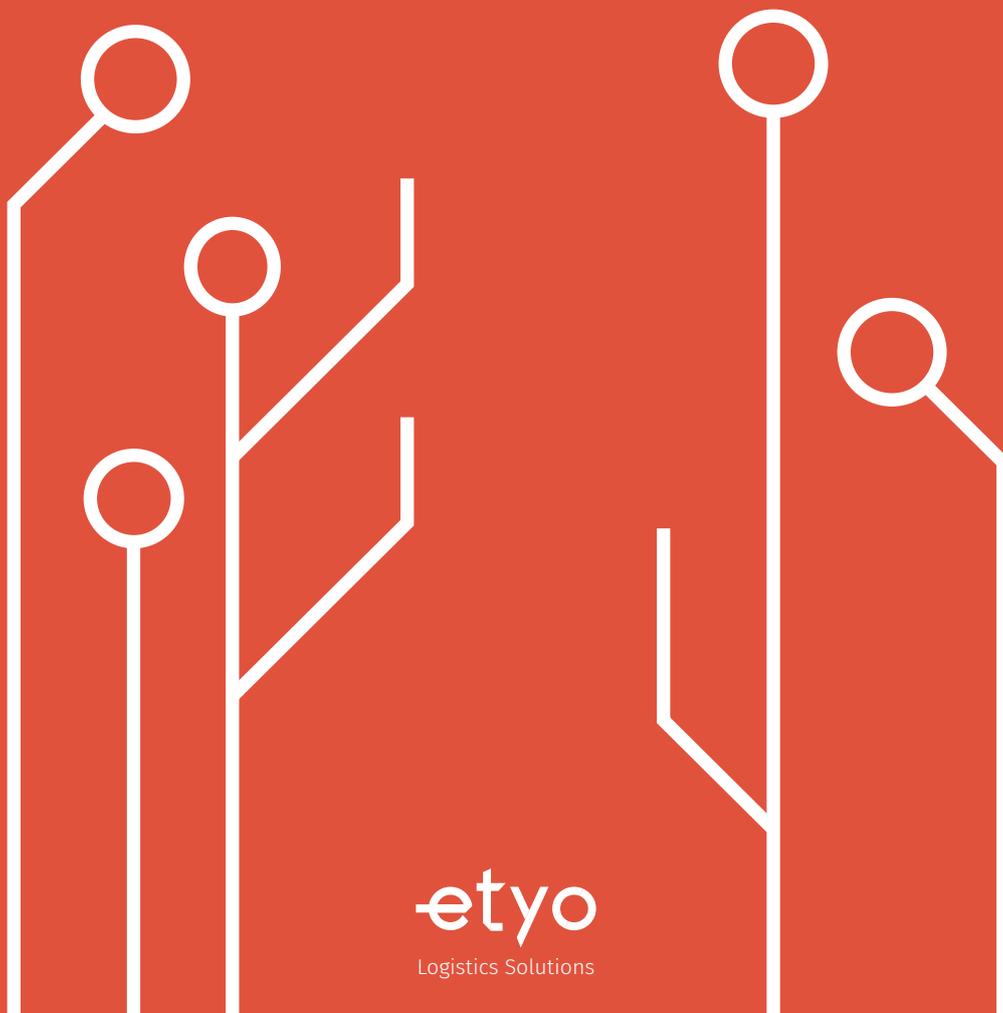




COMMENT

BIEN CHOISIR SON WMS





Préambule

Sélectionner le bon outil WMS est un enjeu stratégique pour les entreprises.

Il existe une multitude d'éditeurs sur le marché proposant un choix de solutions très variées ; les entreprises peuvent être rapidement perdues quand vient la question de choisir la solution la plus adaptée à son activité.

