

Quand la digitalisation transforme la chaîne d'approvisionnement

Carglass a modernisé les opérations de ses neuf établissements en installant Easy WMS de Mecalux dans son entrepôt central en Slovénie.

Pays : **Slovénie** | Secteur : **automobile et pièces de rechange**



Détenue par le groupe Belron, Carglass® est leader dans la réparation, le remplacement et le recalibrage de vitrage de véhicules de toute marque, modèle ou année de fabrication. Sa priorité est la satisfaction de ses clients en répondant rapidement à leur demande, notamment la réparation des vitres plutôt que leur remplacement pour économiser du temps et des coûts.

- » **Fondée en 1897 au Cap, en Afrique du Sud**
- » **Présence internationale : 40 pays**
- » **Collaborateurs : 27 000**
- » **Nombre de clients par an : 14,9 millions**

« Nous souhaitons numériser notre logistique parce que le nombre de références ne cessait d'augmenter et qu'il nous était difficile d'en contrôler la totalité », explique Dejan Šeruga, directeur général de Carglass Slovénie. L'entreprise de réparation et de remplacement de vitrage de véhicules était certaine : la numérisation de son entrepôt était la meilleure solution pour dynamiser les opérations et éviter les ruptures de stock.

Carglass a équipé son entrepôt central de Celje, Slovénie (600 m²) du logiciel de gestion Easy WMS de Mecalux pour contrôler ses 8 000 références et optimiser les opérations.



DÉFIS

- **Optimiser la chaîne** d'approvisionnement de Carglass Slovénie.
- **Accélérer les opérations** de stockage et l'expédition des commandes.
- **Éliminer les erreurs** lors de la préparation des commandes.

SOLUTIONS

- **Logiciel** Easy WMS de Mecalux.
- **Rayonnages pour picking** personnalisés pour le stockage des vitres et pare-brises de voitures.

AVANTAGES

- Contrôle précis de **8 000 références** et rangement des vitrages en fonction du numéro de série et de la marque.
- Réorganisation des neuf établissements slovènes et **amélioration du service** fourni.
- **Réduction des erreurs** de livraison des commandes aux garages.





Selon M. Šeruga, « Easy WMS gère l'ensemble des opérations, de la réception et le stockage des marchandises à la préparation et l'expédition des commandes ».

La digitalisation à travers Easy WMS a non seulement amélioré les processus d'entrepôt, mais aussi motivé l'entreprise à réorganiser l'ensemble de sa chaîne d'approvisionnement. « Nous avons décidé d'installer Easy WMS dans l'entrepôt de Celje puisque, après mûre réflexion, nous avons estimé que cette installation devait devenir l'entrepôt central d'approvisionnement des trois autres entrepôts et des neuf garages que nous avons en Slovénie », explique Šeruga.

L'entrepôt est également équipé de rayonnages pour picking Mecalux, spécialement conçus pour le stockage sécurisé des pare-brises et des vitres, parfaitement étiquetés.

Les défis d'une gestion manuelle de la logistique

Auparavant, Carglass gérait sa logistique à l'aide de son ERP VASCO. Pour effectuer une

tâche, l'opérateur imprimait une feuille de papier spécifiant les commandes à préparer ou les références manquantes à une commande. Cependant, cette méthode de travail présentait de nombreux inconvénients.

Tout d'abord, le risque d'erreur était très élevé, un point que l'entreprise était déterminée à changer. Les vitrages de véhicules se ressemblent beaucoup et sont identifiés par un code très long et complexe. Il arrivait donc parfois, que l'opérateur envoie le mauvais vitrage, entraînant des retours et, par conséquent, des retards et des plaintes de la part du client.

La manutention et la gestion des marchandises dépendaient entièrement des opérateurs. Lorsqu'ils recevaient les marchandises, ils les saisissaient sur papier, puis dans l'ERP. « L'un des principaux inconvénients de la gestion manuelle était les retards dans le service si l'un des opérateurs était absent », admet M. Šeruga.

Un autre problème que Carglass cherchait à résoudre était le manque d'organisation lors du stockage et la préparation des commandes. En effet, les articles étaient stockés à n'importe quel emplacement, l'opérateur devant ainsi parcourir l'ensemble de l'entrepôt pour retrouver la bonne référence. « Cette dynamique était très peu productive et engendrait des coûts supplémentaires », affirme le directeur général.

La face émergée de l'iceberg était le contrôle des stocks qui, comme le déclare M. Šeruga, « était désastreux ». Les écarts de stocks étaient fréquents, il manquait par exemple des articles qui étaient théoriquement en stock.

