

## Étude de cas : Global Freaks

Une solution complète pour un entrepôt e-commerce

Pays : Espagne



Global Freaks, un e-commerce d'Igualada (Barcelone) spécialisé dans les figurines de collection, est en pleine croissance avec des perspectives d'expansion prometteuses. Pour cette raison, elle a digitalisé et modernisé son entrepôt en vue d'offrir un meilleur service. Mecalux a fourni une solution complète composée de rayonnages pour picking, et du système de gestion d'entrepôt Easy WMS avec trois modules complémentaires, qui ajoutent des fonctionnalités spécifiques nécessaires aux besoins d'un entrepôt e-commerce, dont le module Intégration marketplaces & plateformes e-commerce récemment lancé. Grâce à toutes ces technologies et à sa croissance, Global Freaks a triplé sa capacité journalière d'expédition de commandes, passant de 90 à 300 les jours de pointe.

## Un large choix de pièces de collection

Global Freaks est né en 2017 en commercialisant des figurines importées de Dragon Ball. Peu à peu, elle s'est développée et a élargi son catalogue de produits pour proposer une gamme de plus en plus étendue et variée de figurines. Aujourd'hui, plus qu'un magasin en ligne spécialisé dans les figurines de collection, Global Freaks est devenu un point de rencontre pour les amateurs de manga et d'anime (animation japonaise) comme One Piece, Naruto, Doraemon, Sailor Moon ou Dr. Slump.

En augmentant le nombre de références, ses ventes ont également augmenté et, par conséquent, le nombre de commandes. Il était donc d'une importance vitale d'améliorer la logistique. Global Freaks souhaitait réaménager complètement son entrepôt d'Igualada (à 50 km de Barcelone) et le doter de nouvelles technologies qui lui permettraient de tirer le meilleur parti de toutes ses opérations.

Depuis son entrepôt de 2 000 m<sup>2</sup>, l'entreprise distribue ses figurines à des centaines de clients, dans tous les pays (principalement en Espagne). Actuellement, elle gère 6 000 références (qui augmentent avec le lancement de nouvelles figurines) qui peuvent être achetées sur eBay, Amazon ou directement sur le propre site internet de la firme ([www.global-freaks.com](http://www.global-freaks.com)) via la plateforme e-commerce PrestaShop.

Daniel Vizcarra, directeur de Global Freaks, explique qu'auparavant « nous faisons toute la paperasse manuellement, sans aucun outil informatique, et nous

connaissions uniquement de tête l'emplacement des figurines. Cependant, lorsque le nombre de références et de commandes a commencé à augmenter, cette méthode de travail a vite connu des limites. Nous avons réalisé que nous devions informatiser et cartographier l'entrepôt pour représenter graphiquement sa distribution et, contrôler les emplacements et les références de manière simple et précise ».

Pour atteindre ces objectifs, l'entreprise a demandé la collaboration de Mecalux car, selon monsieur Vizcarra, « c'était le seul fournisseur de systèmes de gestion d'entrepôt qui nous permettait de nous intégrer aux marketplaces où nous vendons nos produits (eBay et Amazon), ainsi qu'à la plateforme PrestaShop pour gérer notre page web ».

## Solutions logistiques pour le e-commerce

Après avoir analysé les besoins et les opérations de Global Freaks, Mecalux a proposé d'équiper l'entrepôt de rayonnages pour picking de 4 m de haut. Selon Daniel Vizcarra, « nous avons opté pour cette solution parce que nous pensions que c'était la combinaison parfaite de rayonnages. Car sa hauteur et sa profondeur nous permettent de stocker toutes les figurines, et les emplacements peuvent être adaptés aux différentes tailles et particularités des marchandises, le tout avec un accès direct qui facilite la manipulation des articles ».

Cependant, pour améliorer sa chaîne d'approvisionnement, la société avait réellement besoin d'un système de gestion d'entrepôt (WMS). Global Freaks a instal-

lé Easy WMS, le WMS de Mecalux, car « il est capable d'offrir un contrôle absolu et une traçabilité totale des produits, depuis leur arrivée à l'entrepôt jusqu'à leur expédition, ce que nous n'avions pas auparavant », souligne Daniel Vizcarra. Mecalux a également mis en place trois modules qui étendent les fonctionnalités d'Easy WMS pour que l'e-commerce puisse expédier tous les articles demandés dans les plus brefs délais et sans erreur :

- **Intégration marketplaces et plateformes e-commerce.** Ce module, récemment lancé sur le marché, est capable de connecter Easy WMS avec les principales marketplaces sur lesquelles Global Freaks commercialise ses figurines (eBay et Amazon) et la plateforme e-commerce PrestaShop. Ainsi, le stock de l'entrepôt est synchronisé en temps réel sur toutes les plateformes et la préparation des commandes est automatisée pour assurer une livraison rapide.