Afin de mieux discerner les différents éditeurs de WMS, des critères essentiels sont à étudier afin d'évaluer les différentes solutions du marché et sélectionner celle qui sera la plus en adéquation avec les besoins de votre entreprise. Nous répondrons aux questions suivantes : **Comment identifier la solution WMS répondant aux besoins de l'entreprise ? Quels sont les critères à identifier pour débiter sa recherche ?**

Dans le choix de son éditeur de solution WMS, il faut distinguer deux types de sujets :

- Les critères fonctionnels du WMS
- Les critères techniques & projet

Bonne lecture !

1

Les critères fonctionnels du WMS

- 1.1 Choisir le bon outil p.5
- 1.2 La taille de l'entrepôt et la complexité des flux logistiques p.6
- 1.3 La complexité de la base article p.7
- 1.4 Les modes de préparation p.8

2

Les critères techniques & projet

- 2.1 Mode d'hébergement p.9
- 2.2 KPIs et gestion des états p.10
- 2.3 Le support Hotline p.10
- 2.4 La facilité d'interfaçage p.11
- 2.5 L'ergonomie p.11
- 2.6 La relation partenariale p.12



Les critères fonctionnels du WMS

1.1 Choisir le bon outil

Les WMS traitent tous des fonctions de réception, préparation et expédition, mais leurs différences se trouvent principalement au niveau des critères natifs de l'outil. Il est essentiel d'analyser les fonctionnalités sans ajout de modules ou sans développements spécifiques (ni coûts supplémentaires).

Deux erreurs sont à éviter :

Choisir un WMS au périmètre trop large

Il est inutile de choisir un système pour lequel de nombreuses modalités et fonctionnalités seraient proposées par l'outil nativement, si ce n'est que pour utiliser entre 3 et 15% de l'outil choisi (plus il y a de fonctionnalités natives, plus le système est onéreux).

Choisir un WMS au périmètre trop restreint

Choisir un outil peu coûteux pour lequel de nombreuses fonctionnalités ou modules devraient être ajoutés reviendrait cher en spécifiques mais aussi en maintenance et s'avèrerait donc un choix peu judicieux. Par exemple, les types de modules qui peuvent être ajoutés sur certains WMS (mais qui sont aussi natifs sur d'autres) sont la gestion de la comptabilité matière, la gestion de cours, la gestion de matières dangereuses, de facturation ou de co-packing.

Ainsi, l'enjeu du choix du WMS revient à sélectionner un outil dimensionné aux besoins et contraintes métiers de l'entreprise. La phase précédente le choix de son SI consiste à une analyse fonctionnelle de l'activité, de ses besoins et de ses contraintes. Cette phase est primordiale pour définir le cahier des charges qui sera la clé de voute de la phase d'appel d'offres. Ainsi, afin de déterminer le périmètre fonctionnel devant être couvert par le WMS et dans le cadre de l'analyse fonctionnelle à réaliser les critères suivants devront être considérés :

- La taille de l'entrepôt et la complexité des flux logistiques
- La complexité de la base article
- Les modes de préparation



1.2 La taille de l'entrepôt et la complexité des flux logistiques

La taille de l'entrepôt est à prendre en compte dans le choix de son WMS. En effet, un entrepôt de 2 000 m² ne nécessitera pas forcément les mêmes besoins qu'un entrepôt de 15 000 m². Une taille importante d'un entrepôt non automatisé induira un nombre d'opérateurs élevé pour gérer l'exploitation au quotidien.

Poser les bonnes questions

La pertinence dans le choix de la gestion des profils utilisateurs est importante :

Peut-on créer plusieurs profils utilisateurs ?

Administratif, opérateur, key user, intérimaire, ...

Peut-on créer différents rôles à affecter à ces profils utilisateurs ?

Réception, préparation, expédition, gestion de stock, réapprovisionnement...

Peut-on attribuer des tâches de rangement ou de préparation selon les profils utilisateurs ?

L'activité nécessite-t-elle un module de « labour management » afin de planifier la gestion des ressources des quais, des engins et des opérateurs ?

