

Capgemini Consulting

Impact de la fréquence vocale sur la distribution

Le marché de la technologie vocale se développe à grande vitesse, en particulier dans la grande distribution. Cette nouvelle technologie répond à un besoin d'exigence accrue dans la qualité de préparation et donc de distribution des commandes des points de vente.

Ce procédé est-il réellement utile pour les enseignes ?
Quels sont les enjeux ? Quels sont les risques ?

Un périmètre d'utilisation qui s'étend

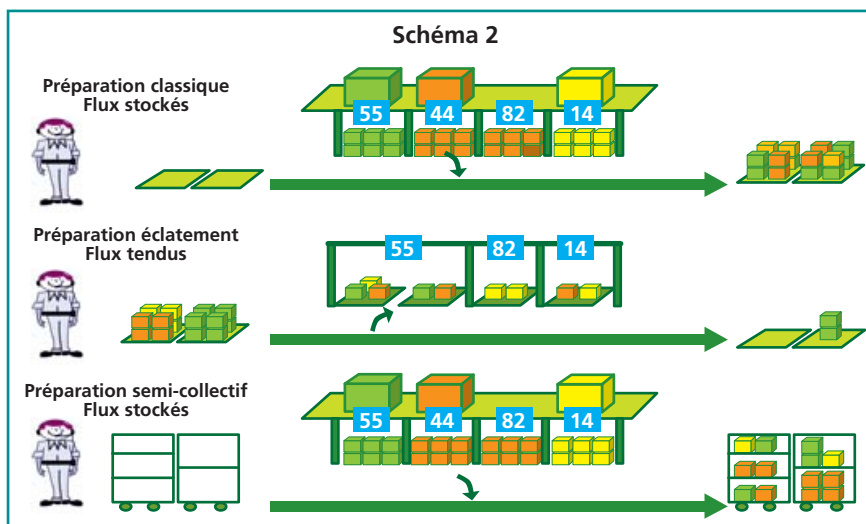
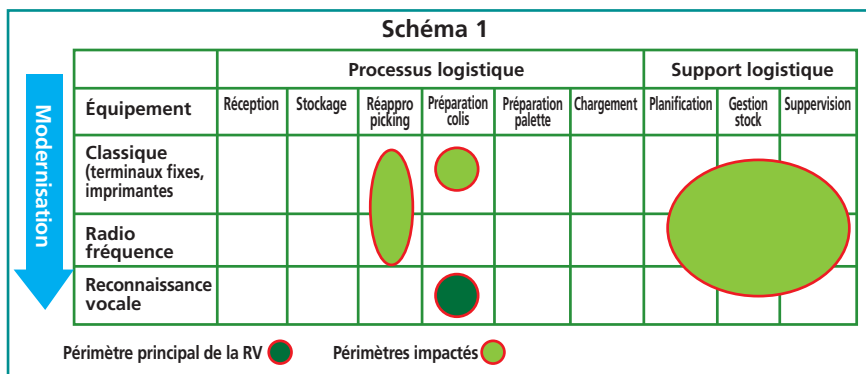
Au sein de l'entrepôt, la technologie vocale participe à la modernisation de l'organisation et à l'amélioration des processus. Elle vient progressivement remplacer les équipements classiques (terminaux fixes, imprimantes...) ainsi que la radio fréquence sur certains processus (schéma 1, ci-contre). Généralement utilisé pour la préparation de commande (picking classique, picking semi collectif/multi lot, éclatement), le vocal a vite trouvé d'autres applications. En effet, cette technologie sert également à la réalisation des inventaires, à l'amélioration de la traçabilité des produits ou à l'optimisation de la gestion des flux dans les entrepôts.

Exemple d'utilisation de la fréquence vocale en préparation de commande : les instructions ne sont plus inscrites sur des feuilles papier mais transmises par voix via l'utilisation d'un Talkman. Le préparateur confirme les adresses de prises de colis en communiquant le code détrompeur d'adresse, ainsi que les quantités préparées ou manquantes (schéma 2 ci-contre).

Divers gains potentiels...

Les impacts de la fréquence vocale sont multiples :

◆ **Opérationnel** : amélioration des performances



La productivité et la qualité de préparation progressent considérablement. Ainsi, chez la plupart des distributeurs, on constate une hausse de la productivité directe de 10 à 15% et des taux d'erreurs (notamment sur celles de type inversion) passant de 0,5 % à 0,1 %.

Le vocal, permettant la réalisation

d'inventaires de manière beaucoup plus fréquente, assure également une meilleure gestion des stocks (réduction des écarts d'inventaires) et une diminution très nette de l'échantillonnage de contrôle de préparation.

