

La robotisation Goods To Man au service de l'efficacité et de la maîtrise des coûts pour la logistique des retours !

Par Pierre Yves Minarro, Directeur Général Adjoint de SCALLOG



L'optimisation de la logistique des retours ou logistique inverse est devenue, en quelques années, un enjeu majeur pour les acteurs du Retail et du E-commerce, à l'heure d'un boom sans précédent des ventes en ligne en France. Elément clé de la satisfaction client, à l'image de la livraison, la gestion des retours génère des coûts et des traitements toujours plus importants dans les entrepôts, ce qui impacte l'efficacité logistique, la marge et la trésorerie des entreprises.

Aujourd'hui, le défi est **d'optimiser les coûts et d'accélérer la logistique de retour des biens de**

consommation pour une remise en vente, une reprise fournisseur ou un recyclage toujours plus rapides des produits.

La gestion des retours, un phénomène à ne pas sous estimer sur la satisfaction client et la supply chain !

Loin d'être anecdotique, **la gestion des retours, exigence légale en France, se place dans le top 3 des critères décisifs** qui déclenchent la vente d'un produit, après le prix et la livraison. Au delà du taux de transformation et du frein à l'achat, la gestion des retours représente un élément clé dans la fidélisation et la satisfaction client, voire un avantage concurrentiel. L'heure est venue aujourd'hui d'en **rationaliser les process et surtout les coûts**. Un chiffre parle de lui même : le coût logistique de la gestion d'un retour est aujourd'hui, **en moyenne de 10 euros par produit, et cela hors transport !**

Quelques chiffres clés - En France selon la FEVAD, **24 % des marchandises vendues en E-commerce sont renvoyées**, 10% en moyenne dans d'autres secteurs et 70% des retours reposent sur des motifs subjectifs (couleur, matière....). Ce chiffre peut monter jusqu'à **40% dans des pays comme l'Allemagne** où les consommateurs ne règlent leurs produits qu'au moment des retours en entrepôt et non pas au moment de la commande.

Avant tout, une obligation légale - Depuis la loi HAMON, les consommateurs disposent de 14 jours pour changer d'avis et renvoyer leurs commandes, les commerçants sont tenus de les rembourser, au plus tard dans les délais. Les actions les plus efficaces pour minimiser l'impact financier qui découle

des retours de produits ? Convertir les retours en échanges et surtout accélérer la remise en vente des produits.

Un argument commercial et de satisfaction client de première importance - 76 % des internautes consultent les conditions de retour avant de valider la commande. Si les conditions ne leur conviennent pas, 51 % l'annulent. Condition clé de la vente et de l'expérience client, une politique de gestion des retours attractive, résolument transparente, participe pleinement à la satisfaction et fidélisation des consommateurs.

Des coûts à ne pas négliger - La gestion des retours, par essence aléatoire, induit des contraintes fortes sur la supply chain et représente un coût élevé. En effet, réceptionner les retours, les contrôler, ranger et stocker avant la remise en vente nécessite de nombreuses manipulations et mobilise des opérateurs qui parcourent des distances importantes. Outre de fiabiliser le traitement des retours, les logisticiens doivent veiller à la « bonne » réintégration des articles dans leurs stocks.

En résumé, la **logistique des retours** a une double mission : **réduire le stockage** source de coût et **donner rapidement une deuxième vie aux produits**. Les principaux leviers de son optimisation sont: organiser en amont la logistique des retours, prévoir des étiquettes de retour et surtout optimiser l'ensemble des flux et traitements des retours dans l'entrepôt, tout en les fluidifiant. Face à **l'accélération des traitements et des délais sans perte de qualité dans la gestion des retours, l'automatisation et plus particulièrement la robotisation « Goods to Man »**, représente désormais la meilleure alternative technologique pour limiter les manipulations, les déplacements et fiabiliser les opérations.

La robotisation « Goods To Man » au service d'une logistique des retours agile et rentable !

La robotisation a ainsi un rôle prépondérant à jouer dans une **gestion logistique des retours à la pièce, toujours plus agile et rapide**. Des étagères, transportées par des robots, viennent aux opérateurs pour automatiser et surtout accélérer le traitement des retours. Un processus allant du tri au contrôle pour remettre ces produits en vente le plus rapidement possible. A l'image de la livraison à J+1, **la gestion des retours, automatisée et robotisée, peut être elle aussi à J+1 voire à J !**

Automatisation du tri et du stockage des retours - Avec les solutions « Goods to man », à l'image de l'offre SCALLOG, le retour produit, à l'unité ou en carton, est directement mis sur une étagère à un emplacement vide. Il suffit à l'opérateur de scanner le produit ou le carton, le déposer dans l'étagère et scanner l'emplacement pour que le produit soit automatiquement référencé et répertorié dans le WMS à l'emplacement dédié. L'opérateur s'affranchit des manipulations et des déplacements dans l'entrepôt.

Automatisation et fiabilisation des traitements - La robotisation assure de bénéficier des gains de traçabilité, de fluidité et de productivité immédiats. Tous les retours sont tracés et répertoriés, supprimant ainsi les pertes et les erreurs de stock. A cela s'ajoute un **gain de productivité inégalé** dans la gestion des retours – une **multiplication par 8 des cadences de traitement et de remise en stock** par rapport aux opérations manuelles ! **Un retour mettra 1h au lieu de 8h pour être remis en vente avec l'utilisation d'une solution robotisée.**

Automatisation du contrôle qualité - Réalisé actuellement par les opérateurs, à 99,9% lors du picking, le contrôle qualité des produits peut également être automatisé. A terme, les stations de gestion des retours au détail intégreront une caméra en charge de détecter une tâche, une usure, un mauvais pliage... pour gagner toujours plus de temps.

Dans la gestion des retours, véritable enjeu financier et commercial des acteurs de la distribution et de l'E-commerce, chaque jour, voire chaque heure, compte en termes de coûts et de fidélité client. L'automatisation démontre plus que jamais son efficacité dans les entrepôts. Elle est le fer de lance d'une **gestion logistique des retours, agile et responsable, source de nouveaux leviers de croissances**, à l'heure où la France envisage d'interdire la destruction des invendus pour limiter le gaspillage !

A propos de Scallog

Fondée en 2013, l'entreprise française Scallog développe, fabrique et commercialise des solutions robotiques dédiées à la logistique afin d'accroître l'agilité et la productivité des entrepôts des acteurs du 3PL, de l'e-commerce, la distribution, l'industrie... Face à l'évolution des exigences des consommateurs BtoC et BtoB, en particulier dans la disponibilité des produits et la livraison, la solution Scallog leur garantit d'accélérer leurs préparations de commandes et d'absorber leur pic d'activité, tout en réduisant la pénibilité et en lissant les investissements. Agile et flexible, la solution Scallog « Goods to Man » se compose d'un logiciel de décision et d'exécution « intelligent » qui supervise et déploie des robots mobiles qui déplacent des étagères de stockage de 600 kg vers des stations de préparation de commandes où des opérateurs finalisent les colis. Fort de plus de 30 références à son actif et d'une levée de fonds substantielle, Scallog ambitionne aujourd'hui d'accélérer son développement en Europe. www.scallog.com

CONTACT PRESSE :

Catherine PHILONENKO

Marketing & Communication Manager

Tél. : +33(0)1 84 20 82 42 – Mobile : +33(0)6 77 59 92 34

E-mail : cphilonenko@scallog.com

Site : www.scallog.com