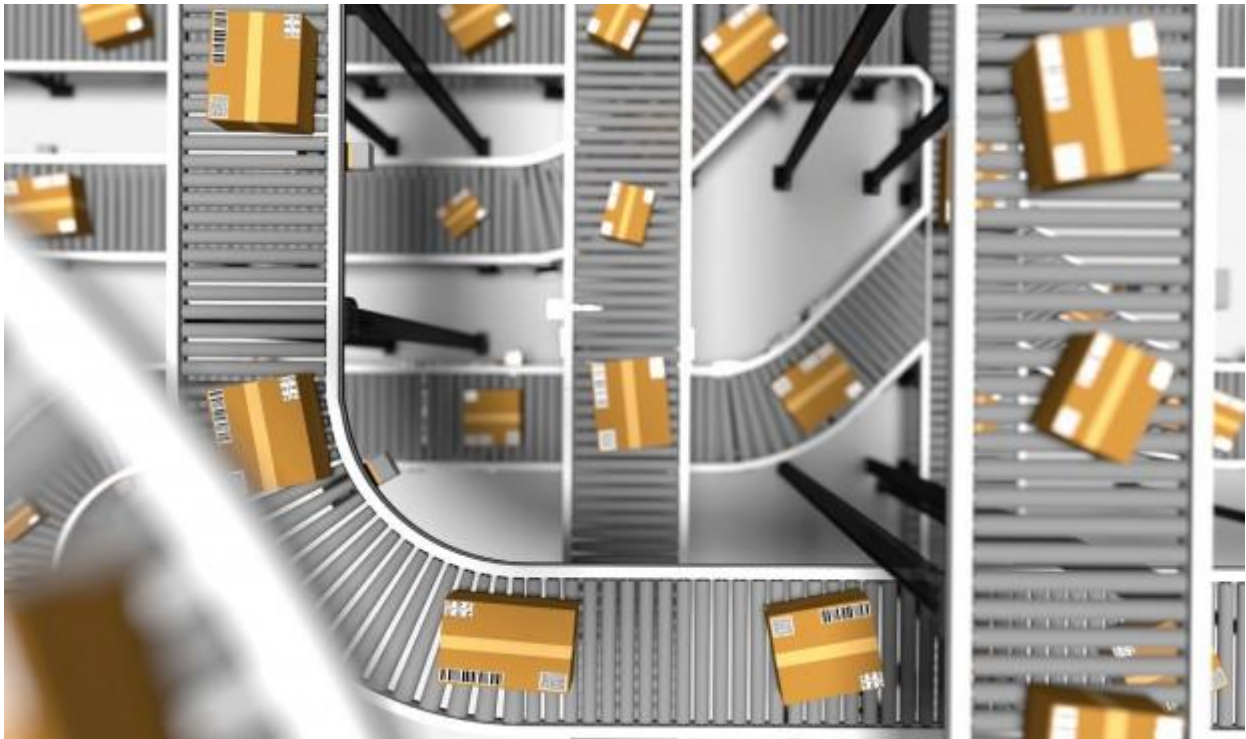


# WMS ET OMS AU SERVICE DU RETAIL

20.09.2018 • 09h30 par Emilien VILLEROY



**Alors que les éditeurs et leurs logiciels se positionnent comme d'incontournables partenaires dans la gestion opérationnelle en entrepôt, focus sur les solutions WMS et OMS, outils cruciaux dans le développement des acteurs du retail.**

# 1. WMS, LA PAROLE AUX RETAILERS



**WMS. Trois lettres devenues incontournables pour de nombreuses organisations logistiques. Il faut dire que depuis ses premiers développements à la fin des années 1990 jusqu'à aujourd'hui, le Warehouse Management System est devenu un outil clé de la gestion opérationnelle en entrepôt. Et pour les acteurs du retail, à l'heure du e-commerce, il est autant facteur de performance que levier d'innovation et de services. Rencontre avec des retailers, distributeurs et pure players dont les supply chains ont récemment pu profiter de cet outil plus que jamais structurant.**

Pourquoi s'équiper d'un WMS aujourd'hui ? Les raisons sont variées mais ont toutes à voir avec une même réalité : une volonté claire de prendre en main sa logistique et d'amener plus loin son organisation. Du côté des acteurs du retail, celle-ci passe par une prise de conscience de l'importance de la fonction logistique, à l'heure du e-commerce et de la mutation des parcours clients. C'est dire alors si l'implantation d'un WMS au sein de l'organisation des retailers peut être déterminante pour leur développement, à la fois tremplin de croissance et véritable colonne vertébrale de leur supply chain.

