

Étude de cas : Padel Nuestro

Balle de match pour l'entrepôt omnicanal

Pays : Espagne

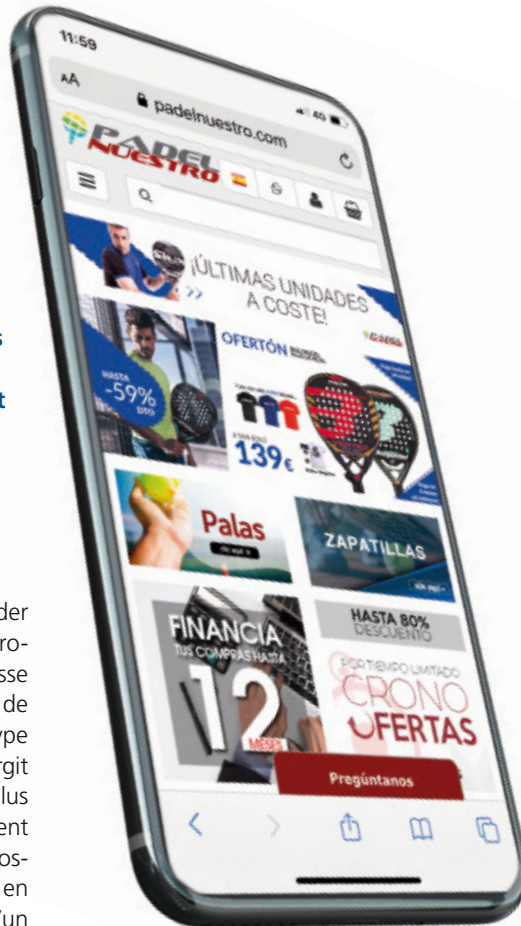
Padel Nuestro, leader mondial en distribution d'articles et d'accessoires de padel, a décidé de digitaliser sa chaîne logistique afin d'être plus efficace et de développer son activité. Grâce à la mise en œuvre du logiciel de gestion d'entrepôt Easy WMS de Mecalux dans son entrepôt situé à Alcantarilla (Espagne), l'entreprise est en mesure de préparer et distribuer plus de 1 400 commandes par jour pour ses magasins, en Espagne, au Portugal, en Andorre et en Italie, ainsi que pour ses clients qui achètent via son site web.

Une véritable dévouement pour le padel

Fondée en 2008, Padel Nuestro est leader mondial en vente et distribution de produits pour la pratique du padel, qu'il s'agisse de raquettes de padel, de chaussures, de sacs, de vêtements ou de tout autre type d'accessoire. Chaque saison, elle élargit sa gamme de produits, composée de plus de 30 000 références, par le lancement de nouvelles collections. L'entreprise possède 30 magasins situés en Espagne, en Andorre, au Portugal et en Italie, ainsi qu'un site web sur lequel les amateurs de padel peuvent acquérir tout ce dont ils ont besoin.

Le défi de l'omnicanalité

L'essor de l'e-commerce a obligé Padel Nuestro à adapter sa chaîne logistique aux besoins des consommateurs en ligne. Actuellement, les ventes en ligne représentent 70 % du chiffre d'affaires total de l'entreprise. Ce dernier Black Friday, Padel Nuestro a presque doublé son chiffre d'affaires de l'année précédente, et a augmenté de 45 % le nombre de ses commandes. Les clients se sont habitués à l'immédiateté et sont attentifs à la prise en compte de leurs exigences concernant la manière dont ils seront livrés, l'endroit et le moment. L'omnicanalité a pour but de fournir aux clients une expérience d'achat complète et de leur permettre de choisir entre



plusieurs canaux pour interagir, chaque fois qu'ils le souhaitent, avec l'entreprise.

