

**SOCIÉTÉ : NORAUTO**  
**INDUSTRIE : AUTOMOBILE**

## RÉSULTATS GÉNÉRÉS PAR LE VOCAL :

### OBJECTIFS

- /// Augmenter la productivité des entrepôts
- /// Répondre aux normes de traçabilité du secteur automobile
- /// Réduire le taux d'erreur à 1 pour 1000, en 6 mois
- /// Disposer d'un outil évolutif, ouvert et pérenne, en raison de la forte croissance du groupe

### RÉSULTATS

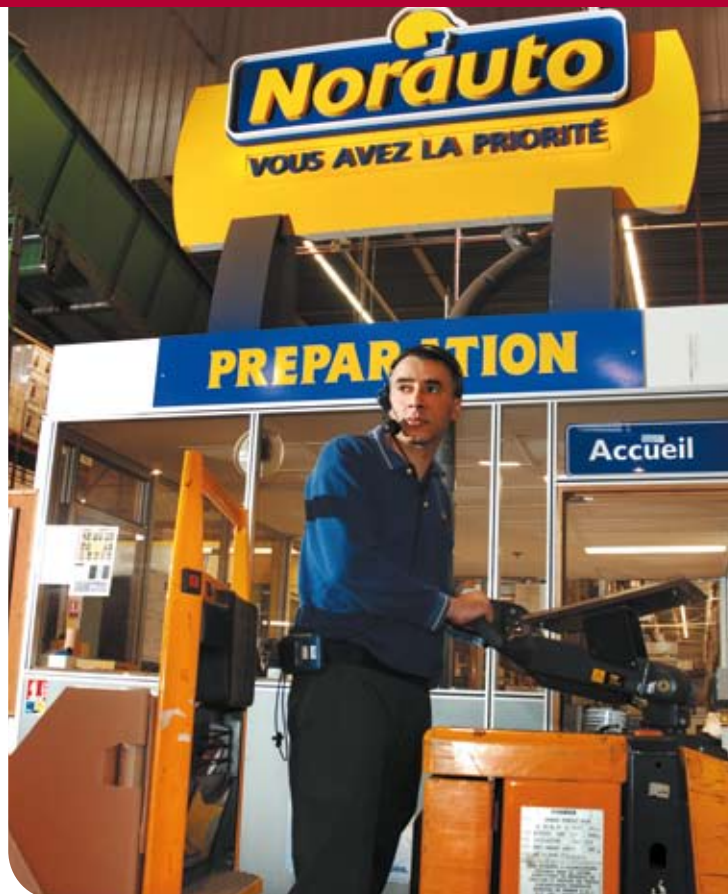
- /// Pas de perte de productivité au démarrage du WMS, amélioration de 15 % de la productivité sur l'acte de prélèvement pur
- /// Taux d'erreur divisés par 2 en quelques semaines
- /// Amélioration considérable des prélèvements
- /// Capacités d'évolution et d'optimisation de l'outil très prometteuses

### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

- /// Inférieur à 12 mois

*« L'association du système de gestion d'entrepôt de Manhattan Associates aux ordinateurs portables Talkman® de Vocollect nous permet de faire face, en toute sérénité, à nos nouveaux enjeux logistiques. »*

**Laurent Houvenaghel,**  
Directeur des Projets Supply Chain, Norauto



### Norauto équipe son entrepôt de Lesquin (59) de la technologie vocale Vocollect

Norauto est un groupe international qui s'est considérablement développé ces 5 dernières années grâce à l'acquisition de plusieurs enseignes dont Midas, Auto5, Maxauto et la création de Carter Cash, doublant son chiffre d'affaires et triplant le nombre de ses points de vente. Par conséquent, en 2000, la Direction des Systèmes d'Information a entrepris de refondre ses outils, avec en particulier en 2004 le démarrage du projet de remplacement du WMS. Une Direction des Projets Supply Chain a ensuite été créée en novembre 2005, avec pour objectifs d'accompagner la croissance du Groupe et d'adapter les process informatiques aux nouveaux besoins.

