

## Case study: Motocard

Logistica omnicanale su due ruote

Paese: Spagna



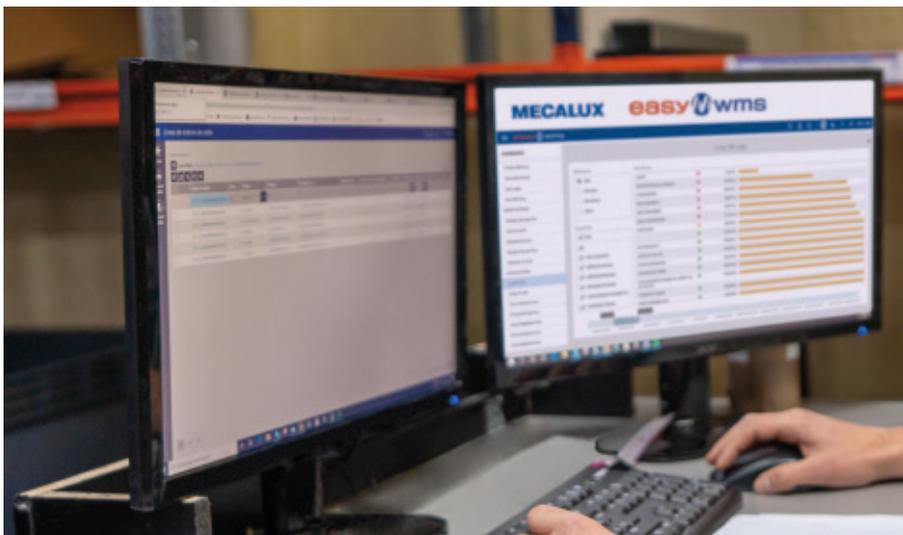
**Motocard, catena di negozi leader in Europa, specializzata in attrezzature e accessori per motociclisti, ha registrato un'impareggiabile crescita negli ultimi anni, alimentata soprattutto dalla sezione delle vendite online. Tuttavia, gli esigenti requisiti del commercio elettronico stavano mettendo alla prova la sua logistica e, inoltre, ne limitavano l'espansione. Consapevole di questo, Motocard ha deciso di riprogettare completamente la sua supply-chain e di trasformare il suo centro di distribuzione, convertendolo in un autentico magazzino omnicanale. Da quest'ultimo, vengono distribuiti 900 ordini al giorno, sia ai negozi che ai clienti online. Per questo motivo, Motocard ha optato per le soluzioni di stoccaggio e software del suo partner strategico Mecalux. Come risultato, è ora possibile spedire gli ordini online in meno di 24 ore, è stato ottimizzato lo spazio destinato agli ordini *multi-unit* e si può fare l'inventario nella metà del tempo.**

### **Omnicanalità: prova superata**

Più che un negozio, Motocard è un punto di incontro per gli amanti della velocità e, nello specifico, per i fanatici delle due ruote. Nata nel 1982 nel Principato di Andorra, è la società leader a livello europeo nella distribuzione di vestiti e accessori per moto.

Attualmente, la società dispone di dodici punti vendita distribuiti tra Madrid, Barcellona, Valencia, Malaga, Zaragoza, Lleida e Andorra. Nel 2002, è entrata nel mondo dell'e-commerce con l'inaugurazione di un negozio online dal quale garantisce un servizio continuativo a ogni cliente per qualsiasi necessità.

Negli ultimi anni, le vendite online della società sono aumentate del 25%. Tuttavia, il magazzino centrale di 4.500 m<sup>2</sup> a Solsona (provincia di Lleida) era stato inizialmente progettato per rifornire i negozi fisici, per cui è stato necessario adattarlo alla nuova strategia aziendale della Motocard: l'omnicanalità.



