

Rapport

Traitement des commandes



Défis et solutions

Axées sur l'amélioration de la précision des commandes et l'accélération du traitement des commandes, les opérations d'exécution sont confrontées à une série de défis. Les entreprises ont besoin de stratégies logistiques avancées pour se démarquer sur le marché moderne de l'e-commerce. Les raisons de s'assurer des parts du marché dans le e-commerce sont incontestables. Selon la société d'études e-Marketer¹, le marché mondial de l'e-commerce atteindra 5 000 milliards de dollars en 2021 (contre 3 500 milliards de dollars en 2019).

Au total, les ventes au détail mondiales ont atteint 25 000 milliards de dollars en 2019, soit une augmentation de 4,5 % par rapport à 2018. Dans son rapport The Future of Retail 2020², e-Marketer affirme que les entreprises s'efforcent d'offrir une expérience de « vente au détail sans effort » qui comprend des retours faciles, la possibilité de passer des commandes sur le téléphone portable, des caisses sans caissier et d'autres innovations qui simplifient la transaction d'achat.

¹ e-Marketer ; rapport Global E-commerce ; Andrew Lipsman ; 27 juin 2019

² e-Marketer ; rapport The Future of Retail 2020 ; Andrew Lipsman ; 19 décembre 2019



L'automatisation fait la différence

Ce rapport révèle les principaux défis liés au traitement des commandes et montre la manière dont l'automatisation facilite la vie des entreprises qui souhaitent optimiser leurs processus intralogistiques.

L'innovation qui a lieu en coulisse du marché de l'e-commerce est tout aussi importante (sinon plus). En effet, sans la bonne combinaison de personnes, de processus et de systèmes, les entreprises peuvent rapidement se retrouver distancées dans la gestion du traitement des commandes.

Pour répondre à ces défis, elles intègrent davantage de technologie et d'automatisation dans le but de pouvoir « faire plus avec moins ». Afin de comprendre comment faire face à ces nouveaux défis, le Peerless Research Group a mené une étude au nom de Modern Materials Handling pour Kardex Remstar. L'enquête a été envoyée en 2019 aux lecteurs du magazine Modern Materials Handling, à laquelle 147 d'entre eux ont participé. Ils ont été invités à évaluer :



Leurs processus actuels de traitement des commandes



Leurs coûts d'exploitation



Les mesures prises pour améliorer leurs opérations logistiques



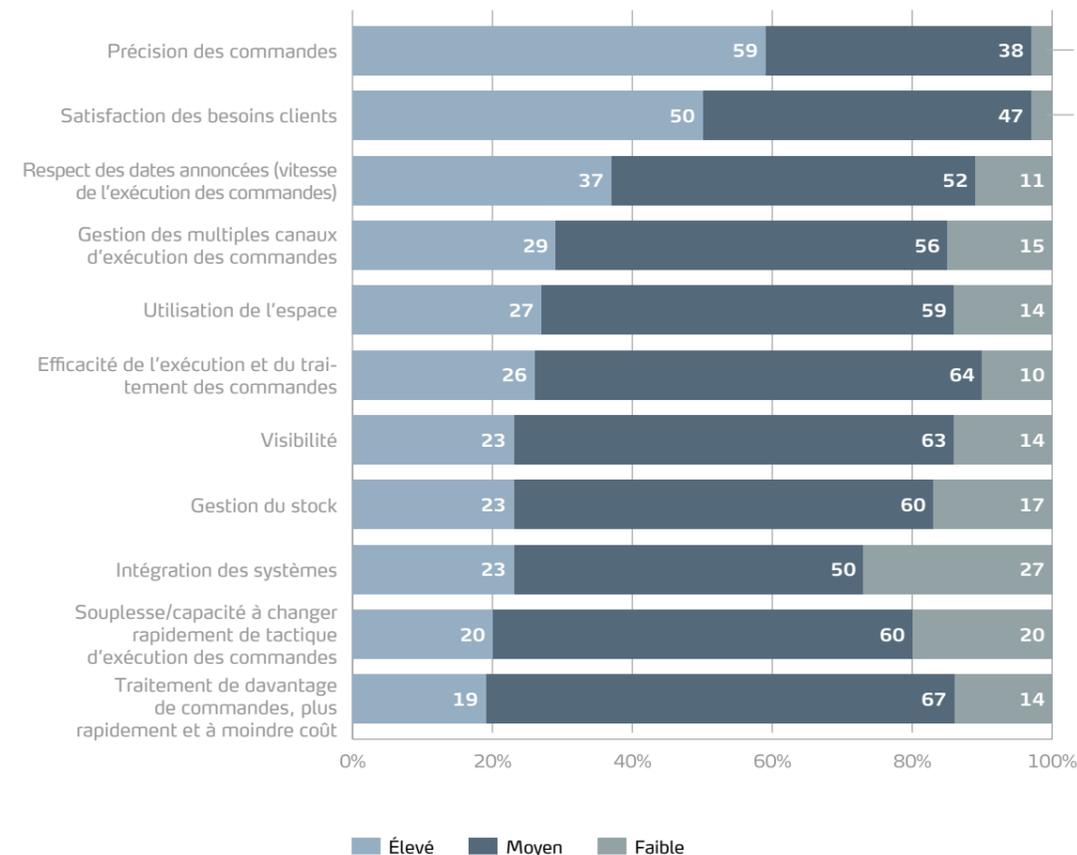
Les priorités futures en matière d'e-traitement des commandes

Les objectifs d'exécution

Quels sont vos principaux objectifs lors des processus du traitement des commandes ?

