



# Warehouse Management System (WMS) :

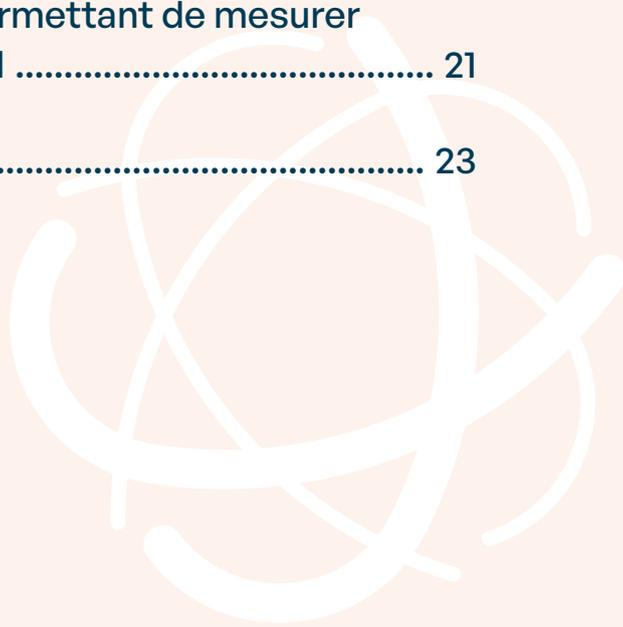
Les clés pour choisir  
une solution performante

Gartner.

2024 Magic Quadrant  
for WMS

# Sommaire

Introduction .....	3
1. Définir les besoins actuels du site logistique .....	5
2. Anticiper les attentes et les évolutions de l'organisation à long terme .....	7
3. Faire le point sur les ressources de l'entrepôt .....	9
4. Préférer un WMS riche et paramétrable .....	11
5. Évaluer la capacité des utilisateurs à prendre en main un nouvel outil .....	13
6. Prendre en compte les contraintes liées à une utilisation internationale de la solution.....	15
7. S'assurer de la disponibilité de solutions complémentaires et de leur compatibilité.....	17
8. Veiller à la mise en place d'un suivi par l'éditeur lors du déploiement du WMS.....	19
9. Comprendre et analyser les KPIs permettant de mesurer le succès du déploiement du logiciel .....	21
Conclusion .....	23



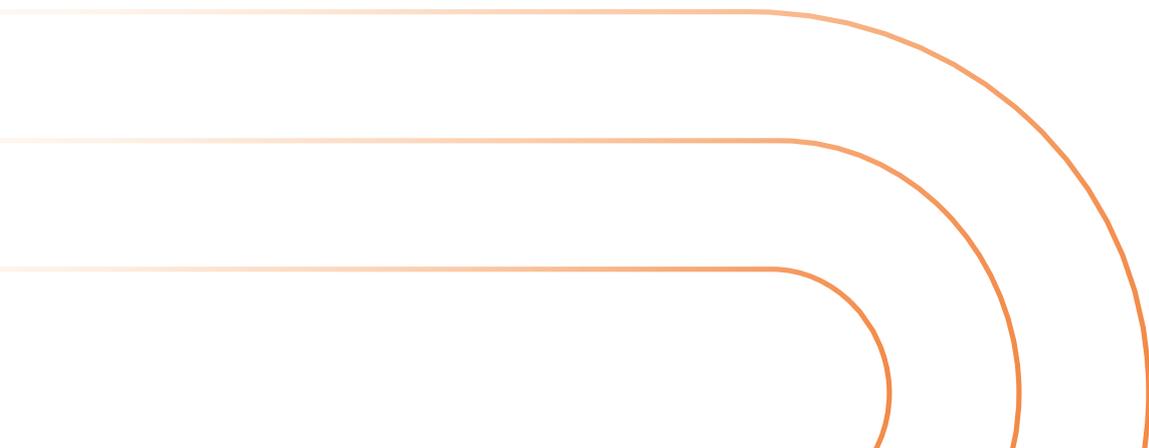


# Introduction

Depuis plusieurs années déjà, le e-commerce bouleverse les chaînes logistiques... Et il continuera à le faire dans le futur. Alors qu'en 2020, les ventes sur Internet représentaient « seulement » 4,2 milliards de dollars US, elles devraient s'élever à 8,1 milliards en 2026, selon les dernières projections<sup>1</sup>.

