



D'ESSENTIEL À EXCEPTIONNEL

Comment améliorer votre
traitement des commandes
pour l'ère de l'E-Comm



Résumé pour la direction

- La pandémie du covid 19 a provoqué une augmentation mondiale des achats en ligne, qui en retour a développé la prise de conscience des déchets d'emballages et de leur impact sur l'environnement.
- La mise à niveau et l'optimisation des processus d'emballage sont le meilleur moyen de répondre aux demandes de l'ère du commerce électronique d'aujourd'hui.
- Les inefficacités doivent être identifiées et corrigées pour répondre à un volume de commandes inédit.
- Ceci peut être effectué en suivant les ICP, comme le délai de traitement d'une commande, les coûts d'exploitation, l'exactitude de la commande, le taux d'incidents et la satisfaction de la clientèle.
- Des solutions ciblées, comme l'optimisation de l'agencement de l'étage de l'emballage, **l'investissement dans l'automatisation**, et **les systèmes intégrateurs**, ont le pouvoir d'améliorer plusieurs de ces indicateurs.





La pandémie du Covid 19 a déclenché un bouleversement sismique dans le comportement des consommateurs. Le monde a connu une explosion du commerce en ligne, même pour des articles de base que beaucoup achèteraient normalement en magasin.

Les experts ont déjà prédit depuis longtemps que le commerce électronique dépasserait un jour le commerce de détail stationnaire comme méthode principale d'achat. Mais aujourd'hui, la pandémie a **accélééré la croissance du commerce électronique avec quatre à six ans d'avance**.

Simultanément, les consommateurs sont de plus en plus conscients du changement climatique et de leur impact personnel sur l'environnement. Au moment où les colis arrivent chaque jour sur les pas de porte, il est impossible d'ignorer **le gaspillage et les excès d'emballages**, ce qui affecte le choix des acheteurs dans toutes les industries. Les pénuries continues de main-d'œuvre et les volumes importants de commandes génèrent également de l'inquiétude concernant les délais et les erreurs de livraison.

Entre l'augmentation des achats dus au covid 19 et la conscience de l'environnement, les distributeurs sont sur le point de relever de nombreux défis :

Gérer le volume des commandes en hausse

L'appréciation de l'aspect pratique et de la rapidité à l'ère de la pandémie reste l'explication principale des achats en ligne des consommateurs, selon les recherches de Pitney Bowes.

Plusieurs centres de distribution ont lutté pour faire face à la soudaine accélération du volume de commandes en 2020. La sagesse conventionnelle dit que les chiffres du premier trimestre 2022 pour le commerce de détail en général ou le commerce électronique n'étaient pas extraordinaires, et la demande des consommateurs s'est adoucie en raison de l'inflation continue et d'un intérêt accru pour les services, au moment où les inquiétudes relatives au covid diminuent. Mais la demande pourrait fléchir à court terme, étant donné que les consommateurs restent en position de force. C'est pourquoi les modifications opérationnelles considérables mises en œuvre par les distributeurs doivent maintenant être ajustées et intégrées comme des solutions permanentes.



Coûts de main-d'œuvre élevés

Le Bureau Américain des Statistiques du Travail a rapporté la création de **11,4 millions d'emplois en avril 2022**. Les centres de traitement de commandes font face à des difficultés croissantes pour pourvoir les postes, même en accordant des primes et d'autres avantages. Dans un rapport supplémentaire, le Bureau a découvert que les taux de séparation pour le transport, le stockage, et les services ont **augmenté à un rythme stupéfiant de 59,5 % en 2020**, puis de 49 % en 2021. Les experts estiment que le remplacement d'un employé en entrepôt aux États-Unis coûtent aux organisations **\$7000 en perte de productivité et en formation** (sur la base d'un salaire moyen de \$28000). À l'échelle de l'industrie en croissance, la main-d'œuvre peut générer des milliards de coûts évitables.

