

Étude de cas : Motocard

Une logistique omnicanale sur deux roues

Pays : Espagne



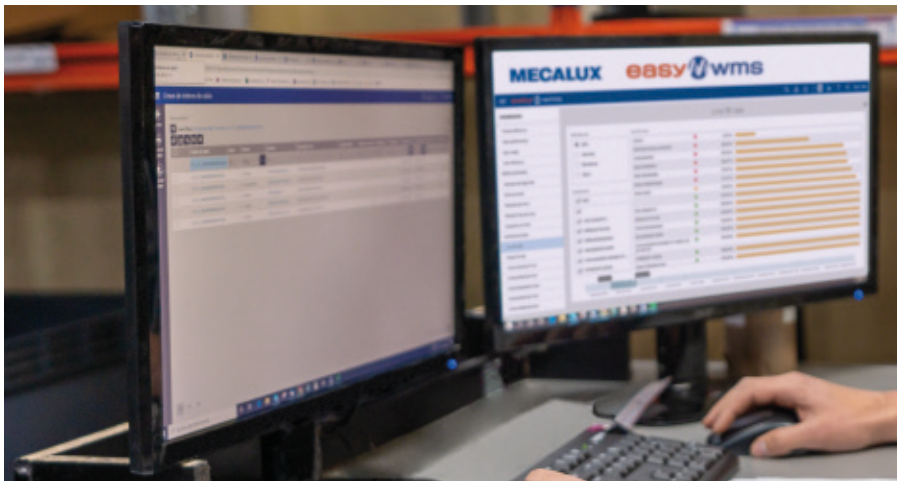
Motocard, chaîne de magasins spécialisés dans les équipements et accessoires pour motards, leader en Europe, a connu une croissance considérable ces dernières années, boostée notamment par ses ventes en ligne. Néanmoins, les exigences élevées de l'e-commerce mettaient sa logistique à rude épreuve et limitaient même son expansion. Elle a donc décidé de repenser entièrement sa chaîne logistique et de transformer son centre de distribution pour en faire un véritable entrepôt omnicanal. Depuis cet entrepôt, elle distribue 900 commandes par jour aux magasins comme à ses clients en ligne. Pour ce faire, Motocard a choisi les solutions de stockage et logicielles de son partenaire stratégique Mecalux. Elle est désormais en mesure d'expédier ses commandes en ligne en moins de 24 heures. Elle a aussi optimisé l'espace destiné aux commandes *multi-unit* et accéléré le dressage de son inventaire, qui est maintenant réalisé en deux fois moins de temps.

Le défi de l'omnicanalité

Plus qu'un commerce, Motocard est un point de rencontre pour les passionnés de la vitesse et, plus particulièrement, pour les fans de deux roues. Créée en 1982 dans la principauté d'Andorre, cette entreprise est leader au niveau européen dans la distribution de vêtements et d'accessoires pour mo-

tards. Elle dispose actuellement de douze points de vente répartis entre Madrid, Barcelone, Valence, Malaga, Saragosse, Lleida et Andorre. En 2002, elle débute son activité e-commerce en inaugurant une boutique en ligne avec laquelle elle offre un service continu à l'ensemble de ses clients et futurs clients, quel que soit l'endroit où il se

trouve. Au cours de ces dernières années, les ventes en ligne de l'entreprise ont augmenté de 25 %. Toutefois, l'entrepôt central de 4 500 m², situé à Solsona (province de Lleida), était initialement conçu pour approvisionner les magasins. Il a donc fallu l'adapter à la nouvelle stratégie commerciale de Motocard : l'omnicanalité.



L'omnicanalité améliore l'expérience client puisqu'ils sont en mesure de choisir parmi plusieurs canaux pour effectuer leurs achats. Ainsi, par exemple, ils peuvent se rendre dans n'importe quel magasin Motocard en Espagne et en Andorre ou, s'ils le préfèrent, ils peuvent se connecter au site web et acheter l'article qu'ils souhaitent. Ils le recevront chez eux, à un point de collecte ou dans un magasin Motocard.

D'un point de vue logistique, ce changement a été un énorme défi pour Motocard, puisqu'elle avait besoin d'espace et de souplesse pour préparer toutes ses commandes (en provenance du site web et des magasins) et les envoyer dans les plus brefs délais.

