

Caso práctico: Gonher

Sinfonía de un almacén organizado y productivo

Ubicación: México



Gonher, empresa de instrumentos musicales y equipos de audio, ha transformado por completo su negocio gracias a la implementación del sistema de gestión de almacenes (SGA) Easy WMS de Mecalux en su centro de distribución en Ciudad de México. Recientemente, la compañía ha reorganizado su almacén, logrando la productividad que necesitaba para abastecer a sus clientes repartidos por todo el país.

Desarrollo de la cultura musical en México

Gonher nació en 1956 en México, inicialmente como una empresa dedicada a la venta de discos y aparatos musicales.

En la actualidad, se ha posicionado ampliamente en el mercado mayorista y se está introduciendo progresivamente en el mercado digital. Es una compañía líder en la importación y venta de instrumentos musicales y equipos de audio para aficionados y profesionales de la música en ese país.

Desde sus inicios, Gonher se ha caracterizado por su capacidad para desarrollar, diseñar e instalar proyectos de ingeniería de audio en teatros, hoteles, edificios, discotecas, restaurantes, etc.

Asimismo, dispone de academias de música donde se enseña a tocar la guitarra acústica y eléctrica, el bajo, la batería, el piano o el saxofón, entre otros instrumentos.

Necesidades de Gonher

La compañía posee un centro de distribución de 6.000 m² en Ciudad de México. Allí se almacena una amplia variedad de referencias (alrededor de 14.900) que incluyen todo tipo de productos relacionados con la música y los espectáculos en vivo (instrumentos, cuerdas, platillos, pantallas de LED, micrófonos, altavoces, etc.).

Anteriormente, la mercancía procedente de distintos países (principalmente, China, Alemania, Italia, Argentina, España, Estados Unidos y Japón), se depositaba en el centro de distribución según iba llegando. Los operarios debían hacer un gran esfuerzo en localizar los productos que necesitaban y, como consecuencia, la preparación de los pedidos era muy lenta. Recurrentemente, la plantilla del almacén tenía que trabajar tiempo extra para sacar adelante todo el trabajo (recepciones, almacenaje, preparación de pedidos y expediciones). *“Nosotros teníamos las operativas controladas, pe-*

ro deseábamos incrementar la productividad”, explica Esther Aguilar, gerente de operaciones de Gonher.

Además, al no llevar a cabo un control estricto del inventario, algunos productos podían permanecer almacenados durante demasiado tiempo, con el coste que ello supone.

En 2015, el negocio empezó a expandirse y Gonher experimentó un crecimiento considerable de las ventas. El espacio del almacén no estaba bien aprovechado, por lo que la compañía tenía dificultades a la hora de gestionar todos los productos y resultaba imposible dar cabida a los nuevos artículos que estaban por llegar.

Ante esta situación, Gonher contactó con Mecalux con el propósito de encontrar una solución eficaz para su almacén que le permitiera *“procesar los pedidos más eficientemente”*, añade Esther Aguilar.



RECEPCIÓN

Cada día llegan entre 25-30 contenedores al almacén.



ALMACENAJE

Alrededor de 14.900 referencias en una superficie de 6.000 m².



PREPARACIÓN DE PEDIDOS

A diario se preparan 90 pedidos compuestos por un promedio de 40 líneas cada uno de ellos.

Almacén más productivo

El equipo técnico de Mecalux analizó detenidamente las necesidades de Gonher. Su propuesta incluía, por un lado, rediseñar el almacén y, por el otro, implementar un sistema de gestión (SGA) capaz de optimizar todos los procesos.

El almacén se compone de una amplia zona equipada con estanterías para palets de simple profundidad. Cabe destacar que el centro de distribución dispone de distintas alturas, de modo que las estanterías se han tenido que adaptar a esta particularidad.

También hay una zona con estanterías de picking. En ellas se depositan productos de menores dimensiones y más costosos (como metrónomos, afinadores o micrófonos de alta definición). Estos artículos constituyen el 80% de las ventas de Gonher, por lo que la accesibilidad que proporcionan estas estanterías facilita su manipulación.