Dans ce contexte, l'entrepôt doit être en mesure de répondre efficacement à de nouveaux enjeux : taux de service, rapidité d'exécution, adaptation à l'augmentation du nombre de références, flux toujours plus complexes et croissants.

Aussi la mise en place d'un outil de gestion performant devient-elle indispensable pour gagner en efficacité et en agilité dans un environnement en perpétuel mouvement. Cet outil, c'est le WMS (Warehouse Management System).



Conçu pour régir au mieux les opérations des sites logistiques, il offre davantage de visibilité sur l'ensemble des processus. Ce type de solution permet de savoir avec précision ce qui se passe dans l'entrepôt et donc d'accroître la réactivité et la productivité des organisations qui l'utilisent. En d'autres termes, il facilite la réduction des pertes et des coûts, tout en contribuant à fluidifier l'activité du site. C'est un facteur essentiel de productivité, de flexibilité et un outil de choix pour surveiller et piloter les opérations logistiques dans un contexte exigeant.

N'oublions pas que la digitalisation des sites logistiques n'est plus facultative. L'entrepôt de demain sera numérique ou ne sera pas. Cette transition vers des outils plus performants devient indispensable tant pour faire face à la pénurie de ressources que pour garantir une meilleure synergie avec les automates, machines et autres intelligences artificielles qui composent la Supply Chain 4.0.

Vous aider à trouver aujourd'hui le WMS qui deviendra la pierre angulaire de votre performance globale : voilà l'objectif de ce livre blanc. C'est pourquoi vous y découvrirez 9 clés pour choisir le système le plus adapté à vos besoins actuels.



# 01

---

## Définir les besoins actuels du site logistique

Quel que soit le mode de fonctionnement actuel de votre site logistique, une fois le WMS mis en place, il sera très vite considéré comme vital pour vos opérations en entrepôt.

En d'autres termes, la fiabilité de l'outil est un critère qui doit concentrer toute votre attention. Une interruption de service, même de courte durée, pourrait perturber ou suspendre tous les flux entrants et sortants.

**Ainsi, il faut veiller à ce que :**

- le système choisi offre un pilotage en continu ;
- l'éditeur s'attache à assurer une prestation pérenne et formalise cet engagement avec un SLA (Service Level Agreement).

D'autre part, pour choisir au mieux votre WMS, il est nécessaire de passer à la loupe les fonctionnalités fournies. En effet, l'outil doit pouvoir couvrir l'ensemble des process de l'entrepôt afin de balayer tous les besoins liés à votre activité :

- réception ;
- stockage ;
- préparation des commandes ;
- expéditions ;
- retours ;
- pilotage.



Si ces fonctions sont essentielles et communément présentes dans la plupart des solutions, elles ne sont cependant pas toujours suffisantes. C'est pourquoi vous devrez, le cas échéant, vérifier la disponibilité d'autres propriétés indispensables à votre exercice. Des systèmes plus perfectionnés pourront par exemple garantir l'usage en mobilité, la connectivité avec vos machines/automates, etc.

Le SLA vous permet de définir avec le fournisseur le niveau de service que vous attendez concernant votre WMS : performance opérationnelle, disponibilité/réactivité, garanties, mesure des objectifs...

Il est également conseillé d'y préciser les indemnités prévues dans le cas où un dysfonctionnement viendrait à pénaliser votre activité.



**Isabelle Badoc, Product Marketing Director  
Supply Chain Execution de Generix**

« Tous les entrepôts ne doivent pas nécessairement savoir faire les mêmes choses. Chacun a ses propres besoins métier. Ces derniers doivent être clairement définis dans le but de paramétrer le logiciel à la perfection, ce qui permettra d'exécuter au mieux les process en question. »