Une concurrence plus forte pour la fidélité du client

Étant donné que davantage de consommateurs achètent des produits en ligne, ils disposent de plus d'options de choix, ce qui signifie davantage de concurrence pour les entreprises. Minimiser les problèmes de livraison est essentiel pour conserver la fidélité à la marque qui maintient les entreprises compétitives. Environ 39 % des clients en ligne n'achèteront plus rien à un vendeur si un produit est livré endommagé ou s'il y a une erreur.

la fidélité, les entreprises doivent également répondre aux attentes des consommateurs concernant la durabilité. Une étude de BBMG et GlobeScan a révélé que plus de **40 % des personnes interrogées se considèrent comme des « consommateurs ambitieux »** qui décident d'acheter des marques qui se battent pour les causes qui leur tiennent à cœur, y compris la durabilité.

Bien que ces défis impliquent une révolution sur le marché, les centres de distribution peuvent répondre par leur mode de fonctionnement.

AMÉLIORER LES PROCESSUS D'EMBALLAGE POUR METTRE À NIVEAU LE TRAITEMENT DE COMMANDES



Des systèmes précis pour la préparations de commande, l'emballage et l'expédition sont nécessaires pour répondre aux demande de l'ère du commerce électronique. Si les processus actuels allongent le délai de traitement de la commande ne serait-ce que d'une minute, cette inefficacité peut se répéter sur des milliers de commandes, ce qui représente des centaines voire des milliers d'euros de coûts de main-d'œuvre supplémentaires. Sans oublier que les livraisons en retards peuvent déplaire aux clients et affecter les ventes à venir.

Un bon exemple : les petites inefficacités peuvent générer des dépenses importantes et souvent évitables pour les entreprises et les centres de distribution.



Optimiser le traitement de commandes

Sous la direction de Pregis, l'un des grands et des plus populaires hypermarchés de plein air en Europe a mis à niveau son centre de traitement de commandes avec un nouvel agencement du poste de travail et des distributeurs semi-automatiques au-dessus de la tête, ce qui réduit le temps d'emballage et facilite la distanciation sociale.

Avant d'engager **les services d'intégration** de Pregis, le centre d'emballage se limitait à un distributeur sur coussin d'air gonflable situé au milieu de la salle du traitement de commandes, qui rassemblait les objets individuels dans un panier. Les employés étaient contraint de marcher jusqu'au panier et de revenir à leur poste d'emballage, pour reconstituer

leur stock de matériel d'emballage au cours de la journée. Un processus extrêmement inefficace et à forte intensité de main-d'œuvre.

Après notre mise à niveau du processus d'emballage pour le client, l'étage d'emballage en forme de U a été divisé en 19 postes de travail, chacun occupé par deux employés. Chaque poste est équipé d'un système de remplissage ergonomique par le haut (au-dessus de la tête), qui produit et fournit automatiquement les coussins d'air là où les employés en ont besoin. Ce système a également amélioré la distanciation sociale et réduit la propagation potentielle du Covid 19 en maintenant les employés à leurs postes.

Continuez à lire pour découvrir comment ces mises à niveau ont amélioré la performance de leur centre de distribution et comment vous aussi vous pouvez améliorer votre fonctionnement.



CHANGEMENTS IMPORTANTS, RÉUSSITE PLUS IMPORTANTE

Les changements peuvent faire peur, mais c'est une science de choisir les mises à niveau à appliquer et comment déterminer si elles fonctionnent bien. La maximisation du potentiel de gain peut être aussi simple que le suivi des ICP pour votre centre de traitement de commandes, et l'ajustement des processus pour les affiner. L'agencement de la salle de conditionnement, l'organisation du poste de travail, les machines et la formation des employés influencent les chiffres de manière critique.