L'expédition des marchandises était un autre point critique de la logistique de Carglass. « Pour chaque commande, nous devions imprimer un bon de livraison précisant les articles à retrouver dans l'entrepôt. Une fois



« Le logiciel de Mecalux a optimisé les opérations de notre entrepôt central en Slovénie et a amélioré l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement. La numérisation de l'entrepôt optimise les processus et réduit les erreurs de réception et d'expédition. Grâce à Easy WMS, nous pouvons contrôler avec précision les 8 000 références et connaître à tout moment le niveau exact des stocks. »

Dejan Šeruga

Directeur général de Carglass Slovénie

les commandes terminées, les opérateurs saisissaient dans l'ERP les pare-brises ou les vitres qu'ils avaient récupérés pour commuter leur envoi aux garages », ajoute M. Šeruga.

« Nous savions que cette méthode de travail n'était pas viable à long terme. Le déclin s'est produit à l'ouverture de l'entrepôt de Celje en 2020. Le nombre de références a rapidement augmenté et nous avons réalisé que nous devions abandonner la gestion manuelle des marchandises », explique M. Šeruga. Carglass s'est alors lancé dans la recherche d'un logiciel de gestion d'entrepôt.

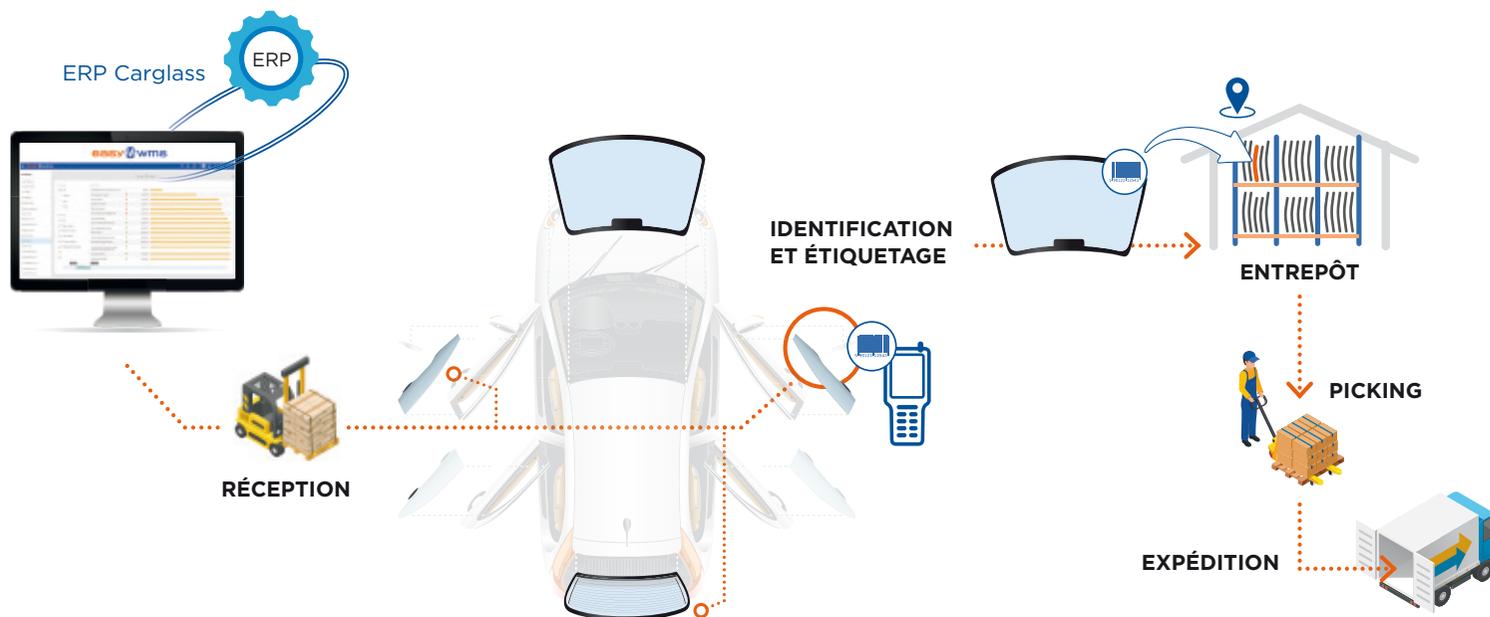
Les avantages d'un entrepôt numérisé

Carglass a fait appel à la société technologique Špica pour équiper son entrepôt central d'un logiciel de gestion d'entrepôt avancé. « C'est l'un des plus grands projets que Carglass Slovénie a entrepris ces dernières années, nous voulions donc l'accompagner d'un partenaire ayant le savoir-faire nécessaire et une expérience significative dans le secteur. Nous avons choisi Špica, l'un des

principaux fournisseurs de solutions technologiques pour la chaîne d'approvisionnement dans notre pays et qui, en plus, dispose d'une équipe d'experts hautement qualifiés aux excellentes références. L'entreprise s'est entièrement consacrée à la résolution de nos problèmes. Ensemble, nous avons trouvé le système de gestion adapté à nos besoins », souligne le directeur général.

