó al almacén de Rent a Book durante dos semanas para instalar y configurar el sistema. *“La implementación del sistema fue muy satisfactoria”*, afirma Grégory Bastieans.



Grégory Bastieans

Gestor de proyectos de Rent a Book

“Easy WMS de Mecalux se ha adaptado perfectamente a nuestra empresa. Desde que lo instalamos, hemos reducido el tiempo destinado a la preparación de pedidos y el número de errores, lo que ha disminuido el coste de servicio de posventa. Lo que más apreciamos de este sistema es su capacidad de respuesta y su flexibilidad, al ajustarse a nuestro almacén y a nuestros productos”.

El proceso se llevó a cabo en junio, cuando la página web de la compañía está cerrada y no se procesa ningún pedido. *“Tuvimos el tiempo suficiente para trabajar con el equipo técnico y familiarizarnos con esta nueva herramienta. Cuando los técnicos se marcharon, disponíamos de un software operativo y adaptado a nuestras necesidades”*, añade.

Los operarios se han amoldado muy bien a este software, en palabras de Grégory Bastieans, *“por tres razones esenciales: teníamos una persona de Mecalux que nos iba explicando su funcionamiento, nosotros, por nuestra parte, estábamos muy interesados en aprender y, sobre todo, porque Easy WMS es muy fácil de usar”*. Es un sistema muy intuitivo, por lo que la nueva plantilla que se incorpora al almacén solo necesita una breve formación antes de empezar a trabajar con él.

Los operarios utilizan terminales de radiofrecuencia para comunicarse en tiempo real con el SGA y recibir las órdenes y confirmar que las han cumplido. Este sistema agiliza su trabajo porque simplemente deben ejecutar las indicaciones del SGA.

Control de las operativas

Easy WMS interviene en todos los procesos del almacén con el fin de optimizar el trabajo de los operarios y preparar el mayor número de pedidos.

Recepción de la mercancía

“No disponemos de un área específica destinada a las recepciones, por lo que el SGA busca una ubicación para cada artículo a medida que se va descargando el camión”, dice Grégory Bastieans. Durante los tres meses de mayor actividad, diariamente llegan 600 palets con más de 500 libros cada uno de ellos que envían los cinco proveedores con los que trabaja Rent a Book.

La recepción es ciega, es decir, los pedidos llegan sin tener constancia ni notificación previas del ERP de Rent a Book a Easy WMS. Para evitar errores y gestionar la llegada de estos productos, es necesario contar con un plan de actuación adecuado que consiste en identificar cada libro mediante el terminal de radiofrecuencia. De ese modo, el SGA ya lo puede dar de alta en el sistema.

Una vez identificados todos los productos, Easy WMS, asigna una ubicación a cada libro teniendo en cuenta su referencia (centro, asignatura, curso, etc.), si es un libro de texto o un diccionario, si son libros para vender o libros para alquilar y su nivel de demanda.

