

## Étude de cas: Rent a Book

### Un entrepôt conçu pour faire face à la rentrée

Pays : Belgique



**Rent a Book, entreprise belge spécialisée dans la commercialisation et la location de manuels scolaires sur internet, a installé le logiciel de gestion d'entrepôt Easy WMS de Mecalux dans son entrepôt situé à Enghien (Belgique). Le nombre de commandes en ligne qu'elle prépare chaque jour ne cesse de croître et a déjà dépassé le millier. À l'aide d'Easy WMS, la compagnie a optimisé les processus de sa chaîne logistique, notamment en perfectionnant la préparation de commandes, en améliorant son service et en éliminant les erreurs.**

#### La location de manuels scolaires

À chaque rentrée scolaire, les familles dépensent des grandes sommes d'argent en manuels scolaires, sans parler du temps passé en librairie. Rent a Book est une entreprise très innovante qui est née de la nécessité de nombreux parents d'économiser de l'argent et du temps.

Fondée en 2013, la société belge Rent a Book vend et loue des manuels scolaires. Au départ, elle ne commercialisait que les manuels utilisés par les élèves du Collège Saint-Augustin, à Enghien. Toutefois, elle a depuis 2016 agrandi son catalogue de produits et collabore aujourd'hui avec les établissements scolaires de la plupart des provinces de la Belgique.

Selon Grégory Bastieans, chef de projet chez Rent a Book, « nous avons connu une très forte croissance au cours de ces dernières années et, pour l'année 2019, nous comptons doubler le volume de nos ventes ». Malgré le grand succès en Belgique, étendre son marché à l'international ne fait pas encore partie de la stratégie de l'entreprise. Le service de Rent a Book est très facile et intuitif. Pour y accéder, il suffit de visiter son site web, choisir la région concernée, l'établissement, l'année scolaire de l'enfant, la matière et, enfin, le manuel à acheter ou louer. Le prix de location des manuels est inférieur de 35 % à celui trouvé dans les autres librairies belges. Ils sont livrés directement chez le client avant la rentrée.

#### Un WMS pour améliorer le picking

Rent a Book possède à Enghien (Belgique) un très petit entrepôt de 450 m<sup>2</sup> destiné à la distribution de tous les manuels aux clients belges. « Avant, le contrôle des commandes était fait à la main. Notre problème principal était les erreurs que nous commettions. En effet, notre taux d'erreur atteignait 3 % », explique Grégory Bastieans.

Un taux d'erreur de 3 % semble faible mais, en réalité, il est énorme, car il représente un coût très élevé pour l'entreprise. La logistique inverse commence lorsqu'un client reçoit le mauvais livre. Il contacte alors Rent a Book, il présente une réclamation pour retourner l'article reçu par erreur et il demande l'envoi de la bonne référence. « Cela



*implique une immense perte de temps et un coût tout aussi important »,* ajoute le chef de projet de l'entreprise.

L'activité de Rent a Book est très saisonnière et la période de ventes qu'elle couvre est très courte : la quasi-totalité des commandes en ligne sont passées quotidiennement sur seulement trois mois par an (entre juillet et septembre), avec des pics pouvant atteindre les 1 000 commandes par jour. Cela exige une préparation des commandes par les opérateurs dans les plus brefs délais pour que les parents reçoivent les livres avant la rentrée.

Pour mener à bien cette mission, une bonne organisation de toute la chaîne logistique est fondamentale : d'une part, il faut disposer de la marchandise au moment voulu et ; d'autre part, il faut coordonner les opérateurs pour qu'ils préparent les commandes le plus rapidement possible.

Face à cette situation, l'entreprise a choisi de mettre en œuvre un système de gestion d'entrepôt (WMS) afin d'améliorer la préparation de commandes. *« Nous ne disposons pas d'un stock gigantesque. En effet, nous ne gérons que 1 700 références. Nous n'avons pas besoin du WMS pour contrôler notre inventaire, mais plutôt pour faire face à l'augmentation du*

*nombre de commandes à préparer quotidiennement »,* admet Grégory Bastieans.

