

Prioridad a la satisfacción de clientes 3PL

La empresa alemana de servicios industriales WISAG controla 10.000 referencias de distintas empresas con el software de gestión Easy WMS de Mecalux.

País: **Alemania** | Sector: **transporte y operadores logísticos**



RETOS

- Gestionar **10.000 referencias** de distintos clientes con requisitos de almacenamiento y distribución específicos.
- Ofrecer un **servicio personalizado** a empresas de múltiples sectores.

SOLUCIONES

- **Software de gestión de almacenes Easy WMS.**
- **Multi-Carrier Shipping Software.**
- **SGA para operadores logísticos 3PL:**
 - **Portal de cliente 3PL.**
 - **Facturación 3PL.**
 - **Reglas de cliente.**

BENEFICIOS

- Servicio que cumple con los **requerimientos de cada cliente:** desde almacenaje temporal hasta preparación de pedidos por *cross-docking*.
- **Comunicación directa** con los usuarios para facilitar la toma de decisiones sobre el stock.

WISAG es una empresa familiar con sede en Fráncfort (Alemania). Reconocida como uno de los principales proveedores de servicios industriales del país, WISAG Industry Service Group ofrece soluciones a compañías en procesos vinculados a la gestión administrativa y la producción. Su lema es "Let's end the impossible!" ("¡Acabemos con lo imposible!").

La empresa proporciona un servicio de gestión de plantas industriales que incluye soluciones de mantenimiento, limpieza, suministro de energía, logística y tecnología en instalaciones.

La compañía, con un equipo experimentado de 14.000 empleados, aprovecha todo el potencial de las tecnologías innovadoras y está comprometida con la sostenibilidad.

"En WISAG vemos la logística como el motor que impulsa el éxito de cualquier industria. Por ello, nos adaptamos a las necesidades específicas de cada sector, garantizando un flujo de materiales óptimo. Nuestra prioridad es gestionar la mercancía de nuestros clientes con la máxima eficiencia", explica Michael Lederer, director general de WISAG Logistics Solutions.

En su almacén de Krefeld (Alemania), WISAG ofrece servicios logísticos personalizados a empresas de diversos sectores. En el caso de uno de sus principales clientes, un fabricante de sistemas de climatización para el hogar, el almacén actúa como enlace con producción al proporcionar los artículos semielaborados en el momento preciso.

La compañía de servicios industriales WISAG ha implementado el software de gestión de Mecalux en su continuo esfuerzo por ofrecer un servicio excelente. Esta decisión se basa en la exitosa experiencia previa en otro de sus almacenes, también ubicado en Krefeld. Lederer manifiesta: "Con Easy WMS



podemos controlar el inventario, una función esencial para garantizar la precisión en las operaciones. Además, ya conocíamos las funcionalidades y ventajas del sistema, lo que facilitó su implementación en este nuevo centro". El software hace un seguimiento de más de 10.000 referencias teniendo en cuenta las características de los productos y los requisitos específicos de almacenamiento y distribución de cada cliente.

Easy WMS es el cerebro de la instalación de WISAG que organiza todas las actividades, desde las recepciones hasta el picking y la distribución de los pedidos. "Una buena logística se basa en la optimización de procesos. Al seguir estrictamente a las indicaciones de Easy WMS, nuestros operarios recorren las mínimas distancias por el almacén, lo

que se traduce en una expedición más ágil de los productos", confirma Lederer.

Comunicación con los clientes

Uno de los requisitos de la empresa de servicios industriales WISAG al digitalizar su almacén era garantizar una comunicación fluida con sus clientes. "Nuestro servicio se sustenta en la escucha activa. Comprender los requisitos y necesidades de nuestros socios es fundamental para ofrecerles la mejor atención posible", señala Lederer.

El módulo SGA para operadores logísticos 3PL, una funcionalidad avanzada de Easy WMS, facilita la toma de decisiones sobre el almacenamiento, el picking y la expedición de pedidos de las empresas a las que presta servicio.



“Con Easy WMS podemos controlar el inventario, una función esencial para garantizar la precisión en las operaciones”.

Michael Lederer
Director general de
WISAG Logistics Solutions

Esta solución digital se compone de tres submódulos:

- **Portal de cliente 3PL.** La firma ofrece a los clientes un control total sobre su inventario, permitiéndoles tomar decisiones más veloces y eficientes. Las empresas pueden interactuar con WISAG para, entre otras gestiones, solicitar la preparación y distribución de pedidos concretos.
- **Facturación 3PL.** Proporciona informes detallados de facturación que especifican los servicios que WISAG ha prestado a cada uno de sus clientes. Todas las actividades del almacén quedan registradas para que WISAG genere la factura.
- **Reglas de cliente.** El operador 3PL adecua los procesos logísticos según los requisitos específicos de los clientes, como el número

máximo de lotes por entrega o la altura requerida de los palets.

Expediciones optimizadas

“Nuestra prioridad es evitar errores en las entregas de pedidos”, comenta el director general de WISAG.

Para asegurar la satisfacción de clientes de múltiples sectores, WISAG ha instalado Multi-Carrier Shipping Software, un módulo de Easy WMS que impulsa los procesos de empaquetado, etiquetado y envío personalizado de mercancía. El sistema indica a los operarios cómo empaquetar los productos y genera e imprime las etiquetas. Al mismo tiempo, se comunica con las agencias de transporte —mayormente DPD— para coordinar el envío de los pedidos con destino a los clientes finales reparados por toda Alemania.

“La sincronización con las agencias de reparto facilita el trabajo de los operarios y los transportistas, además de agilizar las expediciones”, añade Lederer.

Logística bajo control

Para la WISAG, uno de los principales proveedores de servicios industriales en Alemania, la satisfacción del cliente es primordial. La implementación de Easy WMS en el almacén de Krefeld ejemplifica su vocación de servicio. Con el software de Mecalux, la firma alemana ha reforzado la comunicación directa con sus usuarios para brindarles una atención personalizada. Gracias a la digitalización de su almacén, WISAG ha logrado un control preciso del stock y ha optimizado todas las operativas en aras de la excelencia. Al priorizar la satisfacción del cliente, WISAG está preparada para satisfacer las demandas más exigentes en un mercado cada vez más competitivo.