

LIVRE BLANC

Maîtriser la gestion des retours

Utiliser le vocal et les AMR pour gérer
efficacement la problématique des retours

infios

Introduction

Le traitement des retours est devenu un des défis majeurs du e-commerce. Il faut, le plus souvent, gérer des produits à l'unité et les processus pour traiter ces retours sont particulièrement complexes.

Cela implique de trouver le bon équilibre entre automatisation et processus commerciaux. C'est pourquoi les entreprises se tournent vers les technologies vocales et les robots mobiles autonomes (AMR) dans le cadre de leur stratégie globale de gestion d'entrepôt et qu'elles les intègrent à leur WMS.

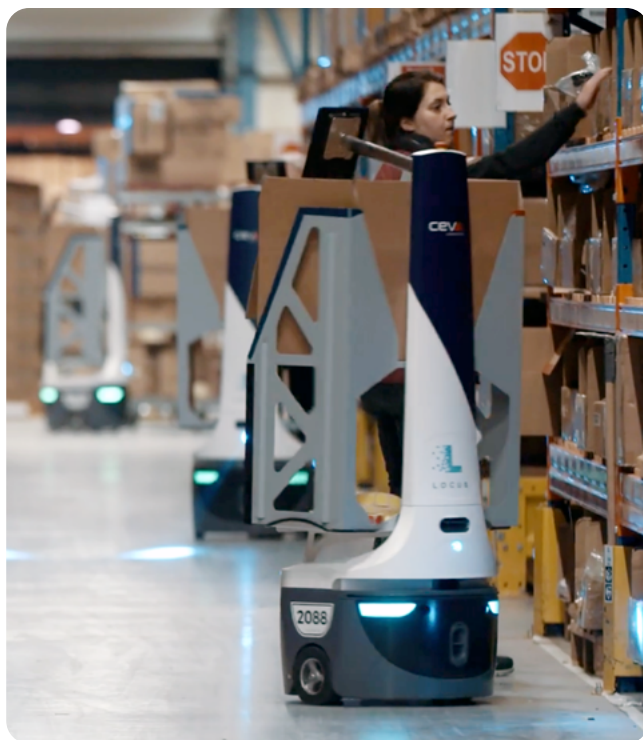
De plus en plus de retours

Ces 10 dernières années, les ventes en ligne ont progressé de 300%.¹

Avec l'impossibilité de toucher, tester ou essayer les produits, les clients attendent de pouvoir être intégralement remboursés, une facilité donnant lieu une « culture » des retours grandissante.

300%

Augmentation des achats en ligne au cours des 10 dernières années



L'arbre de décisions, pour réduire la complexité

Les arbitrages concernant la gestion des retours dépendent de plusieurs facteurs :

- Les retours sont-ils traités via des processus internes ou par un prestataire externe ?
- L'article retourné est-il défectueux ou endommagé ? Dans quel cas doit-il être jeté, ou réparé s'il s'agit d'un produit de valeur ?
- Le produit doit-il être réinspecté pour garantir son intégrité lorsqu'il sera remis en vente ?
- L'article doit-il être reconditionné ou simplement remis en stock pour poursuivre son cycle de vente ?
- Le client demande-t-il un retour ou un échange ?

C'est ici qu'entre en jeu l'arbre de décisions défini dans votre WMS. En effet, votre WMS est le centre stratégique de vos opérations d'entrepôt. Il pilote votre politique de retour définie en fonction d'un ensemble de paramètres et de processus élaborés en consultation avec un partenaire technologique comme Infios. Il pointe également les points d'attention, comme par exemple si l'article est toujours dans son délai de retour accepté. Il doit permettre aussi de modifier vos politiques de retour en fonction des tendances du marché.

Votre arbre de décisions dépendra :

- De votre assortiment
- Des options disponibles
- Des volumes à traiter

Chacun de ces aspects sera déterminant pour gérer vos processus et choisir la technologie que vous allez déployer.



Technologie vocale

Le vocal permet d'augmenter la productivité de 20%, quasiment immédiatement après son déploiement. Dans un scénario de mise en stock et de réapprovisionnement, cela permet de replacer rapidement les articles à leur emplacement afin qu'ils réintègrent leur cycle de vente.

Les collaborateurs ont les yeux et les mains libres pour plus d'efficacité. Ils reçoivent les instructions via un micro-casque connecté à un terminal fixé à la ceinture. Ils valident vocalement chaque tâche sans avoir à manipuler un terminal portable.