C'est le cas par exemple de Spartoo, site de vente de chaussures, maroquinerie et vêtements en ligne, qui, en 2014, fort d'une croissance continue, décide d'internaliser son activité logistique. Pour cela, le pure player crée une filiale, TooLog, dont il est l'unique actionnaire, avec à sa tête Stéphane Bulliod. « À cette époque, Spartoo avait atteint une taille pouvant justifier son autonomie logistique, raconte le directeur général de

*TooLog. De plus, nous voulions monter en gamme sur les prestations clients, retarder nos cut off, proposer de la différenciation sur les colis... »* Pour tout cela, TooLog et Spartoo décident de s'équiper du [logiciel Speed WMS de l'éditeur BK Systèmes](#). *« Nous souhaitons une solution simple, souple et orientée e-logistique. Notre secteur d'activité nous obligeant à avoir des cadences rapides, il nous fallait un outil grand public, facile à prendre en main par nos équipes »*. À l'aide de ce WMS, Spartoo a ainsi pu avancer sur de nombreux projets : le lancement d'une activité logistique pour le compte de tiers sur sa marketplace (*« Nous avons aujourd'hui 400 vendeurs à qui nous proposons des prestations logistiques »*) et l'intégration de nouvelles références, dans le cadre de rachats de marques telles que GBB ou, plus récemment, André : *« Dans le cas de GBB, nous avons pu intégrer l'intégralité des produits sur notre site en seulement trois mois, en mettant facilement en place des process spécifiques »*, détaille Stéphane Bulliod.

### **Faire soi-même**

D'autres acteurs du secteur ont suivi ce même chemin de l'internalisation, profitant de l'occasion pour s'équiper de leur premier WMS. Parmi eux, le groupe Ludendo, spécialiste du monde du jouet avec l'enseigne La Grande Récré. *« Pendant vingt ans, j'ai été directeur logistique du groupe Ludendo, explique Pascal Montmureau. Notre activité logistique passait alors par des grands prestataires du secteur. L'an dernier, nous avons décidé de ne plus avoir recours à ces grands groupes qui ne convenaient pas tout à fait à la saisonnalité forte de notre activité. J'ai alors proposé de quitter Ludendo, de monter ma propre activité et de m'occuper de la logistique du groupe depuis l'extérieur »*. Nommée PMO Log, cette structure opère sur un site unique de 16 000 m<sup>2</sup> à Combs-la-Ville (77) depuis la mi-mai 2018. Un démarrage récent qui nécessitait la mise en place rapide d'un WMS. *« Nous nous étions rapprochés d'Acsep, qui commercialise la solution Reflex d'Hardis, mais celle-ci était surdimensionnée pour nos besoins »*, détaille celui qui est désormais directeur de PMO Log. *« Acsep nous a donc proposé son logiciel IzyPro. Souple et très accessible, il nous a permis de démarrer l'activité en seulement trois mois. Quelques semaines après notre lancement, nous étions déjà complètement opérationnels »*, précise Pascal Montmureau.

Du côté de Finsbury, c'est à une réintégration plus classique de la logistique au sein de son organisation interne qu'a procédé l'entreprise de cordonnerie pour hommes, mais avec ce même objectif de reprise en main. Cherchant à proposer plus de services à ses clients, Finsbury s'était heurtée par le passé à des coûts trop élevés pour une personnalisation de ses services logistiques dans le cadre de contrats de prestation. Après avoir fait construire un site dédié à Bonneuil-sur-Marne (94), la marque s'est donc équipée de [la solution Bext One d'Infflux](#) pour traiter l'ensemble de ses magasins en France et à l'international. *« Cette solution avait déjà pu être déployée chez d'autres retailers. Observer des exemples réussis chez des confrères a été important pour nous »*, explique Mathieu Maurel, responsable logistique. Partie d'une feuille blanche aux côtés d'Infflux, l'entreprise a ainsi pu accélérer ses opérations et absorber sa croissance

soutenue. Un système qui lui permet d'espérer doubler son nombre de points de vente d'ici 2022, de 60 à 120 à travers le monde.