L'installation d'un WMS dans un entrepôt est une décision cruciale pour toute entreprise à cause de son impact direct sur la productivité. Par conséquent, le chef de projet de Rent a Book voulait être entièrement sûr avant de choisir Easy WMS, le WMS développé par Mecalux : *« J'ai fait des recherches sur Internet et j'ai finalement contacté Mecalux parce que cette entreprise m'a semblé solide et sérieuse. Ils m'ont expliqué comment le logiciel fonctionne et je leur ai présenté mes besoins. Leur argumentation sur la capacité d'Easy WMS*

*à s'adapter à mon activité m'a rassuré. Dix jours après, l'équipe de Mecalux s'est rendue dans nos installations d'Enghein et nous avons eu un très long entretien d'analyse détaillé de mes exigences. Lorsque j'ai eu l'offre entre les mains, j'ai su qu'elle concordait avec tous nos besoins. En plus, le devis correspondait à nos attentes. »*

Ensuite, une équipe technique de Mecalux est restée deux semaines dans l'entrepôt de Rent a Book pour installer et configurer le système. *« La mise en œuvre du système a été très satisfaisante »,* affirme Grégory Bastieans. Le procédé a été réalisé avec succès en juin, lorsque le site web de Rent



## Grégory Bastieans Chef de projet chez Rent a Book

*« Easy WMS de Mecalux s'est parfaitement adapté à notre entreprise. Depuis que nous l'avons installé, nous avons réduit le temps consacré à la préparation de commandes et le nombre d'erreurs, ce qui a diminué le coût du service après-vente. Ce que nous apprécions le plus de ce système est sa capacité de réponse et sa flexibilité, car il s'adapte à notre entrepôt et à nos produits. »*

a Book est fermé et qu'aucune commande n'est traitée. « *Nous avons eu suffisamment de temps pour travailler avec l'équipe technique et nous familiariser avec ce nouvel outil. Lorsque les techniciens sont partis, notre logiciel était déjà opérationnel et adapté à nos besoins* », ajoute-t-il.

D'après Grégory Bastieans, les opérateurs se sont très bien adaptés à ce logiciel « *pour trois raisons principales : une personne de Mecalux nous a accompagnés pour nous expliquer son fonctionnement ; de notre côté, nous avions très envie d'apprendre, et surtout parce qu'Easy WMS est très facile à utiliser.* » Il s'agit d'un système très intuitif, de sorte que les nouvelles recrues de l'entrepôt ont juste besoin d'une brève formation avant de commencer à travailler avec.

Les opérateurs utilisent des terminaux de radiofréquence pour communiquer en temps réel avec le WMS, recevoir les instructions et confirmer qu'ils les ont suivies. Ce système accélère le travail car il suffit au personnel de suivre les indications du WMS.

#### **Le contrôle des opérations**

Easy WMS intervient dans tous les processus de l'entrepôt afin d'optimiser le travail des opérateurs et de préparer autant de commandes que possible.

#### **La réception de la marchandise**

« *Nous ne disposons pas d'une zone spé-*

*cifique destinée aux réceptions, de sorte que le WMS cherche un emplacement pour chaque article au fur et à mesure que le camion est déchargé* », explique Grégory Bastieans. Pendant les trois mois de plus forte activité, 600 palettes arrivent chaque jour avec plus de 500 livres chacune, envoyées par les cinq fournisseurs avec lesquels Rent a Book travaille.

La réception se fait à l'aveugle, à savoir que les commandes arrivent à l'entrepôt sans notification préalable à Easy WMS de la part de l'ERP de Rent a Book. Pour éviter de commettre des erreurs et pour gérer l'arrivée de ces produits, il est nécessaire de disposer d'un plan d'action approprié, qui consiste à identifier chaque livre au moyen du terminal radiofréquence. De cette manière, Easy WMS peut l'enregistrer dans le système.

Une fois tous les produits identifiés, Easy WMS attribue un emplacement à chaque livre en tenant compte de sa référence (établissement, matière, année...), sa nature (manuel scolaire ou dictionnaire), le service souhaité (vente ou location) et le niveau de demande.

#### **Le stockage de la marchandise**

Les livres sont stockés de deux façons différentes : dans des conteneurs en plastique sur des palettes qui sont déposées dans des rayonnages à palettes, ou directement sur les étagères des rayonnages picking.



L'emplacement dans les rayonnages dépend de différents critères comme, par exemple, les dimensions des livres. 90 % des livres sont au format A4, mais certains atlas, dictionnaires ou livres de lecture ont d'autres dimensions. Le système centralise les mêmes références dans des emplacements communs.