« *Nous étions capables de traiter un nombre limité de commandes et, quand celles-ci ont augmenté, nous avons été obligés d'employer plus de personnel et de modifier certains processus. Cependant, notre objectif réel était d'améliorer l'efficacité de toute la chaîne logistique. C'est alors que nous avons sérieusement envisagé de mettre en œuvre un logiciel de gestion d'entrepôt (WMS)* », explique Jordi Colilles, directeur du pôle digitalisation chez Motocard.

Motocard a profité de la mise en œuvre d'Easy WMS pour modifier son entrepôt et améliorer le fonctionnement de sa chaîne logistique

L'entreprise a choisi Easy WMS, le WMS de Mecalux, avec deux modules permettant de faire face au défi de l'omnicanalité :

1. WMS pour e-commerce : il est chargé de garantir la scalabilité de l'activité commerciale en ligne, ainsi que de classer et de regrouper les produits en fonction de la composition des commandes à savoir si elle contient une seule unité (*single-unit*) ou plusieurs (*multi-unit*).

2. Multi Carrier Shipping : il facilite la communication avec les agences de transport travaillant avec Motocard pour que les transporteurs sachent à l'avance les commandes qu'ils doivent livrer lors de chaque envoi. Ce logiciel génère un numéro de suivi permettant aux clients de consulter, à n'importe quel moment, le statut de leur commande.

Selon Jordi Colilles, « *nous avons profité de l'implantation d'Easy WMS pour modifier le magasin actuel et améliorer les opérations d'entrée, de logistique inverse, de picking et d'expédition* ». L'entrepôt dispose maintenant d'une vaste zone de stockage dotée de rayonnages pour picking avec passerelles Mecalux. Il s'agit de rayonnages de grande hauteur sur lesquels re-

posent des allées constituant trois étages. En tout, 15 000 articles de différentes tailles y sont stockés.

L'un des avantages de cette solution est l'exploitation de toute la hauteur du bâtiment et l'augmentation par trois de la capacité de stockage. De plus, les rayonnages se démarquent par leur polyvalence. Ils s'adaptent à la grande variété de produits disponibles, ayant des volumes et rotations différents. Ils offrent un accès direct à la marchandise, facteur décisif pour accélérer le stockage de la marchandise et la préparation de commandes. Une zone d'expédition et de consolidation, où le plus grand volume de travail est réalisé, a été aménagée. Des casiers ont été installés pour les commandes multi-unit et, juste à côté, des chariots contenant les commandes terminées en provenance de l'entrepôt sont regroupés en quatre rangées : deux d'entre elles sont destinées aux commandes des magasins, une pour les commandes *multi-unit* et la dernière pour les commandes *single-unit*.

Des postes de travail ont également été aménagés depuis lesquels les opérateurs vérifient l'exactitude du contenu et ferment les commandes. Enfin, les articles sont conditionnés et emballés, puis la packing list et l'étiquette d'envoi sont imprimées. Tout ce que les opérateurs utilisent à chaque poste pour exécuter leurs tâches est minutieusement organisé : ordinateur, imprimante, ruban adhésif, ciseaux, cutter, entre autres. L'objectif est d'éviter toute perte de temps inutile et que les opérateurs se concentrent uniquement sur la préparation du plus grand nombre de commandes possibles. Ici, l'entreprise utilise la méthodologie lean, une démarche d'amélioration et d'optimisation de tous les processus de l'entrepôt en utilisant uniquement les ressources indispensables. Le but étant de développer les activités qui apportent le plus de valeur.



Xavier Jounou
Responsable de l'entrepôt chez Motocard

« *Easy WMS nous a aidés à atteindre notre objectif : concentrer pratiquement toutes les expéditions dans notre entrepôt central de Solsona. Cela est possible grâce à une bonne organisation de toutes les références et à une plus grande efficacité dans la préparation de commandes.* »

Quant au fonctionnement, Easy WMS a amélioré le processus de préparation de commandes. 900 commandes sont préparées chaque jour : 40 % de vente en ligne et 60 % à destination des magasins. La moitié des commandes en ligne sont expédiées à l'étranger.

La réception de la marchandise

L'entrepôt dispose d'une zone de réception où tous les articles reçus chaque jour sont entreposés. À l'aide de terminaux RFID, les opérateurs scannent et classent chaque article. Il existe trois types d'entrées :

1. Fournisseurs. Ces articles peuvent faire partie d'une commande en cours de préparation ou être directement stockés dans la réserve.

2. Entrepôts personnels. Xavier Jounou, responsable de l'entrepôt, explique la logistique de ces entrées : « *sur notre site web, nous vendons tous les articles, indépendamment de leur disponibilité ou non dans l'entrepôt central. Si un article se trouve dans un des autres entrepôts de Motocard, ils nous l'envoient pour que nous complétions la commande* ».