AMR

Les AMR sont des robots mobiles capables de se déplacer dans l'entrepôt sans rails. Ils utilisent des capteurs, des caméras et des logiciels pour établir une carte numérique de leur environnement, avec des mécanismes de sécurité intégrés. Ils accélèrent le processus des retours en gérant les mouvements entre les marchandises entrantes et les marchandises sortantes, réduisant le temps de déplacement des opérateurs, notamment dans les grands entrepôts.



Intégration

Bien qu'ils aient des fonctions différentes, le vocal et les AMR s'interfaçent naturellement. En fonction des besoins et de la complexité des opérations, vous pouvez intégrer plusieurs fonctionnalités au processus de retour, notamment des écrans tactiles, des caméras et des scanners. Ces différentes technologies sont intégrées au WMS.

Les facteurs clés de succès



Évolutivité, flexibilité et adaptabilité

Bien que le résultat attendu d'un système de retour soit d'améliorer l'efficacité et de répondre aux attentes des clients, il n'existe pas de solution unique. L'évolutivité, la flexibilité et l'adaptabilité à l'environnement sont essentielles.

Il est aussi important d'identifier les applications où l'automatisation n'ajoutera pas de valeur - pas seulement là où elle en apportera. Votre partenaire analysera vos indicateurs, notamment :

- La superficie des lieux
- La configuration
- L'équipe
- Les produits
- Les volumes traités
- La structure de l'entrepôt

En Europe il y a davantage d'allées étroites en hauteur, comparé aux USA où les entrepôts sont beaucoup plus grands. Les approches sont donc différentes en fonction de l'environnement. L'automatisation peut apporter de la valeur dans un entrepôt dont les allées sont larges. D'autres solutions sont plus pertinentes dans des entrepôts qui exploitent l'espace en hauteur.

La gestion du changement

La gestion du changement et une communication efficace sont indispensables à un déploiement réussi des AMR. Cette nouvelle forme d'automatisation peut, en effet, sembler risquée aux yeux des membres de votre équipe, mais si elle est correctement mise en oeuvre, elle permet à la fois d'améliorer leur productivité et leurs conditions de travail.

Les éléments clés d'une gestion efficace du changement sont :

- Une adhésion totale au sommet de l'organisation
- Des directives claires et une bonne compréhension de la valeur que la technologie apportera
- Une communication adéquate avec ceux qui seront en contact direct avec la technologie



« Les entreprises recherchent des outils fiables pour prendre les bonnes décisions dans le cadre de leur processus de retour. »

Craig Moore
Sales Account Executive, Infios

La différence Infios

Pourquoi confier vos processus de retour à Infios?

- Vingt ans d'expérience dans le domaine de la technologie vocale nous ont permis de nous positionner comme le plus grand intégrateur industriel vocal au monde, avec plus de 1 300 clients.
- Nos technologies AMR, mondialement reconnues, offrent les solutions robotiques les mieux adaptées à votre entreprise.
- Notre architecture WMS, axée sur les processus, offre une flexibilité inégalée pour s'adapter au mieux à vos opérations de retour dans le cadre d'une approche sur-mesure.
- Notre force réside dans notre expertise unique en matière de gestion de processus. Nous comprenons parfaitement que le processus est le premier facteur de réussite des systèmes que nous déployons. Notre objectif est de vous accompagner à long terme, au fur et à mesure de l'évolution de vos besoins.
- Nos solutions sont totalement évolutives, adaptables et compatibles avec vos systèmes informatiques existants.

CONCLUSION

Dans le secteur du e-commerce, les retours représentent un phénomène incontournable et en pleine croissance. C'est un défi majeur pour de nombreuses organisations. Une gestion des retours efficace augmente la rentabilité. Au contraire, l'absence d'un tel processus peut être synonyme de perte de revenus pour l'entreprise. Les opérations les mieux gérées seront celles qui adopteront le vocal, les AMR et un WMS performant.

Pour aller plus loin

Rendez-vous sur notre site web pour découvrir comment nous pouvons vous aider à optimiser vos processus de retours :

Solutions vocales

[EN SAVOIR PLUS](#)

Robots mobiles autonomes (AMR)

[EN SAVOIR PLUS](#)

Warehouse Management System (WMS)

[EN SAVOIR PLUS](#)

Référence

1. Jilt, 'The eCommerce decade: How the 2010s changed online shopping'—jilt.com/blog/decade-e-commerce-2010s

infios