

# UNE ENSEIGNE DE MODE AUGMENTE SON EXECUTION E-COMMERCE DE 30% !

## OPÉRATIONS

Basée dans le nord-est des États-Unis,  
avec des clients dans le monde entier

## SOLUTION MANHATTAN

Manhattan WMS 2018, Manhattan  
Order Streaming



## ENJEUX

Une grande enseigne mondiale axée sur le Lifestyle avait besoin d'accélérer le traitement de ses commandes e-commerce et d'améliorer l'efficacité de l'un de ses principaux centres de distribution.

## SOLUTION

Warehouse Management de Manhattan Associates, avec le module Order Streaming.

## PROGRÈS ET RÉSULTATS

La capacité de traitement des commandes a augmenté globalement de 30 %, et les délais entre le clic et l'expédition ont été réduits de 38 %. Cela a permis de différer de plusieurs années les dépenses en immobilisation pour un nouvel entrepôt.

« Tout cela a pour but de satisfaire les clients, de prolonger la durée de vie d'importants investissements, et de préparer au mieux notre transition vers la phase suivante du traitement numérique. »

DIRECTEUR DES SYSTÈMES SUPPLY CHAIN

# TRANSFORMATION DE L'E-COMMERCE AVEC MANHATTAN ASSOCIATES

## SE PRÉPARER À MIEUX SERVIR LES CLIENTS

Basé dans le nord-est des États-Unis, ce client est une enseigne axée sur le Lifestyle qui vend aussi bien des vêtements pour hommes et femmes que des accessoires pour la maison et des équipements audiovisuels. Ses clients et ses sites sont répartis dans le monde entier, et son chiffre d'affaires annuel est d'environ 3,6 milliards de dollars.

En matière de traitement direct des commandes en ligne, leur délai de livraison moyen était de 5 à 8 jours. La priorité absolue de l'entreprise était de réduire ce délai, mais aussi de fournir aux clients une estimation plus précise des dates de livraison.

En analysant leur activité e-commerce, l'enseigne a découvert que l'exécution par vague lors des pics d'activité retardait souvent le traitement des commandes à livrer en express. Leur processus exécutait les commandes e-com sur la base du "premier arrivé, premier servi", sans tenir compte des attentes de chaque client.

La rigidité de ce processus par vague se traduisait également par des opérations qui manquaient de la flexibilité nécessaire pour satisfaire les ventes de dernière minute, les promotions à expédition accélérée et autres promotions créées pour favoriser la croissance des ventes en ligne.

En outre, la société avait déjà lourdement investi dans son centre de distribution, son plus grand entrepôt en Amérique du Nord. Bien que ce site soit relativement récent et conçu pour la croissance de l'entreprise, il était prévu que sa capacité d'exécution deviendrait insuffisante d'ici à 2021.

Pour pouvoir tenir les promesses faites à ses clients, répondre à l'essor de la demande e-commerce et prolonger la durée de vie de son centre de distribution, notre client devait augmenter sa capacité de traitement. Cela impliquait d'adopter une toute nouvelle approche.

## PASSER AU TRAITEMENT SANS VAGUES

Pour abandonner le traitement selon l'ordre d'arrivée des commandes et commencer à les traiter en fonction de la date de livraison promise, l'enseigne devait renoncer à l'exécution par vague. Elle s'est alors intéressée à plusieurs fournisseurs de systèmes WES (Warehouse Execution System), avant de confier son projet à Manhattan Associates. Comme elle exploitait déjà le système de gestion d'entrepôt, Manhattan Warehouse Management, l'investissement s'avéra nettement moins élevé et la transition plus fluide.

Comme l'enseigne exploitait la version 2014 de la solution, la première phase du projet consista en une migration vers la version 2018 et l'activation du module Order Streaming. Ceci a été réalisé en trois mois.

Après une phase de gestion du changement et de training, la technologie Order Streaming a été mise en oeuvre et s'est révélée aussi fiable qu'efficace lors des pics saisonniers, et a aussitôt donné des résultats visibles :

**30 %**  
d'augmentation de la capacité globale de traitement

**15 À 20 %**  
d'amélioration de l'efficacité du picking

**38 %**  
de réduction des délais entre la prise de commande et son expédition

Réduction du nombre de dates de livraison non tenues, aujourd'hui proche de **ZÉRO**

Grâce à l'augmentation du débit, notre client a pu gagner plusieurs années d'exploitation supplémentaires de son site de Pennsylvanie, avant que celui-ci n'atteigne sa capacité maximale. L'enseigne construit actuellement un centre de distribution entièrement automatisé au Royaume-Uni, où la technologie Order Streaming sera utilisée pour traiter l'intégralité des commandes.

Livrant ses impressions sur la collaboration avec Manhattan Associates, le Directeur des Systèmes Supply Chain de la société a déclaré: « dorénavant, nous serons davantage à l'avant-garde de la technologie, et ce projet a joué un rôle majeur pour cela ».