# 02

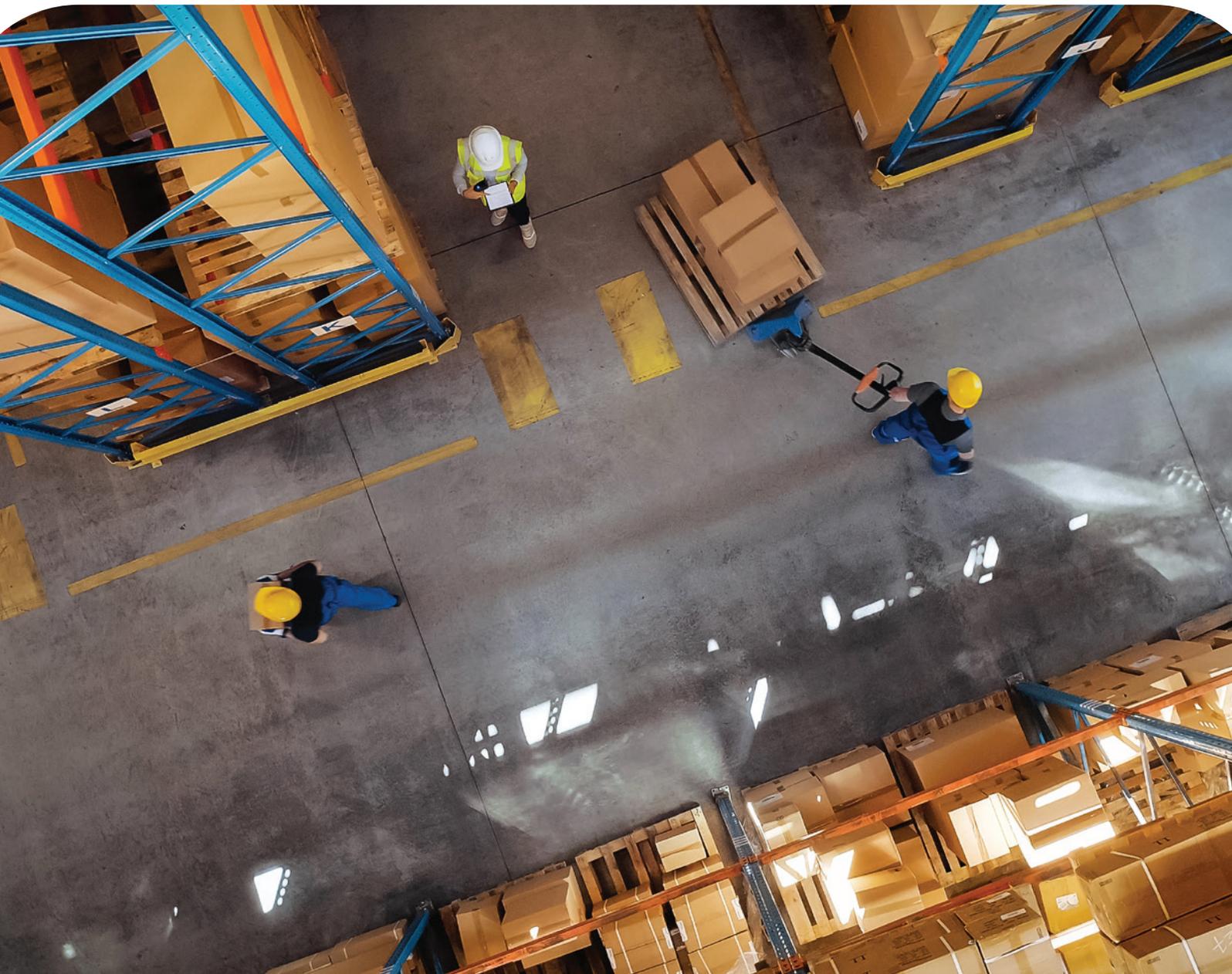
---

## **Anticiper les attentes et les évolutions de l'organisation à long terme**

N'oublions pas que pour être compétitive, une entité ne peut être figée. Votre entrepôt doit s'adapter en permanence à un environnement instable. Pour plus d'efficacité, les besoins futurs de vos sites logistiques doivent être anticipés et définis en amont, afin de faciliter votre choix en matière de WMS. C'est pourquoi ce dernier ne doit pas se contenter de répondre à vos impératifs à l'instant T. On attend aussi de lui qu'il se transforme au gré des évolutions à venir de votre entrepôt : il doit donc être modulaire.

En effet, une solution « statique » vous enfermerait dans un mode de fonctionnement qui peut devenir obsolète suivant les avancées du marché. En revanche, en misant sur la modularité, vos perspectives restent ouvertes et vous pouvez ajouter à tout moment les options nécessaires à votre outil.

