

2010 NR7
FRANCE

zetes GLOBE



La consolidation aide **DHL** à améliorer la flexibilité de ses activités et la qualité de son service

Les entrepôts internationaux de DIA parlent d'une seule voix grâce au **vocal** et à la **RFID**

Système U Sud traverse les saisons avec **3iV Crystal**

sommaire

03 REGARD SUR LA TECHNOLOGIE

Une traçabilité performante débute par une identification précise du produit (p3)

La RFID au service d'une meilleure gestion de la chaîne du froid (p4)

Comment choisir un terminal embarqué adapté à vos besoins? (p4)

05 REGARD SUR LE MARCHÉ

Le secteur des pièces de rechange automobiles prend de la vitesse (p5)

Mes aliments sont-ils vraiment frais? (p5)

La consolidation aide DHL à améliorer la flexibilité de ses activités et la qualité de son service (p6)

08 CAS CLIENT

Les entrepôts internationaux de DIA parlent d'une seule voix grâce au vocal et à la RFID (p8)

10 OPINION

Les données erronées coûtent environ 1,6 milliard € par an au retail britannique (p10)

11 DIVERS

Qui bénéficie de l'auto-ID? (p11)

Agenda (p11)

Contactez un spécialiste (p11)

11 LE DERNIER MOT

Système U Sud traverse les saisons avec 3iV Crystal (p11)

ZETESInterscan
Bâtiment Einstein
17-19, Rue Georges Besse - 92160 Antony
Tél : +33(0)1 46 11 43 00
Fax : +33(0)1 46 11 43 22
info@fr.zetes.com

Cette lettre d'information est
une édition française du groupe Zetes.
Pour de plus amples informations,
rendez-vous sur www.zetes.fr.

Editeur responsable: Sarah Dheedene,
rue de Strasbourg 3, 1130 Bruxelles, Belgique

zetes
GLOBE



editorial

Cher lecteur, chère lectrice,

Bienvenue dans Zetes Globe, la lettre d'information qui vous tient informés des actualités du marché de l'auto-ID.

À l'approche des fêtes de fin d'année, le secteur alimentaire se prépare à affronter sa période la plus chargée. Le moment est donc idéal pour analyser comment la gestion de la chaîne du froid permet d'éviter le gaspillage de tonnes d'aliments, ou encore pourquoi la durée de conservation est souvent inutilement réduite. Nous examinons en outre comment la vérification automatique des expéditions contribue au respect de la législation, tout en évitant des erreurs de livraison malgré de très courts délais. Des données erronées peuvent en effet revenir cher : des experts ont estimé leur coût à 1% du chiffre d'affaires des entreprises.

Cette édition explore également les défis rencontrés par les multinationales désireuses d'harmoniser leurs solutions à l'échelon mondial. DHL et DIA, acteurs clés dans la logistique et la grande distribution respectivement, expliquent comment elles ont réussi à impliquer leurs filiales dans leurs projets internationaux.

Tirant eux aussi le meilleur parti de l'auto-ID, le détaillant Morrisons et le distributeur de pièces de rechange automobiles Doyen Auto ont tous deux mis en œuvre plusieurs technologies dans le but d'améliorer leur position concurrentielle. Ils expliquent la motivation de leurs choix à nos lecteurs.

La sélection du produit est une chose. Celle du bon fabricant en est une autre. Les derniers développements dans le domaine des terminaux embarqués et des machines d'étiquetage montrent que les spécificités techniques ne sont pas toujours les meilleurs critères d'évaluation du matériel.

Ceci n'enlève cependant rien à l'importance du choix de la bonne technologie. Système U Sud a été l'un des tous premiers à avoir opté pour notre solution vocale, il nous explique comment, aujourd'hui encore, il bénéficie d'un investissement stratégique.

Chez Zetes, nous accordons beaucoup d'importance à la sélection de la bonne approche, de la bonne technologie et du bon produit, ainsi que d'un service et d'une assistance adéquats. Nous espérons que cette édition de Zetes Globe vous aidera à identifier la solution qui répond le mieux à vos besoins.

Cordialement,

Djaffar FERRAT
Country Manager
ZetesInterscan

UNE TRAÇABILITÉ PERFORMANTE DÉBUTE PAR UNE IDENTIFICATION PRÉCISE DU PRODUIT

L'ÉTIQUETAGE EFFICACE DE VOS PRODUITS NE DOIT PAS AVOIR D'IMPACT SUR VOTRE VITESSE DE PRODUCTION

PRODUCTION | ENTREPOSAGE

« Afin de se conformer aux règlements nationaux et internationaux, les fabricants doivent assurer la traçabilité de leurs produits », explique Jean-Jacques Schormans, directeur général du 3i Print & Apply Innovation Centre chez Zetes. Ces règlements deviennent de plus en plus stricts, notamment dans les secteurs pharmaceutique et alimentaire. Les recommandations de l'EFPIA (Fédération européenne des associations de l'industrie pharmaceutique) sur la traçabilité des produits pharmaceutiques en sont un bon exemple ; ces dernières ont déjà été transposées dans le droit national français et turc. Dans le secteur alimentaire, les préoccupations croissantes en matière de qualité et d'origine des produits ont notamment conduit le Parlement européen à adopter un règlement stipulant la nécessité de davantage d'informations produit, de meilleure qualité et plus visibles, sur les conditionnements des produits alimentaires.

