



## NOTE DE SYNTHÈSE

# Maîtriser les coûts, la complexité et les exigences des clients grâce à la gestion des entrepôts

## Gestion de la supply chain

La hausse des coûts, l'augmentation de la complexité, les exigences croissantes des clients et les pénuries d'approvisionnement à l'échelle mondiale dues à la pandémie de la COVID-19 sont autant de défis intrinsèquement liés auxquels les fabricants et les distributeurs sont confrontés au quotidien. Parallèlement, l'expansion des marchés omnicanaux et l'augmentation rapide des volumes du commerce électronique obligent les fabricants et les distributeurs à modifier leur façon de vendre aux clients, et même à redéfinir qui sont leurs clients. En outre, ces clients exercent une pression encore plus forte en exigeant des produits personnalisés et adaptés à leurs besoins.

Les perturbations sans précédent de la supply chain résultant de décennies d'expansion mondiale ajoutent au défi de maintenir la visibilité sur les stocks, l'expédition et le suivi—souvent au-delà des frontières, des continents et des océans. En plus de rendre encore plus complexes les opérations d'entrepôt sophistiquées, tout cela fait qu'il est difficile pour les fabricants et les distributeurs de rester compétitifs, de maintenir des coûts bas et de rester rentables. Une gestion des commandes inefficace, des coûts de main-d'œuvre excessifs et une utilisation inadéquate des équipements ne font qu'aggraver le problème. Pour relever ces défis, les fabricants et les distributeurs doivent reconsidérer la manière dont leurs pratiques, processus et systèmes de gestion d'entrepôt doivent changer afin d'améliorer la productivité, la visibilité et les coûts des entrepôts.

## Les moteurs du marché

Au cours de la dernière décennie, les clients sont devenus plus puissants, exigeant davantage des fabricants. Les clients veulent que leurs commandes soient livrées de façon plus rapide et plus précise, et qu'elles correspondent spécifiquement à leurs besoins—le tout à moindre coût. Les fabricants et les distributeurs sont censés exécuter les commandes dans des délais plus courts que par le passé. Selon Capgemini, “L'augmentation des livraisons arrivant le lendemain, le jour même, voire en quelques heures, a créé une norme d'exigence qui exerce une pression d'un nouveau genre sur les entreprises.

**En raison de cette augmentation des attentes du côté de la demande, l'ensemble de la supply chain évolue rapidement, passant d'une orientation fonctionnelle à un réseau mondial et interconnecté de données et de processus.”**

Les entreprises peuvent même être sanctionnées par des amendes et des rétrofacturations si les commandes sont étiquetées, emballées ou livrées de façon incorrecte. Les emballages plus élaborés sont devenus courants, car les détaillants exigent davantage en termes de formats de mise en boîte et de livraison. Malheureusement, en raison de la forte concurrence et de la puissance de la grande distribution, les fournisseurs ne sont pas en mesure de répercuter les coûts supplémentaires liés à ces exigences accrues. Pour compliquer encore les choses, la nature exacte de ces clients évolue également rapidement.

Les fabricants et les distributeurs s'efforcent de suivre l'expansion des marchés qu'ils n'auraient peut-être pas desservis auparavant, tels que les ventes en ligne, les ventes au comptoir, les applications mobiles, les applications intersectorielles, l'échange de données informatisé (EDI) et même les relations B2C (Business to consumer).

Parallèlement, la gestion de la supply chain est devenue plus difficile, car les entreprises s'approvisionnent en produits, composants et matériaux à l'échelle mondiale. Les fabricants dont les matières premières provenaient de leur région ou de leur pays se tournent maintenant vers l'Asie, l'Amérique latine, l'Europe de l'Est et d'autres régions d'outre-mer. De même, les entreprises distribuent leurs produits plus mondialement, car elles cherchent à pénétrer de nouveaux marchés en pleine expansion.

## Transformer les défis en opportunités

Si de nombreuses entreprises continuent à utiliser des processus, des pratiques et des systèmes qui perpétuent nombre des problèmes de gestion d'entrepôt mentionnés ici, certaines sociétés reconnaissent ces défis comme des opportunités de renforcer leur position concurrentielle sur le marché. Elles propulsent la gestion des entrepôts à de nouveaux niveaux en adoptant des solutions avancées qui les aident à livrer la commande parfaite, à réduire les coûts de main-d'œuvre et à maximiser l'utilisation de l'espace et des équipements.