Por último, se ha destinado una zona para el almacenaje de productos en el suelo. Se trata de artículos voluminosos, utilizados principalmente para la construcción de escenarios, que se almacenan en contenedores.

Cada día se recibe la mercancía en contenedores. Estos se depositan en su ubicación y, desde media mañana hasta la tarde, se preparan y distribuyen todos los pedidos. Los productos se envían a los doce puntos de venta que Gonher tiene repartidos por los 32 estados de la república mexicana, a otras tiendas especializadas de música y a los clientes que han comprado a través de la página web. Por su parte, la instalación de Easy WMS, el software de gestión de almacenes (SGA) de Mecalux, ha contribuido a que los operarios sean

mucho más eficientes. Ahora se opera en un único turno de trabajo (suficiente para afrontar todas las tareas de la jornada).

Antes de poner en funcionamiento el almacén, la compañía trasladó una parte de su mercancía a otro centro de distribución que alquiló para ordenar físicamente el almacén de acuerdo con los requerimientos del SGA. Durante ese tiempo, el equipo técnico de Mecalux pudo estudiar en detalle la nueva distribución y el mapa del almacén, el catálogo de productos y cada uno de los procesos que generan movimientos de entrada y salida. Todo ello, con el objetivo de personalizar al máximo Easy WMS y que se adaptara a las particularidades de Gonher. *“De esta forma, el arranque y puesta en marcha del nuevo sistema se llevó a cabo satisfactoriamente, sin afectar ni detener la operación del negocio”*, apunta Esther Aguilar.

Siguiendo la batuta de Easy WMS

La instalación de un SGA en un almacén es una decisión muy importante para cualquier compañía porque repercute directamente en el rendimiento del negocio. Por ello, antes de hacer cualquier elección, los responsables de Gonher deseaban estar completamente seguros.

Tal como señala Esther Aguilar, *“vimos Easy WMS en funcionamiento antes de instalarlo. Tuvimos la oportunidad de visitar otro almacén con unas operativas muy similares a las nuestras y nos conven-*

ció porque descubrimos que el SGA se adecuaba mucho a nuestras necesidades logísticas”.

El SGA es como el director de orquesta, porque se encarga de coordinar todos los elementos y operativas que se efectúan en el almacén. Los operarios trabajan al unísono con el fin de lograr el máximo rendimiento y, en definitiva, abastecer cuanto antes a todos los clientes del país. Disponen de terminales de radiofrecuencia para comunicarse con el sistema en tiempo real. Mediante estos terminales, los operarios reciben las órdenes y confirman que las han cumplido.

Este sistema es muy ágil y evita que los operarios se detengan para plantearse o cuestionarse cada decisión, de modo que pueden centrarse tan solo en la ejecución. Como resultado, el rendimiento es mucho más elevado y, prácticamente, sin errores.

Recepción de la mercancía

A diario se descargan entre 25 y 30 contenedores y los operarios identifican cada producto de forma individual.

A continuación, Easy WMS le asigna una ubicación teniendo en cuenta distintas variables como la rotación, dimensiones o coste. Por ejemplo, los artículos de mayor

rotación se depositan en los niveles inferiores de las estanterías (más accesibles a los operarios), mientras que los de poca rotación en los superiores.

La correcta organización de los productos en el almacén ha influido directamente sobre todas las actividades que se desarrollan en él, incluyendo el trabajo de los operarios y la gestión del stock. De acuerdo con Esther Aguilar, *“una de las ventajas de instalar Easy es que podemos conocer el estado de nuestro inventario en tiempo real”*.

Almacenaje de la mercancía

Una vez recibidos todos los productos, los operarios se encargan de trasladarlos hasta la ubicación que ha asignado Easy WMS. Puede ser en las estanterías para palets, en los contenedores apilados en el suelo o en las estanterías para picking.

