



## Proyecto del cliente: Global Freaks

Solución integral para un almacén 'e-commerce'

País: España



Global Freaks, e-commerce especializada en figuras de coleccionista con sede en Igualada (Barcelona), se encuentra en proceso de crecimiento y con unas prometedoras perspectivas de expansión para el futuro. Por ello, ha digitalizado y modernizado su almacén con vistas a prestar un mejor servicio. Mecalux ha proporcionado una solución integral formada por estanterías para picking y el sistema de gestión de almacenes (SGA) Easy WMS con tres módulos complementarios que añaden funcionalidades específicas para resolver las necesidades de un almacén e-commerce, incluido Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration, de reciente lanzamiento. Gracias a todas estas tecnologías y al propio crecimiento de la empresa, Global Freaks ha triplicado el número de pedidos que es capaz de expedir a diario, pasando de 90 a 300 en días de mayor actividad.

## Amplia selección de figuras de coleccionista

Global Freaks nació en 2017 comercializando figuras de importación de Dragon Ball. Poco a poco, fue creciendo y ampliando su catálogo de productos con el fin de ofrecer una oferta cada vez más extensa y variada de figuras.

Actualmente, más que una tienda *online* especializada en figuras de coleccionista, Global Freaks se ha convertido en un punto de encuentro para amantes del manga y del anime (animación japonesa) como One Piece, Naruto, Doraemon, Sailor Moon o Dr. Slump. Al ampliar el número de referencias, también han aumentado las ventas y, por ende, el número de pedidos. Era de vital importancia, por tanto, mejorar la logística. Global Freaks quería rediseñar por completo su almacén en Igualada (a tan solo 50 km de Barcelona) y dotarlo de nuevas tecnologías que sacaran un mayor partido a todas las operativas.

Desde su almacén de 2.000 m<sup>2</sup>, la compañía distribuye sus figuras a cientos de clientes en cualquier país (en su mayoría en España). En la actualidad, se gestionan 6.000 referencias (se van ampliando con el lanzamiento de nuevas figuritas) que pueden adquirirse en eBay, Amazon o directamente en la propia página web de la firma ([www.global-freaks.com](http://www.global-freaks.com)) a través de la plataforma *e-commerce* PrestaShop.

Daniel Vizcarra, gerente de Global Freaks, explica que *“antes hacíamos todas las ges-*

*ciones de modo manual, sin ninguna herramienta informática, y conocíamos la ubicación de las figuras de memoria. Sin embargo, cuando el número de referencias y de pedidos empezaron a crecer, este método de trabajo nos pareció insuficiente. Nos dimos cuenta de que debíamos informatizar el almacén, queríamos mapearlo para representar gráficamente su distribución y controlar las ubicaciones y las referencias con facilidad y precisión”.*

Teniendo esto en mente, la compañía solicitó la colaboración de Mecalux porque, en palabras de Vizcarra, *“fue el único proveedor de sistemas de gestión de almacenes que nos permitía integrarnos con los marketplaces donde comercializamos nuestros productos (eBay y Amazon), así como con la plataforma PrestaShop para gestionar nuestra página web”.*

## Soluciones logísticas para el ‘e-commerce’

Tras analizar las necesidades y operativas de Global Freaks, Mecalux propuso equipar el almacén con estanterías para picking de 4 m de altura. Según Daniel Vizcarra, *“nos decantamos por esta solución porque nos pareció que era una combinación perfecta entre estanterías de uso doméstico y de uso industrial. El motivo es que su altura y profundidad nos permiten almacenar todas las figuras. Además, las ubicaciones pueden adaptarse a los distintos tamaños y particularidades de la mercancía y el acceso directo facilita la manipulación de los artículos”.*

No obstante, para mejorar su cadena de suministro, lo que la compañía necesitaba verdaderamente era un sistema de gestión de almacenes (SGA). Global Freaks instaló Easy WMS, el SGA de Mecalux, porque *“es capaz de ofrecer un control absoluto y una total trazabilidad de los productos, desde que llegan al almacén hasta que se expiden, algo que no teníamos antes”*, destaca Daniel Vizcarra.

Mecalux también implementó tres módulos que amplían las funcionalidades de Easy WMS para que este *e-commerce* pueda despachar todas las figuras que han solicitado los clientes en el menor tiempo posible y sin equivocaciones:

### • Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration.

Este módulo, lanzado al mercado recientemente, es capaz de conectar Easy WMS con los principales *marketplaces* donde Global Freaks comercializa sus figuras (eBay y Amazon) y con la plataforma *e-commerce* PrestaShop. De este modo, se sincroniza el stock del almacén en todas las plataformas en tiempo real y se automatiza la preparación de pedidos para garantizar su envío rápido.