Les responsables d'entrepôts ont beaucoup à faire en ce moment, mais la plupart d'entre eux consacrent leur énergie à améliorer la précision des commandes, (97 % déclarent que cette préoccupation est modérée ou forte), à répondre aux besoins des clients (97 %), à accélérer les délais d'exécution des commandes (89 %) et à gérer les multiples canaux de traitement des commandes (85 %). L'aménagement de l'espace, l'efficacité du traitement des commandes, la gestion des stocks et l'intégration des systèmes sont aussi des paramètres à prendre en compte. Ces résultats s'alignent sur les tendances actuelles du marché, ce qui signifie que les centres de traitement sont étroitement axés sur la livraison de commandes sans erreurs au bon endroit au bon moment.

Illustration 1
Évaluation des différentes opérations intralogistiques

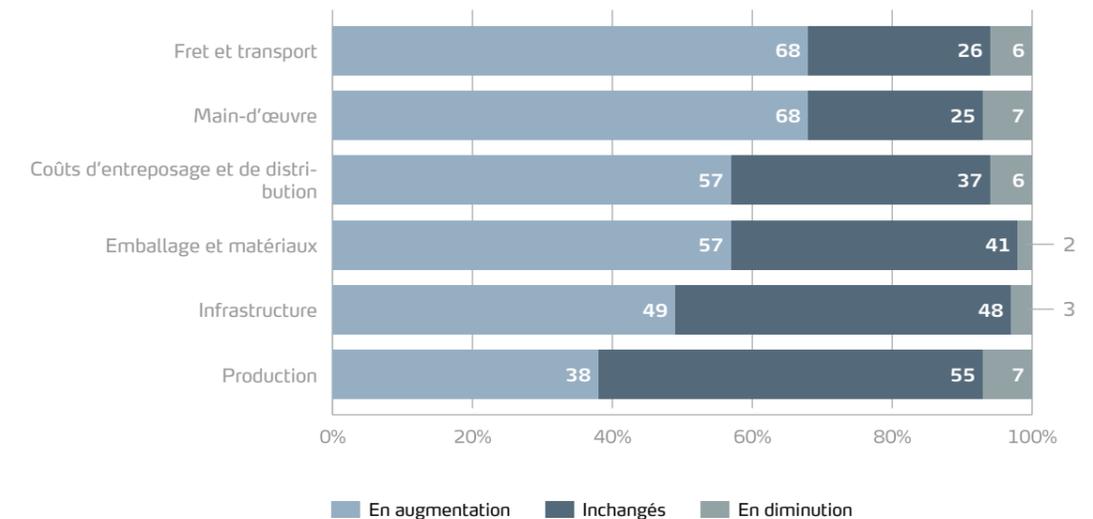


Évolutions ayant un impact sur les coûts d'exécution

Lorsqu'on leur a demandé de décrire l'évolution des coûts des processus du traitement des commandes au cours des 24 derniers mois, les personnes interrogées ont indiqué que le fret et le transport, la main-d'œuvre et les coûts de stockage constituaient les trois principaux domaines dans lesquels les entreprises paient désormais davantage.

Par exemple, 68 % des entreprises paient davantage pour le transport de marchandises qu'en 2018 et les coûts de main d'œuvre ont également augmenté. 57 % affirment payer des coûts de stockage plus élevés, tandis que 57 % déclarent que les dépenses d'emballage et de matériel ont augmenté depuis 2018. Dans l'ensemble, la majorité des entreprises ont vu leurs coûts liés au traitement des commandes augmenter. Ces résultats sont conformes aux récents rapports de Modern Materials Handling auxquels ont participé des analystes, des consultants et des entreprises.

Illustration 2
Domaines dans lesquels les coûts liés au traitement des commandes ont changé au cours des 2 dernières années



Les principaux défis

Faire face aux plus grands défis liés au traitement des commandes

Afin de relever les principaux défis, 45 % des personnes interrogées s'efforcent d'améliorer leurs capacités d'exécution. Le critère de mesure qui démontre le bon fonctionnement d'un processus est la capacité de délivrer un produit ou un service de qualité constante sur la durée. Avec une pression croissante liée aux exigences de l'e-commerce et à la gestion du personnel, les entreprises analysent leurs processus actuels pour mettre en place des actions correctives afin de « faire les choses » mieux, plus rapidement et plus intelligemment.