Une solide agrégation de données, gage d'une traçabilité optimale

L'étiquetage et l'identification des produits constituent la première étape de la chaîne de traçabilité. Chaque produit reçoit une étiquette comprenant la date d'expiration, le numéro du lot, le numéro d'identification, etc. L'intégration de l'application d'impression/pose au système ERP de l'entreprise permet d'inclure les bonnes informations sur l'étiquette. Dans un deuxième temps, les produits sont conditionnés dans des boîtes, dont il est nécessaire d'identifier le contenu, afin que l'entreprise puisse continuer à assurer le suivi de sa production. Les boîtes sont ensuite placées sur des palettes à des fins de stockage et de transport, chacune d'entre elle devant à son tour être traçable.

Intégration

Une solution d'étiquetage nécessite généralement une intégration approfondie avec d'autres systèmes. L'étiquetage au niveau consommateur peut par exemple nécessiter un couplage avec un système d'orientation. En effet, en raison de la multitude des formes et dimensions des produits, il convient de s'assurer que ceux-ci sont correctement positionnés pour être étiquetés. Par ailleurs, des contrôles de qualité sont également souvent intégrés dans la solution – à l'aide de caméras ou de scanners de codes à barres – pour vérifier la lisibilité des étiquettes. Enfin, d'une manière plus générale, afin de ne pas ralentir le processus de production, il est aussi primordial que les solutions d'étiquetage soient parfaitement intégrées dans les chaînes de production à haut débit.

Adaptation constante aux évolutions du marché

« Le besoin croissant de traçabilité génère aussi une évolution importante au niveau de la nature des identifiants », continue Jean-Jacques Schormans. « Les codes à barres traditionnels sont progressivement remplacés par d'autres moyens d'identification

offrant différents avantages". Les balises RFID par exemple peuvent être lues de plus loin ou sont mieux adaptées à des environnements plus rudes. Mais elles sont chères et s'avèrent moins efficaces dans certains cas en raison des interférences. L'arrivée récente de la technologie Databar offre une alternative intéressante pour les petits produits, comme des légumes et des fruits. Datamatrix est quant à lui un type de code à barres pouvant contenir davantage d'informations. Il incorpore des renseignements spécifiques comme le numéro de lot, le code produit et une date d'expiration, et il est plus facile à reconstituer en cas d'endommagement. C'est le code à barres recommandé par l'EFPIA pour l'identification des produits pharmaceutiques.

Il est donc important pour les fournisseurs de solutions d'étiquetage de suivre ces progrès et de faire bénéficier leurs clients de ces avancées technologiques en les intégrant dans leurs solutions.

Expertise

Comme déjà souligné, la mise en œuvre d'une solution d'étiquetage nécessite une expertise dans différents domaines. Zetes gère chaque aspect de la solution, en proposant toutes les machines et installations nécessaires, en intégrant étiqueteuses et imprimantes à jet d'encre, en recourant à des systèmes de caméras qui vérifient la lisibilité du marquage, en développant les techniques PLC qui contrôlent toutes les machines et en intégrant la solution globale dans le système de production du fabricant. « Nos solutions sont conçues pour s'intégrer dans les chaînes de production à haut débit, pour garantir un marquage sécurisé ainsi que le contrôle et le stockage des données », conclut Jean-Jacques Schormans.

[PLUS D'INFO ?] consultez la p11 pour contacter un spécialiste



Les solutions d'étiquetage doivent être parfaitement intégrées dans les chaînes de production à haut débit

LA RFID AU SERVICE D'UNE MEILLEURE GESTION DE LA CHAÎNE DU FROID

L'UTILISATION DE BALISES RFID DE TEMPÉRATURE AUGMENTE LA DURÉE DE CONSERVATION DES PRODUITS

TRANSPORT ET LOGISTIQUE | 3PL | ALIMENTATION

La gestion de la chaîne du froid nécessite une procédure de fabrication, de stockage et de transport de marchandises – pharmaceutiques et alimentaires – à une température requise. Cette dernière est généralement mesurée à différents stades. « Cela ne permet qu'un contrôle fragmenté », explique Pascal Durdu, Innovation Manager chez Zetes. « Si la température est correcte à destination, elle ne l'était peut-être pas pendant le transport. » Une véritable gestion de la chaîne du froid requiert un contrôle, un enregistrement et une documentation en continu, ce qui est possible grâce à l'utilisation de balises RFID de température.