### Passer à la vitesse supérieure

Si le WMS peut être un profond levier de développement, il permet également aux retailers de repenser en profondeur leurs process en entrepôt, offrant ainsi des résultats de productivité parfois en mesure de répondre à leurs limitations. C'était le cas du lunettier Julbo en 2015. *« Nous arrivions à saturation au sein de notre site logistique, se rappelle Emmanuel Aourousseau, directeur supply chain. Nous cherchions à augmenter notre capacité de stockage et notre productivité à périmètre constant et avons pour projet la mise en place d'une solution goods-to-man, mais nous nous sommes rendu compte qu'un système de ce type aurait été surdimensionné pour notre logistique. Cependant, au cours de nos recherches, on nous a très souvent demandé si nous possédions un WMS, ce qui n'était pas le cas. Nous avons donc commencé à nous renseigner sur le sujet... »* Rapidement, Julbo prend contact avec le groupe [KLS, qui lui présente son logiciel de gestion Gildas](#). *« Julbo est une PME, tout comme KLS, il y avait donc une proximité, un langage commun. Nous avons aussi été séduits par le soin apporté aux interfaces utilisateurs dans les solutions de KLS. »*

Démarré en octobre 2015, Gildas commence à apporter des bénéfices dès le début de l'année 2016. *« L'installation du WMS a largement permis d'absorber nos besoins tout en s'adaptant à nos spécificités : une forte saisonnalité et des préparations pouvant aller du colis à la palette. Nous avons enregistré des gains de productivité supérieurs à 30 %. Cette puissance logistique nous permettra de nous développer pendant encore plusieurs années »,* juge Emmanuel Aourousseau. Chez Julbo, le WMS a été synonyme d'une mutation des méthodes de préparation de commandes. *« Précédemment, pour les "petits" envois, chaque opérateur ne préparait qu'une seule commande à la fois. Grâce au WMS, nous avons pu mettre en place de la préparation multi-commandes par chariot, afin de traiter jusqu'à 30 clients en une seule ramasse. Un gain de temps phénoménal »,* résume Emmanuel Aourousseau.

Du côté de Créations Dani, entreprise familiale fondée en 1979 et spécialisée dans le cadeau souvenir, il aura fallu attendre 2011 pour que la PME s'équipe d'un système WMS, à l'occasion du déménagement de son entrepôt. Si l'entreprise s'était d'abord rapprochée de Mecalux pour l'installation de racks, la collaboration matérielle a finalement débouché sur l'implémentation d'Easy WMS, une solution développée par le spécialiste de l'intralogistique, en lieu et place... du papier et du crayon ! *« L'arrivée du WMS a totalement réinventé notre façon de travailler. Nous avons gagné en productivité, en qualité de service et en confort »,* résume Damien Cornu, directeur de Créations Dani. *« Avoir un interlocuteur unique comme Mecalux est une chance pour une entreprise comme la nôtre ».* À l'occasion de l'extension de son site en 2017, Créations Dani a poursuivi sa collaboration avec la société, optimisant sa solution WMS

selon les remontées terrain. « *Nous avons modifié les process, revu des chemins de préparation tout en ajoutant de l'automatisation dans la saisie d'information* ». Un outil qui a permis à l'entreprise de poursuivre sa croissance à l'international, adressant aujourd'hui les besoins de 700 à 800 points de ventes en France, Italie, Suisse et Autriche. « *Avec près de 2 000 palettes stockées sur notre site, nous ne pourrions plus faire sans !* », admet Damien Cornu.