• **SGA para e-commerce.** Su función es reducir los tiempos de preparación y expedición de los pedidos. Para hacerlo, clasifica las figuras en el almacén de una forma lógica y ordenada que facilita el trabajo de los operarios que hacen picking. También organiza la preparación de pedidos en función de si estos son *single-unit* (formados por un único artículo) o *multi-unit* (por varios).

### • Multi Carrier Shipping Software.

Destinado a simplificar y agilizar los procesos de empaquetado y etiquetado de los pedidos cumpliendo las normas que manejan las agencias de transporte con las que trabaja Global Freaks (principalmente, Correos Express para los envíos en España y Portugal).

Con todas estas soluciones, *“hemos ganado en agilidad y podemos procesar el triple de pedidos que antes. Este verano, pese a las dificultades por la pandemia, batimos récords de ventas, lo que nos indica que, en un futuro, seguiremos ampliando el número de pedidos diarios. Con Easy WMS de Mecalux, los podremos preparar y expedir en el menor tiempo posible”*, comenta Daniel Vizcarra.

Las cifras hablan por sí solas: ahora se expiden hasta 300 pedidos (incluso más, si es necesario), mientras que antes, en días excepcionales y con un mayor volumen de



trabajo como, por ejemplo, el Black Friday, se cerraban un máximo de 90.

También se ha producido un cambio de tendencia. Antes, los lunes eran los días con mayor volumen de pedidos. Ahora, los pedidos llegan mayoritariamente entre semana. Easy WMS es un sistema que gobierna todo el almacén, por lo que está preparado para organizar y optimizar las operativas, ajustándose con facilidad a los cambios de demanda. Veamos cómo los tres módulos de Easy WMS han impulsado la cadena logística de Global Freaks:



### Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration: tiendas 'online' conectadas con el almacén

Los usuarios pueden comprar las figuras de Global Freaks en Amazon, eBay o directamente desde global-freaks.com con PrestaShop. *"Para adecuar nuestra logística a esta realidad, el módulo Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration de Mecalux centraliza las tres plataformas en un mismo panel, proporcionándonos información detallada sobre el stock disponible y los pedidos que han solicitado los clientes",* dice Daniel Vizcarra.

Easy WMS se comunica constantemente con estas tres plataformas (podrían ser más en un futuro) con dos objetivos básicos:



**Daniel Vizcarra**  
Gerente de Global Freaks

*"Con la ayuda del módulo Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration, el SGA está conectado con Amazon, eBay y PrestaShop. Por un lado, el stock en estas plataformas se actualiza periódicamente con las existencias disponibles en el almacén y, por el otro, Easy WMS conoce los pedidos solicitados para organizar su preparación inmediata".*

**Coordinación.** El stock que aparece en Amazon, eBay y en la web de Global Freaks se actualiza automáticamente a medida que los clientes solicitan nuevos pedidos.

**Comunicación.** Amazon, eBay y la web de Global Freaks pueden informar al cliente sobre el estado de su pedido (si se ha expedido y cuál es la previsión de entrega).

Easy WMS se comunica directamente con las tres plataformas e-commerce sin necesitar un ERP. *"Nuestro catálogo al completo se halla en la página web de Global Freaks y desde allí lo compartimos con eBay y Amazon a través de Easy WMS",* afirma el gerente.

Asimismo, Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration ayuda a cumplir las especificidades y exigencias de Amazon, eBay y PrestaShop. Por ejemplo, en el caso de Amazon, la tasa de pedidos erróneos

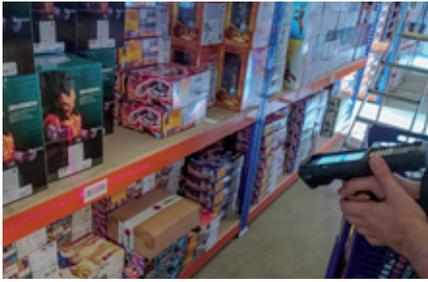
debe ser menor al 1% y los retrasos en las entregas inferiores al 4%.