Pour Padel Nuestro, l'omnicanalité représente un énorme défi d'un point de vue logistique :

- La préparation de nombreuses commandes (en provenance du site web, des magasins et d'autres canaux éventuels).
- Une partie de ces commandes se composent généralement de quelques lignes, telles que des raquettes de padel, des chaussures ou des sacs de padel.
- Une fois l'achat effectué, les livraisons des commandes en ligne doivent s'effectuer très rapidement. Pour ce faire, la souplesse et la bonne organisation sont essentielles.

Padel Nuestro possède un entrepôt omnicanal de 10 000 m² situé à Alcantarilla (Espagne), où elle distribue environ 1 400 commandes par jour (jusqu'à 2 500 en haute saison). Ces commandes ont principalement deux destinations possibles : l'un des 30 magasins de l'entreprise ou directement au domicile de ses clients.

« Auparavant, nous gérons toutes nos opérations manuellement et sans assistance informatique », déclare Pedro Martínez, directeur général de Padel Nuestro. Les opérateurs devaient noter manuellement les produits reçus, les commandes en cours de préparation et les commandes terminées et envoyées aux clients.

Pour effectuer le picking, ils imprimaient les factures et parcouraient l'entrepôt pour localiser les références des commandes. Sans aucune aide, ils devaient connaître parfaitement l'emplacement des marchandises dans l'entrepôt afin, par la suite, de les trouver plus facilement. Une fois ce processus terminé, dans la zone d'expédition, un autre employé révisait les factures et vérifiait que chaque commande contienne les articles demandés.

Cette méthode de travail ralentissait les opérations de stockage et de préparation de commandes et le risque d'erreur était trop élevé. *« Nous dépendions du discernement de chaque opérateur pour organiser la marchandise dans l'entrepôt. L'inconvénient majeur était l'absence de*

Easy WMS est particulièrement efficace dans la gestion des commandes contenant un seul produit, qui représentent 70 % de l'ensemble des commandes de l'entreprise

traçabilité des produits, entraînant parfois des ruptures de stock », explique Pedro Martínez.

L'entreprise avait envisagé d'informatiser sa logistique en mettant en œuvre des outils numériques dans tous ses processus afin d'être plus efficace et réduire l'utilisation du papier. Padel Nuestro avait bien compris qu'un logiciel de gestion d'entrepôt (WMS) lui permettrait de garantir la traçabilité des marchandises, un meilleur contrôle des processus de stockage et, par conséquent, de multiplier sa productivité et sa rentabilité afin d'assurer le niveau de service exigé par le marché.

Après avoir comparé différentes solutions, l'entreprise a opté pour Easy WMS de Mecalux car, selon son directeur général, *« elle s'adaptait aux particularités de l'entreprise et pouvait, par conséquent, répondre à nos besoins ».*

Un entrepôt prêt pour la compétition

Avec l'aide de Mecalux, Padel Nuestro a complètement transformé son entrepôt pour relever les défis de l'omnicanalité. D'une part, elle a installé un bloc de rayonnages à palettes. Une des particularités de ce système de stockage est son accès direct aux marchandises, qui facilite l'exécution des tâches de stockage et de préparation de commandes.

Par ailleurs, la mise en œuvre d'Easy WMS a permis à l'entreprise de disposer d'une chaîne logistique flexible et rapide, capable de répondre aux changements du marché. *« Il offre une traçabilité totale des produits, il est adapté aux changements du marché et nous permet d'optimiser les opérations »*, souligne Pedro Martínez.

Chaque jour, 28 travailleurs répartis en trois équipes sont chargés de stocker les



marchandises reçues des fournisseurs et de préparer les commandes dans les plus brefs délais. Comme dans un match de padel, les opérations de l'entrepôt sont bien organisées : les opérateurs sont à leur poste en attente de recevoir les instructions d'Easy WMS et ainsi savoir où déposer les marchandises reçues, où localiser les articles, etc. Cet outil est très utile, car il les guide pas à pas, et veille à ce qu'ils ne commettent pas d'erreurs.