### Intégrateur de technologies

Mais ce schéma de premier équipement n'est pas uniquement l'apanage de PME ambitieuses : c'est aussi le cas de... La Redoute. En 2013, l'enseigne française ouvre Quai 30, un nouveau site logistique automatisé à Wattrelos (59) et décide de s'équiper pour la première fois avec le WMS d'un acteur du marché. « *Auparavant, nous n'avions pas de WMS à proprement parler mais un outil développé en interne, explique Patrice Fitzner, directeur logistique. Quand s'est posée la question de l'évolution de notre supply chain, nous avons défini plusieurs besoins forts : plus de rapidité, plus de capacité de traitement et plus de flexibilité. Pour cela, nous avons décidé de passer par une solution automatisée adjointe à un système WMS solide.* » C'est finalement le WMS Reflex d'Hardis qui est choisi par La Redoute. « *Nous connaissions la solution via une collaboration passée avec Norbert Dentressangle en Pologne qui utilisait la solution d'Hardis.* » L'élément crucial pour La Redoute : pouvoir intégrer ses nouvelles solutions automatisées conçues par Dematic (miniload, multishuttle) et leurs interfaces WCS (Warehouse control system), avec la solution d'Hardis. « *Il nous a fallu travailler sur les formats des ESB [ndlr, Enterprise service bus, technique informatique permettant la communication entre logiciels] pour faire dialoguer les systèmes entre eux. Dans cette organisation, le WMS est un véritable chef d'orchestre, capable d'échanger jusqu'à un million de messages chaque jour avec nos solutions automatisées* », détaille Patrice Fitzner. Mais la flexibilité de Reflex permet également à La Redoute d'utiliser son WMS pour ses activités non automatisées, comme chez son prestataire Log's pour les produits encombrants. « *Si nous devons démarrer une activité chez un nouveau prestataire demain, nous lui demanderons de déployer Reflex. Il est crucial pour nous d'avoir des flux d'information communs entre notre logistique interne et externe* », précise Patrice Fitzner.

Même problématique du côté de Cdiscount, dont l'appétence robotique s'est traduite récemment avec le déploiement des solutions primées d'Exotec Solutions et le lancement de [son accélérateur de start-up The Warehouse](#). Des innovations que le pure player fait communiquer avec la solution WMS de Manhattan Associates, déployée sur ses sites en France depuis 2014. « *La logistique va faire de plus en plus appel à des équipements spécifiques, ayant leurs propres interfaces. Il est indispensable que le WMS puisse les intégrer et les piloter* », juge Aymeric Puymoyen, directeur études et projets logistiques. Un état d'esprit que l'e-commerçant partage avec son éditeur, comme l'explique Rémy Malchirand, directeur général France de Manhattan Associates : « *Le WMS doit devenir*

*la solution qui pilote l'ensemble des outils de mécanisation et d'automatisation. Il est la couche supérieure, l'outil ayant pour vocation de simplifier l'hétérogénéité des équipements pour rendre la supply chain plus transparente et plus efficace. »*

Mais les projets robotiques ne sont pas les seuls à pouvoir bénéficier de cette connectivité avec l'outil WMS. Du côté de chez Spartoo et TooLog, c'est la technologie RFID qui a été implémentée afin de sécuriser la préparation de commandes, offrant un taux d'erreur quasiment nul. « *BK Systèmes a su créer des passerelles entre son WMS et nos fournisseurs RFID* », explique Stéphane Bulliod. Traitant ses produits à l'unité en entrée comme en sortie, TooLog a ainsi installé des tunnels fermés de lecture RFID. « *Dans le secteur du e-commerce, la rapidité d'exécution est cruciale. Il nous fallait une lecture très rapide des produits. Speed WMS nous permet d'avoir des remontées de l'ordre de la milliseconde, évitant tout risque de rupture de cadence* ». Des avantages qui se prolongent également dans la gestion des retours. « *Nous avons développé avec BK Systèmes un outil qui conserve la référence des produits expédiés. Si l'un d'entre eux fait l'objet d'un retour, il lui suffit de passer par une plaque RFID pour être identifié par le système et réintégré très facilement dans nos stocks selon son état.* »