D'autre part, la complexité des flux logistiques a son importance. En effet, l'activité compte-t-elle des flux avec articles dangereux (compatibilité de stockage selon les attributs article) ou nécessitant d'être stockés dans des zones à température dirigée (ambiant, frais, froid négatif) ? L'entrepôt est-il multi clients ? Ainsi, l'entreprise devra évaluer si le WMS propose un choix et un paramétrage de stratégies de rangement en adéquation avec les besoins de son activité.



De plus, des flux mécanisés (pick to light, convoyeur, goods to person) sont-ils identifiés dans votre entrepôt ? Auquel cas, le WMS devra être à même de pouvoir proposer des séquences de lancement de préparation en fonction des différentes zones de prélèvements (mécanisées et manuelles) de l'entrepôt et éventuellement de les réconcilier en vue d'une consolidation avant expédition.

Cette liste non exhaustive de question, permettra à l'entreprise d'évaluer la complexité des flux et de la gestion des opérateurs afin de pouvoir cibler au mieux les éditeurs proposant des solutions WMS adaptées au besoin de l'activité.



1.3 La complexité de la base article

L'entreprise doit pouvoir évaluer le niveau de complexité de sa base article. Tous les WMS ne proposeront pas en natif une multitude d'attributs pour la création des articles. Il est important de se questionner sur les points suivants :



1.4 Les modes de préparation

Concernant ce dernier sujet, faire un état des lieux de ses besoins en fonction des étapes de préparation est également recommandable dans le choix de sa solution WMS. Alors que tous les WMS proposeront en natif des fonctionnalités de préparations classiques, certains process ne sont pas toujours disponibles nativement. Par exemple, si l'entreprise détecte des modes de préparation multiples comme de la ramasse éclatement, des préparations en vagues B2C/B2B, de la préparation pick and pack multiclients ou encore la nécessité d'un poste de colisage, elle devra alors bien évaluer si le WMS ciblé est en mesure de gérer et de faire coexister ces différents modes de préparation.

Grâce à une analyse fonctionnelle préliminaire de l'activité, basée sur la taille de l'entrepôt et la complexité des flux logistiques, la base article, les modes de préparation, il est désormais possible d'identifier un panel d'éditeurs à qui envoyer un cahier des charges complet dans le cadre d'un appel d'offres afin de choisir la solution qui saura répondre aux besoins de l'activité.

Gardez en tête que l'éditeur de la solution choisie doit avoir connaissance des contraintes métiers du secteur concerné. S'assurer que l'éditeur a connaissance de ces contraintes doit passer par la présentation de références dans le même secteur d'activité.



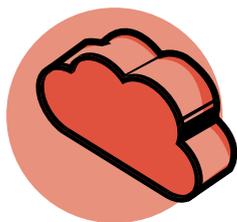
2

Les critères techniques & projet

Pour bien choisir son WMS, il faut vérifier également la capacité de l'éditeur à intégrer la solution et répondre à certaines contraintes liées à l'écosystème SI de l'entreprise.

2.1 Mode d'hébergement

Parmi les interrogations concernant l'écosystème de l'outil, il nous semble intéressant de souligner le choix du mode d'hébergement de la solution : SaaS ou On-Premise.



SaaS ou Software as a Service, la solution est délocalisée et hébergée chez l'éditeur.

Il est accessible à distance grâce à une connexion Internet et moyennant un abonnement mensuel payé auprès de l'éditeur/hébergeur.

Le mode SaaS n'implique pas l'installation d'un client lourd, c'est-à-dire que **la solution est accessible depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet** via la simple saisie d'une URL.

Le mode SaaS permet à l'entreprise de s'affranchir de toutes les contraintes techniques liées à l'hébergement de la solution car elles sont entièrement prises en charge par l'éditeur : la création d'une infrastructure pour héberger la solution, une salle informatique pour les serveurs, une équipe technique ayant en charge la gestion de cette infrastructure et sa maintenance.