L'omnicanalità aiuta a migliorare l'esperienza dei clienti perché gli permette di scegliere tra multipli canali in cui comprare. Così, per esempio, possono andare in qualsiasi negozio che Motocard possiede in Spagna e in Andorra o, se lo preferiscono, possono collegarsi alla pagina web, scegliere il prodotto che desiderano e riceverlo a casa, in un punto di raccolta o in un negozio fisico di Motocard.

Da un punto di vista logistico, questo cambiamento ha rappresentato una sfida enorme per Motocard, poiché aveva bisogno di spazio e velocità per preparare tutti gli ordini (provenienti dal web e dai negozi) e spedirli nel più breve tempo possibile.

*"Avevamo capacità per un numero limitato di ordini e, quando aumentarono, siamo stati obbligati ad assumere più personale e a modificare alcuni processi. Tuttavia, ciò che volevamo veramente era migliorare l'efficienza dell'intera supply-chain. È stato allora che abbiamo preso seriamente in considerazione l'introduzione di un sistema di gestione magazzino (WMS)", spiega Jordi Colilles, direttore digitale di Motocard.*

Motocard ha sfruttato l'implementazione di Easy WMS per trasformare il suo magazzino a livello fisico e migliorare tutti i cicli operativi della sua supply-chain

La società ha optato per Easy WMS, il sistema di gestione magazzino di Mecalux, insieme a due software che permettono di affrontare le casistiche che comporta l'omnicanalità:

1. WMS per e-commerce: incaricato di garantire la scalabilità del business online e di classificare e raggruppare i prodotti a seconda che siano ordini composti da una sola unità (*single-unit*) o da più unità (*multi-unit*).
2. Multi Carrier Shipping: facilita la comunicazione con le agenzie di trasporto che lavorano con Motocard per far sì che i trasportatori conoscano in anticipo gli ordini che devono consegnare per ogni spedizione. Questo software genera un codice di sicurezza di invio per far sì che i clienti possano verificare dove si trova l'ordine in qualsiasi momento.

Secondo Jordi Colilles, *"abbiamo sfruttato l'implementazione di Easy WMS per trasformare il magazzino a livello fisico e migliorare i cicli operativi relazionati con i processi di entrata, logistica inversa, picking e spedizioni"*.

Attualmente, il magazzino è composto da un'ampia area di stoccaggio attrezzata con scaffalature per picking con passerelle di Mecalux. Si tratta di scaffalature di grande altezza sopra le quali si poggiano passerelle elevate che formano tre piani. In totale, vengono depositati circa 15.000 articoli con le taglie corrispondenti. Uno dei vantaggi di questa soluzione è stato poter sfruttare tutta l'altezza dell'edificio per apportare maggiore capacità (la superficie di stoccaggio è stata triplicata). Inoltre, le scaffalature si distinguono per la loro versatilità, adattandosi alla grande varietà di prodotti disponibili, con diversi volumi e rotazioni. Inoltre, offrono l'accesso diretto alla merce, fattore decisivo per velocizzare le attività di stoccaggio e preparazione degli ordini.

È stata adibita un'area di spedizione e consolidamento in cui ha luogo il maggior carico di lavoro. In questa zona, sono stati installati degli armadietti casellari per gli ordini *multi-unit* e, proprio di fianco, vengono raggruppate in quattro file le navette con gli ordini terminati provenienti dal magazzino: due file sono destinate agli ordini per i negozi, una per i *multi-unit* e l'altra per le *single-unit*. Inoltre, ci sono anche postazioni di lavoro nelle quali si verificano e si chiudono gli ordini, controllando che siano corretti e che non manchi nessun prodotto. Successivamente, si impacchettano gli articoli, si imballano e si stampano la packing list e l'etichetta di invio.