## LE CHALLENGE :

### Intégrer la technologie vocale dans une solution évolutive et pérenne

Le projet a débuté par le remplacement du WMS propriétaire développé par Norauto. Agé de plus de 15 ans, ce système devenait trop onéreux en matière de maintenance. Parallèlement à l'installation du progiciel WMOS de Manhattan Associates, la cellule Direction des Projets Supply Chain a sélectionné et déployé la technologie de reconnaissance vocale développée par Vocollect et vendue par Psion Teklogix. Auparavant, les préparateurs avaient un process label (étiquettes papier) qui engendrait des pertes de temps et des risques d'erreurs dans la préparation des commandes, notamment lorsque le préparateur devait prendre des colis volumineux ou lourds. L'investissement dans la technologie vocale s'est imposé comme la solution la mieux adaptée à la croissance du groupe. En effet, l'entrepôt de Lesquin livre 150 magasins, toute enseigne confondue en dehors de Midas, traite environ 60 000 lignes de commandes par semaine et gère entre 200 et 250 000 produits différents par semaine.

## LA SOLUTION :

### Adapter le WMS de Manhattan Associates à l'ordinateur portable Talkman de Vocollect

L'entrepôt s'est alors tourné vers la technologie vocale qui, en association avec le progiciel WMOS de Manhattan Associates, permet de vérifier la commande très en amont, au moment de la prise de l'article, et non simplement de par son emplacement dans l'entrepôt. Désormais, chacun des 30 préparateurs est équipé d'un

ordinateur portable Talkman de Vocollect, qui donne oralement au préparateur, via un casque, les informations utiles pour sa mission : nom de la région, numéro de la tâche, nombre de lignes, volume et nombre de pièces à préparer. Un véritable échange s'établit alors entre le préparateur et l'ordinateur, qui, étape par étape, guide l'employé dans son circuit, vérifie l'exactitude du prélèvement et sa quantité. De son côté, le magasinier peut à tout moment interrompre sa mission, indiquer un produit manquant ou passer une allée si elle est encombrée. « L'outil nécessite que les produits soient parfaitement rangés et répertoriés dans l'entrepôt. Le passage à la technologie vocale a donc renforcé la création d'un poste de gestionnaire d'emplacement, » souligne Laurent Houvenaghel.

## LE RÉSULTAT :

### Des bénéfices qui se font ressentir à tous les niveaux de la chaîne logistique !

Le démarrage des nouveaux processus s'est fait en toute transparence, sans souci technique majeur. Quant aux formations techniques pour les préparateurs, elles dureraient moins de deux heures au total par personne. En outre, les magasiniers apprécient la souplesse de l'outil, qui s'adapte à leur rythme et à leurs habitudes de travail. En quelques semaines, les magasins desservis par l'entrepôt de Lesquin ont remonté des taux d'erreurs divisés par deux. « Un très bon préparateur habitué aux labels réalise un taux d'erreur de 2 pour 1000. Un objectif de 1 pour 1000 pour l'ensemble de nos préparateurs d'ici la fin de l'année est tout-à-fait réaliste, » indique M. Houvenaghel. Un an auparavant, 70 % des magasins contrôlaient les colis reçus, contre seulement 30 % aujourd'hui, ce qui prouve que les bénéfices apportés par la technologie de reconnaissance vocale dépassent l'enceinte même de l'entrepôt qui l'utilise.

*« Avec un taux d'erreur de 1,3 pour 1000, nous surpassons les niveaux de qualité acceptés dans notre profession. »*

**Laurent Houvenaghel,**  
Directeur des Projets Supply Chain, Norauto



A propos de Manhattan Associates:  
[www.manh.com.fr](http://www.manh.com.fr)

Voccollect Europe:  
[Voc\\_fr@voccollect.com](mailto:Voc_fr@voccollect.com)  
+33 (0)66 1225764

[www.voccollect.com/fr](http://www.voccollect.com/fr)

© Copyright September 2006, Voccollect, Inc. Voccollect®, Talkman®, Voice-Directed Work®, and Voice-Directed Distribution® are registered trademarks of Voccollect, Inc. All rights reserved