- **WMS pour e-commerce.** Sa fonction est de réduire les délais de préparation et d'expédition des commandes. Pour ce faire, il classe les figurines de l'entrepôt de manière logique et ordonnée, ce qui facilite le travail des opérateurs qui préparent les commandes. Il organise également la préparation des commandes selon qu'elles sont d'une seule unité (formée d'un seul article) ou de plusieurs unités (par plusieurs).

- **Gestion et préparation des expéditions multitransporteurs.** Ce module vise à simplifier et à accélérer les processus d'emballage et d'étiquetage des commandes en respectant les normes de chaque agence de transport avec lesquelles Global Freaks collabore (principalement Correos Express pour les envois en Espagne et au Portugal).

Avec toutes ces solutions, « nous avons gagné en agilité et pouvons traiter trois fois plus de commandes qu'auparavant. Cet été, malgré les difficultés causées par la pandémie, nous avons battu des records de vente, ce qui nous indique qu'à l'avenir, nous continuerons à augmenter le nombre de commandes quotidiennes. Avec Easy WMS de Mecalux, nous pourrions les préparer et les expédier dans les plus brefs délais », a déclaré Daniel Vizcarra.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : jusqu'à 300 commandes sont désormais expédiées (voire plus, si nécessaire), alors qu'auparavant, lors de journées exceptionnelles et avec un volume de travail plus important, comme le Black Friday, seul



un maximum de 90 commandes étaient traitées. Il y a également eu un changement de tendance. Auparavant, les lundis étaient les jours avec le plus gros volume de commandes, et désormais elles arrivent tous les jours de la semaine. Easy WMS est un système qui régit l'ensemble de l'entrepôt, il est donc préparé pour organiser et optimiser les opérations, en s'adaptant facilement aux fluctuations de la demande.

Voyons comment les trois modules complémentaires d'Easy WMS ont stimulé la chaîne d'approvisionnement de Global Freaks :



### Intégration marketplaces et plateformes e-commerce : connexion des boutiques en ligne avec l'entrepôt

Les collectionneurs peuvent acheter des figurines de Global Freaks sur Amazon, eBay ou directement sur global-freaks.com avec PrestaShop. « Pour adapter notre logistique à ces différents points de vente en ligne, le module Intégration marketplaces & plateformes e-commerce de Mecalux centralise les trois plateformes sur une seule et même interface, nous fournissant des informations détaillées sur le stock disponible et les commandes des clients », déclare Daniel Vizcarra.

Easy WMS communique en permanence avec ces trois plateformes (il pourrait y en



**Daniel Vizcarra**  
Responsable de Global Freaks

« Avec le module Intégration marketplaces & plateformes e-commerce, le WMS est connecté à Amazon, eBay et PrestaShop. D'une part, le stock sur ces plateformes est régulièrement mis à jour avec le stock disponible dans l'entrepôt, et d'autre part, Easy WMS connaît les commandes passées afin d'organiser leur préparation immédiate. »

avoir d'autres à l'avenir) avec deux objectifs fondamentaux :