La integración es el principio imprescindible para la logística de Global Freaks. Amazon, eBay y PrestaShop notifican a Easy WMS los pedidos que han realizado los clientes y, al mismo tiempo, el SGA actualiza el stock en tiempo real. Para hacerlo, se basa en las unidades físicas que hay en el almacén, obviando los pedidos (tanto los pagados como los que se pagan a plazos). Este inventario también comprende los artículos en preventa (comprados entre seis meses y dos años de antelación a su salida al mercado).

Cuando un cliente solicita una figura, Easy WMS ordena su preparación inmediata en el almacén a fin de que sea expedida en el menor tiempo posible. Simultáneamente, comunica que se ha empezado la preparación de este pedido al marketplace correspondiente para, así, informar al cliente.

## PROCESO LOGÍSTICO CON MARKETPLACES & ECOMMERCE PLATFORMS INTEGRATION





### SGA para e-commerce: preparación de pedidos 'online'

El gerente de Global Freaks dice: *“somos una tienda online, por lo que necesitábamos el módulo SGA para e-commerce para unificar las ventas y expediciones con la gestión de nuestro almacén”.*

Este módulo aborda la preparación de pedidos *online* organizando con eficiencia la zona de recepciones, pues es allí donde se reciben todos los productos de los proveedores, mayoritariamente asiáticos, para que Global Freaks pueda comercializarlos.

Siguiendo las indicaciones de SGA para e-commerce, los operarios extraen las cajas de cada palet recibido y, con la ayuda del terminal de radiofrecuencia, leen su código de barras. El SGA, entonces, les señala automáticamente dónde almacenarlas.

Easy WMS les asigna una ubicación en base a distintos criterios como, por ejemplo, la referencia o el nivel de demanda. Daniel Vizcarra asegura que *“la estrategia de ubicación de los productos es caótica, es decir, los artículos no se depositan siempre en el mismo lugar”.*

A pesar de esta paradójica denominación, la estrategia de ubicación caótica sigue un



El SGA organiza la preparación y expedición inmediata de pedidos, independientemente de si proceden de Amazon, eBay o de la propia página web de Global Freaks con PrestaShop

orden muy estricto de tal manera que Easy WMS conoce la localización exacta de cada figurita en tiempo real.

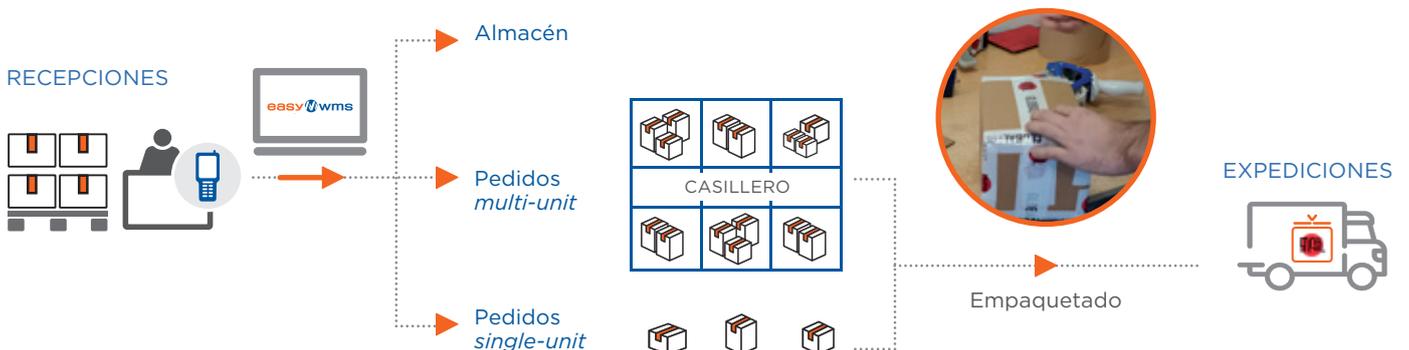
Esta estrategia, además, disminuye el riesgo de saturación de ciertas zonas y aprovecha los huecos libres con mayor eficacia. *“Cuando nuestra gestión era manual,*



**Daniel Vizcarra**  
Gerente de Global Freaks

*“El módulo SGA para e-commerce de Easy WMS es indispensable para nuestro negocio de venta online. Este sistema controla el stock y organiza la preparación de pedidos basándose en los productos disponibles y los pedidos pendientes. Como resultado, ahora somos mucho más rápidos y preparamos más pedidos sin errores”.*

## PROCESO LOGÍSTICO CON SGA PARA E-COMMERCE



lo teníamos todo ordenado por series (por ejemplo, un pasillo para Dragon Ball, otro para One Piece, etc.). Ahora no, EasyWMS es quien decide la ubicación y, aunque todo esté aparentemente desordenado, está bien organizado y mejor aprovechado”, añade el gerente.