Ces solutions améliorent les opérations d'entrepôt grâce à des fonctionnalités de niveau supérieur, telles que la gestion des stocks, la gestion du travail et des tâches, la radiofréquence (RF) et la direction vocale, la gestion de la main-d'œuvre, le système de créneaux, la mise en kits et l'assemblage léger. Au-delà des limites des systèmes de planification des ressources de l'entreprise (ERP), les solutions avancées de gestion des entrepôts permettent aux entreprises d'exceller sur le plan opérationnel et de générer une croissance rentable sur les marchés hyper-compétitifs d'aujourd'hui.

En conséquence, les produits doivent parcourir des distances beaucoup plus importantes et être stockés dans un plus grand nombre de sites, ce qui rend la visibilité plus difficile et met en péril la livraison de “commandes parfaites”. Les défis résultant de la pandémie n'ont fait qu'exacerber cette situation.

Des défis réglementaires se profilent également à l'horizon. Au vu des rappels très médiatisés sur tous les types de produits, des jouets aux aliments pour chiens en passant par le beurre d'arachide, les fabricants sont clairement soumis à une pression croissante qui les oblige à suivre leurs produits avec encore plus de précision. S'ils veulent éviter des prix exorbitants—et des pénalités juridiques en cas de rappel—, ils doivent avoir un accès immédiat à toutes les données, des lots aux numéros de série en passant par les lieux d'expédition. L'allongement des supply chains augmente encore le risque de rappels coûteux.

Compte tenu de ces facteurs, les fabricants et les distributeurs doivent faire face à une hausse des coûts et de la complexité, ce qui entraîne une exigence de productivité accrue dans les opérations en entrepôt. Pour que ces entreprises restent compétitives et rentables, elles doivent trouver des moyens de porter la performance des entrepôts à de nouveaux niveaux. Toutefois, leurs systèmes ERP existants ne disposent souvent pas des capacités automatisées nécessaires pour accroître la visibilité des opérations, améliorer l'agilité du marché et stimuler la productivité des entrepôts.

## Les enjeux pour les entreprises

Les limites des opérations d'entreposage de nombreuses entreprises proviennent souvent de trois facteurs : les commandes, la main-d'œuvre et les équipements de l'entrepôt eux-mêmes. Pour réaliser des gains de performance et de productivité dans les opérations d'entreposage, les fabricants et les distributeurs doivent remédier aux lacunes dans ces domaines.

- **Une gestion des commandes inefficace**—Les clients d'aujourd'hui sont plus exigeants que jamais—ils attendent une commande parfaite. Et pour répondre à ces attentes, de nombreuses entreprises s'efforcent d'optimiser leur taux de livraison de commandes parfaites, c'est-à-dire dans les délais, en totalité et sans dommage. La plupart des entreprises, cependant, n'atteignent pas ces indicateurs clés de performance (ICP). Elles laissent les niveaux de service se détériorer et sont vulnérables aux amendes et aux rétrofacturations de la part de puissants clients de détail. Davantage de commandes parfaites signifie moins de commandes imparfaites ; et ce sont les coûts liés à la correction de ces commandes imparfaites qui réduisent les marges. Les coûts de transport élevés, les heures supplémentaires excessives et les cycles de paiement prolongés nuisent à la rentabilité globale.

**Les entreprises doivent améliorer la productivité et la visibilité de leurs entrepôts si elles veulent rester compétitives, protéger leur rentabilité et se positionner en vue d'une croissance continue.**

- **Coûts de main-d'œuvre excessifs**—Au vu de la complexité croissante des relations d'aujourd'hui entre les clients et la supply chain, les entreprises ont du mal à répondre aux attentes en matière de performances sans augmenter leurs ressources humaines.
- **Utilisation inadéquate des équipements**—Un autre facteur limitant les performances des fabricants et distributeurs actuels est la tendance à sous-utiliser des actifs tels que les équipements et l'espace d'entreposage. Compte tenu des exigences croissantes auxquelles ils sont confrontés, la tendance naturelle est de dépenser davantage pour l'équipement des entrepôts, comme les chariots élévateurs, les racks à palettes et les convoyeurs. Les entreprises sont également susceptibles de passer des contrats pour accroître leur espace d'entreposage—souvent à des tarifs plus élevés.