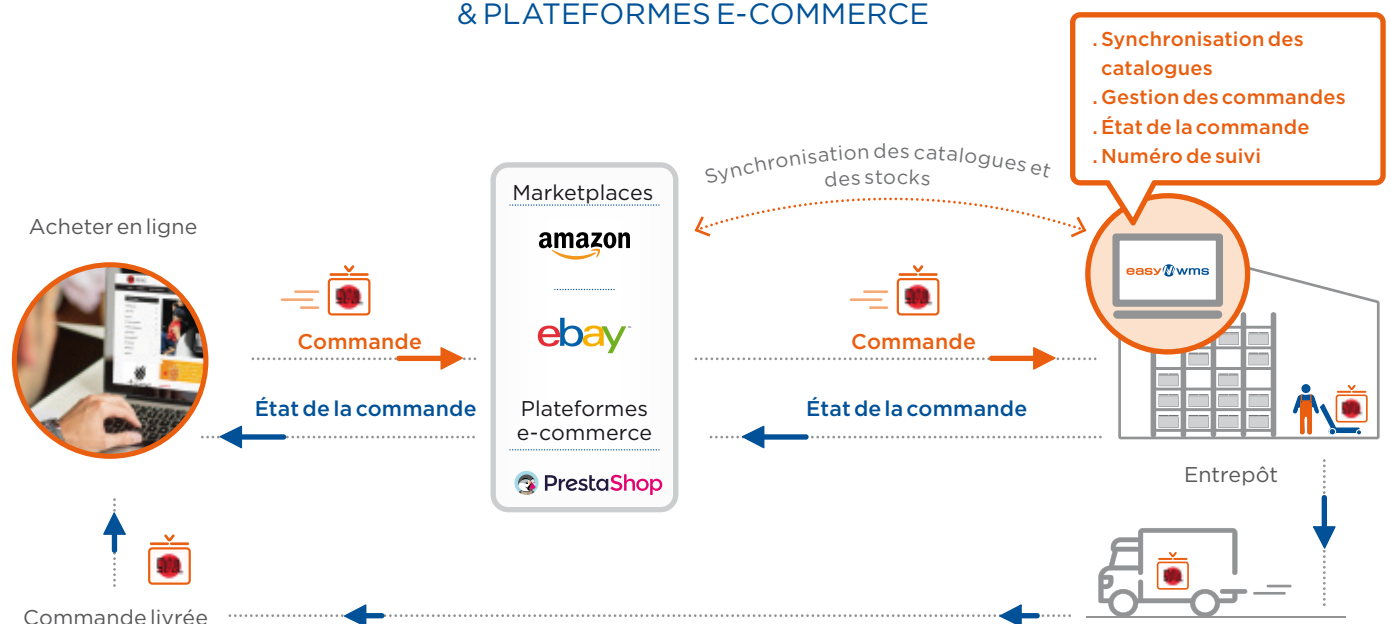
**Coordination.** Le stock affiché sur Amazon, eBay et le site web Global Freaks est automatiquement mis à jour lorsque les clients passent de nouvelles commandes.

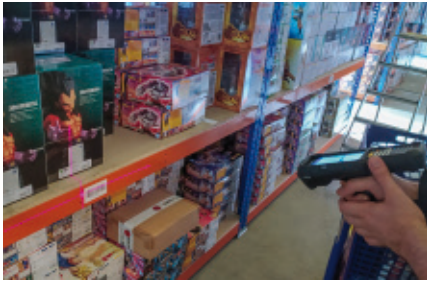
**Communication.** Amazon, eBay et le site web de Global Freaks peuvent informer le client sur le statut de sa commande (si elle a été expédiée et quelles sont les prévisions de livraison).

Easy WMS communique directement avec les trois plateformes e-commerce sans nécessiter un ERP. « L'ensemble de notre catalogue se trouve sur le site web de Global Freaks et à partir de là, nous le partageons avec eBay et Amazon via Easy WMS », explique le responsable. Le module Intégration marketplaces & plateformes e-commerce permet de répondre aux spécificités et aux exigences d'Amazon, d'eBay et de PrestaShop. Par exemple, dans le cas d'Amazon, le taux de mauvaises commandes ne doit pas dépasser 1 % et les retards de livraison doivent être inférieurs à 4 %. L'intégration est clé à la logistique de Global Freaks. Amazon, eBay et PrestaShop informent Easy WMS des commandes reçues, tandis que le WMS met à jour le stock en temps réel. Pour ce faire, il s'appuie sur les unités physiques de l'entrepôt, en ignorant les commandes (tant celles qui sont payées que celles arrivant à terme). Cet inventaire comprend également les articles en prévente (achetés entre six mois et deux ans avant son lancement sur le marché).

Lorsqu'un client achète une figurine, Easy WMS informe immédiatement l'entrepôt afin qu'elle puisse être expédiée dans les plus brefs délais. En même temps, il communique à la marketplace, ou à la plateforme, que la commande est en cours de préparation afin d'en informer le client.

## PROCESSUS LOGISTIQUE AVEC INTÉGRATION MARKETPLACES & PLATEFORMES E-COMMERCE





### WMS pour e-commerce : préparation des commandes en ligne

Le directeur de Global Freaks déclare : « nous sommes une boutique en ligne, nous avons donc besoin du module WMS pour e-commerce afin d'unifier les ventes et les expéditions avec la gestion de notre entrepôt ».