Tous ces articles sont déposés dans une zone de *cross-docking* car, selon M. Jounou, « *nous savons qu'ils font partie d'une commande à expédier. De plus, le WMS s'assure que ces articles sont retirés en premier lorsqu'il organise l'itinéraire de préparation des commandes des opérateurs* ».

3. Retours. Les opérateurs scannent chaque article retourné à l'aide des termi-

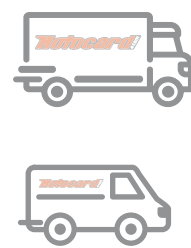
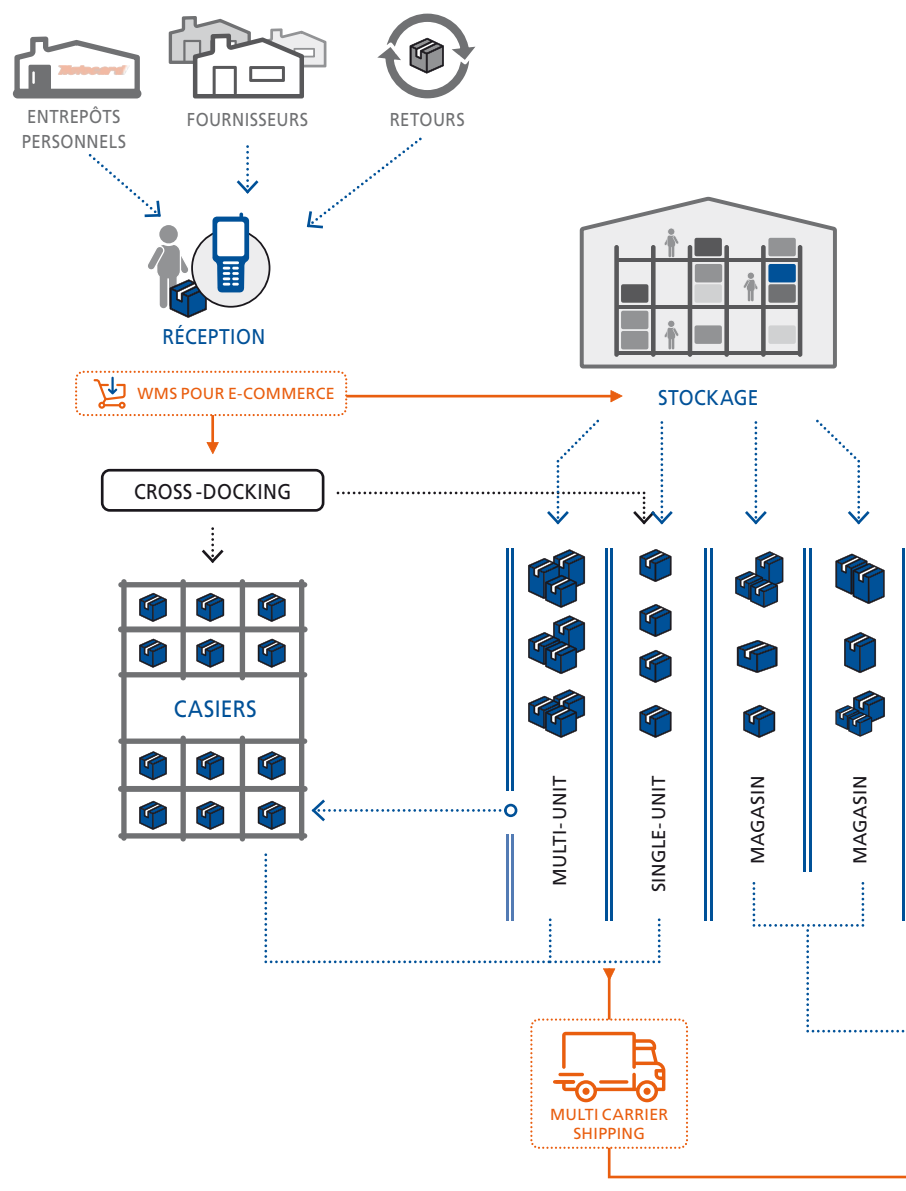
naux RFID, vérifient son statut et, enfin, Easy WMS lui attribue un emplacement.