Choisir la solution adéquate

Le choix du mode d'hébergement dépend donc des moyens de l'entreprise mais aussi de sa politique de confidentialité et de protection des données. Bien que la plupart des éditeurs proposent les 2 modes d'hébergement, le mode SaaS n'est pas encore proposé par tous. Il est donc essentiel de vérifier les options proposées par l'éditeur pour faire son choix.



L'offre dite On-Premise est l'acquisition et l'installation de la solution directement sur le réseau local de l'entreprise.

La solution appartient à l'entreprise qui doit acheter des licences éditeur. Contrairement au mode SaaS, les données de votre entreprise ne sont pas délocalisées. La solution peut donc être hébergée localement sur site, ou dans un ou plusieurs data centers à distance. Le mode On-Premise offre donc une **complète sécurité et confidentialité des données**. La solution est directement installée sur le réseau de l'entreprise en local sur les postes de travail ou via des machines virtuelles VM. En cas de coupure internet, l'application sera toujours accessible si elle est fonctionnelle en mode hors connexion.



2.2 KPIs et gestion des états

Un système d'information comprend également un certain nombre de **KPIs natifs** (taux de transport, taux de réclamation & litiges), d'états et étiquettes en standard. Cependant, les entreprises ont souvent leurs propres spécificités et souhaitent ainsi personnaliser l'outil afin d'y ajouter ces dernières. Un nouvel aspect est à considérer : quels sont les modèles standards pré-intégrés dans le système, mais aussi dans quelle mesure est-il facile (ou non) de modifier les modèles existants ou d'en ajouter de manière autonome ? Plus précisément, parmi les questions que l'on peut se poser :

Puis-je éditer ou modifier les rapports fonctionnels de mon activité ?

Bons de préparation, bons de livraison, Packing list ...

Suis-je autonome pour paramétrer les KPIs ?

Y-a-t-il un datawarehouse pouvant être connecté à un outil de BI permettant de construire de nouveaux KPIs ?

Quelle est la facilité à modifier l'éditique ?

Les étiquettes de support, emplacement ...

2.3 Le support hotline



Le support hotline de l'éditeur ne doit pas être négligé.

Premier facteur : l'effectif du service hotline.

Quel est le nombre de personnes ou effectif global affecté au support client ? jusqu'à combien de clients les effectifs du support hotline peuvent-ils gérer en simultané ?

Second facteur : la capacité de résolution du service hotline.

Les équipes sont-elles formées aux process de l'entreprise ou remises à niveau régulièrement ? Une base documentaire (process et interfaces) est-elle à disposition des équipes hotline et régulièrement mise à jour ? Une hiérarchie par niveau est-elle mise en place ? Quels sont les modes d'escalade en cas de non résolution ?

Troisième facteur : la réactivité du service hotline.

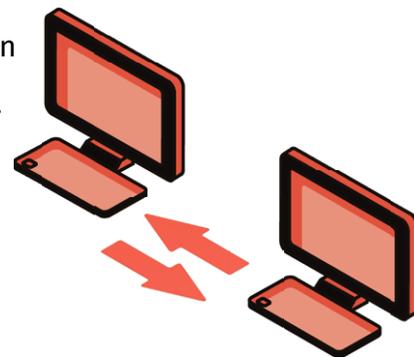
Pour vérifier ce point on peut se poser les questions suivantes : le service support est-il localisé dans le même pays que mon entreprise ? En effet, certains éditeurs font le choix d'externaliser leur support niveau 1 à l'étranger. Cette externalisation a des conséquences directes sur la réactivité du support comme le décalage horaire ou encore la barrière de la langue. Les *service-level agreement (SLA)* sont-ils clairement définis et correspondent-ils aux exigences de l'activité de l'entreprise ? Les plages horaires en standard sont-elles suffisantes pour couvrir les différentes heures travaillées de mon entreprise ou la souscription d'une offre complémentaire sera-t-elle nécessaire ?