Špica a analysé les besoins de Carglass et a proposé d'installer Easy WMS de Mecalux, un logiciel de gestion d'entrepôt capable d'assurer un contrôle strict des 8 000 références de l'entreprise, d'éviter les ruptures de stock et de réduire les erreurs. « Easy WMS intervient dans tous les processus de l'entrepôt, de la réception et le stockage des produits au picking et à l'expédition des vitres et pare-brises », ajoute Šeruga.

Pour gérer et optimiser les processus, Easy WMS a été intégré à l'ERP VASCO de Carglass. Les deux systèmes échangent des données et des informations indispensables à une gestion efficace de l'entrepôt et à la



rentabilisation des processus logistiques. Par exemple, l'ERP notifie à Easy WMS les commandes à traiter afin que ce dernier puisse organiser le travail des opérateurs.

Un autre des principaux avantages de la numérisation de l'entrepôt de Carglass est la suppression du papier lors de la réalisation des opérations. En effet, les opérateurs parcourent l'entrepôt munis d'un terminal mobile sur lequel ils reçoivent les instructions d'Easy WMS. « Les terminaux mobiles sont très faciles à utiliser. Les opérateurs sont désormais plus rapides et consciencieux dans leurs tâches par rapport à notre ancienne méthode de travail », indique M. Šeruga.

Carglass a également constaté une nette amélioration des processus d'entrepôt, en

particulier la gestion des stocks. Chaque jour, de nombreuses palettes des fournisseurs et des entrepôts de Carglass sont réceptionnées, et sont ensuite acheminées vers d'autres entrepôts de Carglass en Europe (principalement en Allemagne, en Autriche, en Belgique et en Italie). Une fois arrivées dans l'entrepôt, les opérateurs identifient les palettes en scannant le code-barres à l'aide de leur terminal mobile. Ensuite, Easy WMS imprime pour chaque vitre ou pare-brise une étiquette précisant le numéro de série, les coordonnées du fournisseur et la marque. Enfin, un emplacement est attribué en fonction de ces informations. « Avec Easy WMS, les opérations de réception sont beaucoup plus rapides, et nous avons ainsi gagné du temps que nous pouvons consacrer à d'autres processus », déclare M. Šeruga.

Easy WMS a également simplifié et accéléré la préparation et l'expédition des commandes. Les garages et entrepôts de Carglass en Slovénie commandent les articles nécessaires à l'entrepôt central, les opérateurs localisent ensuite le vitrage demandé et l'expédient au plus vite. « La préparation des commandes est beaucoup plus dynamique. Nous ne perdons plus de temps à préparer la documentation, la vitre est expédiée dans les plus brefs délais dès que la commande est passée. Aussi, il est plus facile pour les opérateurs de retrouver les articles », explique M. Šeruga. Avant la numérisation de l'entrepôt, il n'était pas rare qu'un opérateur ait des difficultés à retrouver une vitre, ce qui n'est plus le cas avec Easy WMS. « La satisfaction du client a augmenté », ajoute le directeur général.

Easy WMS a non seulement optimisé l'entrepôt central de Carglass, mais aussi il a eu un impact direct sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement de l'entreprise en Slovénie. « Nous avons profité de la numérisation de notre entrepôt central pour prendre un certain nombre de décisions visant à améliorer les autres entrepôts. Nous avons maximisé l'espace disponible, en donnant la priorité à l'ordre et à la propreté. Aussi, nous avons choisi de ne disposer que du stock indispensable pour servir nos clients, de former nos opérateurs en continu et de renouveler notre flotte de chariots élévateurs », explique M. Šeruga.

Transformer la chaîne d'approvisionnement

« Malgré la pandémie de coronavirus, en 2020 nous avons réussi à améliorer notre résultat par rapport à 2019. Pour 2021 comme pour les années à venir, nous voulons poursuivre notre croissance. À cette fin, nous avons mis en œuvre des mesures en vue de fournir un service optimal au client », déclare le directeur général de l'agence slovène de Carglass.

La numérisation de l'entrepôt central de Celje est la première étape de l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement de l'entreprise. Ce système flexible, convivial et hautement personnalisable a permis à Carglass d'améliorer ses processus d'entrepôt et de contrôler avec précision toutes ses références pour assurer une distribution rapide des commandes. La transformation de l'entrepôt de Celje a mis en évidence l'importance de la logistique pour Carglass. Easy WMS a également offert un meilleur contrôle des opérations. « Le logiciel génère des rapports sur le fonctionnement de l'entrepôt dans son ensemble. Avec les informations recueillies, nous pouvons analyser différents scénarios et introduire des améliorations stratégiques », conclut M. Šeruga.