Bien entendu, ceci est valable dans les deux sens. En d'autres termes, cette dissociation des fonctionnalités vous permet aussi de « vous débarrasser » de celles dont vous n'avez plus l'utilité. Ainsi, vous ne vous encombrez pas avec des options qui vous sont superflues et vous ne payez que pour ce dont vous avez besoin.



# 03



## Faire le point sur les ressources de l'entrepôt

Lors de l'implémentation d'un WMS au sein d'un site logistique, des ressources sont déjà en place. Il peut par exemple s'agir de :

- machines/robots ;
- équipements informatiques ;
- outils d'assistance (commande vocale, lunettes augmentées)
- etc.



Dans ce cadre, le logiciel choisi devra non seulement être compatible avec tous ces éléments, mais également avec ceux qui pourraient émerger dans un futur plus ou moins proche.

Notons qu'une solution SaaS (Software as a Service) sera particulièrement apte à s'intégrer à un écosystème informatique défini et à utiliser les données des systèmes existants.

D'autre part, il faut aussi prendre en compte la possibilité de développer de nouveaux canaux, et donc de voir apparaître des contraintes inédites. La flexibilité du WMS devient dès lors un critère de choix prépondérant.

Il est préférable que celle-ci soit garantie par le paramétrage de l'outil, plutôt que par sa conception. En effet, il sera alors plus facile et plus rapide de procéder aux ajustements nécessaires sans perturber outre mesure l'activité de l'entrepôt.

Le WMS ne va pas dicter les processus à l'entrepôt. Il s'y adapte et exécute le schéma de fonctionnement défini avec les ressources qui lui sont données.

# 04

---

## Préparer un WMS riche et paramétrable

Il pourrait être tentant de développer un logiciel « sur-mesure » pour son entrepôt. Si de prime abord cette solution semble rassurante, elle n'est pourtant pas optimale.

Il faut garder à l'esprit que le WMS a pour but de faire gagner du temps à l'organisation en général, et aux utilisateurs en particulier. Or, on constate parfois que les outils nécessitant une conception des procédures par le client deviennent rapidement des « usines à gaz », complexes tant dans leur mise en place que dans leur usage au quotidien.

En revanche, un WMS riche et paramétrable permet de bénéficier de toutes les fonctionnalités déterminantes sans passer par une phase de développement longue et ardue.

À titre d'exemple, le WMS de Generix dispose de 150 processus métiers standards parmi lesquels vous pouvez choisir pour obtenir une solution au plus proche de vos besoins et enjeux.

Les options peuvent ensuite être calibrées pour les spécificités de votre entrepôt via un paramétrage fin et adapté.

**Bon à savoir :** choisir le WMS d'un éditeur leader en Supply Chain Management, c'est aussi bénéficier d'un accès à un logiciel reposant sur les bonnes pratiques du secteur et une architecture éprouvée.

# 05

---

## Évaluer la capacité des utilisateurs à prendre en main un nouvel outil

La mise en place d'un nouvel outil est souvent sujette à une certaine résistance au changement de la part des utilisateurs. Ceci peut provenir du fait que ces derniers craignent de manquer de compétences pour prendre en main le WMS.

Ce phénomène peut être exacerbé sur les sites soumis à un fort turnover des effectifs (avec des opérateurs intérimaires ou saisonniers par exemple). Ici, il est difficile d'investir dans de longues formations pour apprendre à bien manipuler le nouveau système. C'est pourquoi la prise en main doit pouvoir se faire de manière rapide et conviviale.

Pour garantir cela, il faut donc veiller à l'ergonomie de la solution choisie. Pour les opérateurs, l'aisance d'utilisation en mobilité et la customisation des écrans seront des éléments primordiaux.

Du côté des key users, on misera davantage sur les options de paramétrage et les assistances complémentaires :

- e-learning ;
- tutoriels ;
- check-lists de paramétrage ;
- aide en ligne.

L'objectif est de permettre une expérience d'utilisation fluide et intuitive pour chaque profil d'utilisateur. Design des interfaces, simplicité, caractère responsive (adaptation aux différents écrans) : chaque détail compte.



# 06

---

## **Prendre en compte les contraintes liées à une utilisation internationale**

Tous vos entrepôts ne sont pas présents dans le même pays ?