### **Montée en puissance**

Plus globalement, le WMS apparaît aussi pour les retailers comme un facilitateur dans la mise en place de nouveaux services à destination de leurs clients. En tête, l'intégration de flux e-commerce. Chez le groupe Ludendo et PMO Log, ce segment sera absorbé sur le site de Combs-la-Ville au mois de septembre 2018. « *IzyPro sait aussi bien faire du BtoB que du BtoC. Tout est déjà prêt pour le lancement de cette activité, grâce à l'aide d'Acsep* », explique Pascal Montmureau. Un vrai plus pour Ludendo qui avait jusqu'ici un bâtiment spécifique dédié à sa partie e-commerce. « *Nous allons pouvoir mutualiser nos stocks, ce qui éliminera les problèmes d'approvisionnement qui existaient auparavant tout en réduisant nos coûts de transport pour des services tels que la livraison en magasin.* » Même constat du côté de Julbo, qui a lancé récemment une activité de vente de ligne depuis son site internet. Représentant une part encore marginale du business de l'entreprise, celle-ci a cependant pu être intégrée très facilement par le lunettier. « *Le WMS Gildas de KLS nous a permis de mettre en place des process qui peuvent désormais assimiler facilement de nouveaux modes de distribution. Le lancement récent de notre activité e-commerce n'a rien modifié dans notre exploitation logistique. Les commandes BtoC passent au quotidien dans notre flux BtoB, de manière transparente pour les préparateurs. C'est tout l'intérêt de ce genre de logiciel : nous avons pu créer une colonne vertébrale qui répond à 100 % de nos problématiques et de nos évolutions* », résume Emmanuel Aourousseau.

Un basculement qui a finalement à voir avec la façon dont les WMS gèrent les flux comme l'explique Giovanni Guzzardi, consultant SCM pour l'éditeur Acteos, qui développe également une solution WMS, utilisée par des acteurs de la grande

distribution : « À l'avenir, les WMS seront amenés à gérer les flux logistiques indépendamment du type de destinataire (BtoB ou BtoC), à la suite d'une classification et d'une catégorisation dynamiques des besoins des commandes, afin d'en minimiser les coûts de traitement, dans une vision véritablement omnicanal ». L'éditeur a ainsi pu déployer sa solution chez son partenaire historique Monoprix pour un entrepôt logistique spécialement dédié à l'activité e-commerce alimentaire à Gennevilliers (92) en 2016.

Souple, personnalisable, rapide à mettre en place : le WMS est devenu un outil idéal pour les entreprises souhaitant muscler leur logistique. Mais il est aussi, pour certains retailers, l'occasion d'une réflexion de fond sur l'évolution de leur activité aux côtés de leur éditeur. Alcyon, spécialiste de la distribution de médicaments, aliments et matériels vétérinaires en France, utilise depuis 2017 le WMS Logys d'a-SIS pour l'ensemble de ses six sites logistiques en France. « Notre objectif : la performance logistique, au travers de la visibilité de l'activité et d'indicateurs précis. Nous voulions un outil développé de manière unique et homogène pour l'ensemble de nos établissements, nous permettant de mettre en place des process identiques d'un site à un autre », détaille Éric Vanthournout, directeur logistique. En plus d'un gain en productivité sur certains segments (+ 20 % pour la nourriture animale), l'entreprise a ainsi pu fiabiliser ses flux en s'appuyant sur l'architecture web de la solution. « Grâce à des indicateurs uniques, homogènes, nous pouvons nous benchmarker entre établissements afin de faire encore progresser nos indicateurs. C'est une vraie dynamique qui a été créée avec ce projet et nous travaillons désormais avec nos équipes à l'amélioration de nos process, avec l'aide des équipes d'a-SIS », résume Éric Vanthournout.

Un dialogue crucial selon Patrice Fitzner pour La Redoute : « Les collaborateurs doivent désormais acquérir un niveau de compétence et de compréhension du WMS bien plus important que dans un schéma classique. On ne peut pas se décharger sur le prestataire ». Plus qu'une installation ponctuelle, le WMS est donc un vrai point de départ. « Des fondations solides permettant d'être préparé à toute évolution future », résume Emmanuel Aourousseau.