Ce module traite la préparation des commandes en ligne en organisant efficacement la zone de réception, puisque c'est dans cette zone que sont réceptionnés les produits des fournisseurs, principalement asiatiques, pour leur commercialisation par Global Freaks. Conformément aux indications du WMS pour e-commerce, les opérateurs retirent les caisses de chaque palette reçue et, à l'aide d'un terminal radiofréquence, scannent leur code-barres pour connaître l'emplacement où les stocker. Easy WMS leur attribue un emplacement en fonction de différents critères, tels que la référence ou le niveau de demande. Daniel Vizcarra explique que « la stratégie de stockage des produits est chaotique, cela signifie que les articles ne sont pas toujours rangés au même endroit ».

Malgré ce nom paradoxal, la stratégie de stockage chaotique suit un ordre très strict et Easy WMS connaît l'emplacement exact



Le WMS organise la préparation et l'expédition immédiate des commandes, qu'elles proviennent d'Amazon, d'eBay ou du site web Global Freaks lui-même, développé sous PrestaShop

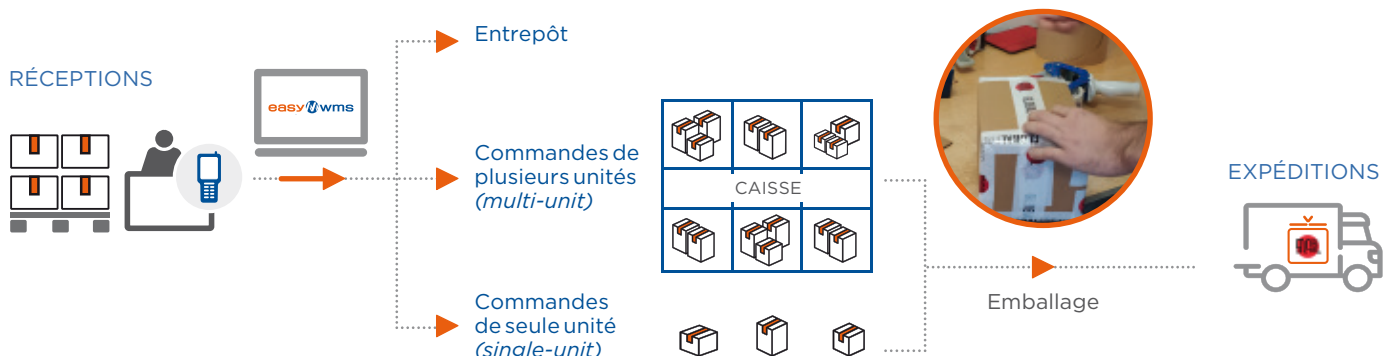
de chaque figurine en temps réel. Cette stratégie permet également de réduire le risque de saturation de certaines zones et d'utiliser plus efficacement les espaces libres. « Lorsque notre gestion était manuelle, nous avons tout organisé par séries (par exemple, une allée pour Dragon Ball, une autre pour One Piece, etc.). Main-



**Daniel Vizcarra**  
Responsable de  
Global Freaks

« Le module WMS pour e-commerce d'Easy WMS est indispensable pour nos ventes en ligne. Ce système contrôle le stock et organise la préparation des commandes en fonction des produits disponibles et des commandes en cours. En conséquence, nous sommes maintenant beaucoup plus rapides et préparons plus de commandes sans faire d'erreurs. »

## PROCESSUS LOGISTIQUE AVEC WMS POUR E-COMMERCE



tenant, c'est Easy WMS qui décide de l'emplacement et, bien que tout semble apparemment désordonné, tout est bien organisé et mieux utilisé », ajoute le responsable.



Une fois tous les produits identifiés et stockés, la préparation des commandes commence. Selon le directeur de Global Freaks, « nous préparons généralement le même nombre de commandes single-unit que multi-unit, bien qu'à certaines périodes de l'année, comme à Noël, nous expédions généralement plus de commandes single-unit avec des commandes provenant d'Amazon ». Pour ce faire, les opérateurs parcourent l'entrepôt en suivant les instructions d'Easy WMS. Le système leur indique l'endroit où se rendre, l'article et la quantité à prélever. « Dans le passé, si les opérateurs faisaient une erreur lors de la préparation d'une commande, personne ne le remarquait avant que celle-ci ne soit livrée au client. Mais aujourd'hui, cela n'arrive plus », explique Daniel Vizcarra.