2.4 La facilité d'interfaçage

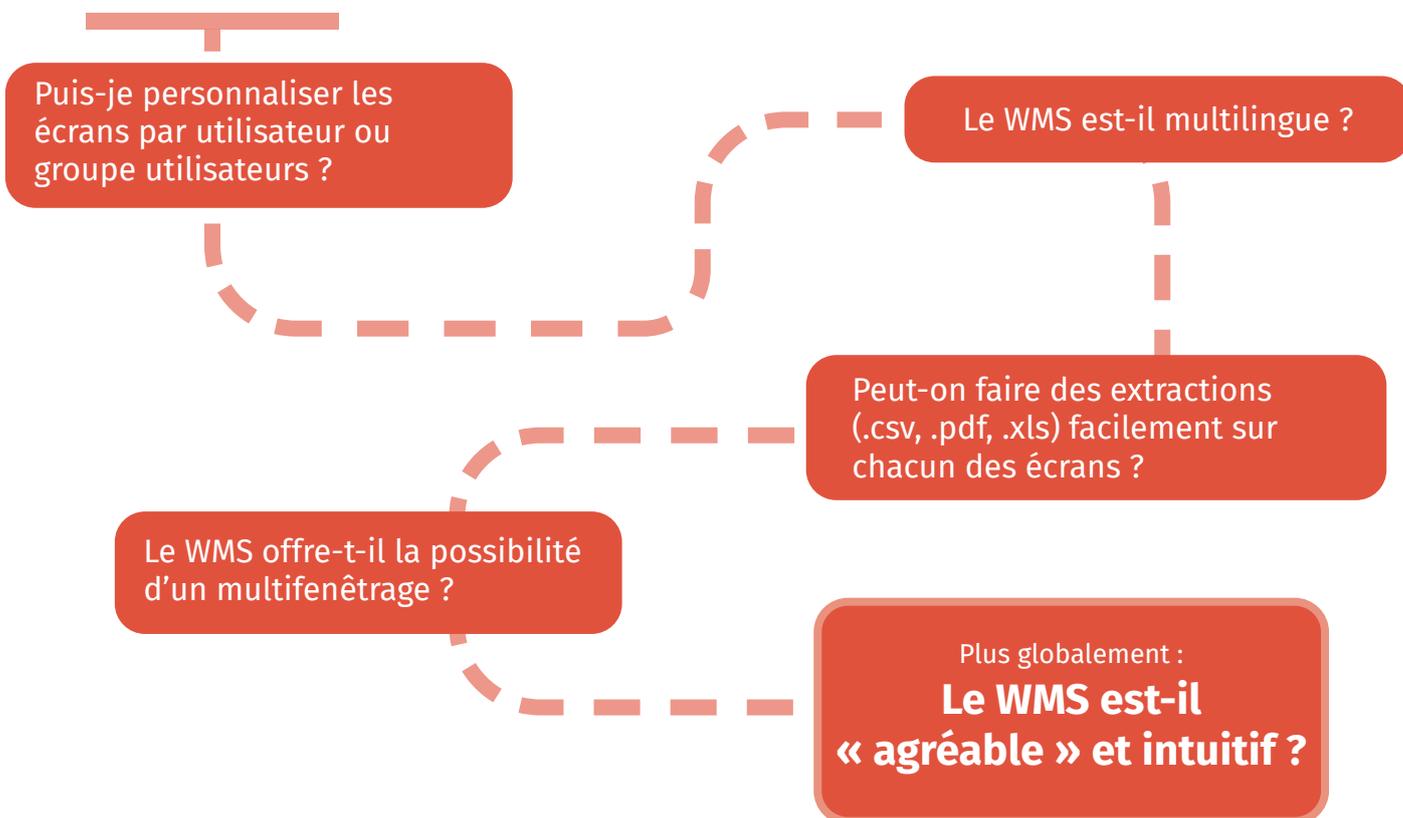
L'échange de données entre les différents systèmes d'information d'une entreprise est primordial. En effet, **les différents systèmes doivent pouvoir s'échanger des informations de manière fluide et fiable pour un bon fonctionnement global** de l'entreprise. Le WMS est rarement le seul outil SI de l'entreprise. En général, un ERP et/ou des outils de CRM/SRM sont déjà en place. En plus de ces solutions amont, une solution WCS peut être nécessaire s'il y a des flux de mécanisation. L'entreprise devra s'assurer que la solution WMS est assez robuste pour s'interfacer avec des outils de mécanisation actuels ou à venir.