Ogni postazione ha un'organizzazione molto scrupolosa di tutto quello che gli operatori utilizzano per svolgere le proprie mansioni: computer, stampanti, fascette, forbici, taglierino, ecc. L'obiettivo è quello di evitare distrazioni per far sì che gli operatori si concentrino nel terminare il maggior numero di ordini possibile. Qui entra in gioco la metodologia lean, un metodo per migliorare e ottimizzare tutti i processi del magazzino utilizzando solo le risorse imprescindibili. L'obiettivo finale è quello di



**Xavier Jounou**  
Responsabile del magazzino di Motocard

*"Easy WMS ci ha aiutato a raggiungere il nostro obiettivo: concentrare praticamente tutte le spedizioni nel nostro magazzino di Solsona. Questo è stato possibile grazie a una buona organizzazione di tutte le referenze e a una maggiore efficienza nella preparazione degli ordini."*

potenziare le attività di maggior guadagno. Per quanto riguarda i cicli operativi, Easy WMS ha potenziato la preparazione degli ordini. Ogni giorno, vengono chiusi 900 ordini: 40% dalla vendita online e 60% destinati ai negozi fisici. La metà degli ordini online vengono spediti all'estero.

### Ricevimento della merce

Il magazzino dispone di un'area di ricevimento in cui, ogni giorno, si ricevono tutti gli articoli. Gli operatori, mediante terminali a radiofrequenza, identificano e classificano ogni prodotto. Ci sono tre metodologie di entrata:

1. Fornitori. Questi articoli possono far parte di un ordine in attesa di essere preparato oppure essere stoccati direttamente fungendo da scorte.

2. Magazzini propri. Xavier Jounou, responsabile del magazzino, spiega la logica di queste entrate: *“sul nostro sito web vendiamo tutti i prodotti, indipendentemente che siano nello stock o nel magazzino centrale. Se è presente qualche articolo che si trova in uno degli altri magazzini di Motocard, ce lo facciamo inviare così da completare l'ordine”*. Tutti questi articoli vengono collocati nell'area di cross-docking perché, secondo le parole di Jounou, *“sappiamo che fanno parte di un ordine. Il WMS, inoltre, nel momento in cui deve organizzare il percorso degli operatori che preparano gli ordini, si assicura che questi articoli vengano raccolti per primi”*.

3. Resi. Gli operatori identificano ciascun articolo mediante terminali a radiofrequenza,

ne verificano lo stato e, alla fine, Easy WMS ne decide l'ubicazione.