Avant d'installer Easy WMS, l'entreprise effectuait un contrôle visuel des références, ce qui n'était pas très pratique et pouvait entraîner des erreurs. « *Maintenant, c'est beaucoup plus facile. Nous nous connectons directement à Easy WMS, nous saisissons la référence dont nous avons besoin et le système nous indique son emplacement. Il est donc très simple de trouver les références et de connaître leurs états* », assure Grégory Bastieans.

## Rent a Book a installé Easy WMS dans le but d'augmenter la productivité de la préparation de commandes et de faciliter la gestion de 1 700 références



## La préparation de commandes

L'ERP indique au WMS les commandes à expédier, puis Easy WMS donne aux opérateurs l'ordre de préparation et d'envoi à la zone d'expédition.

Ces derniers préparent les commandes par vagues, c'est-à-dire qu'ils préparent plusieurs commandes simultanément. Sur les indications d'Easy WMS, ils suivent un itinéraire prédéterminé dans l'entrepôt. En un seul passage, ils collectent les références composant chaque commande aux emplacements indiqués et les trient par commande.

Pour ce faire, l'entrepôt dispose de chariots à douze positions (une par commande). Easy WMS attribue un chariot à un opérateur pour qu'il prépare les douze commandes simultanément et détermine un itinéraire dans l'entrepôt afin d'optimiser ses déplacements pour localiser chaque produit.

*« Grâce à ce système, l'opérateur n'a pas à réfléchir – c'est Easy WMS qui lui indique où trouver chaque produit et la quantité à récupérer. Les instructions sont telle-*

*ment précises qu'aucune erreur ne peut se produire lors de la préparation de commandes »,* garantit le chef de projet de Rent a Book.

Easy WMS a aidé Rent a Book à accélérer la préparation de commandes : entre 40 000 et 45 000 commandes. Le pic d'activité le plus important a lieu durant les deux premières semaines du mois de septembre, quand l'entrepôt doit gérer jusqu'à 25 000 commandes. Chacune de ces commandes est composée de quatre à huit articles.

## L'expédition des commandes

Les opérateurs transfèrent les commandes terminées à la zone de consolidation et d'emballage. À ce stade, ils les emballent dans des caisses en suivant à nouveau les indications d'Easy WMS.

Pour rendre cette opération plus productive, Mecalux a installé le module Multi Carrier Shipping Software, une extension d'Easy WMS qui permet de personnaliser l'emballage selon chaque besoin. De même, ce module permet au WMS de communiquer avec Bpost, le transporteur chargé de la distribution des commandes.



**Easy WMS donne des instructions précises aux opérateurs qui préparent les commandes sans risque d'erreur possible.**



Avant l'implémentation de Multi Carrier Shipping Software, les opérateurs de Rent a Book devaient imprimer, une par une, les étiquettes de chaque commande directement sur le site web de Bpost et les coller ensuite sur les caisses. *« Cette opération monopolisait le travail d'une personne à plein temps et entraînait aussi le risque de commettre des erreurs lors de l'impression des étiquettes »,* explique Grégory Bastieans.

L'installation de Multi Carrier Shipping a signifié un changement substantiel pour Rent a Book. Comme l'indique son chef de projet, *« nous avons accéléré les expéditions. Dès qu'un opérateur finit la vague de commandes, il demande l'impression automatique des rapports, du bon de commande et des étiquettes de Bpost ».*





Ce système contrôle le nombre de colis qui constituent chaque envoi et en informe l'opérateur de Bpost. De plus, le logiciel Multi Carrier Shipping génère et vérifie le code de suivi de tous les envois. *« La connexion avec Bpost est très sécurisée. Une fois le colis expédié au client, celui-ci reçoit une notification par mail avec un numéro de suivi pour qu'il puisse suivre son envoi. »*, explique Grégory Bastieans. La dernière phase, à savoir la livraison de la

commande au client final, est également cruciale pour Rent a Book parce qu'elle impacte directement la satisfaction des consommateurs. Lorsque la commande est arrivée au point de collecte, le client en est informé par mail.

Si au bout de deux jours il ne l'a toujours pas retirée, il reçoit un mail de relance. Pour les livraisons à domicile, en revanche, le client peut donner des instructions sur la manière

de recevoir le colis (point de rendez-vous, dépôt chez un voisin...). *« En réalité, depuis que nous avons installé le WMS de Mecalux, le nombre de retours a été réduit par rapport aux années précédentes »*, déclare Grégory Bastieans. Si la plupart des commandes expédiées sont des colis, certaines le sont parfois sur des palettes (aux écoles, principalement). Easy WMS a été personnalisé afin de créer une étiquette spécifique précisant l'école et l'élève.