Parmi les autres moyens d'améliorer les processus de traitement et de distribution des commandes, nous retrouvons les changements de personnel (pour 27 % des personnes interrogées), la mise en place ou la mise à niveau des applications logicielles d'exécution des commandes, dont les systèmes de gestion des entrepôts ou les WES (27 %) mais également des périphériques de traitement des commandes (24 %) et l'utilisation de systèmes automatisés de picking « goods-to-person » (20 %). Les entreprises évaluent également les processus de gestion des retours, les mezzanines de picking multiple et les chariots de picking à commande vocale ou par dispositifs lumineux.

Intégrer davantage de technologies

À la question de savoir quelles technologies d'exécution des commandes elles adopteront au cours des 24 prochains mois, 42 % des personnes interrogées ont répondu des systèmes de gestion d'entrepôt (WMS), tandis que 39 % utilisent ou évaluent des systèmes de convoyage et de tri et 38 % ont cité des solutions de picking par radiofréquence (RF). Environ un participant à l'enquête sur trois a également ajouté que de nombreux autres systèmes, tels que les tours de stockage verticales et les carrousels verticaux et horizontaux, les systèmes de gestion des transports (TMS) et les systèmes Pick-to-Light, faisaient partie des systèmes actuellement utilisés et qui seront également pris en compte pour l'évaluation.

Parmi les autres types de systèmes et d'applications déjà utilisés ou en cours d'évaluation dans l'entrepôt moderne, on peut citer les systèmes de gestion des commandes (OMS), les solutions de picking à commande vocale, les plateaux basculants, les systèmes de stockage et de picking automatisés (ASRS) à mini-charge/grue/navette, les WES et les murs de dépose. Les contraintes en matière de main-d'œuvre se poursuivant, attendez-vous à ce que davantage d'entreprises évaluent et investissent dans ces systèmes.

Illustration 3

Actions que les entreprises mettent en place ou évaluent pour répondre aux défis en matière de traitement ou de distribution des commandes