### Preparazione e spedizione degli ordini

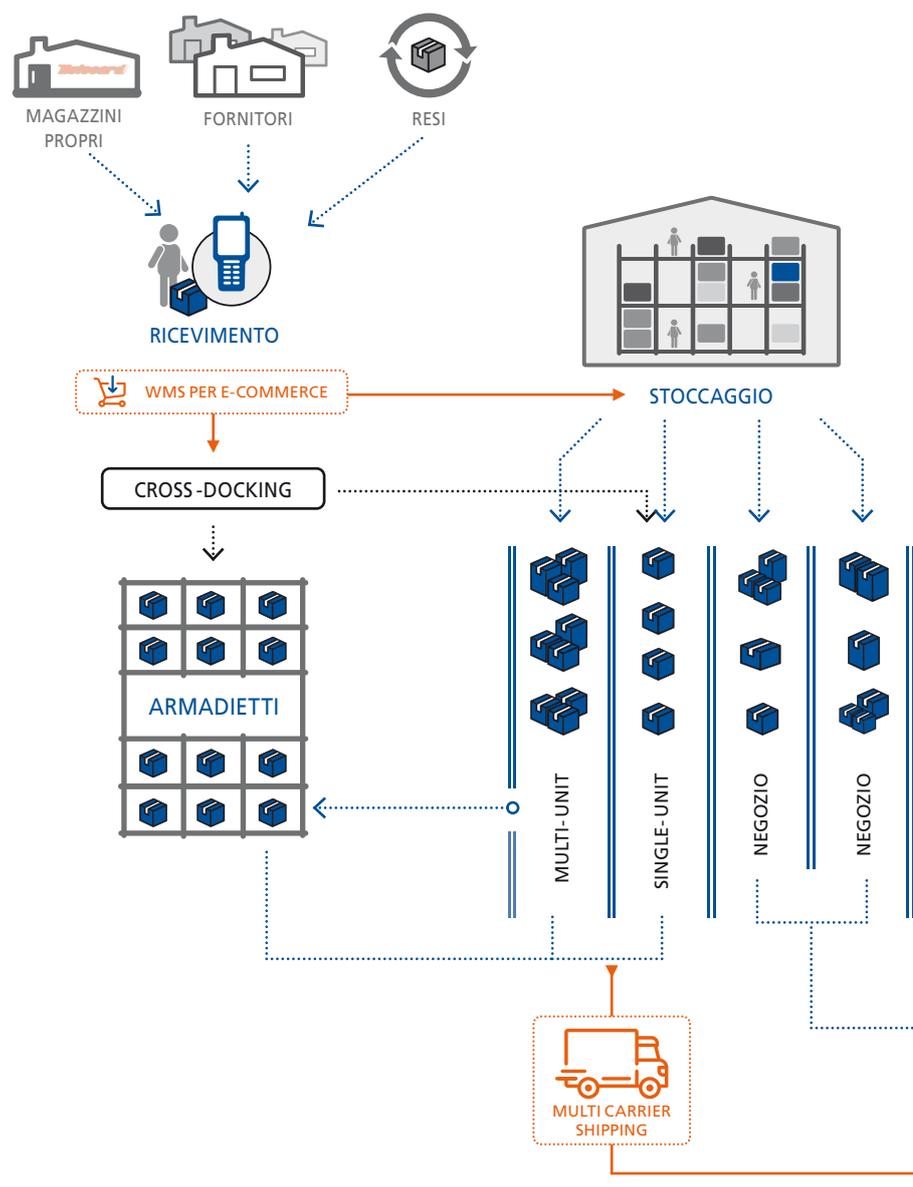
Ci sono due tipi di ordini a seconda della loro destinazione: per i negozi (gli articoli venduti vengono sostituiti settimanalmente) e per i clienti online. Questi ultimi possono essere *single-unit* (con un unico articolo) o *multi-unit* (includono più di un articolo).

