



Spartoo augmente sa satisfaction client grâce à Frequentiel

La plateforme logicielle RFID de Frequentiel permet au spécialiste européen de la vente de chaussures et de vêtements en ligne d'éviter les erreurs et de livrer en un temps record

« Grâce à Frequentiel, nous avons considérablement augmenté la productivité de nos entrepôts. Nous expédions les commandes plus rapidement et nous faisons moins d'erreurs. Notre satisfaction client a été directement impactée. »

— **Eric Moussier**, responsable informatique chez Toolog, filiale logistique de Spartoo

En résumé

- Présent dans 25 pays
- 300 000 références
- Frequentiel OCTO+ au cœur d'un entrepôt de 30 000 m²

Créé en 2009, Spartoo est un e-commerçant spécialisé dans la vente en ligne de chaussures, de sacs et de vêtements. Disponibles dans plus de 25 pays à travers l'Europe, les sites de l'entreprise accueillent plus de 14 millions de visiteurs uniques tous les mois et proposent près de 3 500 marques et 300 000 références.

La logistique, au cœur du succès de l'entreprise

Pouvoir compter sur une logistique efficace et précise est essentiel pour Spartoo. De plus en plus impatient, les clients de l'e-commerçant s'attendent à une expérience d'achat rapide et sans friction. Pour s'assurer la fidélité et la satisfaction de ses clients, Spartoo doit leur livrer les bons produits dans les délais les plus brefs. Un stock mal maîtrisé ou un service jugé trop lent, et le client se tourne vers les concurrents.

Un entrepôt à la pointe de la technologie

Filiale de Spartoo à 100%, Toolog gère la logistique et l'exécution des commandes. En 2015, conscient de l'importance de la précision des stocks, Spartoo a confié à Toolog la tâche de créer un centre d'expédition nouvelle génération. La feuille de route de la filiale logistique était d'optimiser l'efficacité opérationnelle du groupe. OCTO+, la plateforme logicielle RFID de Frequentiel, est l'un des piliers technologiques du nouvel entrepôt, vaste de plus de 30 000 mètres carrés.

Enjeux

- Éliminer les erreurs de commande.
- Augmenter la productivité dans l'entrepôt.

Solution Frequentiel

- Plateforme logicielle OCTO+ de traçabilité universelle à la pièce.
- Apps mobiles OCTO+ pour faciliter le quotidien des collaborateurs.
- Services Frequentiel experts en retail, en intégration logicielle et en RFID.
- Solution Frequentiel d'intégration du matériel mobile et fixe.

Bénéfices

- Une visibilité complète sur les produits en stock.
- Des commandes expédiées aux clients en un temps record.
- Une augmentation de la satisfaction client.

« Nous commettons des erreurs dans la préparation des commandes. La gestion de nos stocks n'était pas optimale », explique Eric Moussier, responsable informatique de Toolog. « Nous cherchions un moyen d'éliminer ces problèmes et d'améliorer notre productivité. Ayant constaté le succès de la RFID dans l'entrepôt d'un autre e-commerçant, nous voulions l'incorporer dans le nôtre », ajoute Eric Moussier.

Une visibilité totale des stocks, des temps d'expédition accélérés

Avec l'aide de Frequentiel, Spartoo a mis en place un système de tunnel RFID, qui lit automatiquement et en continu les étiquettes RFID, même quand les articles sont très proches sur la ligne de convoyage. Spartoo connaît désormais l'emplacement de tous ses produits, à tout moment. Les employés peuvent vérifier le contenu d'une boîte sans même l'ouvrir. Or, dans un métier où la référence, la couleur et la taille sont essentiels, la vérification des commandes est cruciale pour la satisfaction client. Spartoo est désormais sûr que ses clients reçoivent exactement ce qu'ils ont commandé, et évite des retours coûteux.

La plateforme logicielle RFID de Frequentiel permet aussi aux équipes de Spartoo d'être plus efficaces dans la préparation des commandes. Résultat : les colis sont expédiés en un temps record, ce qui améliore encore la satisfaction client.

« Grâce à Frequentiel, nous avons considérablement augmenté la productivité de nos entrepôts, notamment la rapidité d'expédition, tout en réduisant considérablement les erreurs, et cela a eu un impact positif sur la satisfaction client », explique Eric Moussier. « La technologie Frequentiel est facile à adopter, conviviale et même fun à utiliser pour nos équipes. Frequentiel a su nous proposer des solutions adaptées à nos besoins, et ses équipes toujours à notre service et très réactives », conclut Eric Moussier.