◆ **Financier** : réduction des coûts
La mise en place d'une telle techno-

FOCUS AU CŒUR DE L'ÉCO-SYSTÈME LOGISTIQUE



NEURONE : DE 50 000 À 100 000 CONNEXIONS

maîtrise des flux

Optimisez vos flux logistiques inter-entrepôts !

Nos solutions WMS sont entièrement adaptées à une organisation multi-sites : équilibrage des niveaux de stocks, transport, traçabilité de la chaîne logistique... Quelle que soit la complexité de votre structure, **a-SIS** vous permet de garantir un taux de service optimal à vos clients.



Révélez votre efficacité logistique !

logie nécessite un investissement dans les équipements de reconnaissance vocale, les interfaces avec un WMS, les licences d'utilisation et la structure du projet.

Le retour sur investissement est rapide, de l'ordre de 6 à 18 mois. En effet, l'amélioration de la qualité de préparation conduit à une réduction très nette des litiges et des coûts qui y sont associés. De plus, une très grande partie des coûts administratifs, liés à la planification des bordereaux de préparation, à leur édition et à leur saisie pour valider la préparation de commande et déclencher la facturation, sont supprimés.

Le vocal réduit la consommation de papier, ce qui contribue à la démarche de développement durable, ainsi qu'à la réduction des coûts par la diminution des achats de consommables.

◆ **Humain** : amélioration des conditions de travail

La reconnaissance vocale est un système beaucoup plus simple à appréhender que la manipulation des lecteurs de code-barres, ce qui est très important dans une activité où la saisonnalité demande un apport de personnel intérimaire important.

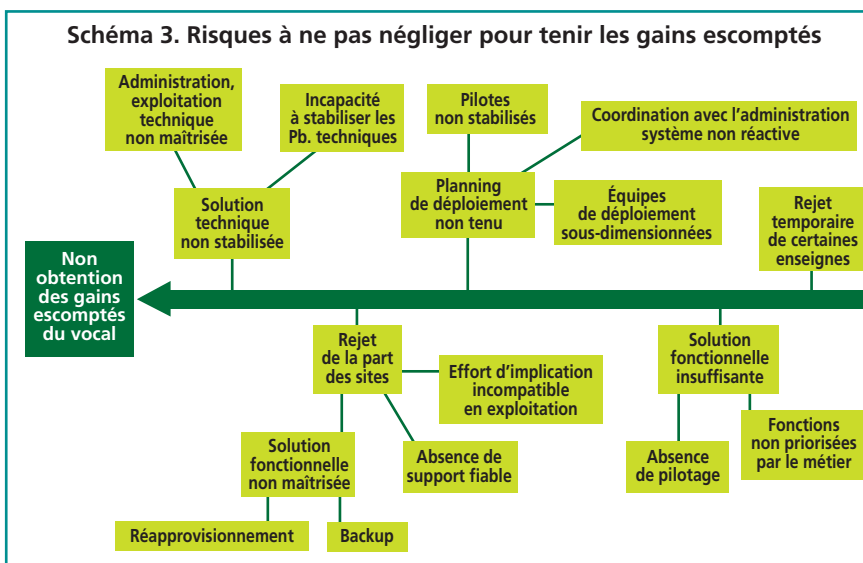
La sécurité des préparateurs et l'ergonomie du poste de travail sont améliorées : mains libres, visualisation de l'espace, aisance dans les postures. De plus, les opérateurs se sentent davantage valorisés dans leur métier par l'utilisation d'un outil technologique de pointe

◆ **Service** : respect des engagements de qualité et hausse de la satisfaction des clients

- Baisse des litiges/réclamations magasins
- Réduction, voire suppression, des contrôles de réception en magasin
- Simplification de gestion : livraison effectuée = livraison facturée

Mais aussi des risques

Si les gains escomptés sont nombreux, les risques accompagnant le déploiement d'un projet de reconnais-



crainces, et amener des résistances aux changements. L'implication et l'accompagnement des acteurs concernés à tous les stades du projet facilitent leur mise en place. Enfin, le planning de déploiement doit être réaliste et son suivi, rigoureux, afin de pouvoir tenir les délais. Pour cela, il faut veiller à dimensionner correctement les équipes et partager l'information utile avec elles (schéma ci-dessus).

Vers plus de liberté de mouvement

La fréquence vocale a de beaux jours devant elle ! La généralisation du sans fil et du Bluetooth permettra l'utilisation de périphériques autonomes tels que des imprimantes ou des scanners. De même, le câble reliant le casque de l'opérateur au terminal tend à disparaître, ce qui laisse plus de liberté de mouvement. Sans oublier l'utilisation des PDA avec le vocal qui permettra à terme de ne plus avoir besoin « d'apprentissage de la voix », et fera gagner encore du temps sur la formation des préparateurs. ◆



Mabrouk Delli
 Manager
 Capgemini Consulting
 mabrouk.delli@capgemini.com