

RETOUR D'EXPÉRIENCE

A photograph of two men, Christian Hubert and Vincent Grenier, standing in a warehouse. Christian Hubert is on the left, wearing a dark jacket over a red shirt. Vincent Grenier is on the right, wearing a dark jacket and a white scarf. They are surrounded by industrial equipment and shelving units.

Christian Hubert,
Directeur Général de Komoto,
et **Vincent Grenier,**
Responsable IT et Organisation
Logistique d'Ascendeo

ASCENDEO

L'art de la ventilation à l'aller comme au retour

Spécialisée dans la distribution d'accessoires pour appareils mobiles et d'objets connectés, Ascendeo France a fait appel à Komoto pour mettre en place une solution de préparation de commandes par ventilation dans des meubles de type « put to light ». Un système sur le même principe a également été développé pour trier les flux retours.

Comment, en 8 ans, la société Ascendeo France est-elle parvenue à s'imposer parmi les leaders européens sur le marché très concurrentiel des accessoires de mobilité (téléphonie mobile, tablettes, objets connectés, etc.), avec une croissance à 2 chiffres et une présence en Espagne, au Portugal, au Royaume-Uni et même en Chine ? Réponse : grâce notamment à sa stratégie d'innovation, axée sur la satisfaction clients et sur une très grande profondeur de gamme (autour de 4.500 références actives, avec un grand choix de housses de téléphones mobiles). Pour rester au goût du jour sur ce marché, il faut constamment proposer de nou-

veaux produits. Les cycles de vie des accessoires sont en effet calqués sur ceux des téléphones : ils ne restent pas plus de 6 mois en magasin ! Par conséquent, le temps est compté : celui de la préparation de commandes, comme celui du tri et de la remise en stock de certains produits.

2 modes de préparation de commandes

A partir de son site de la Courneuve, qui emploie environ 80 personnes, Ascendeo France dessert un réseau de distribution 100 % BtoB de plus en plus dense : il y a les « canaux historiques » que sont les opérateurs de téléphonie, les réseaux de vente spécialisés, la grande distribution et les grands sites e-commerçants, mais aussi des magasins indépendants et des enseignes spécialisées dans le sport, les loisirs ou même le bricolage. La livraison toute France au départ de la Courneuve est garantie en 48 h - 72 h à réception de la commande. Pour honorer cet engagement, même en période de pic d'ac-

tivité (de septembre à décembre), Ascendeo a décidé très tôt d'adopter 2 types de préparation, selon la typologie des commandes. Pour celles livrées sur palettes, à destination des plates-formes de la grande distribution notamment, avec des cartons entiers de produits, la ramasse est effectuée par transpalette dans les allées, en suivant les indications du WMS Bext d'Infflux. Pour celles plus fragmentées livrées directement vers les magasins, que ce soit des indépendants ou des enseignes en direct, la société a choisi d'utiliser un système de préparation de commandes par ventilation de type « put-to-light », basé sur des meubles de préparation avec barrières de détection lumineuse. Dans un premier temps, il s'agissait de ceux conçus par L4 Epsilon (activité reprise depuis par Zetes), quand Ascendeo France utilisait d'anciens locaux situés Porte d'Aubervilliers. Lors du déménagement à la Courneuve en 2013, la société opte pour la société française Komoto, avec ses systèmes Ketra (pour orchestrer les préparations de commandes fines), et Kroco (pour la gestion de ses meubles et automates). « Nous voulions remplacer l'outil de pilotage de nos préparations de commandes par un système simple, flexible et évolutif, et capable non seulement de s'interfacer à notre système d'information composé de l'ERP Sage Ligne 100, du WMS Bext d'Infflux et de la station chargeur de Telia, mais aussi que le système et les nouveaux postes puissent être intégrés avec les 3 meubles put-to-light récupérés de l'installation précédente », explique Vincent Grenier, Responsable Informatique et de l'Organisation Logistique d'Ascendeo France.

Le put-to-light dans le détail

La nouvelle architecture informatique, opérationnelle en juillet 2013, est mise en œuvre dans l'entrepôt de la Courneuve en un temps record de 3 mois. Voici comment cela fonctionne : toutes les commandes sont transmises depuis l'ERP vers le WMS, qui fait le tri : celles qui sont destinées aux magasins sont envoyées par lots vers l'outil Ketra. Ce dernier renvoie au WMS une commande consolidée de tous les articles compris dans ce lot de commandes afin

Le système put-to-light de préparation de commandes.