Plutôt que de mieux utiliser les équipements qu'elles possèdent actuellement et de contrôler les coûts, les entreprises voient plutôt les coûts augmenter à mesure qu'elles acquièrent de nouveaux équipements. Par conséquent, elles sont susceptibles d'être dépassées par des concurrents très performants capables de générer plus avec moins.

L'absence de visibilité claire sur les opérations souligne les défis posés par ces trois facteurs que sont les commandes, la main-d'œuvre et les équipements.

La plupart des fabricants et des distributeurs utilisent encore des anciens systèmes ERP qui ne disposent pas de fonctionnalités de suivi détaillé des stocks, ce qui complique la prise en charge d'un même produit logé à différents endroits d'un entrepôt. Des palettes différentes deviennent un ensemble de stocks ou un lot dans leurs systèmes. Les fabricants ne sont pas en mesure de suivre les lots et les dates d'expiration de ces palettes.

L'optimisation de l'espace représente un autre défi, ce qui fait que les travailleurs ne mettent pas les produits dans les bacs appropriés ou ne contribuent pas à la rotation correcte des produits vers les clients. Les principes tels que premier entré, premier sorti (FIFO) et premier expiré, premier sorti (FEFO) deviennent difficiles, voire impossibles, à appliquer. Lorsque les salariés de l'entrepôt saisissent le premier produit à portée de main, les produits dans l'entrepôt expirent et deviennent obsolètes.

Les anciens systèmes ERP ne disposent pas des fonctionnalités nécessaires pour gérer et contrôler de manière proactive la productivité de la main-d'œuvre. Il n'y a aucun moyen de diriger les activités dans l'entrepôt pour une efficacité maximale afin de s'assurer que les salariés travaillent de la manière la plus productive possible. Il n'est pas possible de suivre une période de travail qu'une personne a effectuée au cours d'une journée donnée, en comptabilisant les heures et les présences.

Les fabricants et les distributeurs qui souhaitent rester compétitifs—en poussant la productivité de l'entrepôt à un niveau optimal—doivent aller au-delà de leurs systèmes ERP existants et adopter des fonctionnalités avancées.

## **Solution d'entreprise : gestion avancée des entrepôts**

En investissant dans des solutions avancées de gestion d'entrepôt, les fabricants et les distributeurs peuvent maximiser les stratégies de placement de produits, hiérarchiser les tâches, mettre en œuvre des normes de productivité et accroître l'efficacité logistique. Ces solutions de gestion d'entrepôt utilisent des critères tels que l'article, l'emplacement, la quantité et les informations sur les commandes pour gérer les stocks.

Alors que les systèmes de gestion d'entrepôt classiques se concentrent généralement sur la simple localisation des stocks, les systèmes avancés gèrent l'ensemble du processus de flux des matériaux : la réception, le rangement, l'inventaire périodique, le prélèvement, le remplacement, l'emballage et l'expédition. Ces solutions avancées de gestion d'entrepôt peuvent aider les fabricants et les distributeurs à atteindre de nouveaux niveaux de visibilité, d'agilité et de productivité dans l'entrepôt. Les principales fonctionnalités d'une solution avancée de gestion d'entrepôt sont les suivantes :

### **Gestion des stocks**

Elle permet d'identifier et de suivre les stocks avec une granularité suffisante pour allouer, exécuter et livrer les commandes aussi précisément que possible, aussi souvent que possible. Les utilisateurs peuvent visualiser et surveiller l'emplacement, l'état et les quantités de tous les produits finis, composants et matières premières dans les opérations d'entreposage, ainsi qu'effectuer une rotation des stocks selon les principes FIFO/FEFO et d'autres facteurs pertinents. Le contrôle des lots, la saisie des numéros de série, le suivi des codes de date, le poids des prises, le vieillissement des stocks et les dates d'expiration offrent tous une visibilité et une flexibilité supplémentaires.

■ **Face au développement des exigences des clients et à la mondialisation croissante des supply chains, les entreprises doivent réaliser des gains de productivité et de performances dans les entrepôts pour éviter des coûts excessifs.**

### **Gestion des commandes**

Elle permet de traiter les transactions rapidement et sans heurts—quels que soient le lieu et la manière dont la vente a lieu. Les utilisateurs ont facilement accès aux informations nécessaires pour traiter les commandes et les demandes, notamment l'historique détaillé des ventes des clients, les spécifications des produits, les photos des différentes offres de produits et les produits de remplacement disponibles à la commande.