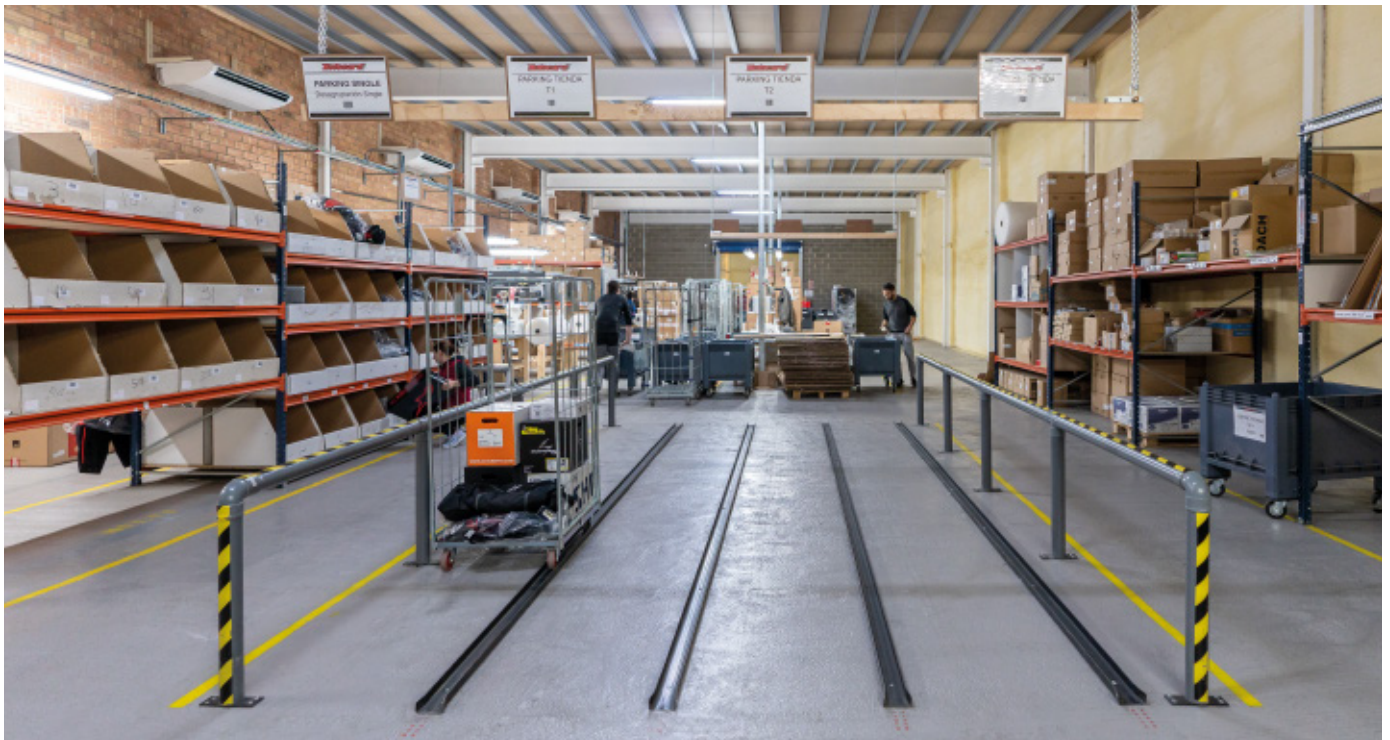
Préparation et expédition des commandes

Il existe deux types de commandes selon leur destination : pour les magasins (les articles vendus sont réapprovisionnés chaque semaine) et pour les clients en ligne. Ces dernières peuvent être *single-unit* (comportant un seul article) ou *multi-unit* (comportant plusieurs articles). Easy WMS regroupe les commandes et assigne un chariot à un opérateur qui parcourt l'entrepôt pour localiser les références requises. Le WMS connaît la capacité des chariots et organise donc le travail sur cette base. « *Par exemple, si un chariot peut contenir seulement vingt caisses, le WMS s'assure que l'opérateur ne prend que vingt caisses, qu'ils s'agissent de commandes single ou multi-unit* », indique le responsable de l'entrepôt.

À l'aide des terminaux RFID, les opérateurs parcourent les différents étages de l'entrepôt pour retirer les articles correspondants. L'itinéraire commence par la zone de *cross-docking* et se termine dans la zone d'expédition. Xavier Jounou commente que « *Easy WMS est tellement intuitif qu'il est très difficile de se tromper* ». Quatre opérateurs préparent, uniquement et exclusivement, les commandes envoyées aux magasins, tandis que les autres opérateurs se chargent de préparer les commandes en ligne. « *Le jeudi est notre jour critique : les magasins ont besoin de la marchandise pour le week-end (période où un plus grand volume de ventes est réalisé) et les clients en ligne commandent généralement un plus grand nombre d'articles pour en profiter pendant leurs jours de congés* », affirme le responsable de l'entrepôt.