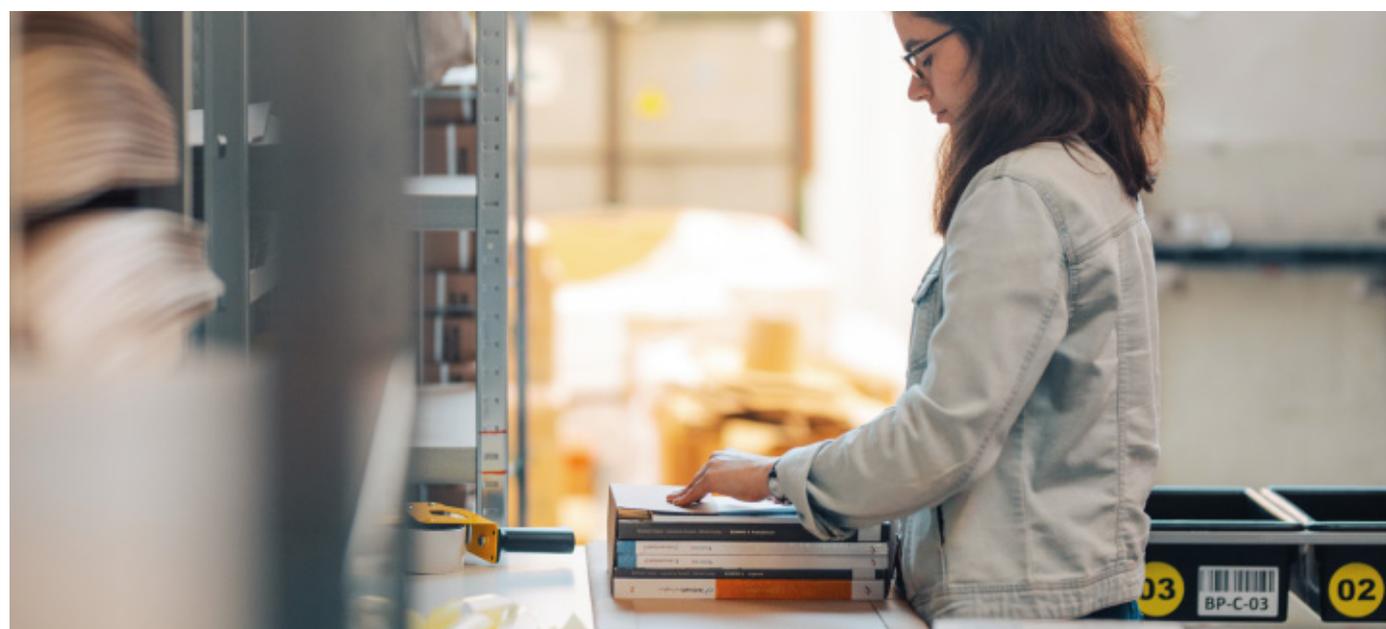
Almacenaje de la mercancía

Rent a Book almacena los libros de dos maneras distintas: en contenedores de plástico sobre palets que se depositan en estanterías convencionales o directamente en los estantes de las estanterías para picking.



La ubicación en unas estanterías u otras depende de distintos criterios como, por ejemplo, las dimensiones de los libros. El 90% de los títulos están en formato A4, si bien algunos atlas, diccionarios o libros de lectura tienen otras dimensiones. El sistema centraliza las mismas referencias en ubicaciones conjuntas. Antes de instalar Easy WMS, la compañía llevaba a cabo un control visual de las referencias, algo que no era demasiado práctico y podía conllevar errores. *“Ahora es mucho más fácil. Nos conectamos directamente a Easy WMS, introducimos la referencia que necesitamos y el sistema nos especifica su ubicación. Es muy sencillo conocer el estado de las referencias”*, asegura Grégory Bastieans.

Rent a Book ha implementado Easy WMS con el objetivo de aumentar la productividad en la preparación de pedidos y facilitar la gestión de 1.700 referencias distintas



Preparación de pedidos

El ERP indica al SGA qué pedidos debe distribuir y, acto seguido, Easy WMS ordena a los operarios su preparación y envío a la zona de expediciones.

Los operarios preparan los pedidos por olas, es decir, preparan múltiples pedidos a la vez durante un mismo recorrido por el almacén. Siguiendo las indicaciones de Easy WMS, recorren el almacén localizando las referencias que conforman cada pedido y las clasifican en el pedido apropiado a la vez que las extraen de sus ubicaciones.

Para ello, el almacén dispone de carros con doce posiciones (cada una de ellas corresponde a un pedido). Easy WMS asigna un carro a un operario para que prepare los doce pedidos simultáneamente y diseña una ruta por el almacén a fin de optimizar sus desplazamientos a la hora de localizar cada producto.

“Gracias a este sistema, el operario no tiene que pensar dónde buscar cada producto, sino que Easy WMS le dice dónde dirigirse y qué cantidad recoger. Las órdenes son tan precisas que no puede producir-

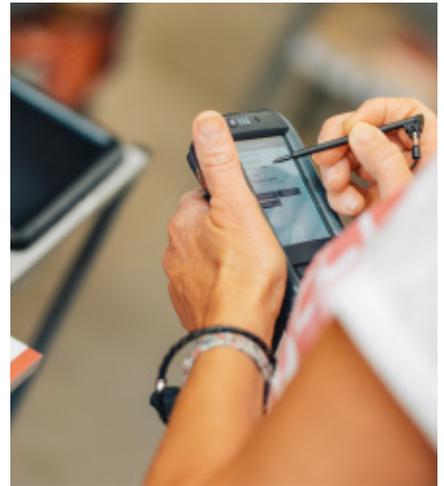
se ningún error durante la preparación de pedidos”, garantiza el gestor de proyectos de Rent a Book.