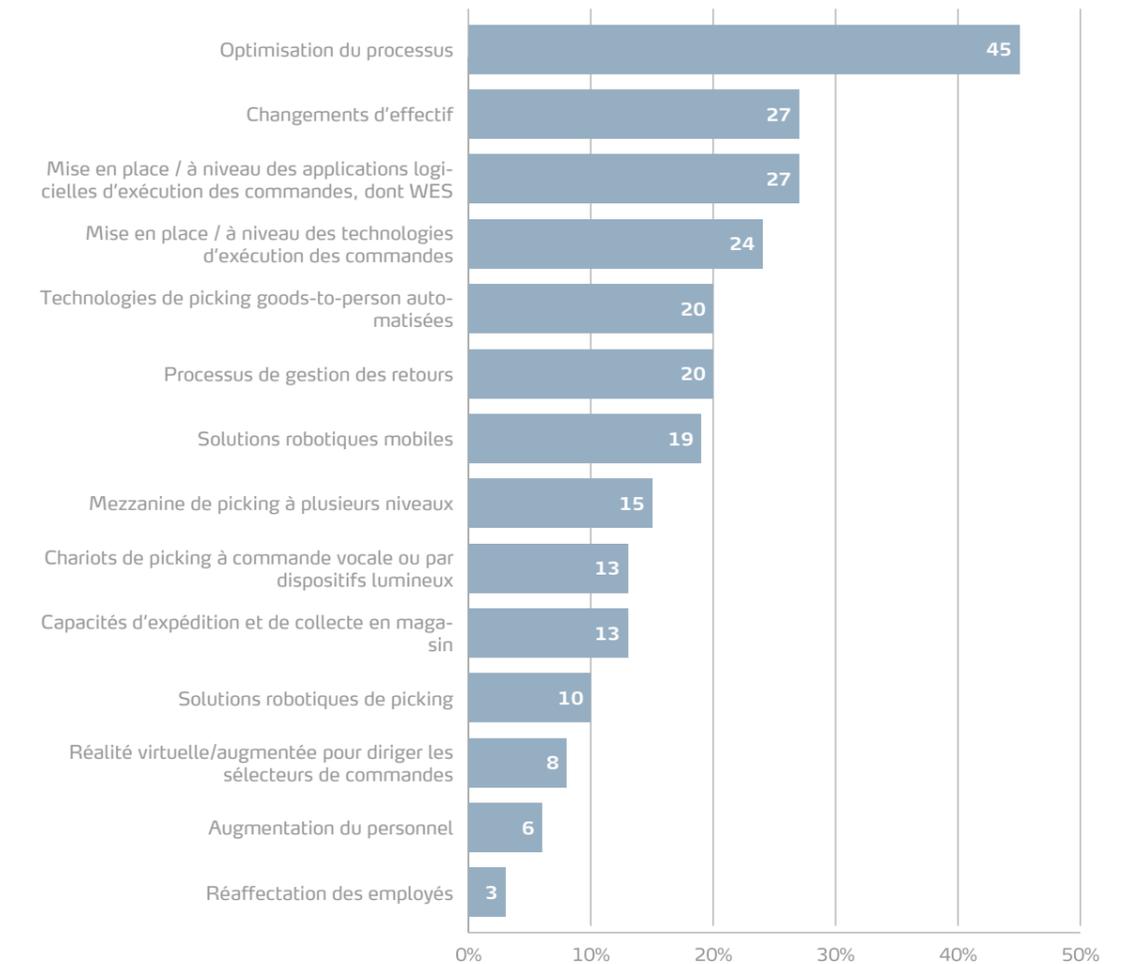
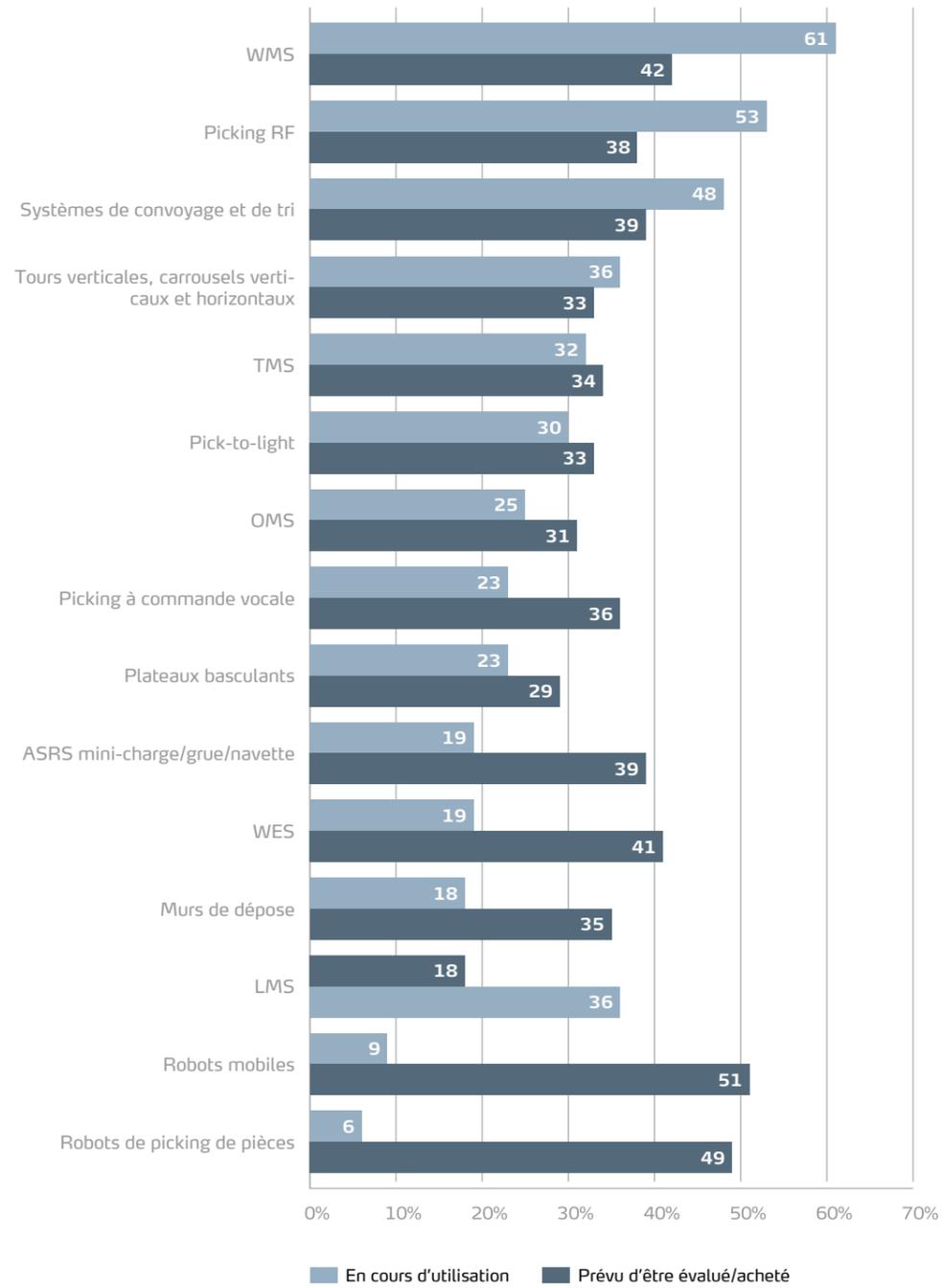


Illustration 4

Systèmes et solutions de traitement des commandes utilisés ou prévus d'être mis en place au sein des plateformes logistiques dans les 24 prochains mois.



Les enjeux de l'e-commerce

Les processus doivent changer à mesure que l'e-commerce s'intensifie

En voie d'atteindre les 5 000 milliards de dollars à l'échelle mondiale en 2021, l'e-commerce représente un enjeu de taille pour les entrepôts logistiques, comme le révèle cette étude de Kardex Remstar. En poussant les entreprises à traiter les commandes plus rapidement que jamais tout en s'efforçant d'assurer des niveaux élevés de précision et de service, l'e-commerce a eu un impact sur toutes les étapes des processus de traitement des commandes.

