

# 1 Gestion des stocks

## Optimiser la chaîne logistique grâce à l'informatique

**Préparation de la commande, automatisation de l'entreposage, choix des transporteurs : les logiciels apportent une aide précieuse aux vendeurs à distance en terme de logistique.**



GETTY IMAGES

**Pour le vendeur à distance, automatiser la chaîne logistique grâce à une solution informatique engendre un gain de productivité important.**

**D**ans la vente à distance plus que dans d'autres secteurs, l'optimisation de la chaîne logistique fait partie des facteurs essentiels de productivité. C'est la raison pour laquelle les éditeurs ont développé des logiciels adaptés, permettant de gérer à la fois l'entreposage, la préparation des commandes et leur expédition. « *Le premier niveau d'information fourni par le logiciel concerne la disponibilité des articles commandés*, explique Didier Faure, directeur marketing pour les logiciels de gestion de la chaîne logistique chez PeopleSoft. *Si les produits sont en stock, la préparation de la commande est lancée.* »

C'est à partir de cette étape que la véritable valeur ajoutée de ce type de solution apparaît clairement. « *Concrètement*, reprend Didier Faure, *c'est le système informatique qui pilote l'intégralité de la préparation. Il indique aux préparateurs quels articles ils doivent aller chercher, à quel endroit, à combien d'exemplaires et dans quels cartons ils*

*doivent être disposés.* » Cette automatisation est précieuse car elle représente un gain de productivité important. En effet, le logiciel précise le trajet à suivre au sein de l'entrepôt. « *Les entrepôts sont parfois immenses*, explique le directeur marketing. *En établissant un cheminement logique, le système permet de gagner du temps en déplacement.* »

### Le picking automatisé

Le "picking" – l'action de prendre les articles sur les palettes – peut alors se faire selon deux méthodes, totalement automatisées. La première est la plus courante : le préparateur suit un ordre écrit et, à chaque fois qu'il prélève un article sur une palette, il scanne un code-barres pour valider son opération, l'objectif étant de limiter le risque d'erreur. Seconde possibilité : il suit un ordre vocal, le logiciel lui "parle" directement. « *Ce guidage par synthèse vocale est nouveau*, commente Pierre Seguin, directeur de la communication de l'éditeur DL Consultant. *Cela augmente la productivité. Nous parvenons ainsi à réduire de 30% le temps de picking.* »

L'automatisation de la gestion de l'entreposage va encore plus loin, puisque c'est le système informatique qui décide, par exemple, de l'emplacement des palettes lors de leur entrée en stock. « *Elles sont réparties dans l'entrepôt en fonction de critères totalement paramétrables*, explique Pierre Seguin. *Par exemple, un article à forte rotation sera disposé près des zones de picking proches du colisage et de l'expédition.* » Autre intérêt du logiciel : avant que la quantité de produits disposés dans la zone de picking devienne insuffisante, le système lance une alerte pour qu'un cariste aille chercher une nouvelle palette. « *Là encore*, explique Didier Faure, *l'objectif est d'éviter une rupture de la chaîne logistique, même de quelques minutes.* » ●●●

TÉMOIGNAGE

Luc de Murard, p-dg de Crosslog, conseil en logistique et éditeur de Crossdesk.

« Un budget transport peut être allégé grâce à une solution informatique »

Vendeur à distance de logiciels, Mandrake Soft a fait appel à Crosslog depuis un peu plus d'un an. « Nous nous chargeons de gérer l'entreposage des produits, la préparation des colis et le transport, explique Luc de Murard. Avant, Mandrake Soft n'avait qu'un seul transporteur et la préparation des colis était réalisée en interne. Résultat : le budget lié à l'expédition n'était pas optimisé et il y avait un risque important d'erreur dans la préparation des colis, notamment lors des pics de commandes. » Avec la solution informatique, le vendeur à distance travaille avec plusieurs transporteurs en fonction de l'urgence des livraisons à effectuer, des destinations, des quantités, etc. « En un an, le budget consacré aux livraisons et au "dernier kilomètre" a ainsi été réduit de 20 % ».