Voici comment améliorer chacun de ces ICP pour déverrouiller le potentiel entier d'une opération de traitement de commande :

Délai de traitement de la commande

Le délai nécessaire pour prendre un produit en rayon, l'emballer et le mettre en livraison est l'un des ICP majeurs dans un traitement de commandes du commerce électronique, directement lié aux autres chiffres, y compris les coûts de main-d'œuvre et la satisfaction du client. Une enquête Retail TouchPoints a révélé que **63 % des consommateurs s'attendent à recevoir un colis dans les trois jours suivant leur commande**. Si vous cherchez à améliorer le délai de traitement de commande, voici trois des meilleures mises à niveau à mettre en œuvre dans votre centre de traitement de commandes :

Optimiser l'agencement de la salle de conditionnement : Réduire la distance entre le stockage des produits, les postes de conditionnement et les systèmes pour le papier et les coussins d'air sur demande, pour que les employés passent moins de temps à marcher dans la salle de traitement de commandes. Disposer les postes de conditionnement le plus près possible des types de produits qu'ils utilisent. Par exemple, **les machines d'ensachage performantes Sharp** sont mieux adaptées aux objets durables et légers qui n'ont pas besoin d'une protection de produit.

Prendre en compte les éléments fixes de l'architecture, comme les portes des quais de chargement, car les aménagements doivent s'y adapter. Il peut être plus facile et plus rentable de déplacer un système complet de stockage plus près d'un convoyeur à bande existant plutôt que de construire un nouveau système de convoyage.

Prenez par exemple notre client dans la vente au détail d'équipements d'extérieur, qui a amélioré sa salle de conditionnement et éliminé le temps de déplacement en équipant chaque poste de travail d'un système de coussin d'air gonflable au-dessus de la tête.

Investir dans l'automatisation : Les systèmes de robotique comme le stockage automatisé, les systèmes de récupération et les véhicules autonomes augmentent considérablement la vitesse de traitement d'une commande.

Les postes de conditionnement entièrement et semi-automatiques **ensachage sous polyéthylène, le papier à la demande et le coussin d'air gonflable** de Pregis améliorent aussi la productivité. Ces solutions permettent d'atteindre un ICP de 15 à 35 colis par minute, ce qui fait des systèmes d'automatisation une solution formidable pour les opérations avec peu de main-d'œuvre ou à forts volumes avec des délais d'expédition serrés.

Systèmes intégrés : Le traitement et la préparation de commandes en interne sont souvent gérés par des systèmes séparés, ce qui génère des décalages entre les deux services. Les opérations de conditionnement étant dirigées par la technique, les nouvelles plateformes peuvent virtuellement éliminer les délais de traitement des commandes et alerter les conditionneurs pour qu'ils emballent les

commandes quelques instants après le départ des clients.

Les ingénieurs d'intégration Pregis aident les entreprises à automatiser leurs solutions de conditionnement dans leurs fonctionnements par différentes solutions faisant partie de notre processus en quatre étapes.



Coûts d'exploitation

Le coût d'exploitation est un indicateur à large couverture influencé par l'utilisation de la main-d'œuvre, du matériel d'emballage, les expéditeurs et les coûts des installations. Tout comme pour le délai de traitement de la commande, les centres peuvent réduire ces coûts en optimisant l'agencement de la salle de conditionnement et en investissant dans l'automatisation.

Avec leurs nouveaux postes de travail, nos clients ont réduit leur utilisation de la main-d'œuvre pour diminuer sensiblement les coûts d'exploitation.

Une salle de conditionnement organisée fait également gagner de l'espace, et en libère pour d'autres équipements et du stockage. Elle peut permettre à l'entreprise d'envisager un déménagement de l'activité vers un bâtiment plus petit et moins onéreux.

L'automatisation peut également réduire les coûts de main-d'œuvre en réduisant le nombre d'employés ou en aidant les employés présents à conditionner un volume plus important de colis à un rythme plus élevé. En plus, les systèmes de papier à la demande permettent de gérer les coûts des approvisionnements en réduisant le gaspillage et en fournissant du matériel de remplissage et de calage uniforme et d'autres protections sans erreur humaine. Les réductions de coûts d'approvisionnement peuvent représenter des économies impressionnantes avec le temps.

Étant donné que les opérations de traitement de commandes continuent à se développer, il est important de maîtriser les coûts d'exploitation autant que possible pour éviter l'explosion du gaspillage avec celle de la demande. C'est de cette manière que les entreprises qui réussissent le mieux maximisent leurs bénéfices à l'ère du commerce électronique.

