

Marks and Spencer

Toute l'offre du grand magasin à domicile

Depuis cinq ans, la plupart des enseignes misent sur l'e-commerce pour enrichir leur offre multicanale. Un cas concret avec Marks and Spencer.

En Grande-Bretagne, Marks and Spencer est le leader de l'habillement, de l'alimentation et de la décoration pour la maison. Son activité d'e-commerce propose 150 000 articles à des cyberconsommateurs qui veulent des produits Marks and Spencer sans quitter leur maison. Pour son client, Norbert Dentressangle a expédié en 2009 23 millions d'articles.

« Les besoins en logistique pour l'e-commerce sont très différents de ceux du commerce traditionnel, explique Jason Keegan, Head of General Merchandise Logistics, Marks and Spencer. Pour les livraisons en magasin, nous veillons à la présentation du produit à son arrivée, au moment de la mise en rayon. Dans le cadre de l'e-commerce, c'est avant son expédition que le produit doit être conditionné et emballé afin de séduire nos clients. Nous pouvons par exemple réaliser des emballages cadeaux ou encore concevoir des messages personnalisés. Le tout en 48 heures ! »

Partager la culture du client

Pour les commandes reçues via l'e-commerce, les exigences techniques sont également très élevées. « Un système de traitement du courrier détermine alors la solution la plus économique pour livrer chaque commande. » Marks and Spencer partage son propre système d'information avec l'ensemble de ses fournisseurs. L'entreprise réalise pour cela des tests de compatibilité afin de mettre en place un système partagé performant. « Un partenaire logistique doit être en phase avec les objectifs de ses clients et s'intégrer parfaitement aux équipes en place, poursuit Jason Keegan. Nous sommes très satisfaits du travail de Norbert Dentressangle. L'équipe a bien compris notre culture. »

- 1^{er} magasin ouvert il y a 125 ans à Leeds.
- 21 millions de clients en Grande-Bretagne.
- Présent dans 40 pays.
- 78 000 collaborateurs.
- 2 000 fournisseurs.

« Pour sa collaboration avec Marks and Spencer, Norbert Dentressangle a recruté quatre experts du e-commerce. Nous voulons nous appuyer sur des personnes qui comprennent la notion de service. Un consommateur qui achète en magasin voit le produit pour lequel il paie alors qu'un cyberacheteur a déjà payé le produit qui part de notre entrepôt. »

Jason Keegan,

Head of General Merchandise Logistics,
Marks and Spencer.

KdijgklebkWk hojcbWheiiWd

Pour Marks and Spencer, Norbert Dentressangle a élaboré une « solution campus », adaptée à la configuration du Hardwick Grange, centre régional de distribution à Warrington, Cheshire. Ce site dispose d'une surface dédiée au stock de l'activité e-commerce. Les commandes sont prélevées dans le stock, puis transférées à la zone d'emballage et d'expédition de Woolston, située sur le même site. Récemment, des aménagements ont été effectués sur ce site : une mezzanine de 7 400 m², des convoyeurs automatiques et le renforcement de l'infrastructure informatique. Ces investissements vont permettre d'accompagner la croissance de l'activité prévue dans les années à venir. Quant à l'équipe permanente de 150 à 200 collaborateurs, elle peut être renforcée jusqu'à 700 personnes en période de pointe, comme Noël ou les soldes d'été.

