



WMS suportando o e-commerce

O software de gerenciamento de armazéns pela web dá um salto tecnológico e reforça as relações comerciais

O e-commerce está criando um nível de conveniência, uma extensão de acesso que torna todos os fornecedores mais valiosos. Isso está mudando o conceito sobre o uso dos sistemas de gerenciamento de armazéns (WMS, “warehouse management system”) pois são eles que fornecem o atendimento no prazo e com acurácia ao cliente final.

O e-commerce aumenta a lealdade do cliente com mais serviços e mais conveniências, como o retorno dos pedidos de compra on-line para a loja convencional.

A comunicação pela internet está melhorando entre um fabricante e outro com relação ao andamento e colocação dos pedidos, prazos de entrega e a apresentação adequada dos produtos – dentre outras coisas. O estoque gerenciado pelo fornecedor

também é facilitado, já que os fornecedores usam a internet para verificar os níveis de estoque e o plano de reabastecimento.

Existem diversos pacotes de sistemas de gerenciamento de armazéns por aí a fora, entre eles aqueles que usam um ‘front-end’ de navegação na web. O fornecedor recebe uma senha de segurança de usuário, como um ‘login’ de e-mail, permitindo o acesso aos dados do WMS.

Do ponto de vista de uma seleção entre empresas, o WMS com um 'front-end' de navegação na web permite que seus clientes coloquem mais facilmente a responsabilidade sobre o fornecedor pelo VMI ("vendor managed inventory", estoque gerenciado pelo fornecedor), simplesmente acessando a internet.

Do ponto de vista da gerência, o casamento do e-commerce com o WMS permite que as empresas trabalhem mais próximas de seus clientes – para maior integração com seus processos de negócios. O "Just-In-Time" exige maior integração para que haja sucesso e a linha de montagem automotiva é um bom exemplo. O setor automotivo tornou-se um verdadeiro negócio de e-commerce com um cenário de reabastecimento de materiais do tipo de puxar.

A relação entre as empresas com o WMS é uma grande parte do e-commer-

ce e do total dos negócios pela internet. A maioria das pessoas não percebe isso, devido à onda do business-to-consumer. Todo grande varejista instalou um site na web pelos motivos errados – devido aos temores em proteger seu faturamento. Porém, estas empresas descobriram que seus sites na web estão lhes permitindo aumentar a distribuição no varejo de consolidação e redespacho para atingir áreas remotas. Com a disponibilidade dos dados, estes varejistas conseguem obter o reabastecimento de seus centros de distribuição no prazo.

Muitos WMS param no atendimento dos pedidos e na armazenagem. Qualquer "ponto.com" também deveria fazer a interface do WMS com os softwares de finanças, empresarial e de gerenciamento do transporte. O setor de "ponto.com" necessita de todos estes módulos de software integrados e funcionando com rapidez.

O e-commerce mudou as regras

O modelo de atendimento das "ponto.com" está impactando significativamente na armazenagem. Pode haver paletes e caixas entrando, porém embarques de alto volume de peças saindo diretamente para o cliente.

Esta é uma grande mudança. A maioria dos grandes fabricantes que está mudando para as vendas diretas ao varejo é desafiada por isto, exigindo uma grande revisão de seus centros de distribuição. Os grandes fabricantes estão usando mais armazéns terceirizados ou construindo novos armazéns.

O business-to-business não é igual ao business-to-consumer. O B2B é o embarque de quantidades bem maiores do que se vê nas compras para consumo, porém a internet agilizou os ciclos dos pedidos e das entregas.

Os fabricantes que costumavam se



comunicar por “electronic data interchange” (EDI, intercâmbio eletrônico de dados) lidavam com lotes. As informações eram agregadas por um dia ou talvez horas antes de serem enviadas.

Hoje, com a internet, os pedidos são quase totalmente em tempo real.

Com o e-commerce e um fluxo de informações em tempo real, quando os pedidos são colocados, o cliente consegue ver imediatamente se o fabricante pode atendê-los. Este é um grande benefício do WMS integrado com a internet.