El SGA acompaña a los operarios en todo momento para evitar cualquier error. En primer lugar, les señala a qué coordenadas dirigirse y, en segundo lugar, en qué ubicación exacta deben introducir los palets. Esto ha repercutido en un mayor aprovechamiento del espacio del almacén.

Además, en el momento en que un producto se ha retirado de su ubicación y, por tanto, se ha terminado, Easy WMS está diseñado para generar automáticamente la orden de reabastecimiento.

Easy WMS lanza la orden de reposición cuando la ubicación se ha vaciado. Ahora bien, en el caso de las estanterías de picking en particular, Gonher puede establecer el momento en el que desea reabastecer estos estantes. Así, por ejemplo, los productos de mayor demanda se reponen con más frecuencia, antes de que se terminen, para evitar interrupciones del servicio.

Preparación de pedidos

El picking es una de las operativas centrales de este almacén porque, según Esther Aguilar, *“a diario se preparan aproximadamente 90 pedidos compuestos por un promedio de 40 líneas cada uno de ellos”*.

Los operarios recorren los pasillos recogiendo los productos que conforman cada pedido directamente de las estanterías. Siguen el método de agrupación de pedidos, que consiste en confeccionar varios pedidos durante el mismo recorrido.

Cada día, entre 20 y 30 palets abandonan el almacén con productos que deben ser entregados a sus clientes. De acuerdo con la gerente de operaciones de la compañía, *“generalmente, la distribución se hace dentro de Ciudad de México, aunque también se envían algunos productos en camiones a otras localidades del país”*.

Gonher ha agilizado la preparación de pedidos de dos formas distintas. En primer lugar, gracias a las estanterías. Los sistemas de almacenaje destacan por su accesibilidad, lo que favorece la manipulación de la mercancía. En segundo lugar, Easy WMS dirige a los operarios mostrándoles qué productos han de recoger de los estantes. Tal como destaca Esther Aguilar, *“el SGA nos ha ayudado a reducir los tiempos de envío de los pedidos. Un pedido que nos llega antes de las 12 del mediodía puede ser procesado en menos de 24 horas”*.

Comunicación con el ERP

A fin de lograr una gestión global del almacén, Easy WMS debe comunicarse permanentemente y de forma bidireccional con el ERP de Gonher. Para que esto sea posible, se ha creado una interfaz que facilita que el ERP envíe mensajes a Easy WMS y, a su vez, Easy WMS al ERP. Cada mensaje establece



Esther Aguilar Gerente de operaciones de Gonher

“Estamos muy satisfechos con Easy WMS porque nos ha proporcionado muchas ventajas, entre las que destaco la agilidad en la preparación de pedidos y la óptima organización de los productos, de modo que están localizados e identificados en todo momento”.

una acción a ejecutar y contiene toda la información necesaria para hacerla.

Por ejemplo, la recepción nace en el momento en que el ERP, después de hacer la compra a un proveedor, notifica a Easy WMS de la llegada de estos productos (le indica cantidades, características, unidades, etc.). Cuando la mercancía ha llegado al centro de distribución, los operarios se encargan de comprobar que se corresponde con la información que han recibido. Una vez terminado ese trabajo, el SGA emite un fichero con las cantidades reales que han ingresado en el almacén y lo envía al ERP.

Si bien hay interfaces bidireccionales (como la recepción, porque se produce una comunicación entre el ERP y el SGA), también las hay monodireccionales (como el inventario, que consiste en que el SGA envía al ERP el estado de las existencias).

Beneficios para Gonher

- **Control de la mercancía:** el sistema organiza las ubicaciones en base a estrategias y reglas, identifica los productos desde su recepción y tiene la capacidad de dar instrucciones a los operarios sobre dónde almacenarlos.
- **Trabajo sistemático:** Easy WMS dirige a los operarios en todo momento, ya sea indicándoles donde depositar o extraer la mercancía, qué pedidos tienen que preparar, etc.
- **Agilidad en el picking:** con la instalación de Easy WMS, la preparación y distribución de los pedidos es mucho más rápida, reduciendo los tiempos de envío a tan solo 24 horas después de su compra.