Pour 47 % des personnes interrogées, l'impact le plus important de l'e-commerce a été la nécessité d'exécuter les commandes plus rapidement et à moindre coût. 42 % déclarent que cette nécessité répond aux attentes des clients en matière de livraison le jour même/le lendemain, tandis que 25 % soulignent la nécessité de réduire les erreurs de traitement des commandes (tout en améliorant la précision) comme principal défi lié à l'e-commerce. En outre, les principaux enjeux de l'e-commerce sont la complexité de la gestion des commandes (pour 24 % des personnes interrogées), les multiples canaux d'exécution des commandes (21 %), la recherche de main-d'œuvre pour soutenir les opérations (21 %) et l'utilisation d'un plus grand nombre d'unités de gestion des stocks (18 %).

L'e-commerce oblige à modifier le profil des commandes

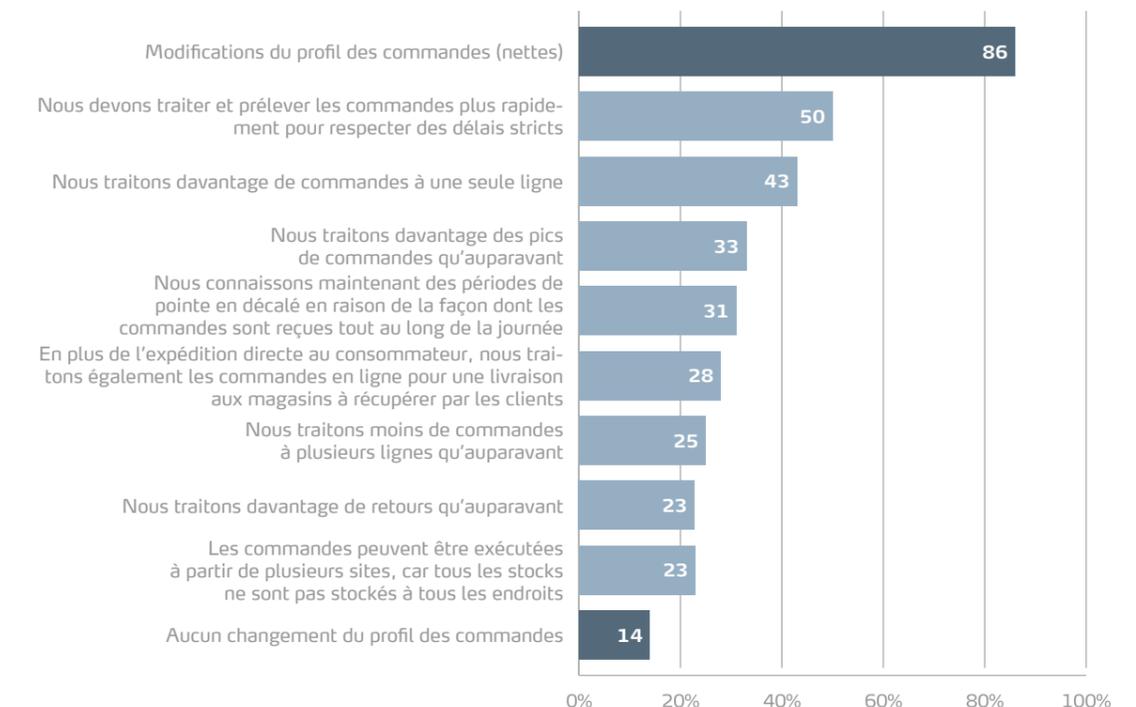
Le « profil des commandes », terme utilisé pour décrire la façon dont les clients commandent des produits, a changé pour 86 % des entreprises en raison de l'e-commerce. 50 % des personnes interrogées déclarent qu'elles doivent désormais traiter et prélever les commandes plus rapidement afin de respecter des délais stricts, tandis que 43 % déclarent qu'elles gèrent davantage de commandes à une seule ligne (une seule référence par commande).

33 % des entreprises traitent désormais davantage des pics de commandes, tandis que 31 % connaissent des périodes de pointe en décalé en raison de la façon dont les commandes sont reçues tout au long de la journée. Le picking des commandes, qui est l'une des fonctions les plus importantes de l'entrepôt ou du centre de distribution, est devenu un élément central de l'expérience client réussie. C'est également un domaine dans lequel les entreprises peuvent réaliser des économies de coûts de main-d'œuvre assez importantes grâce à l'automatisation.