Si la réponse est oui, vous devrez vous intéresser aussi à la gestion des contraintes linguistiques et réglementaires de la solution que vous envisagez de mettre en place.

Tout d'abord, il faudra s'assurer que l'éditeur propose une version du logiciel « localisée » selon les pays qui vous concernent.

Qu'est-ce que cela signifie ? La localisation consiste à traduire et à adapter le contenu de l'outil aux habitudes, aux besoins et à la culture des utilisateurs de chaque zone géographique.

Cette localisation se matérialise par exemple par la transformation des :

- unités de mesure (système métrique ou impérial) ;
- jours fériés, format des dates ;
- devises monétaires ;
- préférences orthographiques ;
- couleurs, polices, contenus visuels...

Bien entendu, il n'y a pas que le WMS en lui-même qui devra répondre à ces impératifs. Il est souhaitable que l'éditeur fournisse également une documentation et une formation dans les différentes langues du logiciel.

Outre les aspects linguistiques et culturels, assurez-vous aussi que les contraintes réglementaires soient respectées sur chaque version du WMS. En Union européenne, il est par exemple nécessaire que l'outil soit conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Aux États-Unis en revanche, il n'existe aucun équivalent au niveau fédéral.

Il faudra donc vérifier quelle est la législation en vigueur dans chaque État.

Ces singularités légales ne concernent pas uniquement les données personnelles. Il se peut aussi qu'un pays exige des documents particuliers pour le transport ou le suivi administratif. Auquel cas, le WMS devra être en mesure de gérer cette contrainte spécifique (et l'éditeur devra s'y engager dans le contrat de maintenance évolutive).



# 07

---

**S'assurer  
de la disponibilité  
de solutions  
complémentaires  
et de leur compatibilité**



La digitalisation de la Supply Chain entraîne la mise en œuvre de divers outils : TMS, OMS, Resource Management... Aussi le WMS s'inscrit-il dans un écosystème logiciel parfois complexe.

Le souci de la compatibilité entre le WMS et les autres solutions peut alors se poser.

Toutefois, quand ces différents systèmes sont proposés par le même éditeur, ils sont généralement conçus pour être employés aisément les uns avec les autres.

On observe ainsi une véritable synergie des outils, permettant de gagner en performance sur l'ensemble de la chaîne logistique.

**La compatibilité des solutions peut être assurée par l'implémentation de modules qui vont s'intégrer avec le WMS ou par des applications dédiées qui vont communiquer en permanence avec lui :**

**YMS (Yard Management System)** permet l'échange avec le TMS et les outils de tracking pour transmettre des informations utiles aux processus.

**WCS (Warehouse Control System)** supporte les interactions entre le WMS et les ressources mécanisées.

**Supply Chain Visibility** octroie aux 3PL n'ayant pas accès au WMS la possibilité d'en consulter les renseignements nécessaires à la bonne exécution de leurs opérations.

**RMS (Resource Management System)** supporte les interactions entre le WMS et les ressources mécanisées.

**OMS (Order Management System)** garantit la communication avec l'ERP.

# 08

---

**Veiller à la mise  
en place d'un suivi  
par l'éditeur lors du  
déploiement du WMS**

# Une optimisation qui intègre les nouvelles contraintes environnementales

Lorsque vous choisissez un WMS, vous choisissez aussi par extension son éditeur. Ce dernier sera votre partenaire dans la mise en place de la solution et dans sa prise en main. Il faut donc être vigilant et se poser les bonnes questions :

- Est-il expérimenté ? Depuis combien de temps existe-t-il ?
- Est-il solide sur le plan financier ?
- Est-il spécialisé dans les systèmes de gestion des entrepôts ? A-t-il d'autres cordes à son arc ?
- Qui sont ses clients ? Évoluent-ils dans le même secteur que mon entreprise ? Sont-ils satisfaits des prestations fournies ?

Ces interrogations vous aideront à déterminer le profil de l'éditeur. Mais vous devrez aussi faire le point sur l'accompagnement qu'il propose pour que l'installation et la prise en main du WMS se passent sans accroc.

- En amont de la mise en œuvre : les phases de PoC (Proof of Concept) et de tests permettent d'affiner les besoins et de s'assurer que l'éditeur est en mesure d'y répondre.
- En aval du déploiement : le suivi se poursuit avec des prestations de formation, de maintenance et de support. Celles-ci doivent être disponibles 24h/7j et en multilingue.