Un jour dans l'entrepôt de Motocard





900 commandes par jour sont préparées pour les magasins et pour les clients en ligne dans l'entrepôt omnicanal de Motocard

De multiples commandes *single-unit* et *multi-unit* sont préparées chaque jour. La consolidation des *single-unit* est beaucoup plus rapide, puisqu'il suffit d'en vérifier le contenu, de les emballer et de les étiqueter. Les commandes *multi-unit*, par contre, sont plus complexes. Les postes de travail où les opérateurs ferment ces commandes sont situés juste à côté des casiers, *« par commodité et pour que les opérateurs aient moins à se déplacer »*, dit Xavier Jounou. Dans ces casiers, chaque emplacement correspond à une commande et tous les produits compris dans une commande y sont stockés. Le WMS indique aux opérateurs à quel emplacement ils doivent déposer chaque article et, une fois la commande complète, le WMS ordonne son envoi vers la zone de conditionnement.

Dans cette zone, le bon de livraison est imprimé, les articles sont mis en caisses, et enfin celles-ci sont scellées et étiquetées. Une fois ce processus terminé, les opérateurs déposent les caisses sur un convoyeur qui les transporte jusqu'à la zone d'expédition. Dans cette zone, un opérateur regroupe les caisses sur la palette correspondante, en fonction de l'entreprise de distribution concernée : SEUR, UPS ou DHL. *« Grâce au module Multi Carrier Shipping, Easy WMS sait à l'avance quelle agence distribuera chaque com-*

mande, ce qui lui permet de générer et d'imprimer une étiquette personnalisée au moment même de la fermeture du colis », constate Xavier Jounou.

Les avantages d'Easy WMS

Le WMS de Mecalux a consolidé la croissance de l'entreprise et a apporté les avantages suivants :

Du papier à la digitalisation

Jordi Colilles, directeur du pôle digitalisation chez Motocard, assure que *« le changement le plus marquant que nous avons expérimenté a été de passer d'une gestion sur support papier à une gestion entièrement digitale »*.

Avant, les bons de livraison étaient générés par l'administration au fur et à mesure de la réception des commandes et le personnel de l'entrepôt devait aller les chercher et commencer la préparation des commandes. *« Cela créait de nombreux goulets d'étranglement puisque les opérateurs ne pouvaient pas commencer à préparer les commandes tant que tous les documents n'avaient pas été générés. Les commandes qui, par exemple, arrivaient en milieu de matinée, n'étaient pas traitées avant l'après-midi »*, ajoute le directeur du pôle digitalisation. L'usage du papier ralentissait le fonctionnement de

l'entrepôt et les opérateurs pouvaient se tromper. *« Les opérateurs de la zone d'expédition perdaient beaucoup de temps à aller chercher le bon de commande et l'étiquette correspondant à chaque commande. Il était par conséquent impossible de livrer les commandes le jour même de leur réception, et cela commençait à impacter notre activité »*, admet Jordi Colilles.

La digitalisation a accéléré la préparation de commandes. Maintenant, la logistique de Motocard s'articule autour des commandes et tout le système se met en route une fois la marchandise disponible. *« Nous ne sollicitons pas les opérateurs pour une commande que nous ne sommes pas sûrs de pouvoir terminer. Dès que les articles sont disponibles dans l'entrepôt, l'opérateur commence à préparer la commande »*, souligne le directeur du pôle digitalisation.

Exploitation de l'espace et rapidité d'exécution

Afin de préparer les commandes *multi-unit* sans l'aide d'Easy WMS, presque la moitié d'un étage était consacrée au regroupement temporaire des commandes incomplètes. Maintenant, les commandes incomplètes ne sont plus stockées. 64 emplacements sont disponibles dans les casiers, tout proches de la zone d'expédition, où sont regroupés les différents



Jordi Colilles

Directeur du pôle digitalisation chez Motocard

« Avant, il nous était impossible de livrer les commandes le jour même comme souhaité par les clients, ce qui commençait à être un inconvénient pour notre activité. Avec Easy WMS, nous avons rationalisé tous nos processus, par conséquent, nous sommes maintenant en mesure d'expédier le jour même 90 % des articles commandés avant midi. »

articles composant une commande. Bien exploiter l'espace de l'entrepôt minimise les déplacements des opérateurs et contribue donc à accélérer la préparation de commandes. Par exemple, tous les postes de travail où les commandes sont vérifiées et consolidées ont été aménagés au rez-de-chaussée.