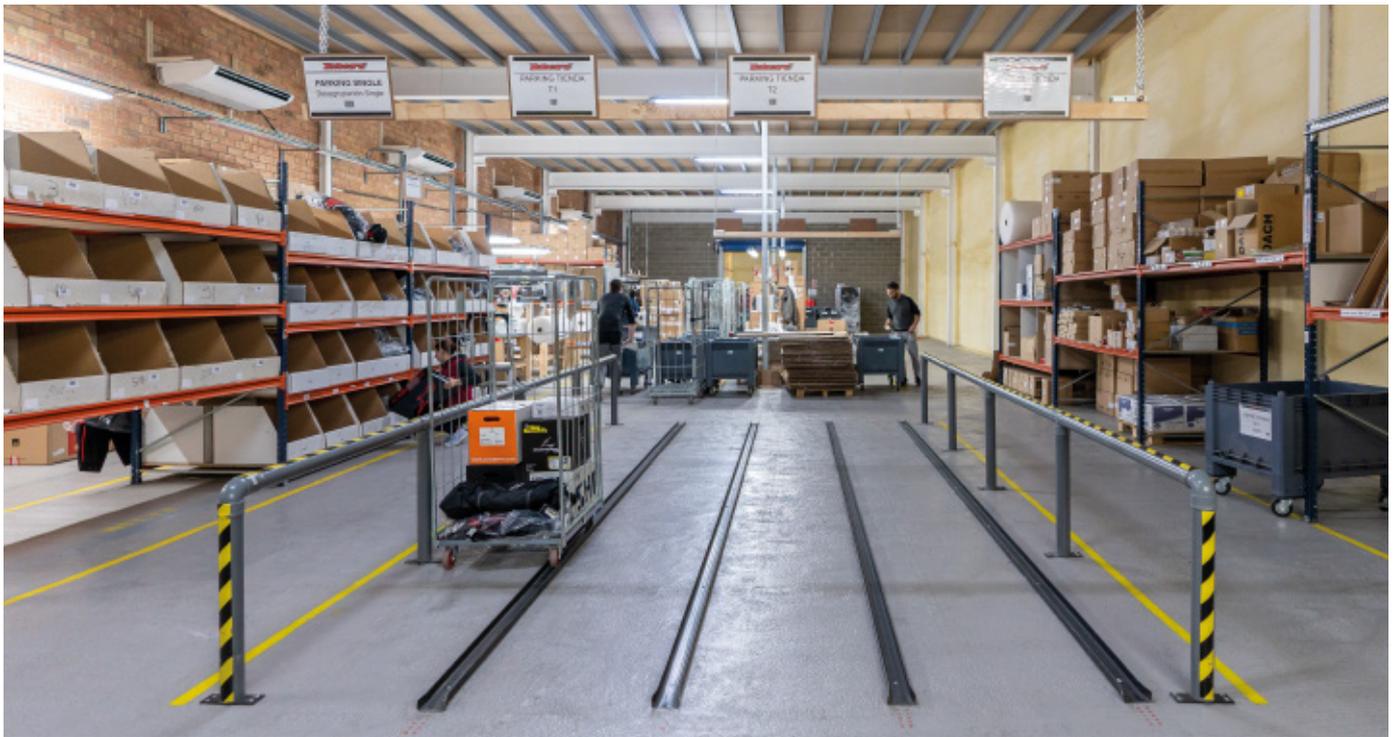
Easy WMS raggruppa gli ordini e assegna una navetta a un operatore che, ripercorrendo il magazzino, localizza le referenze richieste. Il WMS conosce la capacità delle navette e, quindi, organizza il lavoro in base a questo. *“Per esempio, se una navetta ha spazio per solo venti contenitori, il WMS si assicura che vengano raccolti solo questi venti contenitori, che siano di ordini single o multi-unit”*, sottolinea il responsabile del magazzino.

Gli operatori, mediante terminali a radiofrequenza, percorrono i distinti piani del magazzino raccogliendo gli articoli. Il percorso inizia dall'area di cross-docking e termina in quella delle spedizioni. Xavier Jounou commenta che *“Easy WMS è così intuitivo che risulta molto difficile sbagliarsi”*.

Quattro operatori preparano unicamente ed esclusivamente gli ordini da distribuire ai negozi, mentre gli altri si occupano degli ordini online. *“Il giovedì è il nostro giorno critico: i negozi hanno bisogno della merce per il fine settimana (quando è presente un maggior numero di vendite) e i clienti online tendono a richiedere un maggior numero di articoli da godersi nei giorni liberi”*, afferma il responsabile del magazzino.

## Una giornata nel magazzino di Motocard





## Nel magazzino omnicanale di Motocard ogni giorno si preparano 900 ordini per i negozi e per i clienti online

Quotidianamente, si preparano diversi ordini *single-unit* e *multi-unit*. Il consolidamento dei *single-unit* è molto più veloce, si devono solo verificare, impacchettare ed etichettare.

Gli ordini *multi-unit*, al contrario, sono più complessi. Le postazioni di lavoro in cui si chiudono questi ordini sono proprio affianco agli armadi casellari, *“per comodità e per far sì che gli operai si muovano meno”*, dice Xavier Jounou. In questi armadietti, ogni vano corrisponde a un ordine e, in questo spazio, vengono depositati tutti gli articoli che compongono l'ordine. Il WMS indica agli operatori in quale ubicazione deve essere collocato ogni articolo e, una volta che l'ordine è completo, il WMS ne ordina l'invio all'area di consolidamento.