### **Gestion du travail et des tâches**

Elle consiste à gérer les variations de la demande en équilibrant les charges de travail et les tâches avec les ressources disponibles. Le multitâche permet d'accroître la productivité grâce à l'utilisation de workflows, d'exigences des clients et de processus métier communs. L'entrelacement des tâches permet de regrouper les ordres de travail et les lieux ayant des attributs similaires ou complémentaires en lots et en vagues de façon que les commandes soient reçues, prélevées, emballées, mises en kit et expédiées en temps voulu. La productivité de chaque salarié s'améliore en combinant des tâches complémentaires pour augmenter la production et limiter les temps de déplacement.

### **Radiofréquence (RF) et direction vocale**

Ces fonctionnalités permettent d'améliorer la productivité des processus de distribution et de traitement des commandes en utilisant des connexions mains libres et une technologie sophistiquée de reconnaissance vocale pour permettre la sélection, le réapprovisionnement, le rangement, les transferts et la réception des commandes par la voix. Les salariés peuvent travailler les mains libres sans dépendre de listes, d'étiquettes et de scanners encombrants—ce qui améliore considérablement la productivité et la précision des commandes.

## Gestion de la main-d'œuvre

Elle permet d'optimiser les performances des salariés dans l'entrepôt grâce à des fonctionnalités de planification de la main-d'œuvre, de dotation en personnel et d'exécution, ainsi qu'à la possibilité de contrôler la main-d'œuvre directe et indirecte et de fournir un retour d'information aux salariés et aux superviseurs lors de la réalisation des activités de prélèvement, d'emballage et d'expédition. Les mesures des performances en temps réel offrent aux supérieurs une visibilité sur les opérations afin qu'ils puissent identifier les goulets d'étranglement, les problèmes de performance de la main-d'œuvre et les autres obstacles liés à la productivité, et prendre des mesures correctives.

## Système de créneaux

Il permet de maximiser la productivité et de minimiser le temps de déplacement d'un endroit à un autre en déterminant la disposition la plus avantageuse des UGS (Unité de Gestion des Stocks) dans une gamme de prélèvements ou de créneaux. Le système de créneaux réduit au minimum les perturbations qui résultent de la variabilité de la demande en permettant d'ajuster le placement des produits en fonction de la saisonnalité, des promotions spéciales et des changements dans les habitudes de commande des clients.

## Mise en kit et assemblage léger

Cela permet d'adopter des stratégies de report et de personnaliser en masse les produits au moment de la distribution et de l'exécution, afin de garantir que les demandes des clients soient correctement satisfaites avec un coût total relatif à la supply chain le plus bas possible.

La mise en kit et l'assemblage léger facilitent la personnalisation et d'autres améliorations des produits : mise en kit et assemblage à une ou plusieurs stations, opérations d'emballage et d'étiquetage des produits existants, et opérations complexes d'assemblage final pour les produits spécifiques aux clients. Grâce à ces fonctionnalités, les entreprises sont mieux à même de s'adapter à l'évolution des goûts des clients et des exigences en matière de produits.

Selon Jamie Saltos de Kapco Global, une société de distribution de pièces pour l'aérospatiale, "Pour les entreprises qui effectuent régulièrement les mêmes types de réparations et de procédures, **la mise en kit personnalisée peut contribuer à réduire les erreurs qui font perdre du temps et à rendre le processus de gestion des stocks plus fluide dans des délais serrés.**"

## Des avantages multiples

Les fabricants et les distributeurs peuvent réduire les coûts, protéger la rentabilité et améliorer leur compétitivité globale sur le marché en restant concentrés sur les ICP qui déterminent la performance des entrepôts. Grâce à la mise en œuvre d'une solution avancée de gestion des entrepôts, les entreprises peuvent :

