



Cinq questions pour optimiser l'efficacité et la résilience de votre Supply Chain

Bruxelles (Belgique), 22/09/2020 - Suite au Covid-19, les Supply Chains mondiales connaissent des niveaux de perturbations et d'incertitudes sans précédent. Entre les ruptures de stocks de certains rayons dans les supermarchés, dévalisés par les consommateurs et les problèmes d'approvisionnement en équipements de protection individuelle (EPI) médicaux, la Supply Chain n'a jamais suscité une telle attention, au point qu'elle a gagné en respect. Dès lors que les acheteurs se sont tournés vers les boutiques en ligne, entre arrêts de production, pénuries, fermetures et difficultés de livraison, les professionnels de la chaîne d'approvisionnement ont dû faire preuve d'inventivité pour s'adapter à cette « nouvelle normalité ».

Zetes a mis en évidence cinq questions simples à se poser, qui peuvent les aider à optimiser leur logistique du premier et du dernier kilomètre.

Combien d'erreurs d'expédition commettez-vous ?

Le besoin de satisfaire les exigences et les attentes des consommateurs toujours plus fortes met en lumière les processus de picking, d'emballage et d'expédition inefficaces et leurs limites. Les centres de distribution de toutes tailles peinent à répondre à des exigences de rapidité sans cesse croissantes en raison de processus ou de technologies inadaptés. Si vos processus reposent majoritairement sur l'interaction humaine, des facteurs tels que la fatigue, des erreurs ou une formation inadéquate, du personnel saisonnier notamment, peuvent mettre à mal vos performances. Les mesures de distanciation sociale liées au COVID-19 compliquent encore un peu plus les choses et ralentissent les efforts de picking manuel.

Au vu des innombrables options technologiques aujourd'hui disponibles, il est impératif d'associer aux processus d'entrepôt critiques les technologies adaptées afin de relever des défis opérationnels spécifiques. La saisie manuelle des données doit être remplacée par une capture de données en temps réel plus rapide et plus précise, avec identification instantanée des erreurs. L'association de technologies est souvent LA solution pour gagner en efficacité et en précision. Ainsi, les solutions

multimodales modernes peuvent combiner la préparation de commande vocale aux technologies de lecture de codes à barres ou de Pick/Put-to-Light.

Combien d'échecs de livraison comptabilisez-vous ?

Le dernier kilomètre représentant plus de 30 % des coûts d'exécution, les relivraisons coûtent cher et nuisent à la réputation autant qu'à l'environnement. Le coût des erreurs et retards de livraison est estimé à 15 euros par colis, sans compter que les clients ne tolèrent généralement pas plus de trois erreurs avant de claquer la porte. Il s'agit donc d'un enjeu important, particulièrement pour les détaillants.

Il devient ainsi essentiel d'améliorer la visibilité en temps réel tout au long du processus de livraison, d'optimiser les itinéraires de manière dynamique et d'informer les clients au moment opportun. Les solutions ePOD de nouvelle génération optimisent l'efficacité et la transparence des opérations de livraison grâce à une visibilité du processus de livraison, étape après étape. Grâce aux données en temps réel, le back-office et les clients sont immédiatement informés du statut des expéditions et de l'heure estimée d'arrivée (ETA), ce qui permet d'améliorer l'expérience des clients et du personnel.

Combien de demandes de clients sur le statut des commandes recevez-vous ?

Le déploiement d'effectifs suffisants pour le support téléphonique ou en ligne représente un coût élevé qui peut être réduit grâce à une visibilité en temps réel et à une technologie de capture de données. La mise en œuvre d'un système de suivi en temps réel à chaque étape du processus de traitement des commandes permet de respecter les plages de livraison, mais aussi de mieux informer les clients de l'heure d'arrivée prévue (ETA).

Combien de temps faut-il aux travailleurs temporaires pour être pleinement productifs ?