Pedro Martínez souligne quelques-uns des avantages de la mise en œuvre d'Easy WMS : *« Nous avons supprimé le travail manuel, ce qui nous a permis d'être plus efficaces dans toutes les zones de l'entrepôt, notamment la zone de préparation de commandes. Le WMS optimise les flux lors des opérations de picking. Nous sommes donc plus rapides et nous pouvons préparer de nombreuses commandes sur un seul et même itinéraire. Le contrôle précis des stocks nous a aussi aidés à éliminer les erreurs. »*

De plus, le WMS communique en permanence et de façon bidirectionnelle avec l'ERP de Padel Nuestro. L'entreprise utilise son propre logiciel de développement et

les deux systèmes se transfèrent des données et des informations afin d'accroître la productivité de l'entrepôt. Easy WMS intervient dans tous les processus de l'entrepôt :

La réception de la marchandise

L'entrepôt de Padel Nuestro reçoit quotidiennement 30 palettes envoyées par les fournisseurs. L'ERP notifie à l'avance à Easy WMS les articles qui vont arriver et les opérateurs vérifieront par la suite leur contenu afin de s'assurer qu'elles sont bien complètes.

Les opérateurs utilisent pour cela des terminaux RFID qui identifient et enregistrent chaque article dans le système. Selon Pedro Martínez, *« lorsqu'ils scannent le code-barres d'un produit que nous venons de recevoir, le WMS les informe de l'existence, ou non, d'une commande qui en a besoin. C'est ainsi qu'est déterminé s'il est transféré vers la zone de picking, s'il fait l'objet de cross-docking ou s'il est stocké directement ».*

Pour les produits à stocker, Easy WMS décide de leur emplacement, qu'il s'agisse de produits isolés ou de palettes complètes. Il donne ensuite des instructions aux opérateurs pour qu'ils les déposent à l'endroit correspondant. Cet entrepôt reçoit aussi des retours. Dans ce cas, les opérateurs scannent chaque article à l'aide des terminaux RFID, vérifient son état et, enfin, Easy WMS décide de son emplacement. La coordination entre Easy WMS et l'ERP de l'entreprise est indispensable pour toujours avoir la marchandise nécessaire à disposition et éviter les ruptures de stock.

« Le WMS s'est non seulement adapté à la manière dont nous nous réapprovisionnons, mais il en a également amélioré l'efficacité. Le système optimise l'itinéraire des opérateurs et évite de travailler deux fois sur la même palette », souligne le directeur général.



Pedro Martínez Directeur général de Padel Nuestro

« Grâce à Easy WMS de Mecalux, nous avons supprimé le travail manuel et amélioré l'efficacité générale de tout notre entrepôt, notamment de la zone de préparation de commandes. Nous sommes maintenant en mesure de préparer et d'expédier deux fois plus de commandes. C'est pourquoi nous avons préparé un plus grand nombre de commandes par rapport à d'autres années durant les campagnes de Black Friday et de Noël, le tout sans erreurs. »

La préparation de commandes

Dès lors que l'ERP notifie à Easy WMS les commandes à préparer, il se lance afin de les expédier le plus rapidement possible. « Nous distinguons les commandes selon leur destination : pour approvisionner les magasins ou pour les clients. Nous distinguons également l'entreprise de transport qui distribuera chacune d'elles », commente Pedro Martínez.

Tout d'abord, le WMS classe les commandes en fonction de leur nature : *single-unit* (un seul produit), *multi-unit* (plusieurs produits) ou *multi-big* (pour les magasins, lorsque plus de dix unités sont commandées sur l'une des lignes de commande).

Ensuite, Easy WMS organise le travail des opérateurs et leur indique pas à pas les étapes à suivre. Grâce à la supervision du logiciel, ils peuvent se concentrer sur le picking et en améliorer l'efficacité. Il en résulte que leur productivité est beaucoup plus élevée et qu'ils peuvent préparer plus de 1 400 commandes par jour.