La solution développée par Komoto pour le tri des retours.



d'organiser la ramasse dans le stock. Les produits sont scannés puis placés en vrac dans des bacs plastiques, qui sont apportés au fur et à mesure vers les 5 postes de préparation de commandes put-to-light. Chaque poste est doté d'un écran et d'un meuble de 24 « cases », qui permet de préparer autant de commandes magasins différentes. Chaque fois que l'opérateur sort un article du bac plastique et le scanne, l'outil Ketra lui allume la case correspondante pour lui indiquer le carton dans lequel le déposer. Si l'opérateur constate que le carton est plein (mais sans que la commande soit complète), il le déclare sur l'écran tactile, la liste de colisage et



l'étiquette transporteur (grâce à l'intégration avec la station chargeurs Teliae) sont automatiquement imprimés, puis il met le carton sur un convoyeur vers le poste d'expédition. Il place alors un nouveau carton vide sur la case correspondante. « Nous avons conçu l'outil Ketra avec de nombreuses options activables au cas par cas pour pouvoir nous adapter très finement aux particularités de chaque client en matière d'ergonomie, de fonctions, de signalisation à l'opérateur, d'alertes, qui sont très dépendantes du contexte. Il est par exemple possible de signaler à l'opérateur, lorsqu'il est sur le point d'évacuer un colis, qu'il reste très peu de pièces pour terminer la commande, de façon à éviter que le dernier colis soit pratiquement vide », note Christian Hubert, Co-Fondateur et Directeur Général de Komoto. Lorsqu'une commande est complète, l'information est visible sur l'écran et l'opérateur n'a plus qu'à placer le carton sur le convoyeur avec sa liste de colisage et son étiquette transport. A la fin de l'opération de préparation, l'écran indique le cas échéant les éventuels produits manquants. « C'est

un processus très simple avec une prise en main rapide et facile de l'outil pour les intérimaires, qui n'ont quasiment pas besoin de formation. Cela nous permet de préparer des commandes assez vite et sans erreurs », souligne Vincent Grenier.

La gestion des retours par ventilation

Depuis 2014, Ascendeo propose à ses clients français la possibilité de gérer leurs stocks et d'effectuer automatiquement leur réassort en mode VMI (Vendor Managed Inventory). La société a signé par ailleurs avec certaines enseignes de la grande distribution des accords commerciaux de reprise d'inventus, sous conditions. « C'est un gros avantage concurrentiel. Nous avons de plus en plus d'engagements de ce type et nous devons trouver une solution pour gérer efficacement ces retours de marchandises », indique Vincent Grenier. La problématique de la gestion des retours est la suivante : étant donné que les cycles de vie des produits sont très courts (6 mois en moyenne), il faut pouvoir très vite vérifier la conformité et remettre en stock les inventus (renvoyés généralement après 3 mois en magasin) pour qu'ils soient de nouveau disponibles à la vente pour d'autres clients. Satisfaite par la solution de préparation de commandes de Komoto, Ascendeo demande conseil à cette dernière sur ce sujet. L'éditeur-intégrateur lui propose de développer rapidement une application inédite de son système put-to-light, appliqué cette fois à la gestion des retours. Banco, le système est mis en place en mars 2015. Il comprend un meuble de ventilation put-to-light et une application logicielle spécifique qui intègre toutes les conditions fixées par Ascendeo pour autoriser, en fonction du produit et de son état constaté, soit sa remise en stock avec déclenchement d'un avoir, soit sa mise en destruction ou bien encore son renvoi aux clients.

Un gain de temps opérationnel et administratif

Par rapport à la préparation de commandes, le processus est en quelque sorte inversé : l'opérateur prend les

produits un à un dans les colis d'inventus envoyés par une plate-forme logistique de la grande distribution. Ce qui change, c'est qu'on ne sait pas à l'avance quels seront exactement les produits présents dans les colis. Chaque article est scanné et son état (y compris son packaging) est inspecté. Le système Ketra vérifie que l'article fait bien partie de la liste des produits autorisés en entrée dans le contrat avec ce client, avant d'allumer l'une des 63 cases du meuble de ventilation (matérialisées par des bacs plastiques) dans laquelle le produit devra être déposé. A chaque référence, une nouvelle case est affectée par défaut, certaines cases « de qualification » sont par ailleurs réservées aux produits « non autorisés » par le contrat commercial, ou « non conformes » (produits détruits ou dont l'emballage est abîmé). Une fois que tous les colis d'inventus ont été traités, le système envoie automatiquement à l'ERP un récapitulatif de tous les produits scannés afin de calculer dans le détail l'avoir commercial qui sera accordé au client concerné. Ketra informe par ailleurs le WMS Bext des retours validés, pour piloter leur remise en stock, comme s'il s'agissait d'une réception marchandises. Pour chaque bac plastique, une étiquette est éditée, indiquant la référence des produits qu'il contient et le nombre de pièces. Afin d'éviter les allers-retours au stock de picking, il est même possible de massifier cette opération de tri par référence en enchaînant sur les colis d'inventus envoyés par un autre client, ce qui permet, en plus du temps gagné sur le tri (le système est conçu théoriquement pour réaliser plus de 400 manipulations à l'heure), de réduire les opérations de remise en stock. Jusqu'où s'arrêtera la collaboration innovante entre Ascendeo et Komoto ? Qui sait, peut-être que le spécialiste des accessoires de mobilité et des objets connectés aura à nouveau besoin dans un futur proche d'une solution inédite dans le cadre de sa réflexion visant à développer sa distribution en mode BtoC. ■

JEAN-LUC ROGNON