



Avis d'expert

La voix en logistique : moteur de la transformation grâce à sa simplicité d'utilisation

Avis d'expert par Pierrick Chaignaud, Wavelink



Les solutions de *voice picking* sont aujourd'hui accessibles même aux entrepôts de taille modeste, notamment grâce à l'émulation des informations disponibles dans l'ERP. Mais le grand challenge, à la fois des intégrateurs et de leurs clients, reste de réussir l'accompagnement au changement et de repenser l'organisation fonctionnelle au bénéfice des agents.

La voix, un outil d'entrepôt démocratisé

Les raisons sont nombreuses pour un opérateur logistique de choisir une solution de *voice picking* (guidage vocal). Elles reposent en général sur la recherche d'une plus grande qualité des processus et l'amélioration de la fiabilité des stocks et des préparations. En externe, elle peut faire suite à une demande de l'entreprise client de réaliser des contrôles qualité, ou d'assurer une meilleure traçabilité.

Plus globalement, l'entrepôt recherche des gains de productivité, ce que le *voice picking* permet en apportant entre 10% et 20% d'augmentation du taux de rendement, ainsi qu'une baisse importante du coût logistique. Qu'ils portent sur le tri, le réapprovisionnement, la mise en stock, l'emballage des commandes, la gestion des retours, le passage à quai, l'inventaire tournant, les avantages d'une solution de guidage vocal ne sont plus à présenter.

En revanche, ils restaient encore bien souvent inaccessibles aux PME. En raison notamment de l'ampleur du projet, les contraintes d'interfaçage avec l'ERP et le WMS existant rendant le projet d'implémentation long et coûteux. Sans compter l'obligation de s'équiper de terminaux propriétaires ou encore la formation des agents bien souvent complexe et longue.

Mais peu à peu, les nouvelles solutions de *voice picking* se défont de l'ensemble de ces contraintes en s'adaptant aux matériels existants. Il n'est donc plus nécessaire de remplacer les périphériques et les serveurs. Non intrusives et souples, les technologies les plus avancées de *voice picking* peuvent aujourd'hui être implémentées en un mois. Désormais accessibles à tous, le guidage vocal présente également l'immense avantage de pouvoir se concentrer sur l'essentiel : l'aspect organisationnel de l'entrepôt.

Un projet organisationnel avant tout

Outre les gains de productivité, le *Voice Picking* rend à l'opérateur toute sa mobilité. Parce qu'ils n'ont plus à regarder l'écran ou le papier, ni à le tenir d'une main, les opérateurs retrouvent une liberté de manœuvre et de déplacement qui participent de la réduction du nombre d'accidents du travail.

Mais plus encore, ce type de projet informatique est l'occasion de repenser l'organisation de l'entrepôt. Car il ne faut pas l'oublier : tout projet voix est avant tout un projet d'organisation. En modifiant les habitudes au travail, l'implémentation d'une solution de *voice picking* entraîne des modifications sur toute la chaîne de valeurs. La logistique est un métier difficile qui nécessite d'accompagner la mise en place du guidage vocal, et de porter la réflexion sur l'amélioration de la satisfaction au travail dans ce type de métiers.

L'expérience montre qu'une solution de *voice picking* engendre une plus grande équité entre les salariés et

leur permet de mieux organiser leur temps de pause, un aspect non négligeable dès lors qu'une productivité en hausse s'accompagne nécessairement d'un poids total de charges soulevées en augmentation lui-aussi.

La réflexion peut donc aller bien au-delà. En réétudiant par exemple l'implantation des marchandises, la hauteur des racks, l'emplacement du code détrompeur, l'ambiance visuelle et sonore de l'entrepôt, etc. Des aménagements qui participeront de la productivité et de la diminution des risques psycho-sociaux en agissant sur les temps de déplacement et la diminution des gestes superflus.

Parallèlement, le guidage vocal facilite et accélère l'organisation du manutentionnaire sans limiter ses marges de manœuvre. À ce titre, l'organisation fonctionnelle pourra reposer sur la liberté d'exercer des compétences particulières et des savoir-faire en complément de la solution logicielle.

Un marché à développer

Le *voice picking* est encore un marché naissant dont l'impact sur les organisations fonctionnelles des entrepôts n'est qu'entrevu. Associée à un fort accompagnement au changement, cette solution, aujourd'hui légère et peu coûteuse, ne nécessitant plus qu'une licence logicielle, peut être le déclencheur d'importantes améliorations des conditions de travail des salariés.

Encore faut-il que les intégrateurs perçoivent tout le potentiel de cette nouvelle génération de guidage vocal. Qu'il s'agisse d'ESN régionales, de spécialistes de l'identification ou encore de sociétés de services généralistes connaissant parfaitement le terrain de leurs clients, toutes ont un rôle à jouer sur le marché.

Un marché qui arrivera à maturité quand les intégrateurs auront déployé des équipes dédiées à la voix, à forte capacité de développement pour répondre aux besoins de *testing*, et surtout sensibilisées aux enjeux organisationnels de leurs clients.

À propos de Wavelink

Wavelink, filiale de LANDESK, est l'un des fournisseurs leaders en matière de solutions multifournisseurs de développement d'applications de gestion des périphériques mobiles, de gestion d'infrastructure sans fil, d'émulation de terminal, de communication vocale et de développement d'applications mobiles. Wavelink compte 7,5 millions de licences client actives dans le monde.

Les solutions Wavelink résolvent les difficultés propres au déploiement, à la gestion et au contrôle des systèmes de mobilité d'entreprise actuels. Ces solutions permettent d'optimiser les performances des collaborateurs mobiles. Wavelink offre une plateforme permettant de gérer, provisionner, mettre à jour, sécuriser et dépanner les périphériques informatiques mobiles durcis, depuis une seule console facile à utiliser.

Les produits Wavelink répondent aux défis des environnements informatiques pour utilisateurs finaux de plus en plus exigeants.

www.wavelink.com