In quest'area si stampa la bolla di consegna e si depositano i prodotti nelle scatole, si sigillano, si generano e si applicano le etichette. Successivamente, gli operatori depositano le scatole su un trasportatore che le sposta fino all'area di spedizione. In quest'ultima, un operatore raggruppa le scatole sul pallet corrispondente, a seconda che siano distribuite SEUR o UPS. *“Grazie al software Multi Carrier Shipping, Easy WMS conosce con anticipo quale agenzia distribuirà ogni ordine e, per ognuno, genera e stampa un'etichetta per-*

*sonalizzata nel momento in cui viene chiusa la scatola”*, constata Xavier Jounou.

### Vantaggi di Easy WMS

Il WMS di Mecalux ha rafforzato la crescita dell'azienda portando i seguenti vantaggi:

#### Dalla carta al digitale

Jordi Colilles, direttore digitale di Motocard, assicura che *“il cambiamento più evidente che abbiamo sperimentato è stato passare da una gestione cartacea a una completamente digitale”*. In passato, in amministrazione si generavano le bolle di consegna man mano che si ricevevano gli ordini, il personale del magazzino doveva andare a prenderle e iniziare la preparazione dell'ordine. *“Questo ci ha creato molte strozzature perché non si poteva iniziare la preparazione degli ordini fino a quando non venisse generata tutta la documentazione cartacea. Gli ordini che, ad esempio, arrivavano a metà mattina, non venivano processati fino a sera”*, aggiunge il direttore generale.

L'uso della carta rallentava i cicli operativi del magazzino e gli operatori rischiavano di commettere errori. *“Nelle spedizioni, si perdeva moltissimo tempo a cercare la bolla e l'etichetta corrispondente. Come risultato, era impossibile spedire gli ordini il giorno stesso che venivano ricevuti, un'in-*

*conveniente che iniziava a pesare sui nostri affari”*, ammette Jordi Colilles.

La digitalizzazione ha potenziato la preparazione degli ordini. Ora, la logistica di Motocard ruota attorno agli ordini e tutta la macchina si mette in moto quando si dispone della merce. *“Non si genera alcun movimento degli operatori per un ordine che sappiamo già che non può essere chiuso. Solo nel momento in cui gli articoli sono nel magazzino, l'operatore inizia a preparare l'ordine”*, sottolinea il direttore digitale.

#### Sfruttamento dello spazio e flessibilità

Per preparare gli ordini *multi-unit* senza l'aiuto di Easy WMS, veniva destinato quasi metà piano al raggruppamento temporaneo degli ordini incompleti. Ora non si possono più stoccare ordini incompleti, visto che ci sono solo 64 ubicazioni negli armadietti, molto vicini all'area di spedizione, dove si raggruppano i diversi articoli che compongono uno stesso ordine.

Sfruttare bene lo spazio del magazzino minimizza gli spostamenti degli operatori e, di conseguenza, contribuisce a velocizzare la preparazione degli ordini. Per esempio, al piano inferiore, sono state abilitate tutte le postazioni di lavoro in cui verificare e consolidare gli ordini. Inoltre, Easy WMS, progetta il percorso degli operatori otti-



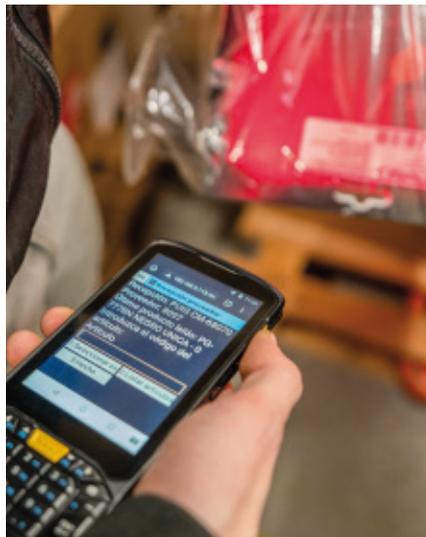
## Jordi Colilles Direttore digitale Motocard