De plus, Easy WMS conçoit l'itinéraire des opérateurs de sorte à optimiser leurs déplacements lorsqu'ils stockent la marchandise ou préparent les commandes. « Il est beaucoup plus efficace pour nous que les opérateurs se déplacent entre les différents étages. Néanmoins, les jours de pic d'activité, nous pouvons travailler par étage : chaque opérateur prépare ses commandes uniquement à l'étage auquel il a été affecté », ajoute Jordi Colilles.



Le contrôle précis de la marchandise

Les stocks de Motocard sont répartis entre plusieurs installations. En fonction de leur emplacement, le site web indique aux clients des délais de livraison différents.

« Une des grandes différences que nous avons remarquées avec Easy WMS est que nous connaissons l'emplacement exact des 15 000 articles dont nous disposons en temps réel », se réjouit le directeur du pôle digitalisation chez Motocard.

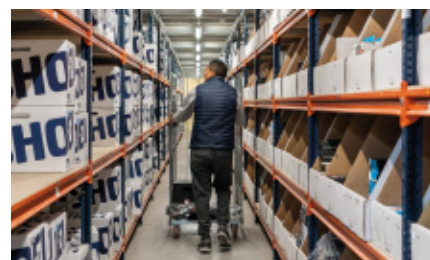
Pour ce faire, tous les produits doivent être identifiés au moyen d'un code-barres EAN13 que les opérateurs scannent à l'aide des terminaux RFID au moment où ils arrivent à l'entrepôt. Easy WMS leur assigne aussitôt un emplacement en fonction du type de produit et de sa marque. Ce contrôle permet de dresser plus rapidement un inventaire. « Sur papier, nous mettions trois jours à répertorier toute la marchandise. En revanche, le dernier inventaire a été dressé par une équipe d'employés temporaires externes en un jour et demi seulement. Nous leur avons montré comment utiliser Easy WMS et, au bout de quelques heures, ils travaillaient en toute sécurité et autonomie. Nous sommes très satisfaits, cela a généré des économies de coûts », indique Jordi Colilles.

La rapidité des livraisons

Livrer les commandes dans les délais est une des priorités de Motocard. Selon Jordi Colilles, « nous sommes capables de livrer les commandes en ligne en moins de douze heures. Pour cela, nous préparons le plus grand nombre possible de commandes avant 18 h 30 (lorsque les transporteurs arrivent). Nous pouvons expédier le jour même 90 % des articles achetés avant midi ». Ce système de travail permet aux clients de recevoir leurs achats dès le lendemain.

Se transformer pour grandir

L'installation d'Easy WMS a marqué un tournant dans la logistique de Motocard. La supervision du WMS et l'optimisation des itinéraires des opérateurs ont énormément profité à l'entreprise, lui permettant ainsi d'acquérir un plus grand dynamisme dans l'exécution des tâches de stockage et de préparation de commandes. En même temps, digitaliser la logistique à l'aide d'Easy WMS a accéléré toute la chaîne logistique de Motocard. « Nous avons observé une croissance de 25 % du nombre de commandes en ligne. L'épreuve de force a eu lieu lors du dernier Black Friday et nous l'avons passée haut la main. Durant cette semaine, avec un nombre extrêmement élevé de commandes à préparer, nous avons augmenté notre productivité de 75 % », dit Jordi Colilles. Cet indicateur signifie que, avec moins de ressources, les opérateurs ont réussi à abattre 75 % de travail supplémentaire, à savoir qu'ils ont préparé plus de commandes (jusqu'à 2 000 par jour), plus rapidement et plus efficacement.



Avantages pour Motocard

- **La logistique axée sur la préparation de commandes** : Easy WMS organise la préparation de 900 commandes par jour (pour les magasins comme pour les clients en ligne) à partir du moment où la marchandise est disponible.
- **Un système flexible** : les opérateurs préparent les commandes à tous les étages de l'entrepôt. Les jours de pic d'activité, ils peuvent travailler par étage et chaque opérateur prépare uniquement les commandes au niveau auquel il a été affecté.
- **Le contrôle du stock** : le WMS connaît l'emplacement exact des 15 000 articles disponibles.