Una vez se han identificado y almacenado todos los productos, da comienzo la preparación de pedidos. De acuerdo con el gerente de Global Freaks, *“solemos preparar el mismo número de pedidos single-unit que multi-unit, si bien en épocas concretas como las Navidades, solemos expedir más single-unit con compras procedentes de Amazon”*.

Para hacerlo, los operarios recorren el almacén siguiendo las indicaciones de EasyWMS. Este sistema les dice a qué ubicación dirigirse, qué artículo extraer y en qué cantidad. *“Antes, si los operarios se equivocaban de producto al preparar un pedido, nadie se daba cuenta hasta que se entregaba al cliente. Ahora, en cambio, esto no ocurre”*, explica Daniel Vizcarra.

Los pedidos *multi-unit* se depositan en casilleros, donde se reúnen las distintas referencias que conforman un pedido. Una vez este se ha completado, el SGA le indica al operario que extraiga todos los artículos de esa ubicación y los traslade hasta la zona de empaquetado y expediciones.

Los casilleros también se utilizan como zona de almacenaje temporal. Algunos pedidos, ya sean *single-unit* o *multi-unit*, se colocan allí en espera de expedición (lo más habitual es en pedidos a plazos en los que aún falta algún pago). Cuando los pedidos son *single-unit*, por su parte, una vez se han extraído de las estanterías, se dirigen hasta la zona de empaquetado y expediciones.



### Multi Carrier Shipping Software: organización de las expediciones

La expedición de los pedidos es la última operativa que tiene lugar dentro del almacén de Global Freaks y, como tal, debe estar debidamente organizada y planificada. Antes de introducir los pedidos en el camión de reparto, los operarios los empaquetan, etiquetan e imprimen la documentación necesaria para el transportista.

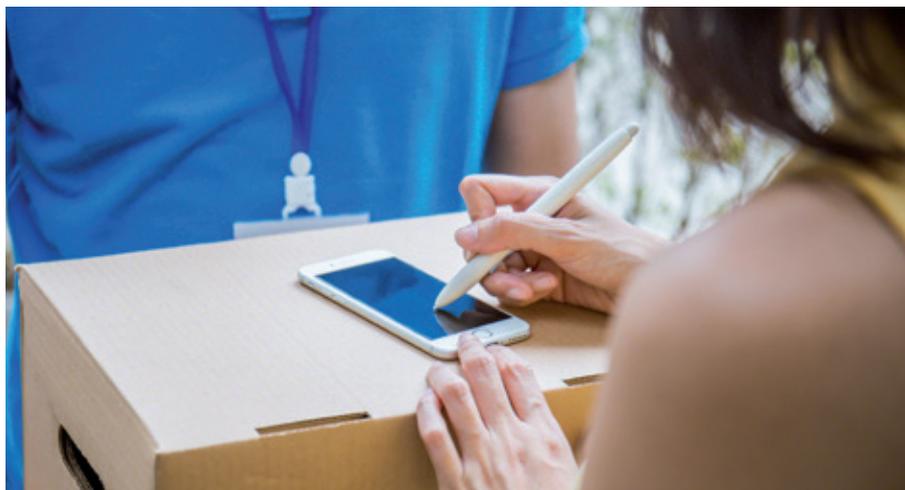
Multi Carrier Shipping Software es un módulo diseñado específicamente para dirigir todos estos procesos de modo automático. Para empezar, envía instrucciones



**Daniel Vizcarra**  
Gerente de Global Freaks

*“Con Multi Carrier Shipping Software hemos automatizado las expediciones, eliminando así las posibles equivocaciones derivadas de una gestión manual. Este software se integra con las agencias de transporte con las que trabajamos, agilizando el manejo y distribución de los pedidos”*.

## PROCESO LOGÍSTICO CON MULTI CARRIER SHIPPING SOFTWARE



precisas a los operarios sobre cómo empaquetar las figuras (por ejemplo, les dice si pueden colocarlas en un único paquete o en varios).