La qualité des aliments au centre du débat

Actuellement, les détaillants doivent parfois jeter des produits lorsque les recommandations en matière de température n'ont pas été observées. Parallèlement, ils doivent aussi jeter des produits encore frais sous prétexte que la date de péremption est dépassée. « La technologie ne peut pas améliorer la qualité des aliments, mais elle peut contribuer à en retarder la dégradation », ajoute Pascal Durdu.

Par exemple, des bananes transportées dans de mauvaises conditions ou stockées à mauvaise température, ont tendance à perdre du poids. En conséquence, l'emballage indique un poids plus élevé que le poids réel. La température est également primordiale pour les fruits délicats comme les framboises : une température inadéquate accélère leur vieillissement.

Un système de gestion de la chaîne du froid basé sur des balises RFID de température peut résoudre ces problèmes. Et Pascal Durdu de conclure : « Les balises enregistrent la température ambiante. Le système rassemble toutes les données et émet des alertes - à travers la chaîne logistique et auprès de ses nombreuses parties prenantes - lorsque la température critique est sur le point d'être dépassée. » La prise de mesures en continu permet d'éviter les pertes de qualité et le gaspillage. « Cette solution optimise la gestion des durées de conservation et offre un soutien pratique pour les décisions LSFO (Least Shelflife First Out), qui sont plus intéressantes que les décisions FIFO (First In First Out) et FEFO (First Expired First Out). »

| PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste

BIEN PLUS QUE DE SIMPLES TERMINAUX

TERMINAUX EMBARQUÉS : FLEXIBILITÉ DU DESIGN, ACCESSOIRES ET ERGONOMIE PEUVENT FAIRE TOUTE LA DIFFÉRENCE

PRODUCTION | ENTREPOSAGE | RETAIL

Le choix d'un terminal embarqué implique plusieurs parties : l'opérateur, qui a besoin d'un appareil convivial; l'IT Manager, qui recherche la facilité de déploiement et de standardisation du parc de terminaux ; ou encore le Directeur financier, qui ambitionne de réduire le coût de propriété.

Martin Schön, General Manager d'IND, division de Zetes spécialisée dans la production de terminaux embarqués hauts de gamme : « Aujourd'hui ce n'est plus tant la technologie qui fait l'atout d'un terminal mais sa capacité à compléter les bénéfices de cette technologie avec une ergonomie améliorée. » Il énonce les critères à prendre en compte dans la recherche d'un terminal adéquat :

Supports de fixation : il est essentiel de bien monter le terminal. Il doit être fixé à la même hauteur que les yeux de l'opérateur, afin d'éviter les reflets, etc. Demandez à votre fournisseur un large éventail de supports de fixation afin que le montage réponde à vos besoins.

Écrans : la taille a son importance. Choisissez l'écran qui correspond le mieux à votre application et à votre chariot. Ceux dont l'angle peut être facilement adapté augmentent le confort et la sécurité de l'opérateur par une lisibilité optimale.

Accessoires : un nombre élevé de transactions requiert un clavier robuste. En cas d'espace trop exigü ou de budget limité, les claviers virtuels s'avèrent très utiles. Une intégration aisée à d'autres matériels (imprimantes, scanners, etc.) est indispensable.

Éléments standard : boîtier standard et écrans flexibles permettent une harmonisation de la gestion du parc de terminaux,

ainsi qu'une réduction des coûts en cas d'acquisition de nouveaux écrans (de différentes tailles) pour répondre aux besoins de nouvelles applications.

Câblage : un convertisseur DC/DC fixé à l'arrière du terminal facilite le montage en réduisant le nombre de câbles, ainsi que l'accès en cas d'entretien.

IND a lancé sa nouvelle génération de terminaux embarqués début septembre. Martin Schön : « Nous continuons à faire la différence en donnant priorité à la flexibilité et à l'ergonomie. Nous écoutons le client, rassemblons toutes les pièces nécessaires, et les complétons, le cas échéant, par des solutions logicielles de Zetes. Nous offrons ainsi bien plus qu'un simple terminal. »

| PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste



LE SECTEUR DES PIÈCES DE RECHANGE AUTOMOBILES PREND DE LA VITESSE

GRÂCE À LA TECHNOLOGIE VOCALE ET LA CONFIRMATION D'ENLÈVEMENT, DOYEN AUTO OPTIMISE LA QUALITÉ DU SERVICE ET LA PRODUCTIVITÉ

AUTOMOBILE | 3PL | TRANSPORT ET LOGISTIQUE | ENTREPOSAGE

Distributeur européen de pièces de rechange, Doyen Auto possède un centre de logistique à Senefte (Belgique), où elle gère 76 000 références dans son entrepôt de 17 000 m², soit plus de 2 millions de pièces au total. Christian Célis, Directeur Logistique chez Doyen Auto, explique l'importance de l'auto-ID pour l'automatisation de leurs processus.