Les commandes de plusieurs unités sont placées dans des caisses, où sont regroupées les différentes références qui composent une commande. Une fois la commande terminée, le WMS indique à l'opérateur de retirer les articles et de les transférer vers la zone d'emballage et d'expédition. Les caisses sont également utilisées comme zone de stockage temporaire.

Certaines commandes, qu'elles comprennent une seule ou plusieurs unités, y sont placées en attente d'expédition (le plus souvent sur des commandes à tempérament où il manque encore un paiement).

Pour les commandes composées d'une seule unité, une fois retirées des rayonnages, elles sont transférées vers la zone d'emballage et d'expédition.

### Gestion et préparation des expéditions multitransporteurs : organisation des envois

L'expédition des commandes est la dernière opération qui a lieu dans l'entrepôt de Global Freaks et, à ce titre, elle doit être correctement organisée et planifiée. Avant que les commandes ne soient chargées dans le camion de livraison, les opérateurs les emballent, les étiquettent et impriment les documents nécessaires au transporteur. Le module Gestion et préparation des expéditions multitranspor-



**Daniel Vizcarra**  
Responsable de  
Global Freaks

« Avec le module Gestion et préparation des expéditions multitransporteurs, nous avons automatisé les expéditions, éliminant ainsi les éventuelles erreurs induites par une gestion manuelle. Ce logiciel s'intègre parfaitement avec les agences de transport avec lesquelles nous travaillons, ce qui accélère le traitement et la distribution des commandes. »

## PROCESSUS LOGISTIQUE AVEC LE MODULE GESTION ET PRÉPARATION DES EXPÉDITION MULTITRANSPORTEURS



EMBALLAGE



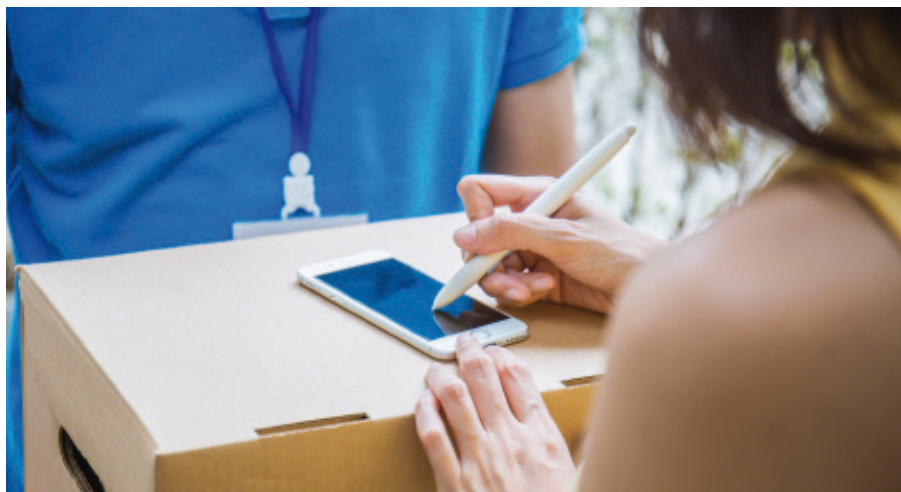
ÉTIQUETAGE



DOCUMENTATION POUR LE TRANSPORTEUR



EXPÉDITION  
Correos Express



teurs est un spécialement conçu pour gérer automatiquement tous ces processus. Dans un premier temps, il envoie des instructions précises aux opérateurs sur la manière d'emballer les figurines (par exemple, il leur dit s'ils doivent les placer dans un seul ou plusieurs paquets).

L'étape suivante est l'étiquetage des commandes, pour lesquelles le module Gestion et préparation des expéditions imprime une étiquette pour chaque colis. Le logiciel sait à l'avance quelle agence distribuera chaque commande, et imprime donc une étiquette personnalisée pour chacune d'entre elles comprenant, entre autres, le numéro de suivi, particulièrement utile pour les clients souhaitant suivre leurs commandes. Global Freaks travaille avec la société de livraison express Correos Express pour expédier ses commandes aux clients en Espagne (sauf aux îles Canaries, Ceuta et Melilla) et au Portugal.

