

La satisfaction du client 3PL en priorité

L'entreprise allemande de services industriels WISAG contrôle 10 000 références de nombreux clients à l'aide du logiciel de gestion Easy WMS de Mecalux.

Pays : **Allemagne** | Secteur : **transport et logistique**



DÉFIS

- Maîtriser la gestion de **10 000 références** d'une multitude de clients ayant des besoins spécifiques en matière de stockage et de distribution.
- Offrir un **service personnalisé** adapté aux besoins de chaque entreprise, quels que soient leurs secteurs d'activité.

SOLUTIONS

- **Logiciel de gestion d'entrepôt Easy WMS.**
- **Préparation et gestion des expéditions.**
- **Logiciel WMS pour prestataires 3PL.**
 - **Portail client 3PL.**
 - **Facturation 3PL.**
 - **Directives client.**

AVANTAGES

- Une réponse sur mesure aux **besoins de chaque client**, depuis le stockage temporaire jusqu'à la préparation de commandes en cross-docking.
- **Une communication directe** avec les utilisateurs favorisant une prise de décision éclairée concernant les stocks.

WISAG, entreprise familiale implantée à Francfort (Allemagne), s'impose comme l'un des principaux acteurs du secteur des services industriels en outre-Rhin. Sous sa devise « Let's end the impossible! » (« Finissons-en avec l'impossible! »), WISAG Industry Service Group propose des solutions sur mesure aux entreprises intervenant dans les domaines de la gestion administrative et de production.

L'entreprise offre une gestion complète des installations industrielles englobant des prestations de maintenance, de nettoyage, d'approvisionnement en énergie, de logistique et de technologie.

Forte d'une équipe expérimentée de 14 000 collaborateurs, WISAG tire parti du plein potentiel des technologies innovantes tout en s'engageant résolument dans une démarche de développement durable.

« Chez WISAG, la logistique est le moteur qui propulse la réussite de chaque industrie. C'est pourquoi nous nous adaptons aux besoins spécifiques de chaque secteur en assurant un flux optimal de produits. Notre priorité est de gérer la marchandise de nos clients avec la plus grande efficacité », explique Michael Lederer, directeur général de WISAG Logistics Solutions.

Dans son entrepôt de Krefeld (Allemagne), WISAG propose des services logistiques sur mesure à des entreprises de divers secteurs. Pour l'un de ses principaux clients, un fabricant de systèmes de climatisation domestiques, l'entrepôt sert de lien avec la production en fournissant les composants semi-finis au moment précis.

Soucieuse de procurer un service d'excellence, le prestataire de services industriels WISAG a déployé le logiciel de gestion de Mecalux. Cette décision s'appuie sur le succès rencontré dans un autre de ses entrepôts, également situé à Krefeld. « Avec Easy WMS, nous pouvons contrôler



l'inventaire, une fonction essentielle pour garantir la précision des opérations. Par ailleurs, nous connaissons déjà les fonctionnalités et les avantages du système, ce qui a facilité son implantation dans ce nouveau centre ». Le logiciel assure le suivi de plus de 10 000 références, en tenant compte des caractéristiques des produits et des exigences spécifiques de stockage et de distribution de chaque client.

Easy WMS est le cerveau de l'installation de WISAG, orchestrant toutes les activités, depuis les réceptions jusqu'au picking et à la distribution des commandes. « Une bonne logistique repose sur l'optimisation des processus. En suivant scrupuleusement les instructions d'Easy WMS, nos opérateurs parcourent des distances minimales dans l'entrepôt, ce qui se traduit par une expédition plus rapide des marchandises », confirme Michael Lederer.

Communication client optimisée

L'une des piliers de la stratégie de WISAG dans la digitalisation de son entrepôt était de garantir une communication fluide et transparente avec ses clients. « Notre service repose sur une écoute active et attentive. Comprendre les exigences et les besoins de nos partenaires est primordial pour leur fournir le meilleur service possible », souligne Michael Lederer.

WMS pour prestataires 3PL, une fonctionnalité avancée d'Easy WMS, facilite la prise de décision concernant le stockage, le picking et l'expédition des commandes pour les entreprises clientes.

Cette solution numérique se compose de trois sous-modules :

- **Portail client 3PL.** Les clients bénéficient d'un contrôle total sur leur stock, leur per-





« Avec Easy WMS, nous pouvons contrôler l'inventaire, une fonction essentielle pour garantir la précision des opérations. »

Michael Lederer
Directeur général de
WISAG Logistics Solutions

mettant de prendre des décisions plus rapides et plus efficaces. Ils peuvent interagir avec WISAG pour, entre autres, demander la préparation et la distribution d'une commande spécifique, en toute transparence.

- **Facturation 3PL.** Des rapports de facturation détaillés sont générés, spécifiant les services fournis à chaque client. Toutes les activités de l'entrepôt sont enregistrées pour une facturation transparente et irréprochable.

- **Directives client.** Les processus logistiques sont adaptés aux exigences de chaque client, telles que le nombre maximum de lots par livraison ou la hauteur requise des palettes, pour une prise en charge sur mesure.

Expéditions optimisées pour une satisfaction client totale

« Notre priorité est d'éviter les erreurs dans les livraisons de commandes », déclare le

directeur général de WISAG, Michael Lederer.

Pour garantir une satisfaction client et répondre aux attentes de clients de secteurs divers, WISAG a mis en place le logiciel Préparation et gestion des expéditions, un module d'Easy WMS destiné à optimiser les processus d'emballage, d'étiquetage et d'expédition personnalisés des marchandises. Le système indique aux opérateurs la manière d'emballer les produits de manière optimale et, génère et imprime les étiquettes adéquates. En parallèle, il communique avec les agences de transport pour coordonner l'envoi des commandes vers les clients finaux répartis dans toute l'Allemagne.

« Cette synchronisation optimale avec les agences de transport facilite le travail des opérateurs et des transporteurs, tout en

accélérant les expéditions et en garantissant une livraison fluide des commandes », ajoute Michael Lederer.

Une logistique sous contrôle

Pour WISAG, l'un des principaux prestataires de services industriels en Allemagne, la satisfaction client est une valeur fondamentale. La mise en œuvre d'Easy WMS dans son entrepôt de Krefeld en est une parfaite illustration. Grâce au logiciel de Mecalux, l'entreprise allemande a renforcé sa communication directe avec ses utilisateurs pour leur offrir une prise en charge personnalisée. La digitalisation de son entrepôt a permis à WISAG de mettre en place un contrôle précis de ses stocks et d'optimiser l'ensemble de ses opérations, en quête d'une excellence opérationnelle. En plaçant la satisfaction au cœur de sa stratégie, WISAG est parée pour répondre aux exigences les plus élevées dans un marché toujours plus concurrentiel.