El siguiente paso consiste en etiquetar los pedidos, para lo que Multi Carrier Shipping Software imprime una etiqueta para cada paquete. El software conoce con antelación qué agencia distribuirá cada pedido, por lo que imprime una etiqueta personalizada para cada uno de ellos. Esta etiqueta incluye, entre otros parámetros, el código de seguimiento (más conocido como *tracking number*), especialmente útil para que los clientes rastreen sus pedidos.

Global Freaks trabaja con la empresa de paquetería urgente Correos Express para expedir los pedidos a los clientes en España (excepto islas Canarias, Ceuta y Melilla) y Portugal. Cuando hay que enviar pedidos a otros destinos, la compañía contrata los servicios de otras agencias de transporte.

*“Con este módulo, todas las expediciones están informatizadas y las etiquetas se generan automáticamente, lo que nos ahorra mucho trabajo. Ahora dos operarios hacen el mismo trabajo que antes hacían tres”*, celebra el gerente de Global Freaks. El SGA lleva integradas de base las principales agencias de transporte más reconocidas en cada país como UPS, DHL, TNT o Correos Express en España.

El módulo crea la documentación necesaria para el transportista de forma automática (entre otros, la factura comercial, el seguro de transporte o los datos sobre dónde entregar los pedidos). Después, los paquetes se organizan en la zona de



## Daniel Vizcarra Gerente de Global Freaks



*“Easy WMS es un sistema de gestión de almacenes ideal para nuestro e-commerce. Hemos reducido errores, hemos eliminado roturas de stock, tenemos total trazabilidad desde que los artículos llegan al almacén hasta que se expiden y podemos gestionar más pedidos diariamente. Destacar que es un software muy intuitivo y su implantación ha sido impecable, a pesar de las dificultades añadidas por la pandemia gracias al compromiso mostrado por los equipos operativos de Mecalux. Ahora tenemos un almacén moderno y una logística avanzada para cubrir nuestras necesidades actuales y futuras”*.

expediciones para que, cuando el transportista llegue al almacén, tan solo tenga que recogerlos e introducirlos en el camión con rapidez. El transportista, igualmente, ya tiene toda la información que precisa como, por ejemplo, los pedidos que debe recoger, el número de paquetes o el destino.

### Trabajo y pasión

El almacén de Global Freaks es el paraíso para los amantes de las películas y series de animación. Cada día, los operarios se esfuerzan en expedir el mayor número de pedidos para satisfacer a los clientes que están deseando recibir las figuras de sus personajes favoritos.

Cientos de clientes en España y a nivel internacional se conectan cada día a Amazon, eBay o a la misma página web de Global Freaks buscando las figuritas de coleccionista que desean.

*“Nuestra situación actual es muy buena. El confinamiento y la pandemia han potenciado el comercio electrónico y nosotros nos hemos beneficiado de esta expansión: tanto nuestra facturación como el número de pedidos han crecido”*, asegura Daniel Vizcarra.

El software de gestión de Mecalux ha contribuido a incrementar la productividad del almacén de este e-commerce. Con Easy WMS y los módulos Marketplaces & Ecommerce Platforms Integration, SGA para e-commerce y Multi Carrier Shipping Software, se puede hacer un seguimiento en tiempo real de las 6.000 referencias disponibles y de los pedidos, independientemente de su procedencia. La organización del almacén está cuidada al detalle. Easy WMS dirige y optimiza todos los movimientos de la mercancía, a la vez que se encarga de eliminar cualquier posibilidad de error.





### Beneficios para Global Freaks

- **Digitalización y trazabilidad:** Global Freaks ha pasado de llevar una gestión manual de su mercancía y de sus pedidos a una gestión completamente digital. Esto no solo ha eliminado errores, sino que ha agilizado la preparación de pedidos.
- **Integración con marketplaces:** Easy WMS se conecta automáticamente con los *marketplaces* donde Global Freaks comercializa sus productos (eBay y Amazon) y con la plataforma e-commerce PrestaShop.
- **Aumento de pedidos:** los módulos SGA para e-commerce y Multi Carrier Shipping Software han triplicado el número de pedidos que se pueden preparar en el almacén.
- **Control en las expediciones:** los procesos de empaquetado, etiquetado y expedición de la mercancía están bajo control con la ayuda de Multi Carrier Shipping Software, el cual se comunica con Correos Express –la principal agencia de transporte de Global Freaks–.



### Datos técnicos

	2018	2020	Previsión 2022
Nº de referencias	1.500	6.000	12.000
Nº de pedidos preparados/día	30	150	300
Nº máx. de pedidos en <i>Black Friday</i>	90	300	2.000