Illustration 5
Impact de l'e-commerce sur la gestion des commandes, les processus d'exécution et de distribution



Illustration 6
Comment le profil des commandes a changé en raison de l'e-commerce



E-traitement

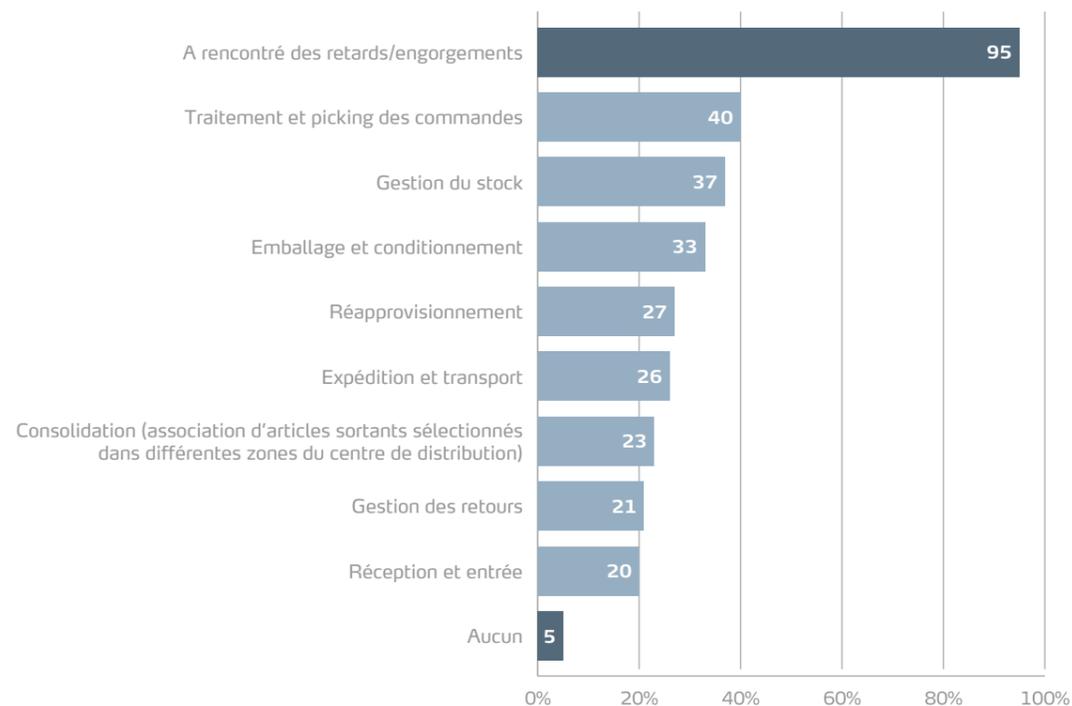
Relever le défi de l'e-traitement

L'e-traitement présente de nouveaux défis intéressants pour l'entrepôt ou le centre de distribution moderne et cette nouvelle enquête le prouve. 95 % des entreprises interrogées ont subi des retards ou des engorgements dans leurs opérations de traitement des commandes l'année dernière. 40 % font face à des problèmes liés au picking et au traitement des commandes tandis que 37 % rencontrent des difficultés en matière de gestion des stocks.

Parmi les autres problèmes liés à l'e-traitement auxquels les personnes interrogées sont confrontées, citons l'emballage et le conditionnement (pour 33 % des entreprises), le réapprovisionnement (27 %) et l'expédition et le transport (26 %). Les résultats de cette enquête illustrent le rôle essentiel que jouent le picking et l'emballage dans l'ensemble des opérations de traitement des commandes et montrent l'impact des retards et des engorgements sur les centres de distribution qui doivent s'efforcer de trouver un équilibre entre précision et rapidité face au marché de l'e-commerce.

Illustration 7

Retards ou engorgements dans les opérations d'exécution des commandes



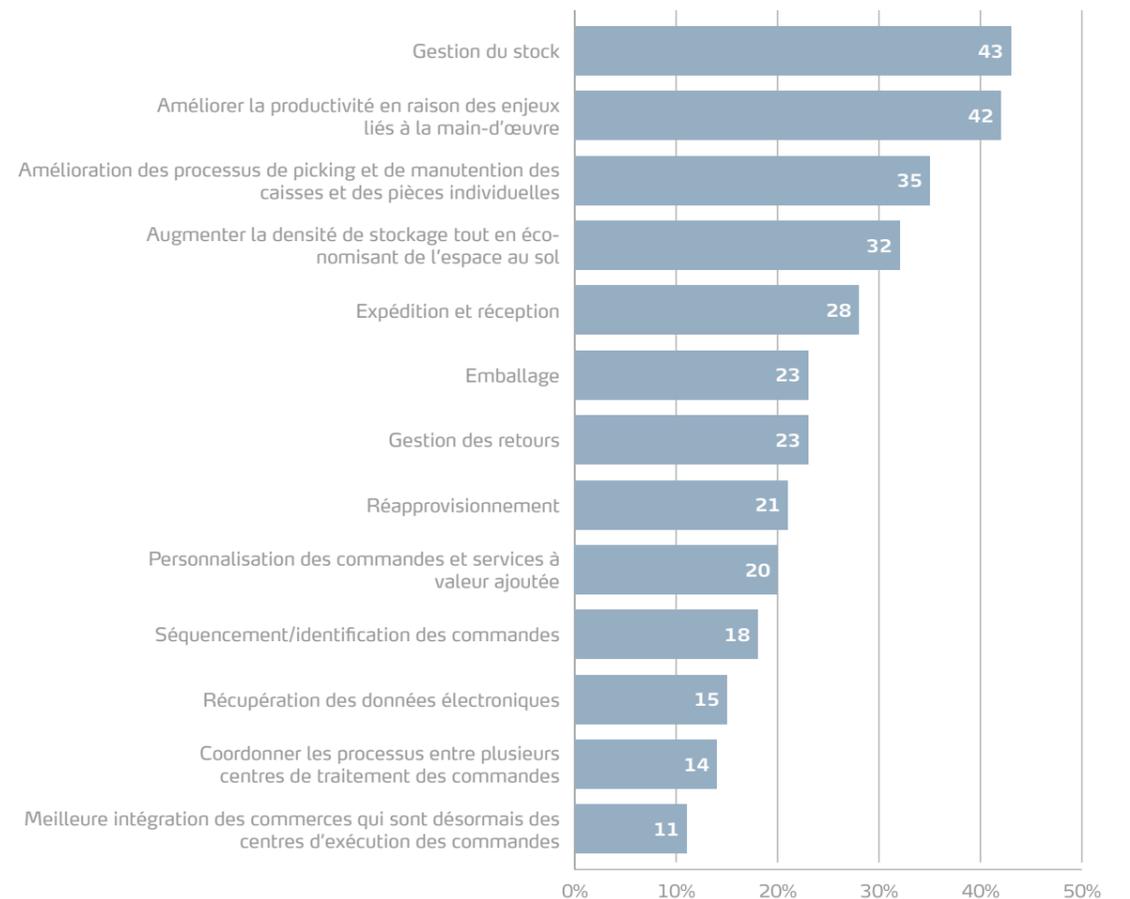
Comment les entreprises envisagent d'améliorer la gestion des stocks