●●● L'optimisation et la gestion de l'entreposage sont des fonctionnalités essentielles et à très forte valeur ajoutée pour un vendeur à distance, mais elles ne sont pas à la portée de toutes les entreprises. Nécessitant une technologie lourde, elles sont, en effet, à réserver à des entrepôts de plus de 10 000 mètres carrés. « Plus un entrepôt est grand, plus ce type de solutions est intéressant », argumente Didier Faure.

En revanche, une autre problématique concerne tous les vendeurs à distance, petits ou grands : la gestion du "dernier kilomètre", qui coûte très cher à l'entreprise. Les logiciels "lourds" des grands éditeurs répondent bien entendu à cette demande d'optimisation du transport, mais d'autres offres, plus modestes, ont également fait leur apparition au début des années 2000 afin de répondre, notamment, aux besoins des e-marchands. « Ces méthodes permettent de gérer l'entrepôt de manière assez simple, explique Luc de Murard, p-dg de Crosslog, éditeur de la solution Crossdesk. Notre logiciel contrôle la disponibilité en stock et édite un bon de préparation qui va permettre au préparateur d'aller chercher le bon produit au bon endroit mais sans optimiser le cheminement. En revanche, nous sommes pointus sur la phase suivante du transport. »

Une fois que le colis est prêt, le système informatique le pèse et fait le choix du transporteur en fonction de multiples critères : l'adresse de livraison, l'urgence, etc. Cela peut paraître simple et pourtant, pour un vendeur à distance qui expédie chaque jour quelques centaines de colis, c'est un service précieux. « S'il ne dispose pas de cette

automatisation du choix, le vendeur à distance va avoir tendance à se simplifier le travail en passant par un seul et même transporteur, analyse Luc de Murard. Or c'est une erreur stratégique, car il est impossible de répondre à des besoins différents avec un seul prestataire. » Résultat : en automatisant cette fonction, l'éditeur a constaté chez ses clients des réductions de 20 % à 30 % du budget transport ! Intéressant quand on sait qu'en vente à distance, le coût de l'expédition représente parfois 10 % du montant de la commande.

Planifier les stocks

Les logiciels complets destinés aux grands comptes sont également paramétrés pour optimiser le coût du transport et vont encore plus loin, puisqu'ils permettent d'améliorer le chargement des camions. « Le système décide de l'ordre de chargement pour que les colis à livrer en premier soient les plus accessibles à l'ouverture des portes », explique Didier Faure. Dans le même ordre d'idées, le logiciel va regrouper le plus gros volume possible par véhicule afin de faire partir les camions à plein.

Enfin, dernier avantage des solutions logistiques dédiées : la planification de toute la chaîne. À commencer par les stocks. Quand on travaille sur des produits récurrents (ce qui est généralement le cas des vendeurs à distance), on peut ainsi estimer les besoins de stock pour répondre à la demande. Le logiciel anticipe, par exemple, les pics occasionnels de commandes (comme lors des fêtes de fin d'année). « Il s'agit de prévoir les dates de réapprovisionnement des articles et de déterminer à quel moment il faut commander pour répondre correctement à la demande et éviter les ruptures, explique Didier Faure. Car, dans la vente à distance, le client doit être livré le plus souvent en 24 ou 48 heures, alors que les délais d'approvisionnement sont de plusieurs semaines. » On peut également travailler à flux tendus, afin d'éviter les coûts importants de stock, tout en sachant faire face à la demande. « Le logiciel se charge de passer commande auprès des fournisseurs en fonction des besoins, explique Sébastien Vallogia, directeur ingénierie et vente de l'éditeur L4 Logistics. Et si les articles ne sont pas disponibles, le système va donner l'ordre de fractionner les commandes en deux ou trois colis. »

Frédéric Thibaud

COÛT

■ Se doter d'une solution d'automatisation de la chaîne logistique représente toujours un coût important pour le vendeur à distance. Ainsi, le prix du ticket d'entrée pour les solutions complètes des grands éditeurs comme PeopleSoft commence aux environs de 100 000 euros pour une licence monoposte. Des logiciels plus modestes dont l'intérêt réside essentiellement dans l'optimisation du budget transport sont vendus à partir de 20 000 euros par an.