Easy WMS ha ayudado a que Rent a Book dinamice la preparación de pedidos: entre 40.000 y 45.000 pedidos entre julio y septiembre. La mayor actividad se produce, sobre todo, a principios de septiembre y durante esas dos primeras semanas se alcanza la cifra de 25.000 pedidos. Cada uno de estos pedidos está compuesto por entre cuatro y ocho artículos.

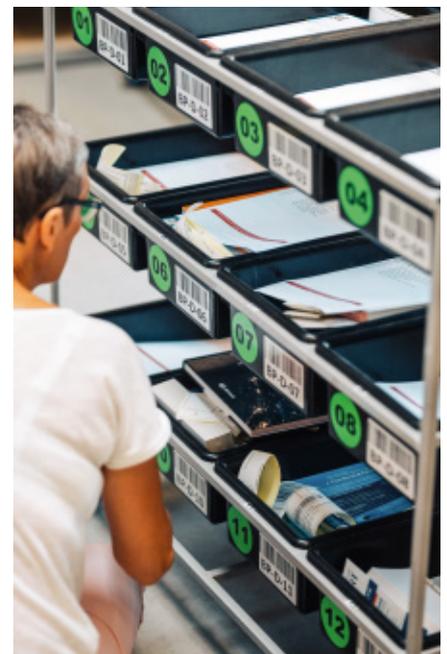
Expedición de los pedidos

Los operarios trasladan los pedidos ya finalizados a la zona de consolidación y embalaje. Allí los empaquetan en cajas siguiendo nuevamente las indicaciones de Easy WMS.

Para sacar un mayor rendimiento a esta operativa, Mecalux ha implementado Multi Carrier Shipping Software, una extensión de Easy WMS con la que personalizar el empaquetado de acuerdo con cada necesidad. Asimismo, este módulo permite que el SGA se comunique con Bpost, la agencia de transporte que distribuye los pedidos.



Easy WMS da las indicaciones precisas a los operarios para que preparen los pedidos sin ninguna posibilidad de error.



Antes de contar con Multi Carrier Shipping Software, los operarios de Rent a Book tenían que imprimir una por una las etiquetas de cada pedido directamente de la web de Bpost y, posteriormente, colocarlas en las cajas. *“Esta operativa monopolizaba el trabajo de una persona a tiempo completo y también existía el riesgo de que se equivocara al imprimir las etiquetas”,* expresa Grégory Bastieans.

Instalar Multi Carrier Shipping ha supuesto un gran cambio para Rent a Book y, tal como indica su gestor de proyectos, *“hemos ganado en velocidad en las expediciones. Tan pronto un operario finaliza la ola de pedidos, solicita la impresión automática de los informes, el albarán y las etiquetas de Bpost”.*





Este sistema controla el número de bultos que conforma cada envío e informa al transportista de Bpost. Además, Multi Carrier Shipping Software genera y verifica el código de seguimiento de todos los envíos. *“La conexión con Bpost es muy segura y el cliente recibe un mail de la agencia de transporte informándole de que ya se ha enviado su paquete y se le adjunta un número de seguimiento con el que comprobar su estado”*, revela Grégory Bastieans.