Précision de la commande

L'ICP de précision de la commande mesure le pourcentage total des commandes livrées avec la marchandise correcte. L'erreur humaine représente la plus grande menace pour cet indicateur. Le meilleur moyen d'améliorer cet ICP est donc d'investir dans des systèmes automatisés. L'optimisation de l'agencement de la salle de conditionnement peut aussi améliorer l'étiquetage du stockage des produits, et réduire les erreurs de l'employé.

Pregis propose plusieurs **prestations de formation** qui peuvent également aider vos employés à améliorer leurs performances.

La maximisation du potentiel de gain peut être aussi simple que le suivi des ICP pour votre centre de traitement de commandes, et l'ajustement des processus pour les affiner.



ÉTUDE DE CAS : INTÉGRATION SHARP® MAX-PRO 18



La technologie d'automatisation permet aux utilisateurs de suivre des ICP encore plus granulaires pour une amélioration importante des performances. Récemment, Pregis a installé un système personnalisé et décentralisé **Sharp® MAX-PRO 18** dans le centre de traitement de commandes d'un client. En plus d'une amélioration de l'efficacité du conditionnement, l'objectif était de faciliter la modularité (à la hausse comme à la baisse) basée sur la demande de volume d'expédition, sans impact considérable sur les coûts.

Les possibilités uniques de branchement des machines en « plug-and play » facilitent leur déplacement selon les besoins des opérations. Chaque machine est également équipée d'une imprimante d'étiquettes d'expédition, l'activité peut donc se poursuivre même si les lignes d'impression et de collage tombent en panne.

Ceci a produit des améliorations impressionnantes sur certains ICP :

Temps de cycle : Avec l'ensachage manuel, le délai d'emballage moyen était de 13,76 secondes par unité. Le système MAX-PRO 18 a réduit le délai par unité de 3,6 secondes à 10,09 secondes.

Unités Par Heure (UPH) : L'efficacité accrue a permis au centre de traitement des commandes de presque doubler son nombre d'unités par heure, de 170 à plus de 330. L'ensachage automatique s'est révélé plus efficace que l'ensachage manuel de 130 unités par heure (UPH).

Étape du processus : Avant l'installation du système d'ensachage automatique, le processus comportait sept étapes, toutes réalisées manuellement. Le système MAX-PRO 18 a réduit ce nombre à quatre étapes, avec un besoin minimum d'intervention humaine, ce qui permet d'affecter la main-d'œuvre ailleurs.

Risque ergonomique : Un ICP que les entreprises mesurent moins souvent est l'impact des réglages du système sur le mouvement. Par rapport à l'opération d'ensachage manuel du client, le réglage de la machine MAX-PRO 18 a réduit le mouvement intégré de l'épaule de 23,7 % chez les femmes et 39,1 % chez les hommes. Le poste de travail automatisé a totalement supprimé les efforts avec les reins pour tous les employés.

En plus de l'amélioration de ces ICP, l'augmentation de la productivité et la réduction de l'utilisation de la main-d'œuvre ont représenté des réductions de coûts de 604550 € la première année.

L'EXCELLENCE EST LA NORME DANS L'ÈRE E-COMM



À l'heure où les commandes en ligne font désormais partie de la vie quotidienne des consommateurs dans le monde entier, le mode d'expédition des colis peut faire la différence aussi bien que les produits eux-mêmes.

La maîtrise de l'art et de la science de la distribution est seulement la première étape pour devenir exceptionnel. Au cours de la prochaine décennie, les marques les plus importantes seront celles qui auront des opérations efficaces en temps et rentables, qui éviteront les réexpéditions et qui dépasseront les attentes en termes de délais de livraison. Elles libéreront ainsi des ressources pour investir dans des conditionnements de haute qualité qui établissent des liens forts avec les clients.



Mettez votre processus de traitement de commandes à niveau et contactez Pregis aujourd'hui.



Pregis

www.PregisEU.com