

SOCIETE : GUYENNE & GASCOGNE
INDUSTRIE : DISTRIBUTION ALIMENTAIRE

RESULTATS GENERES PAR LE VOCAL :

OBJECTIFS

- /// Améliorer la qualité de travail des opérateurs
- /// Augmenter la rapidité d'exécution
- /// Réduire le taux de litige

RESULTATS

- /// Réduction des erreurs dans la préparation des colis, de 6/1000 à 0,30/1000
- /// Entre 12 et 15 % de gain de productivité sur l'activité de préparation de commande
- /// Plus de sécurité et de flexibilité pour les opérateurs
- /// Satisfaction des enseignes clientes accrues
- /// Suppression des listings papier dans le cadre d'une politique orientée développement durable

RETOUR SUR INVESTISSEMENT

- /// Inférieur à 24 mois, infrastructure WIFI & WMS comprise

« Que Carrefour, notre partenaire historique, utilise les technologies vocales depuis 2002 était un gage à la fois de fiabilité et de reconnaissance des solutions Vocollect. »

Eric Martinet,
Directeur Achats et Logistique,
Guyenne & Gascogne



La technologie vocale au service de 66 900 m² de magasins Carrefour et Champion

Guyenne & Gascogne est un groupe familial de distribution à prédominance alimentaire côté au second marché qui exploite des hypermarchés et des supermarchés dans la zone « Grand Sud-Ouest » de la France ainsi qu'en Espagne. Le groupe détient 50 % de participation dans Sogara, une filiale créée conjointement avec Carrefour en 1966, et gère 13 hypermarchés Carrefour de très grande taille. La société mère Guyenne & Gascogne, quant à elle, exploite, en partenariat avec Carrefour mais de façon totalement indépendante, son propre réseau de magasins comprenant 6 hypermarchés à l'enseigne Carrefour et 27 supermarchés à l'enseigne Champion. Elle dispose, à Labenne (40), de ses propres structures logistiques pour les produits alimentaires (hors poissonnerie, boucherie traditionnelle et surgelés) et emploie 180 personnes dont 75 opérateurs vocaux.

LE CHALLENGE

Bénéficiaire de la technologie vocale dans la préparation de commande sans modifier l'architecture informatique existante

Guyenne & Gascogne dispose d'un entrepôt de 27 000 m² divisé en 3 parties : le frais, le sec et les liquides.

Chaque jour, ce sont quelque 1700 palettes qui sont reçues puis éclatées, et plus de 45 000 colis qui sont préparés puis expédiés dans les 33 magasins, avec un pic d'activité sur la période de juillet et août.

Avant le déploiement de la technologie vocale, les trois méthodes de préparation en vigueur dans l'entrepôt reposaient sur un process label (étiquettes papier) : le cross docking (passage à quai), le pré-allotissement et l'éclatement.

« En 2005, nous avons lancé une étude à la fois technique, opérationnelle et financière, pour évaluer les conséquences et les bénéfices liés à l'implémentation du vocal dans notre entrepôt, » indique Eric Martinet. Plusieurs technologies ont été mises en compétition, dont un pilote avec un pistolet-scanner, mais c'est finalement la solution de Vocollect, préconisée par Psion Teklogix, qui a été la plus concluante.

LA SOLUTION

Déploiement de la technologie de reconnaissance vocale Vocollect dans le système de gestion de l'entrepôt existant

Le cœur du système d'information de Guyenne & Gascogne reposant sur le WMS (Warehouse Management System) CYLANDE G.D. (Grande Distribution) de CYLANDE (ex Logali), l'implémentation du middleware TekSpeech de Psion Teklogix a été nécessaire

« Les opérateurs se sont totalement appropriés l'outil. Aucun ne souhaiterait revenir à l'ancienne méthode de préparation sur listings papier. »

Hervé Laxague,
Responsable Logistique et Exploitation,
Guyenne & Gascogne

pour faire transiter les données entre les ordinateurs portables Talkman® T5 de Vocollect et le logiciel CYLANDE G.D. Désormais, les opérateurs, équipés d'un Talkman à la ceinture lui-même relié à un casque SR20, réalisent leur tâche de préparation de commande en communiquant oralement avec le logiciel de gestion de l'entrepôt. « Nos préparateurs ont une totale liberté visuelle et de mouvements, ce qui rend leur travail bien plus facile et plus sûr, » souligne Eric Martinet. Le changement de la méthode traditionnelle papier à la technologie vocale a été rapide et très bien accepté. Il suffit en effet d'une demi-journée d'apprentissage en binôme pour être totalement à l'aise avec l'outil.

LE RESULTAT

Des bénéfices qui donnent envie d'appliquer la technologie vocale à d'autres activités de l'entrepôt

Guyenne & Gascogne a tout d'abord gagné en productivité (équivalente à 6 temps homme), d'une part grâce à l'optimisation du circuit de préparation par le WMS qui donne les missions directement à l'opérateur, et d'autre part, par la rapidité et la fluidité d'exécution de la préparation grâce à la suppression des listings papier. L'entrepôt a également gagné en fiabilité, puisque le système de reconnaissance vocale vérifie à chaque instant l'exactitude des produits prélevés par l'opérateur. Le taux de litige a ainsi considérablement diminué, passant de 6 erreurs pour 1000 colis à moins de 0,3/1000 avec pour conséquence immédiate une qualité de service et une satisfaction des enseignes clientes considérablement accrues. Enfin, la solution a démontré son efficacité en matière de sécurité, les opérateurs étant libres de leurs mouvements, leur attention s'en trouve fortement renforcée. « Aujourd'hui nous réfléchissons au déploiement de la solution Vocollect à d'autres activités de l'entrepôt comme les inventaires, tournants et annuels, ainsi que l'éclatement du frais sur la partie flux tendus, en adéquation avec la stratégie de respect de l'environnement que nous menons depuis plus de 2 ans et qui conditionne nos investissements, » ajoute Eric Martinet.



Vocollect Europe:
Voc_fr@vocollect.com
+33 (0)66 1225764

www.vocollect.com/fr

A propos de Psion Teklogix:
www.pSIONteklogix.com

© Copyright September 2008, Vocollect, Inc. Vocollect®, Voice-Directed Work®, Talkman® and Vocollect Voice® are registered trademarks of Vocollect, Inc. All rights reserved