*“Prima ci risultava impossibile spedire gli ordini lo stesso giorno in cui venivano richiesti dai clienti, un grande inconveniente per il nostro business. Con Easy WMS abbiamo velocizzato tutti i nostri processi e, come risultato, il 90% degli articoli che vengono richiesti prima di mezzogiorno, vengono spediti il giorno stesso.”*

mizzando i loro spostamenti nel momento in cui devono stoccare la merce e preparare gli ordini. *“Per noi, risulta più efficace far muovere gli operatori tra i diversi piani. Senza dubbio, nei giorni di piena attività, possiamo lavorare per piani, così che ciascun operatore prepara i suoi ordini unicamente al piano che gli è stato assegnato”*, aggiunge Jordi Colilles.

### Controllo preciso della merce

Le scorte di Motocard sono ripartite in diversi impianti. In funzione della sua localizzazione, la pagina web mostra ai clienti i tempi di consegna o altro. *“Una delle grandi differenze che abbiamo notato con Easy WMS è che ora conosciamo l’ubicazione esatta dei 15.000 articoli di cui disponiamo in tempo reale”*, celebra il direttore digitale di Motocard.



Per riuscirci, tutti i prodotti devono essere identificati mediante un codice a barre EAN13 che gli operatori leggono mediante terminali a radiofrequenza nel momento in cui arrivano in magazzino. In seguito, Easy WMS gli assegna un’ubicazione a seconda del tipo di prodotto in questione e al brand. Questo controllo permette di fare un inventario più veloce. *“Con il cartaceo impiegavamo almeno tre giorni a contare tutti i generi. Al contrario, l’ultimo inventario lo ha fatto un team di lavoratori esterni temporanei solamente in un giorno e mezzo. Gli abbiamo insegnato ad utilizzare Easy WMS e, dopo poche ore, stavano già lavorando in totale sicurezza. Siamo molto soddisfatti perché ha comportato un risparmio sui costi”*.

### Velocità nelle consegne

Consegnare gli ordini in tempo è una delle priorità di Motocard. Secondo Jordi Colilles, *“siamo in grado di consegnare gli ordini online in meno di dodici ore. Per farlo, prepariamo il maggior numero possibile di ordini prima delle 18.30 (quando arrivano i trasportisti). Il 90% degli articoli che i clienti richiedono prima di mezzogiorno, possono essere spediti il giorno stesso”*.

Con questa metodologia di lavoro, i clienti ricevono i loro acquisti nel corso della mattinata seguente.

### Trasformarsi per crescere

L’installazione di Easy WMS è stata il punto di svolta nella logistica di Motocard. Il monitoraggio del WMS e l’ottimizzazione dei percorsi degli operatori hanno portato enormi benefici alla società, guadagnando un maggior dinamismo nelle attività di stoccaggio e preparazione degli ordini. A sua volta, digitalizzare la logistica con Easy WMS ha dato una spinta a tutta la supply-chain di Motocard.

*“Abbiamo assorbito una crescita del 25% nel numero di ordini online. La sfida più stressante l’abbiamo superata lo scorso Black Friday. Durante tutta la settimana, con un altissimo numero di ordini da preparare, abbiamo aumentato la nostra produttività del 75%”*, dice Jordi Colilles. Questi dati confermano che, con meno risorse, gli operatori sono riusciti a fare il 75% in più, ovvero preparando più ordini (fino a 2.000 al giorno) in maniera veloce ed efficiente.



### Vantaggi per Motocard

- **Logistica intorno all’ordine:** Easy WMS organizza la preparazione di 900 ordini quotidiani (sia per i negozi che per i clienti online) nel momento in cui si dispone della merce necessaria per completarli.
- **Sistema flessibile:** gli operatori preparano gli ordini in tutti i piani del magazzino. Nei giorni di piena attività, possono lavorare per piani e ogni operatore prepara unicamente gli ordini del livello a lui assegnato.
- **Controllo dell’inventario:** il WMS conosce l’esatta ubicazione dei 15.000 articoli disponibili.