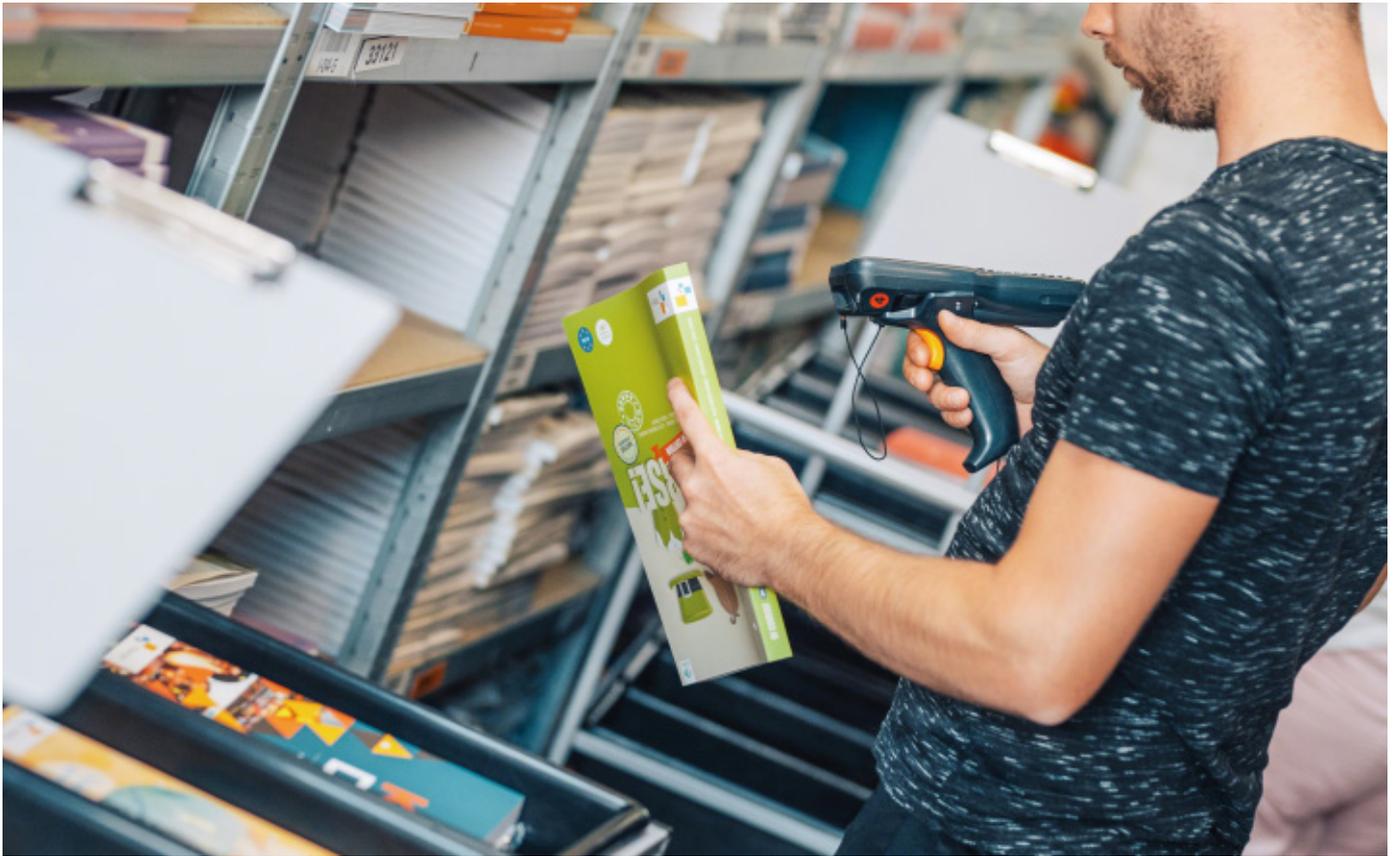
La última milla, es decir, el proceso de entregar el pedido al cliente final, también es trascendental para Rent a Book porque repercute en la satisfacción de los compradores. El cliente recibe un correo electrónico cuando su pedido ha llegado al punto de recogida. Si no lo ha recogido al cabo de dos días, recibe otro e-mail recordatorio.

Para las entregas a domicilio, en cambio, el cliente puede dar instrucciones sobre cómo recibir el paquete (en un punto

de encuentro, dejarle el paquete a un vecino, etc.). *“La realidad es que, desde que tenemos el SGA de Mecalux, hemos recibido menos devoluciones respecto a otros años”*, declara Grégory Bastieans.

Aunque la gran mayoría de pedidos se distribuyen en cajas, ocasionalmente, algunos de ellos se envían en palets (principalmente, a escuelas). Easy WMS se ha personalizado a fin de crear una etiqueta donde especificar la escuela y el estudiante.