- **Renforcer la gestion des commandes**—Les clients s'attendant désormais à une commande parfaite, les fabricants et les distributeurs peuvent tirer parti de solutions avancées pour améliorer le taux de complétude, de respect des délais et de précision des commandes.
- **Augmenter la productivité de la main-d'œuvre**—La pression sur les coûts de la main-d'œuvre augmentant en raison de l'évolution de l'offre et de la demande, les entreprises disposant de fonctionnalités avancées de gestion d'entrepôt peuvent améliorer les performances de leurs salariés et accomplir plus avec moins. L'augmentation du coût de la main-d'œuvre—qui autrement aurait été très forte—sera minime, voire nulle.
- **Maximiser l'utilisation des équipements**—Plutôt que d'investir davantage de capitaux dans les équipements et l'espace d'entreposage, les entreprises peuvent compter sur leurs systèmes avancés de gestion des entrepôts afin de déployer pleinement leurs ressources existantes.
- **Réduire les coûts de stock**—Avec la plupart des ERP et des anciens systèmes de gestion d'entrepôt, l'identification des stocks n'est possible que par emplacement. Les solutions avancées de gestion d'entrepôt permettent aux utilisateurs de prendre des décisions d'achat relatives aux stocks en fonction de la visibilité des stocks sur l'ensemble du réseau, et les aident à prendre des décisions intelligentes sur les mouvements de ces stocks à l'intérieur des installations par rapport à l'achat de quantités supplémentaires. Comme les stocks représentent une charge financière considérable, les entreprises peuvent obtenir un retour sur investissement clair et convaincant en s'attaquant à ce problème.

Les solutions avancées de gestion d'entrepôt peuvent réduire les coûts d'exploitation et augmenter le revenu global.

## Facilitateurs technologiques

En intégrant la gestion des entrepôts, la gestion de la main-d'œuvre, la gestion du transport et la facturation des prestataires 3PL en une solution unifiée, les fabricants et les distributeurs bénéficient d'une visibilité de bout en bout de la supply chain et d'un système d'exécution efficace qui peut les aider à prendre de meilleures décisions et à exécuter ces décisions plus rapidement et de manière plus rentable.

Les solutions avancées de gestion d'entrepôt d'aujourd'hui sont entièrement disponibles dans le Cloud et tirent parti d'un certain nombre de technologies clés qui peuvent aider les entreprises à améliorer leur efficacité opérationnelle et à réduire leurs coûts. Ces technologies peuvent comprendre :

- **La mobilité**—Une technologie d'entrepôt mobile peut contribuer à accroître l'efficacité de l'entrepôt, à améliorer la précision des données relatives aux stocks et même à réduire les erreurs de prélèvement. Elle y parvient en libérant les magasiniers des terminaux fixes et de la paperasserie chronophage, encombrante et sujette aux erreurs.
- **La collaboration sociale**—Des outils de collaboration approfondis peuvent offrir aux entreprises des fonctionnalités de collaboration commerciale étendues pour leurs opérations d'entreposage et de logistique. Les utilisateurs peuvent suivre les personnes, les tâches, les événements et les processus, ce qui leur permet de réagir rapidement à l'évolution des demandes des clients et du marché.

- **La business intelligence contextuelle**—Des tableaux de bord spécifiques à l'industrie qui fournissent des mesures contextuelles et ICP pertinents permettent aux utilisateurs d'adopter une approche directe et transparente pour évaluer et appliquer les données, réagir plus rapidement aux changements et améliorer les fonctionnalités essentielles de prise de décision.

- **Une expérience utilisateur de qualité grand public**—Une interface utilisateur familière, intuitive et moderne permet aux utilisateurs d'apprendre plus rapidement, d'accomplir des tâches plus vite et d'être plus productifs qu'avec des interfaces traditionnelles compliquées aux écrans désordonnés et déroutants.

## Gagner sur des marchés hyper-compétitifs

La mise en œuvre d'un système avancé de gestion des entrepôts permet de réaliser d'énormes gains de performance. Les fabricants et les distributeurs qui investissent dans une solution de gestion d'entrepôt avancée peuvent renforcer la gestion des commandes, augmenter la productivité de la main-d'œuvre et maximiser leur utilisation des équipements de l'entrepôt.

Face à l'accroissement des exigences des clients et à la mondialisation croissante des supply chains, les entreprises doivent réaliser des gains de productivité et de performances dans les entrepôts pour éviter des coûts excessifs. Ces investissements permettent également un meilleur retour sur investissement en termes de visibilité, d'agilité et de productivité des entrepôts. Ils jettent les bases d'une croissance rentable et d'une réussite commerciale sur les marchés hyper-compétitifs d'aujourd'hui et de demain.

EN SAVOIR PLUS 

Suivez-nous :    



Infor est un leader mondial de solutions de gestion d'entreprises déployées dans le Cloud spécialisées par secteur d'activité. Plus de 65 000 organisations dans plus de 175 pays font confiance aux 17 000 collaborateurs d'Infor pour les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux. Visitez notre site [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright© 2022 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. [www.infor.fr](http://www.infor.fr).

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2371035-fr-FR-0122-1