## Grâce à la gestion automatique de son entrepôt, Rent a Book a réduit le nombre d'erreurs et, par conséquent, la quantité de retours

### **D'une gestion manuelle à une gestion automatique**

Le contrôle de toutes les opérations de Rent a Book par Easy WMS a procuré de nombreux avantages à cette entreprise :

**Flexibilité.** Le système a été entièrement adapté aux particularités de son activité : la vente saisonnière des produits (entre juillet et septembre).

**Contrôle de la marchandise.** Le WMS dresse l'inventaire en temps réel afin que l'entreprise puisse planifier le travail des opérateurs à l'avance et fournir aux clients le service souhaité.

**Grande précision et vitesse de picking.** L'utilisation du WMS a raccourci les délais de livraison et a réduit les risques d'erreurs découlant d'une gestion manuelle.

**Contrôle des expéditions.** Grâce à Multi Carrier Shipping, le WMS communique avec le transporteur pour coordonner les livraisons des commandes aux clients.

**Gestion des flux.** Easy WMS optimise les flux de produits et d'informations.

**Performance.** Rent a Book a optimisé toutes les ressources de son entrepôt et, par conséquent, a obtenu un retour sur investissement rapide.

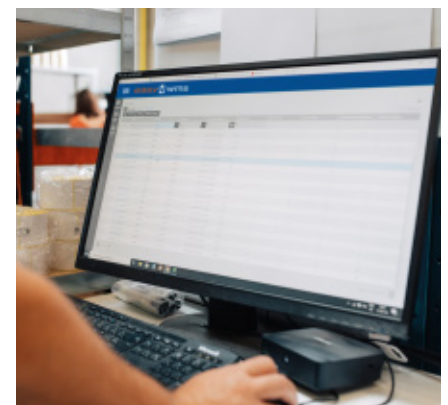
*« Nous sommes non seulement satisfaits du système, mais aussi du service et du support. Cela était une priorité pour nous, car nous considérons que tout incident requiert une réponse rapide »,* déclare Grégory Bastieans.

Dans le but de répondre à la demande croissante de la part des clients à des dates très précises, l'entrepôt et le WMS de Rent a Book travaillent sans interruption toute la nuit.

*« Lorsque nous avons un problème, peu importe sa nature, l'équipe technique de Mecalux le résout rapidement puis nous explique la cause afin d'éviter les mêmes erreurs par la suite. Les membres de l'équipe sont très gentils et toujours prêts à nous aider. Cela me semble très important lorsqu'il s'agit d'un logiciel, parce que nous n'avons pas l'impression d'être abandonnés : si nous avons un problème ou si nous avons besoin d'une amélioration une*

*personne est à notre disposition pour nous aider et nous informer »,* indique Grégory Bastieans.

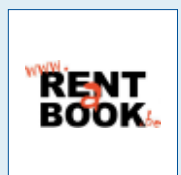
En somme, Easy WMS a aidé à améliorer considérablement toutes les opérations de l'entrepôt de Rent a Book et à augmenter la productivité, en réduisant les erreurs et en accélérant la préparation de commandes. Le WMS a été conçu pour être capable d'obtenir d'excellents résultats pendant les trois mois de forte activité et, en même temps, relever les nouveaux défis de l'entreprise.





### Les avantages pour Rent a Book

- **La traçabilité des produits** : le WMS connaît à tout moment l'état de tous les produits. Il identifie les références au fur et à mesure qu'elles arrivent à l'entrepôt et leur attribue un emplacement en fonction de leur niveau de demande.
- **Une préparation de commandes plus efficace** : Easy WMS dirige les opérateurs de chaque entrepôt dans la préparation de 40 000 à 45 000 commandes pendant les trois mois d'activité de l'entrepôt.
- **Une activité saisonnière** : Rent a Book a une activité saisonnière, avec des pics de demande qui explosent avant la rentrée scolaire en Belgique. Le WMS a été adapté à cette spécificité et il est capable de répondre à la demande au bon moment.



### Informations techniques

Surface de l'entrepôt	450 m <sup>2</sup>
Références stockées	1 700
Commandes préparées	40 000-45 000 de juillet à septembre
Lignes par commande	4-8
Logiciels de gestion	Easy WMS et Multi Carrier Shipping

