

**SOCIETE: CADENCE**

**INDUSTRIE: DISTRIBUTION DE MATERIEL DENTAIRE**

## RESULTATS GENERES PAR LE VOCAL:

### OBJECTIFS

- /// Réduire le nombre de commandes réexpédiées par une amélioration de la qualité de préparation
- /// Apporter de la flexibilité lors des pics d'activité
- /// Gagner en productivité

### RESULTATS

- /// Réduction du taux d'erreurs de 4% à 1,6% en 4 mois soit 0,35% des lignes en erreur sur la préparation de détail
- /// Optimisation des process et des chemins de picking
- /// Facilité d'intégration du personnel intérimaire
- /// Polyvalence des opérateurs
- /// Plus grande qualité de travail pour le personnel

### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

- /// Réduction du coût de la ligne de commande
- /// Suppression quasi immédiate des tables de contrôle qualité

*"L'adaptation d'une solution à la pointe du progrès comme celle de Vocollect est une façon de signifier à nos clients notre engagement en matière de qualité de service."*

**Grégoire Corby,**  
responsable Logistique, Cadence



### Les solutions vocales au service des performances de l'entrepôt

Cadence est une centrale d'achats de produits dentaires basée à Tremblay-en-France (93) et créée en août 2007, suite au regroupement de 3 sociétés du groupe GACD. La société regroupe des activités de VPC pour la France et l'étranger, de distribution de produits de marques tierces et de fabrication en nom propre. Sa mission est de concentrer les opérations de logistique sur une seule plateforme sur-capacitaire (en termes de flux et de ressources) pour réaliser des économies d'échelle grâce à la mutualisation des stocks, offrir une prestation de qualité, améliorer la productivité et, in fine, proposer une offre concurrentielle attractive tout en améliorant la rentabilité de l'activité. L'entrepôt gère 3 catégories de produits à destination des cabinets dentaires, des orthodontistes, des prothésistes et des hôpitaux : les consommables (fraises, gobelets, gants, etc.), les équipements (fauteuils, stérilisateurs, meubles, etc.) et les cadeaux d'entreprise. En tout ce sont quelque 11 000 lignes de commandes reçues chaque jour, ce qui représente environ 3 500 colis dont 50% sont des colis de détails et 50% des colis complets.

## LE CHALLENGE

### Fluidifier les préparations de commandes pour anticiper la montée en charge annuelle

Cadence connaît une forte activité en fin d'année : « 40% de notre chiffre d'affaires se fait sur le dernier trimestre, » confirme Grégoire Corby, responsable logistique de Cadence. « A la création du site en 2007 cette montée en charge nous a posé de sérieux problèmes. Nous avons alors demandé à Hardis de nous faire des propositions d'amélioration. »

La réflexion en amont du déploiement du logiciel de gestion d'entrepôt (WMS) Reflex de l'éditeur Hardis, a alors permis d'identifier 3 processus de préparation majeurs sur le site Cadence, parmi les 7 existants : les préparations des petits produits à forte rotation (18 000 références actives) stockés dans 21 armoires rotatives Kardex, les préparations dynamiques et statiques représentant 4 000 références et les préparations des colis complets.

« Avec plus de 2 500 opérateurs équipés en vocal, nous avons l'expérience et le recul nécessaires pour répondre aux enjeux de Cadence en partie par l'utilisation de systèmes vocaux dans les processus de préparation, bien plus adaptés dans ce cas que d'autres technologies existantes comme par exemple la radiofréquence, » indique Renaud Bézier, ingénieur commercial chez Hardis.

## LA SOLUTION

### Intégration des solutions vocales de Vocollect dans le WMS Reflex d'Hardis : le duo gagnant pour l'optimisation des process !

La clé du succès d'une logistique axée sur les solutions vocales réside dans la préparation des chemins de picking et sur la qualité du dialogue entre le logiciel et les

opérateurs qui doit se construire ligne à ligne.

Cadence a bénéficié de la collaboration technologique de longue date entre Hardis et Psion Teklogix qui permet au WMS Reflex et au middleware TekSpeech de s'interfacer en standard. « Avant mai 2008, les opérateurs travaillaient sur listing papier. Nous avons déjà optimisé au maximum les process sur Reflex pour anticiper une évolution technologique. L'intégration de la solution Vocollect a été très facile et s'est faite en deux mois, » explique Renaud Bézier.

Cadence et Hardis ont ensuite rapidement étendu la préparation en mode vocal à la zone Colis Complets dans un effort d'uniformisation des process.

En matière de ressources humaines, Cadence a mené une campagne de communication interne pour présenter les avantages apportés par les solutions vocales composées d'un ordinateur portable Talkman T5 et d'un casque SR20 de Vocollect. « Les préparateurs se sont vite rendus compte de l'intérêt d'avoir les yeux et les mains libres, surtout pour les préparations de détail qui se manient avec les deux mains, » souligne Grégoire Corby.

## LE RESULTAT

### Moins de retours clients et une plus grande qualité de travail pour les préparateurs

« Nous sommes intimement convaincus des nombreux bénéfices apportés par les préparations en vocal, » reconnaît Grégoire Corby. « Comme un nouvel opérateur sur Talkman est autonome au bout d'1h30, le personnel et les intérimaires apprécient cet outil qui leur permet à la fois d'être opérationnel de suite et de travailler sur le même pied d'égalité que les plus anciens. Ils travaillent donc plus sereinement, les colis sont mieux chargés, les retours clients ont nettement diminué et notre productivité globale est en progression ! Nous avons même supprimé totalement les tables de contrôle qualité des colis qui représentaient un véritable goulet d'étranglement. » Avec un taux d'erreur qui a baissé de 1% après 2 mois d'utilisation du mode vocal, la prochaine étape pour l'équipe de M. Corby serait d'uniformiser la méthode de préparation à partir des armoires Kardex. Cette évolution permettra à Cadence de mutualiser tous les postes et d'offrir plus de polyvalence au personnel.

*"Le vocal a participé à la diminution significative des retours clients, alors qu'en même temps nous gagnions en productivité."*

**Grégoire Corby,**  
responsable Logistique, Cadence



**Voccollect Europe :**  
**Voc\_fr@voccollect.com**  
**Tel. +33 (0)66 1225764**  
**www.voccollect.com/fr**

**A propos de Hardis :**  
**www.hardis.fr**

**A propos de Psion Teklogix :**  
**www.psionteklogix.com**