La gestion des stocks, élément crucial de tout entrepôt au fonctionnement optimal, est un domaine que les centres logistiques et de distribution prévoient d'améliorer au cours des deux prochaines années. Un peu plus de quatre personnes interrogées sur dix déclarent chercher à améliorer la productivité en raison des contraintes en matière de main-d'œuvre, tandis qu'environ un tiers souhaite améliorer leurs processus de picking et de manutention. Une personne sur trois prévoit également une meilleure gestion de l'espace (augmenter la densité de stockage tout en économisant de l'espace au sol).

Parmi les autres étapes du processus de traitement des commandes qui doivent être améliorées, on trouve l'expédition et la réception (pour 28 % des entreprises), l'emballage (23 %) et la gestion des retours (23 %). En améliorant tout ou partie de ces différents éléments, les entreprises peuvent servir plus efficacement leurs clients B2C et B2B.

Illustration 8

Étapes du processus de l'e-traitement des commandes et de distribution que les entreprises souhaiteraient améliorer au cours des 24 prochains mois



Priorités futures

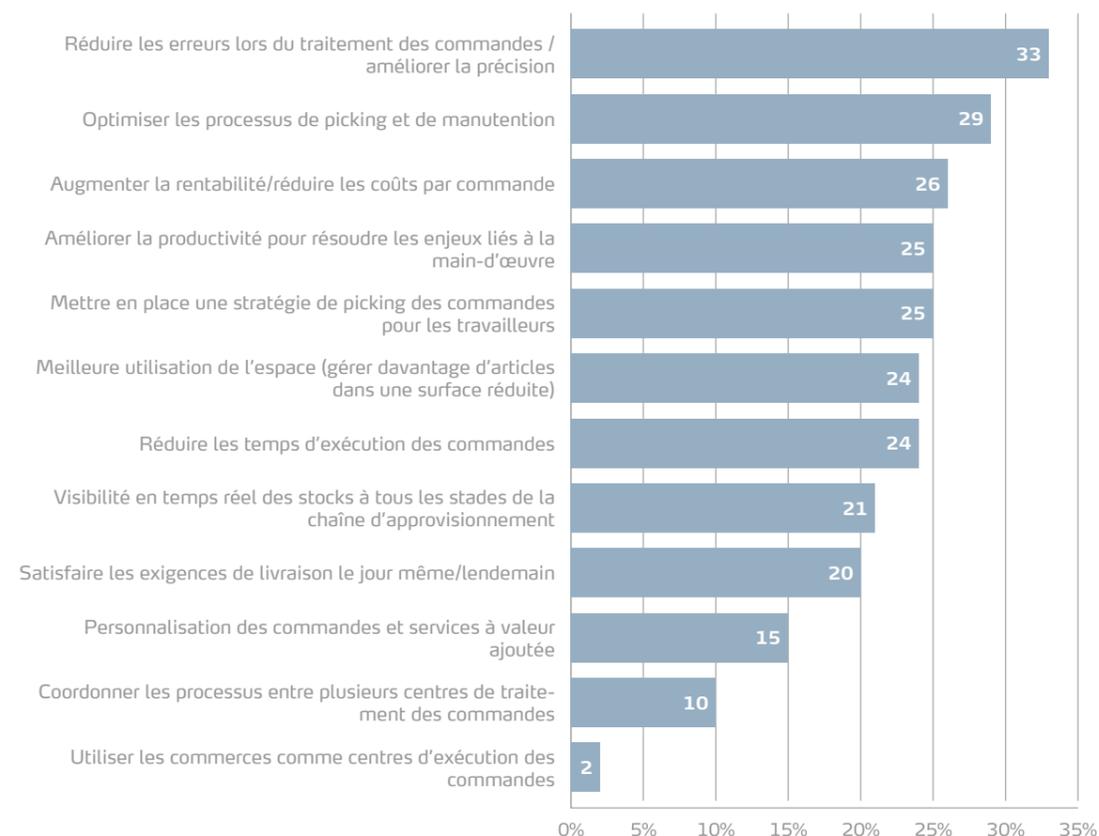
Priorités en matière d'e-traitement et de distribution

