

**PRÉPARATION
DES COMMANDES PAR
RECONNAISSANCE
VOCALE**

Élaboré par le pôle logistique du Groupe Norbert Dentressangle avec son client Carrefour, le système de préparation de commandes vocales remplit largement ses objectifs. Pour Carrefour, ce dispositif utilisé dans les entrepôts de Corbeil et de Bassens est synonyme de fiabilité assurée et de qualité proche du zéro défaut vis-à-vis de ses magasins finaux. Un système désormais opérationnel pour toutes les entreprises.



La voix de l'efficacité

Pour les entrepôts de Corbeil (Essonne) et de Bassens (Aquitaine) gérés par Norbert Dentressangle, Carrefour avait la volonté d'harmoniser

et de simplifier les processus de préparation des commandes en Épicerie et Liquides. Objectifs : améliorer la qualité des livraisons dans les magasins et fiabiliser les commandes.

Dans ce contexte, le système de préparation vocale des commandes s'est imposé comme la solution adaptée. Utilisée pour les prestations de préparation sur stock picking à la couche ou

au colis, la commande vocale est exécutée en temps réel, par radiofréquence. Il s'agit tout simplement d'un dialogue entre l'opérateur et le système informatique d'exploitation. Chaque préparateur est équipé d'un talkman : cet appareil informatisé communique avec le préparateur via un casque. Le talkman reconnaît la voix du préparateur et comprend une trentaine de mots et de chiffres. L'appareil indique l'adresse de chaque lot et le nombre de colis commandés. Le préparateur confirme la quantité prélevée et, en cas de colis indisponible, le réapprovisionnement picking est automatiquement déclenché.

Des bénéfices immédiats

- Amélioration sensible de la productivité ; fiabilité et qualité des préparations accrues.
- Mains libres et guidage permanent du préparateur par les ordres du process.
- Mise à jour du stock et inventaires tournants en temps réel.
- Traçabilité des opérations de l'entrepôt.

Une productivité accrue et une qualité proche du zéro défaut vis-à-vis du magasin final.

Le système de préparation vocale des commandes a rapidement démontré son efficacité. *“La productivité s’est sensiblement améliorée, souligne Richard Noël, Directeur Ingénierie du pôle logistique. Le guidage permanent du préparateur par le système vocal facilite son travail et lui fait gagner en efficacité. De plus, dégagé de tout papier (listes de références et de quantités), le préparateur a les mains libres pour manier les colis.”* Avec ce système, les clients bénéficieront prochainement d’autres avantages comme la mise



à jour du stock et l’inventaire tournant en temps réel. Concrètement, lorsqu’un seuil, après préparation, sera atteint sur un produit donné, l’opérateur réalisera automatiquement l’inventaire sur demande vocale du système d’information. Par ailleurs, la traçabilité accrue des opérations dans l’entrepôt a pour conséquence d’augmenter la fiabilité et la qualité des préparations.

“Pour Carrefour, la préparation vocale a entraîné l’amélioration de la qualité des commandes vis-à-vis du magasin final : nous sommes très proches du zéro défaut”, souligne Richard Noël. Aujourd’hui, Norbert Dentressangle recommande le système de préparation de commandes par reconnaissance vocale à ses clients, mettant l’accent sur les gains qualitatif et économique qu’il génère. Un véritable avantage concurrentiel.

Guidé en permanence par le système vocal, le préparateur gagne en efficacité.