Ainsi il est important que l'entreprise analyse bien les différents SI devant interagir pour son bon fonctionnement et en sortir une cartographie permettant rapidement de visualiser les différentes interfaces à produire, afin de s'assurer que la solution WMS ciblée ne posera pas un problème pour pouvoir **s'intégrer correctement à l'écosystème de l'entreprise.**



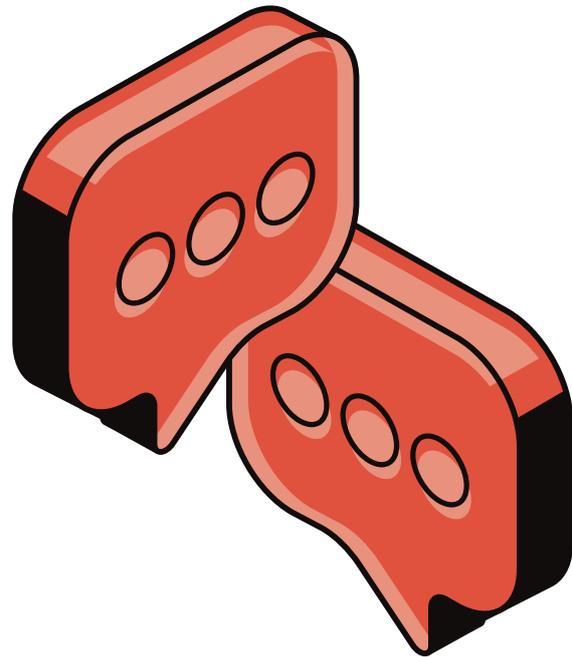
2.5 L'ergonomie

Un outil ergonomique génèrera l'adhésion des équipes au nouvel outil. Ce critère est donc extrêmement important dans le choix de son WMS.



2.6 La relation partenariale

En conclusion, à périmètres fonctionnels et techniques identiques, et si les prix et délais de mise en place ne sont pas différenciants, il reste un critère essentiel à prendre en compte : le relationnel. En effet, choisir un WMS c'est créer un partenariat avec un éditeur pour une durée minimum allant de 3 à 5 ans (et souvent beaucoup plus). Il semble essentiel de pouvoir **instaurer un climat de confiance avec son éditeur** afin de pouvoir avancer sereinement dans l'intégration de votre WMS, mais aussi dans le développement de votre activité.



Le mot de la fin

Dans tous ces aspects, l'équipe ETYO Logistics Solutions peut vous aider à développer vos compétences lors de l'acquisition d'un nouveau système d'information qu'elle vous aiderait à choisir. En effet, durant la phase de conception avant-projet, elle apporte ses conseils et structure la démarche concernant les problématiques abordées précédemment et ce dans tous types de secteurs (l'agroalimentaire, le textile, la distribution spécialisée, l'e-commerce, l'industrie, la grande distribution, la pharmaceutique, ...). Elle réalise également des benchmarks de solutions appropriées à vos besoins et peut vous accompagner tout au long de votre prise de décision.

« Nous sommes engagés dans tous vos projets, agiles et à votre écoute, mais aussi intègres, c'est à dire indépendants dans la sélection des éditeurs . Au cœur de vos problématiques, nous adressons plus globalement l'excellence opérationnelle au sein des entrepôts. »

Linda Tempestini 
Head of ETYO Logistics Solutions



**Je souhaite contacter
ETYO Logistics Solutions**

Hugo CHATILLON

Business Developer

+33 6 07 59 55 38 - hugo.chatillon@etyo.com

Ce livre blanc a été rédigé par l'équipe ETYO Logistics Solutions