En se projetant, il est clair que les gestionnaires des entrepôts et des centres de distributions ont à l'esprit l'amélioration continue et l'efficacité opérationnelle. 33 % des entreprises déclarent que leurs principaux objectifs seront de réduire les erreurs dans le traitement des commandes tout en améliorant leur précision. 29 % souhaitent améliorer les processus de picking et de manutention, 26 % se concentrent sur l'augmentation de la rentabilité et la réduction des coûts et 25 % souhaitent améliorer la productivité et résoudre les défis liés à la main-d'œuvre.

Pour un quart des personnes interrogées, l'objectif pour 2021 est d'améliorer la technologie de picking des commandes ou de mieux exploiter leur espace. La réduction des temps de cycle d'exécution des commandes, la visibilité en temps réel des stocks et la satisfaction clients (livraison le jour même ou le lendemain) constituent des enjeux majeurs. Dans l'ensemble, le picking et le traitement des commandes semblent être les deux principaux domaines que les entreprises souhaitent optimiser.

Illustration 9

Principales priorités des entreprises dans les opérations d'e-traitement et de distribution au cours des 12 prochains mois



L'automatisation comme réponse

À mesure que l'e-commerce se développe, les pressions exercées sur le fonctionnement de l'entrepôt ou du centre de distribution ne feront que s'aggraver. En parallèle, des problèmes tels que la faible disponibilité de la main-d'œuvre, les guerres commerciales continues, l'augmentation des coûts de fret, la hausse des coûts immobiliers et le vieillissement des infrastructures continueront à compliquer la vie des gestionnaires des plateformes logistiques.

Pour faire face à cette situation, les entreprises évaluent de nouvelles solutions technologiques, mettent en place des systèmes automatisés et inventent de nouvelles façons de travailler beaucoup plus efficaces. Le Wall Street Journal (WSJ) rapporte que « les opérateurs logistiques qui dépendaient autrefois largement de la main-d'œuvre humaine testent désormais des chariots élévateurs autonomes, des chariots automoteurs et d'autres technologies destinées à améliorer l'efficacité et à réduire les coûts en automatisant les tâches répétitives et en libérant les travailleurs pour qu'ils puissent s'occuper d'opérations plus complexes »¹.

Selon le WSJ, 1,2 milliard de dollars ont été investis depuis 2015 dans des opérations de capital-risque aux États-Unis dans des entreprises de robotique et d'automatisation axées sur la logistique. Rien qu'en 2019, 357,2 millions de dollars ont été investis dans cette catégorie, qui comprend également des startups de camions automoteurs et des entreprises spécialisées dans les données et le suivi du fret. Le marché de l'automatisation des plateformes logistiques a atteint 53 milliards de dollars en 2019 et dépassera 80 milliards de dollars en 2023.

Il ne s'agit là que de quelques-uns des signes indiquant un intérêt croissant pour l'automatisation des entrepôts, tandis que de plus en plus d'entreprises cherchent à répondre aux exigences de l'e-commerce qui est en pleine expansion avec les demandes en constante évolution des clients et un marché du travail tendu. En complétant leur main-d'œuvre humaine par des équipements automatisés et des logiciels qui les aident à résoudre ces problèmes, les entreprises intelligentes se préparent à la réussite à long terme, quelle que soit la situation économique ou commerciale.

¹ The Wall Street Journal ; Warehouse Robotics Startups Drawing Bigger Investor Backing ; Jennifer Smith ; 7 janvier 2020

Méthodologie de recherche

Menée par Peerless Research Group au nom de Modern Materials Handling pour Kardex Remstar, cette étude a été réalisée en décembre 2019 et janvier 2020. Elle a été administrée par Internet auprès des abonnés du magazine Modern Materials Handling. Les personnes interrogées ont été préqualifiées en leur qualité de décisionnaire sur les opérations intralogistiques de leur entreprise.

Les résultats reposent sur des informations collectées auprès de 147 cadres d'entreprise, de la direction des entrepôts et de la logistique et de la direction de sites. Employées dans l'industrie manufacturière, le commerce de gros, le commerce de détail, l'e-commerce ou par un prestataire logistique (3PL), ces personnes interrogées travaillent dans des entrepôts/centres de distribution dont le chiffre d'affaires annuel moyen s'élève à 691 millions de dollars et dont la superficie moyenne est de 34 040 m².