Lorsque les commandes doivent être envoyées vers d'autres destinations, l'entreprise fait appel aux services d'autres agences de transport. *« Avec ce module, toutes les expéditions sont informatisées et les étiquettes sont générées automatiquement, ce qui nous épargne beaucoup de travail. Désormais, deux opérateurs réalisent le travail de trois auparavant »*, se réjouit le directeur de Global Freaks. Le WMS a intégré les principales agences de transport de chaque pays comme UPS, DHL, TNT ou Correos Express en Espagne.

Le module crée automatiquement la documentation nécessaire au transporteur (entre autres, la facture commerciale, l'assurance transport ou les données sur le lieu de livraison des commandes). Les colis sont ensuite organisés dans la zone d'ex-



## Daniel Vizcarra Responsable de Global Freaks



*« Easy WMS est un système de gestion d'entrepôt idéal pour notre e-commerce. Nous avons réduit les erreurs, éliminé les ruptures de stock, une traçabilité totale depuis l'arrivée des articles à l'entrepôt jusqu'à leur expédition et nous pouvons gérer davantage de commandes chaque jour. Il s'agit d'un logiciel très intuitif et sa mise en œuvre a été irréprochable grâce à l'engagement des équipes opérationnelles de Mecalux et ce, malgré les difficultés ajoutées par la pandémie. Nous disposons désormais d'un entrepôt moderne et d'une logistique avancée pour couvrir nos besoins actuels et futurs. »*

pédition de sorte que lorsque le transporteur arrive à l'entrepôt, il n'ait plus qu'à les prendre et à les charger dans le camion.

Le transporteur dispose également de toutes les informations dont il a besoin, telles que les commandes à récupérer, le nombre de colis ou la destination.

### Travail et passion

L'entrepôt de Global Freaks est un paradis pour les amateurs de films et de séries d'animation. Chaque jour, les opérateurs s'efforcent d'expédier le plus grand nombre de commandes possible pour satisfaire les clients qui attendent avec impatience de recevoir leurs personnages préférés.

Des centaines de clients en Espagne et à l'étranger se connectent chaque jour sur Amazon, eBay ou même sur le site web de Global Freaks, à la recherche des figurines de collection qu'ils souhaitent. *« Notre si-*

*tuation actuelle est très bonne. Le confinement et la pandémie ont stimulé le e-commerce et nous avons bénéficié de cette expansion : tant notre chiffre d'affaires que le nombre de commandes ont augmenté »*, déclare Daniel Vizcarra.

Le logiciel de gestion de Mecalux a contribué à augmenter la productivité de cet entrepôt e-commerce. Avec Easy WMS et les modules Intégration marketplaces & plateformes e-commerce, WMS pour e-commerce et Gestion et préparation des expéditions multitransporteurs, il est possible de suivre en temps réel les 6 000 références disponibles et les commandes, quelle que soit leur origine.

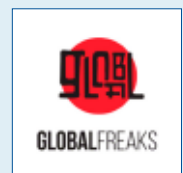
L'organisation de l'entrepôt est rigoureusement prise en charge. Easy WMS gère et optimise l'ensemble des mouvements de marchandises, tout en éliminant toute possibilité d'erreur.





### Avantages pour les Global Freaks

- **Digitalisation et traçabilité** : Global Freaks est passé d'une gestion manuelle de ses marchandises et de ses commandes à une gestion entièrement digitalisée. Cela a non seulement éliminé les erreurs, mais a également accéléré la préparation des commandes.
- **Intégration avec les marketplaces** : Easy WMS se connecte automatiquement avec les marketplaces où Global Freaks commercialise ses produits (eBay et Amazon) et avec la plateforme e-commerce PrestaShop.
- **Augmentation des commandes** : les modules WMS pour e-commerce et Gestion et préparation des expéditions multitransporteurs ont triplé le nombre de commandes pouvant être préparées dans l'entrepôt.
- **Contrôle des expéditions** : les processus d'emballage, d'étiquetage et d'expédition des marchandises sont contrôlés à l'aide du module gestion et préparation des expéditions multitransporteurs, qui communique avec le transporteur Correos Express, la principale agence d'expédition de Global Freaks.



### Informations techniques

	2018	2020	Prévisionnel 2022
Nb de références	1 500	6 000	12 000
Nb de commandes par jour	30	150	300
Nb de commandes max. lors du Black Friday	90	300	2 000