Pendant les pics d'activité, les entreprises du secteur de la logistique recrutent des dizaines de milliers de travailleurs temporaires pour faire face à la demande et assurer le bon fonctionnement de la Supply Chain. Le manque de main-d'œuvre est un problème croissant dans les secteurs de la logistique et de la distribution. En pratique, il n'est donc pas simple d'amener rapidement de nouveaux travailleurs à une productivité optimale.

Une stratégie plus durable consiste à tendre vers un modèle logistique agile, fondé sur une technologie capable d'optimiser la productivité, notamment pour les processus sujets aux erreurs humaines tels que la préparation des commandes (picking) ou encore la vérification des expéditions

et du chargement. Par exemple, les technologies de vérification des expéditions par caméra peuvent scanner simultanément plusieurs codes à barres, détecter instantanément les erreurs et assurer une précision des expéditions de 100 %. Elles permettent en outre de gagner des heures de main-d'œuvre. De même, le dernier logiciel de préparation de commande vocale prend en charge le personnel multilingue, ce qui facilite l'intégration de travailleurs de langue maternelle étrangère tout en éliminant la nécessité de formations coûteuses.

Comment surveiller les performances des fournisseurs avec précision ?

Un écosystème intelligent, connecté et collaboratif est essentiel pour atteindre des performances optimales. Pour une excellence du service client durable, le réseau de la Supply Chain globale doit impérativement fonctionner de manière harmonieuse et respecter les KPI. Étendre la visibilité en temps réel et la collaboration à l'ensemble du réseau de la Supply Chain rend possible l'identification des erreurs ou des goulots d'étranglement, ainsi que leur résolution proactive avant qu'ils n'impactent le client. Et en sachant précisément où se trouvent les marchandises, il devient possible d'affecter les ressources beaucoup plus intelligemment.

Le partage des données est également essentiel afin de comprendre comment fonctionne chaque partie et ainsi déceler toute inefficacité. Et grâce aux dernières plateformes de collaboration et de visibilité des données, il est désormais possible de casser les silos sans nécessiter de restructuration profonde et coûteuse des systèmes existants. Enfin, leur haute évolutivité favorise leur adoption graduelle vers une utilisation plus large.

- FIN -

Pour tout complément d'information

Junior Communication Manager

Mathilde Alves Nunes

T +32 2 728 37 03

E mathilde.alves@zetes.com

Images

<https://www.zetes.com/fr/media-library>

A propos de Zetes

Zetes est une société à la pointe des technologies, spécialisée dans les solutions d'optimisation de la Supply Chain et d'identification des citoyens. Nos [solutions Supply Chain](#) permettent aux entreprises de bénéficier d'une agilité, d'une visibilité et d'une traçabilité sans précédent dans l'ensemble de leur Supply Chain connectée. Notre [division People Identification](#) offre aux pouvoirs publics et aux institutions supranationales des solutions pour authentifier les citoyens dans le cadre de l'établissement de documents d'identité et de voyage sécurisés et de la création de registres nationaux ou de listes d'électeurs.

Etabli à Bruxelles, Zetes compte plus de 1 300 employés dans 22 pays en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, totalisant un chiffre d'affaires de 270,2 millions d'euros en 2019. Zetes a rejoint Panasonic Corporation en 2017 en tant que filiale indépendante. Pour en savoir plus, consultez le site www.zetes.com ou abonnez-vous à notre newsletter. Vous pouvez également nous suivre sur [LinkedIn](#) et [Twitter](#).

A propos des solutions Zetes pour la Supply Chain

Nous aidons les entreprises à gagner en agilité, visibilité et traçabilité, depuis la ligne de conditionnement jusqu'au magasin, en leur offrant une [suite de solutions packagées](#) et un accès aux dernières technologies. Notre expertise est éprouvée sur de nombreux [secteurs d'activité](#), notamment le commerce de détail, l'industrie manufacturière (industries pharmaceutique, agroalimentaire, automobile...), le secteur de la santé, l'entreposage et la distribution, le transport et la logistique, ou encore les services postaux et le transport express, etc.