Vê-se o WMS se adequando às informações de previsão, compartilhando os níveis de estoques entre as empresas e ignorando o aplicativo convencional do ERP (“enterprise resource planning”, planejamento do recurso empresarial). Se o WMS rastreia os níveis de estoque, detalhando por local e por níveis, ele também rastreia o histórico e analisa o uso dos materiais. Se é possível trocar estas informações entre um WMS e outro, é possível até ignorar todo o aplicativo do ERP.

Crossdocking

O cross-docking é mais possível do que nunca com o advento do e-commerce. Devido ao B2B, as empresas de e-commerce estão analisando mais de perto seus fornecedores na fabricação de kits para que os produtos sejam entregues exatamente ao chão de fábrica. Os distribuidores do atacado estão examinando quais são os 20% de seus produtos que proporcionam 80% de suas receitas, armazenando-os internamente e esperando que os fornecedores dos outros 80% dos produtos armazenem-os e ofereçam entregas diárias.

Hoje, à medida que estes produtos de pouca movimentação são recebidos, eles são baldeados para seus clientes. Estes atacadistas estão estocando muito menos SKUs e conseguindo maior velocidade de seus materiais com um processo

○ WMS consegue determinar não apenas a instalação mais próxima de embarque, mas também o armazém mais adequado para cuidar da montagem de kits ou paletização

de gerenciamento mais eficiente com muito menos obsolescência. Os atacadistas conseguem pagar a seus fornecedores um custo de valor agregado incremental para agilização das entregas dos itens de movimentação lenta. Eles pagam um pouco mais pelo produto, porém economizam nos custos menores de manutenção dos estoques e no custo da obsolescência.

Com e-commerce atual, um sistema de gerenciamento de armazéns é indispensável, pois o atendimento deve ser rápido e impecável.

Se o e-commerce desvia uma certa porcentagem do setor do varejo, isso aumentará a necessidade de armazenagem muito mais do que a fração implicaria. Existe uma necessidade natural de aumento de acurácia na separação dos pedidos e na produtividade dos funcionários para que estas empresas de e-commerce possam realmente ganhar dinheiro. O software de coleta de dados por voz, por exemplo, é uma tecnologia que oferece acurácia na separação de pedidos com uma separação sem uso das mãos e pouca necessidade de treinamento.

Lembre-se de que a base de todos os dados destes armazéns com acesso à web está na acurácia do estoque: a velha justificativa do WMS é a acurácia do estoque. Se você não tiver um estoque acurado, a produtividade da mão-de-obra não terá significado. A mão-de-obra apenas separaria os itens errados com mais rapidez e eficiência. Sem a acurácia do estoque, todos os outros benefícios do WMS e do e-commerce não terão lugar.

○ WMS fornece uma visão mais ampla

Com os sistemas de gerenciamento de armazéns com acesso pela internet, é possível ver mais de um centro de distribuição em tempo real. Ao obter um pedido de 100 itens, é possível ver o estoque disponível entre os diversos armazéns. Se nenhum armazém tiver o estoque suficiente, é possível atender estes pedidos simultaneamente, com embarques parciais dos diversos armazéns em vez de embarcar com faltas para o seu cliente.

O software de gerenciamento de armazéns consegue assim determinar não apenas a instalação mais próxima de embarque, mas também o armazém mais adequado para cuidar da montagem de kits, paletização ou montagens necessárias para o cliente.

Um outro exemplo de visibilidade das informações pela web é o real “recall” de produtos. As empresas com problemas em seus produtos podem procurar seus lotes pela cadeia de suprimentos para descobrir o paradeiro de suas caixas com mais facilidade. A capacidade de rastreamento dos lotes continua a ser importante. Os fabricantes não querem pensar no “recall”, porém é uma preocupação diária em seus negócios. Eles não querem estar na posição de levar dias e semanas para rastrear onde estão seus produtos. Com um WMS, é possível descobrir em minutos para onde tudo foi embarcado.

As devoluções geradas pelo e-commerce continuarão a ser preocupação por um bom tempo. No business-to-business, as devoluções são menos problemáticas do que no business-to-consumer. No B2B as devoluções não serão diferentes do que são hoje. []