« Nous avons observé une amélioration considérable dans la préparation des com-

mandes *single-unit*, qui concentrent la plus grande charge de travail quotidienne de l'entrepôt. 70 % de nos commandes contiennent une seule ligne, alors que les autres contiennent en moyenne cinq lignes, ou plus de 20 lorsqu'il s'agit d'approvisionner les points de vente », souligne Pedro Martínez.

Les opérateurs se déplacent dans les allées pour récupérer directement des rayonnages les produits qui composent les commandes. Ils suivent le système de regroupement de commandes qui consiste à préparer plusieurs commandes simultanément sur un même itinéraire. Le WMS trace un itinéraire à travers l'entrepôt qui optimise les déplacements, « permettant ainsi de collecter plus de 200 lignes de commandes », indique le directeur général de Padel Nuestro. Certaines commandes sont préparées par *cross-docking*. Cela signifie que, au moment de la réception des marchandises, celles-ci sont directement expédiées, sans avoir à être stockées. Cette méthode de travail permet d'accélérer l'expédition des commandes et de libérer de l'espace de stockage.

L'expédition des commandes

Les commandes terminées sont envoyées vers la zone de consolidation. On y trouve des tables de travail avec le matériel nécessaire à la finalisation des commandes : caisses carton, matériel pour les fermer, ordinateurs, imprimantes, etc. Les opérateurs travaillent de deux manières différentes, selon le type de commande :

- Commandes *single-unit* : la documentation et l'étiquette d'envoi des commandes sont imprimées et les articles sont emballés.
- Commandes *multi-unit* : les commandes sont dégroupées et chacune d'elles fait l'objet d'un contrôle pour vérifier qu'aucune erreur n'a été commise. Ensuite, les documents destinés aux transporteurs et les étiquettes d'envoi sont imprimés. Enfin, les commandes sont conditionnées.

La rapidité est l'un des principes de Padel Nuestro. Plus de 1 400 commandes, 'single-unit' comme 'multi-unit', sont préparées chaque jour dans son entrepôt

quettes d'envoi sont imprimés. Enfin, les commandes sont conditionnées.

Une fois fermées et emballées, elles sont regroupées en fonction du transporteur qui les distribuera. Elles peuvent ainsi être rapidement chargées dans le camion, dès son arrivée. « Chaque jour, nous expédions entre 1 400 et 2 500 colis à nos différents points de vente et à nos clients », déclare Pedro Martínez.

Un entrepôt compétitif

Easy WMS a amélioré la chaîne logistique de Padel Nuestro. Grâce à ce système, l'entreprise a augmenté sa productivité, réduit les erreurs et a une organisation beaucoup plus précise de ses 30 000 références.

Elle a également amélioré le picking et elle prépare désormais beaucoup plus de commandes, le tout en un temps réduit. C'est une opération complexe pour Padel Nuestro, car elle prépare simultanément plusieurs commandes (en ligne et pour les magasins, *multi-unit*, *single-unit* ou *multi-big*). Une excellente organisation du travail et la supervision du WMS contribuent à garantir le traitement rapide de l'ensemble du volume des commandes. « Lors des campagnes de Black Friday et de Noël, nous avons obtenu de meilleurs résultats par rapport à d'autres années », se réjouit Pedro Martínez.



Les avantages pour Padel Nuestro

- **Une préparation de commandes plus rapide** : Easy WMS organise la préparation de commandes et guide les opérateurs afin qu'ils puissent expédier plus de 1 400 commandes par jour (jusqu'à 2 500 commandes en haute saison).
- **Une logistique omnicanale efficace** : le WMS a simplifié la préparation de commandes, quel que soit le canal concerné (les commandes en ligne et l'approvisionnement des magasins de Padel Nuestro). Parfois certains articles ne sont pas en stock. Les commandes concernées seront préparées par *cross-docking* dès lors qu'ils auront été reçus.
- **La croissance de l'activité** : auparavant, l'entreprise gérait son entrepôt de manière manuelle et sans assistance informatique. Grâce à Easy WMS, l'entrepôt est organisé et a amélioré la productivité de l'ensemble de ses processus.

