

SOCIÉTÉ : EASYDIS
INDUSTRIE : SERVICES LOGISTIQUES

RÉSULTATS GÉNÉRÉS PAR LE VOCAL :

OBJECTIFS

- /// **Double objectif : Améliorer la qualité de services, tout en augmentant la productivité de l'entrepôt**

RÉSULTATS

- /// **Augmentation de 6 % de la productivité sur l'activité 'éclatement'**
- /// **Augmentation de 8 % sur l'activité de préparation**
- /// **Amélioration des conditions de travail et des rémunérations individuelles**
- /// **Amélioration de l'image de l'entrepôt auprès de ses clients et prospects**



Easydis investit dans la technologie vocale pour améliorer sa qualité de services et gagner de nouveaux clients

Filiale à 100 % de Casino depuis plus de 5 ans, Easydis est un prestataire logistique français employant 4000 salariés répartis sur 35 entrepôts. Easydis possède des entrepôts dédiés au groupe Casino pour les produits alimentaires frais et secs ainsi que pour les produits non-alimentaires, et a récemment développé une activité commerciale autour de clients extérieurs au groupe. Deux entrepôts basés à Aix-en-Provence desservent les grandes et petites surfaces du groupe Casino sur le Sud-Est de la France. Tous deux viennent d'être équipés de solutions de systèmes de distribution à commande vocale™.

« Notre productivité a augmenté de 25 % en 3 ans sur la partie vocale uniquement. De plus, nous avons obtenu l'adhésion des préparateurs qui bénéficient de meilleures conditions de travail »

Didier Marion,
Directeur de Projet, Easydis

LE CHALLENGE :

Améliorer la qualité de services tout en augmentant la productivité

Fin août 2002, la direction générale d'Easydis a lancé un site pilote pour évaluer les gains de la technologie vocale en termes de productivité et d'amélioration des niveaux qualitatifs recherchés par le Groupe Casino. L'objectif à atteindre était de 99,8 %, soit une progression de plus de 2 % sur trois ans.

Jusqu'alors, les préparateurs utilisaient des listings papier pour gérer les commandes, ce qui générait des erreurs humaines, constituait un frein à la productivité et n'était pas assez précis pour effectuer un suivi suffisant. D'autres expériences telles que les chaînes mécanisées ou automatisées avaient déjà été réalisées sur d'autres entrepôts, mais ces techniques ne correspondaient pas à la démarche qualitative alors recherchée.

LA SOLUTION :

Intégration du vocal dans le système de gestion d'entrepôts (WMS)

Le pilote a été organisé sur le site EFC (Entrepôt Frais Centralisé) d'Easydis à Lyon, qui stocke les aliments ensuite distribués aux autres entrepôts de la région sud-est. Cet entrepôt de 8000 m², employant 20 préparateurs, n'avait pas d'impact direct sur l'approvisionnement des magasins ; il était ainsi plus facile d'en mesurer les flux pour cette première phase d'évaluation.

« Dans la profession, le vocal est largement associé à la notion de qualité. Nous avons investi dans des moyens techniques à la hauteur de nos ambitions »

Gilles Lebreux,
Président Directeur Général d'Easydis

En collaboration avec Hardis, SSII à forte expertise en logistique d'entrepôt, une étude économique a été réalisée, sur le processus de préparation uniquement. Cette étude prenait en compte le matériel de reconnaissance vocale de Vocollect (ensemble d'écouteurs et de micros reliés à des terminaux *Talkman*® accrochés à la ceinture des préparateurs), distribué par le revendeur à valeur ajoutée Psion Teklogix, partenaire européen de Vocollect possédant une forte présence en France. Cette étude considérait également l'installation de la couverture radio ainsi que la mise à jour des logiciels dont le progiciel de gestion d'entrepôts Reflex édité par Hardis, sur une période de 3 mois.

LE RÉSULTAT :

Les préparateurs ne souhaiteraient pas revenir aux anciennes méthodes !

Les gains de productivité se sont rapidement fait sentir, passant de 150 à 240 colis par heure. En février 2003, le système de reconnaissance vocale a été déployé sur le site Aix 1 d'Easydis qui présentait une activité de préparation et qui employait 70 préparateurs environ. La prise en main facile des terminaux *Talkman* et son fonctionnement « Hands-free, Eyes-free » a largement contribué au succès de l'implantation de cette nouvelle architecture vocale.

« Nous avons prévu un temps de formation des préparateurs de 10 heures maximum. Nous avons eu la bonne surprise de voir que les préparateurs étaient opérationnels au bout de 3 heures seulement, » souligne Didier Marion.

Fin 2003, Easydis a ensuite procédé à un nouveau pilote pour couvrir l'ensemble de ses activités, se concentrant alors sur la partie d'éclatement de ses entrepôts.

L'objectif de productivité était une augmentation de 6 % de la cadence, en particulier pour gérer les produits frais demandant une plus grande attention.

Bien que plus complexe, les premiers résultats très concluants sur le pilote d'éclatement se sont concrétisés en avril 2004. Easydis a alors procédé au cours de l'année 2005, à une phase de déploiement étendue du progiciel Reflex sur les 8 sites restants de son parc, et mis en service quelque 250 terminaux *Talkman*.

« Nous avons réalisé un business plan sur chaque site, et avons bénéficié d'un retour sur investissement allant de 24 à 36 mois en fonction des sites et de leur complexité propre, » indique Didier Marion.



À propos de Hardis :
www.reflex-logistics.com

Vocollect Europe:
Voc_fr@vocollect.com
Tel. +33 (0)66 1225764
www.vocollect.com/fr

© Copyright April 2006, Vocollect, Inc. All rights reserved. Vocollect, Voice-Directed Work, and Voice-Directed Distribution are trademarks of Vocollect, Inc.