La gestión automática del almacén de Rent a Book ha contribuido a disminuir el número de errores y, en definitiva, de devoluciones

De una gestión manual a una automática

La supervisión de todas las operativas de Rent a Book por parte de Easy WMS ha aportado numerosas ventajas a esta compañía:

Flexibilidad. El sistema se ha adaptado por completo a las particularidades de este negocio, con una venta estacional de los productos (entre julio y septiembre).

Control de la mercancía. El SGA hace inventario en tiempo real para que la compañía pueda planificar el trabajo de los operarios con antelación y prestar el servicio deseado a sus clientes.

Alta precisión y velocidad en el picking. La utilización del SGA ha mejorado los tiempos y disminuido cualquier posibilidad de error derivado de una gestión manual.

Control de las expediciones. Gracias a Multi Carrier Shipping, el SGA se comunica con la agencia de transporte para coordinar las entregas de los pedidos a los clientes.

Gestión de los flujos. Easy WMS optimiza los flujos de los productos y de la información.

Rentabilidad. La compañía ha optimizado todos los recursos del almacén y, como resultado, ha logrado un retorno de la inversión rápido.

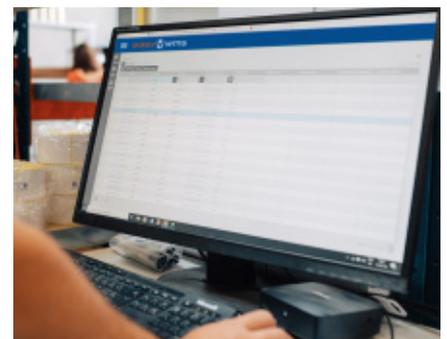
“No solo estamos satisfechos con el sistema, sino también con el servicio y el soporte. Esto constituía una prioridad para nosotros, porque creemos que cualquier incidencia requiere una respuesta rápida”, manifiesta Grégory Bastieans.

Con objeto de atender la creciente demanda de los clientes, en días muy concretos, el almacén y el SGA de Rent a Book están trabajando de forma ininterrumpida durante toda la noche.

“Cuando tenemos un problema, sea cual sea, el equipo técnico de Mecalux nos lo resuelve con rapidez y después nos explica qué ocurrió para así no volver a repetir los mismos errores. Los miembros del equipo son muy agradables y siempre están listos para ayudar. Me parece muy importante

cuando se trata de un software, porque no te sientes abandonado: si tenemos un problema o queremos mejorar, tenemos una persona que nos echará una mano y nos informará”, señala Grégory Bastieans.

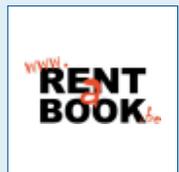
En resumen, Easy WMS ha ayudado a mejorar notablemente todas las operativas del almacén de Rent a Book, incrementando la productividad, reduciendo errores y agilizando la preparación de pedidos. El SGA se ha diseñado para que, durante los tres meses de máximo trabajo, sea capaz de lograr unos excelentes resultados y, al mismo tiempo, afrontar los nuevos retos de la compañía.





Beneficios para Rent a Book

- **Trazabilidad de los productos:** el SGA conoce el estado de todos los productos en todo momento. Identifica las referencias a medida que llegan al almacén y asigna una ubicación en base a su nivel de demanda.
- **Preparación de pedidos más eficiente:** Easy WMS dirige a los operarios en la preparación de entre 40.000 y 45.000 pedidos durante los tres meses de actividad del almacén.
- **Negocio estacional:** Rent a Book tiene un negocio estacional, con unos picos de demanda que se disparan antes de iniciar el curso escolar en Bélgica. El SGA se ha adaptado a esta particularidad y está preparado para atender la demanda en el momento necesario.



Datos técnicos

Superficie del almacén	450 m ²
Nº de referencias almacenadas	1.700
Nº de pedidos preparados	40.000-45.000 entre julio y septiembre
Nº de líneas que conforman cada pedido	4-8
Software de gestión	Easy WMS y Multi Carrier Shipping