L'IA serait-elle l'avenir de l'accompagnement client ?

Les chatbots basés sur l'intelligence artificielle peuvent en effet offrir une assistance automatisée en continu. Si votre éditeur propose cette solution, assurez-vous que le chatbot est capable de traiter des demandes complexes et, le cas échéant, que vos utilisateurs pourront toujours être redirigés vers un opérateur « en chair et en os ».

# 09

---

## **Comprendre et analyser les KPIs permettant de mesurer le succès du déploiement du logiciel**

## Une optimisation qui intègre les nouvelles contraintes environnementales

Une fois le WMS en place, il est important de pouvoir évaluer son efficacité. Ceci permet notamment de voir si l'outil vous a aidé à atteindre vos objectifs. Pour cela, vous devez pouvoir extraire et analyser des données fiables et exploitables, dans le but d'en dégager des indicateurs clés de performance (KPIs).

Généralement, ces KPIs vont concerner les principaux processus en vigueur dans l'entrepôt :

- les stocks et leur gestion (taux de rotation, coûts, taux de remplissage, taux de rupture, etc.) ;
- la réception (temps à quai, coût par ligne de commande, etc.) ;
- la préparation des commandes (nombre de commandes préparées par heure, utilisation des consommables, etc.) ;
- l'expédition (temps de main-d'œuvre par commande, durée entre la préparation et l'expédition, etc.).



D'autre part, votre entreprise pourrait exiger le suivi de KPIs plus spécifiques à votre domaine d'activité ou à votre politique RSE, par exemple. Ceux-ci pourront parfois être étudiés via des outils complémentaires, comme le RMS (Resource Management System).

- Indicateurs sociaux : taux d'absentéisme, nombre d'accidents du travail, etc.
- Indicateurs de performance générale : taux de satisfaction client, taux de livraison à temps, etc.

Grâce aux informations récoltées par le WMS, vous serez en mesure de voir les progrès et les éléments à renforcer. Ainsi, un WMS bien choisi se présentera comme un allié précieux dans votre démarche d'amélioration continue.

# Conclusion

Le processus de sélection et de mise en œuvre d'un système de gestion d'entrepôt (WMS) revêt une importance cruciale pour l'efficacité et la croissance de votre organisation. Ce guide pratique a mis en lumière les critères de choix essentiels à respecter pour adopter une solution calibrée pour vos besoins.

En évaluant soigneusement votre situation actuelle (attentes, ressources disponibles, environnement) et en anticipant les évolutions à long terme de votre entrepôt, vous vous assurez que le WMS choisi sera en mesure de répondre à vos exigences futures. Dans cette optique, l'importance d'un WMS riche et paramétrable ne peut être sous-estimée, car il garantit une adaptabilité aux défis changeants de l'industrie. Il en va de même pour l'engagement de l'éditeur dans le déploiement et le suivi continu du logiciel.

En gardant à l'esprit les considérations clés abordées dans ce guide, vous êtes bien préparés pour prendre les décisions qui s'imposent et trouver le WMS idéal.

Pour en savoir plus sur les solutions proposées par Generix et équiper votre entrepôt d'outils de pointe, contactez nos experts Supply Chain.

[En savoir plus](#)

---

---

## À propos de Generix

---

Generix est un éditeur de logiciel SaaS de rang mondial qui aide les entreprises à se connecter entre elles pour transformer chaque connexion digitale en source de valeur. La société offre un portefeuille complet de solutions et de services cloud, avec l'IA au coeur de l'innovation, pour piloter en toute confiance les processus métier les plus critiques de la supply chain, de la finance et du commerce. Elle fournit également des solutions d'intégration et de collaboration B2B afin de pouvoir étendre les opérations à travers des réseaux digitaux d'entreprises connectées. Près de 1 000 talents travaillant chez Generix sont engagés au quotidien pour permettre à plus de 5 000 clients dans plus de 60 pays à mieux servir leurs clients. La société permet de gérer chaque année plus de 17 milliards de messages, 600 millions de palettes, 500 millions de factures et plus d'un million d'opérations de transport. Generix croit en l'immense potentiel de croissance de l'économie en réseau dans un monde durable.

Pour en savoir plus : [www.generixgroup.com](http://www.generixgroup.com)



generix