



Customer case Flamingo

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

La solution RAW à la base de l'automatisation de l'e-commerce Flamingo Pet Products, service de vente en gros de produits pour animaux de compagnie

Dans le cadre du traitement de commandes en ligne, l'efficacité est un facteur crucial dans un monde où l'e-commerce occupe une place importante. C'est pourquoi le magasin de vente en gros de produits pour animaux de compagnie Flamingo Pet Products cherchait à réaliser un gain d'efficacité au sein de son entrepôt en simplifiant et en automatisant le processus de préparation des commandes. Nos experts se sont mis à l'œuvre afin de concrétiser ce projet et de l'inclure complètement dans leur système ERP, RAW.

Flamingo, l'ami de tous les animaux de compagnie

Depuis sa fondation en 1972, Flamingo Pet Products a grandi jusqu'à devenir une PME de premier plan sur le marché des produits destinés aux animaux de compagnie. L'équipe de l'entreprise, qui compte plus de 165 employés, met environ 8 500 articles Flamingo à disposition des animaux de compagnie de toute l'Europe. Une grande importance est accordée à la qualité et à la fonctionnalité des produits. Tous les articles sont fournis au consommateur accompagnés d'une fiche reprenant des informations claires en 8 langues. Outre les articles produits par Flamingo même, l'entreprise distribue également des articles d'autres marques. Toutes les commandes sont expédiées depuis l'entrepôt de Geel.

À la recherche d'un gain d'efficacité

Flamingo se charge de l'entièreté de la chaîne de réponse pour l'un de ses clients. Les collaborateurs de l'entreprise reçoivent les commandes, ils se chargent de l'organisation de la logistique et du stockage et envoient les produits directement au consommateur par le biais de services de livraison de colis. Jusqu'à fin 2019, toutes ces étapes étaient réalisées séparément pour chaque commande, ce qui entraînait une importante perte d'efficacité. Chris Moons, manager ERP chez Flamingo Pet Products, décrit les défis qui devaient être relevés :

« À l'origine, notre client nous envoyait un fichier Excel reprenant toutes les commandes que nous devions ensuite préparer à l'envoi. Pour mener à bien cette tâche, nous devions entreprendre des actions aussi bien au sein de notre propre système que du côté du client. Il y avait donc de temps en temps des erreurs, ce qui nous faisait perdre beaucoup de temps. Nous avons fait appel à Inetum-Realdolmen pour améliorer les services que nous fournissions à notre client et aux consommateurs finaux. Nous voulions simplifier le processus logistique, l'automatiser et l'intégrer complètement à RAW, le système d'information intégré d'Inetum-Realdolmen que nous utilisons depuis des années. Ce système combine ERP et WMS à la perfection avec ses fonctionnalités étendues pour la gestion financière, la business intelligence, l'e-commerce, la gestion de documents et le CRM. »

Du travail sur mesure pour les petites commandes

Pour les commandes de grande taille ainsi que celles destinées au commerce de détail, Flamingo Pet Products travaillait déjà avec de nombreux processus automatisés. Ces méthodes étaient toutefois inadaptées aux petites commandes de simples consommateurs. Environ la moitié de ces commandes contient un seul exemplaire d'un certain article. L'autre moitié comporte plusieurs exemplaires du même article ou différents produits.



Nous avons élaboré une solution sur mesure intégrée structurellement au progiciel RAW. Les commandes entrantes sont désormais d'abord réparties selon des pools de collecte. Lors du traitement, les articles sont temporairement dissociés des commandes. Cela signifie que si nous devons traiter 10 commandes comportant un seul exemplaire d'un certain produit, le préparateur peut récupérer ces 10 pièces en même temps. Le système attribue ensuite automatiquement les articles à la bonne commande.

« Les experts d'Inetum-Realdolmen ont commencé par effectuer une analyse pour déterminer exactement quelles adaptations devaient être apportées à notre processus de préparation de commandes et aux systèmes sous-jacents pour améliorer notre efficacité. Ensuite, nous nous sommes consacrés au développement et à l'implémentation de cette solution. Tout d'abord, nous avons établi un lien avec le site web de notre client qui récupère les commandes des clients dans RAW. Nous pouvons à présent effectuer le suivi et le traitement de toutes les étapes au moyen d'un seul système. Ensuite, nous travaillons également avec des pools de collecte : nous rassemblons les petites commandes en une grosse mission de préparation pour l'entrepôt », explique Chris Moons. « Maintenant, tout se fait par scanning. Pour les commandes qui ne contiennent qu'un article, la note d'envoi et l'étiquette d'expédition sont imprimées immédiatement dès que l'article a été scanné. Les commandes comportant plusieurs articles sont composées de manière systématique. Lorsque le collaborateur d'entrepôt scanne un article faisant partie d'une commande particulière, le système l'affiche automatiquement et indique l'endroit où se trouvent les autres produits, déjà prêts. Pour chaque commande, le stock est maintenant aussi réservé automatiquement de façon à ce que tout soit toujours en ordre et que le réapprovisionnement ait lieu à temps. »

Commander aujourd'hui pour être livré demain

« Les commandes que nous recevons avant 13 h 00 sont préparées et remises au transporteur le jour même. Cet exploit a été rendu possible grâce au processus d'automatisation qui est maintenant opérationnel et à l'efficacité de notre système logistique. Cela permet de limiter au maximum les erreurs et de garantir une livraison rapide et efficace. Il s'agit de qualités cruciales pour satisfaire aux exigences élevées des consommateurs dans le milieu de l'e-commerce », déclare Chris Moons. « Grâce à son optimisation, le processus a pu démontrer largement son utilité, comme nous avons pu le remarquer

lors du confinement et du pic de commandes en ligne qu'il a entraîné. Nous avons alors organisé différentes allées de tri dans l'entrepôt afin de permettre à plusieurs personnes de préparer les commandes en même temps. Par ailleurs, notre processus de préparation de commande intelligent est également prêt à être déployé chez d'autres clients. En principe, ils peuvent l'adopter facilement afin de garantir traiter leurs commandes de manière efficace », ajoute Chris Moons.

Un partenariat qui dure depuis plus de 20 ans

L'application RAW est utilisée depuis de nombreuses années chez Flamingo Pet Products. Dans un monde en constante évolution, la stabilité d'un partenariat constitue un indicateur positif. « Une collaboration aussi durable nécessite un dialogue ouvert entre les deux parties. Nous nous comprenons assez bien mutuellement et les experts d'Inetum-Realdolmen peuvent réellement participer au processus de réflexion, dans le cadre duquel nos besoins sont toujours considérés comme point de départ », affirme Chris Moons. « Le produit RAW a également connu beaucoup de changements au fil du temps. De nouvelles fonctionnalités y sont régulièrement ajoutées. Certaines mises à jour nécessitent une période d'adaptation, mais au final, la nouvelle version constitue toujours une avancée. »



ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

À propos de Flamingo Pet Products : www.flamingo.be

À propos de RAW: www.rawerp.com

À propos d'Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com