Quels sont les principaux défis auxquels est confronté votre secteur ?

Christian Célis Sur le marché très compétitif dans lequel nous évoluons, la rapidité de livraison est primordiale. En fonction de l'heure de la commande, nous livrons le jour même, pendant la nuit ou le lendemain matin. La précision et la rapidité de livraison sont donc des critères distinctifs. Étant donné que les clients passent commande le plus tard possible, souvent quelques minutes seulement avant l'échéance, Doyen Auto devait pouvoir traiter rapidement et avec précision une grande quantité d'informations.

Comment relevez-vous ces défis ?

Christian Célis L'auto-ID nous aide à accélérer nos processus. Nous enregistrons la réception des marchandises à l'aide de terminaux portatifs de lecture de codes à barres. Pour la préparation des commandes, nous utilisons la technologie vocale. La combinaison de ces outils nous permet de travailler rapidement et d'obtenir un taux d'erreur de seulement 0,05%.

Comment vous distinguez-vous de la concurrence ?

Christian Célis En permettant à nos clients de retourner des marchandises (même si livrées correctement), par exemple. Cela représente toutefois un défi logistique : les pièces retournées doivent être correctement identifiées avant de réintégrer le stock. Nous avons pour ce faire implémenté un nouveau système pour enregistrer et approuver le retour des marchandises. Après un



La précision et la rapidité de livraison nous distinguent de la concurrence

scannage de chaque pièce, le dispositif vérifie dans notre système ERP s'il s'agit bien de la bonne pièce. Lorsque des marchandises sont scannées sur le site du client, leur réception est confirmée à l'aide d'une impression.

Globalement, quels ont été les avantages de l'identification automatique pour Doyen Auto ?

Christian Célis Sans le recours à la technologie, il aurait été impossible d'atteindre nos niveaux actuels de qualité de service et de productivité.

| PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste

MES ALIMENTS SONT-ILS VRAIMENT FRAIS ?

LIVRAISONS CORRECTES ET TRAÇABILITÉ INTÉGRALE DES PRODUITS FRAIS: LA CLÉ POUR CONSERVER LES MARGES BÉNÉFICIAIRES

ALIMENTATION | PRODUCTION | TRANSPORT ET LOGISTIQUE | 3PL

Les réglementations européennes sur la traçabilité des aliments sont de plus en plus strictes. « Du champ à l'assiette », il faut identifier et suivre les produits, de même que stocker les données. S'agissant des denrées périssables, d'autres problèmes se présentent. Il faut garantir une gestion efficace de la chaîne du froid (voir article p4), mais aussi l'exactitude des livraisons. Si les livraisons erronées engendrent des réclamations et des retours coûteux, dans le secteur des denrées périssables, elles entament également la marge bénéficiaire, la durée de conservation des aliments jouant un rôle majeur à cet égard. Seachill, leader du traitement du poisson frais au Royaume-Uni, doit quotidiennement surmonter ces défis. En outre, elle doit respecter des délais très courts. Comment l'entreprise fait-elle face à ces challenges ?

Éviter les pénalités et accélérer les livraisons ?

Fournisseur de Tesco, géant britannique de la distribution alimentaire, Seachill livre chaque semaine des centaines de palettes de poisson frais. « Les courts délais d'approvisionnement de Tesco se révélaient être un défi majeur, commente Steve

Wallace, responsable IT chez Seachill. Nous recevons des commandes tard dans la journée, ce qui ne laissait qu'un petit créneau horaire pour expédier les produits. Le service d'expédition avait des difficultés à faire face pendant les pics d'activités. »

Seachill a donc mis en œuvre une solution d'acquisition des données par imagerie, qui saisit et analyse, en une seule lecture, des centaines d'étiquettes. Grâce à cette technologie Seachill traite quotidiennement des milliers de caisses de poisson. Non contente d'accélérer le processus de distribution, la solution contribue à garantir l'exactitude des expéditions. En cas de contestation malgré ce niveau de précision, la solution fournit une image de la palette, attestant l'exactitude et l'état de la livraison.

Seachill et Zetes ont été récompensées pour ce projet, basé sur la solution Visidot de Zetes. Elles ont en effet obtenu le premier prix dans la catégorie « Equipements et Technologies de gestion de matériaux » lors de la remise des awards CILT (Chartered Institute for Logistics and Transport) au Royaume Uni.

| PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste

“LA CONSOLIDATION NOUS AIDE À AMÉLIORER LA FLEXIBILITÉ DE NOS ACTIVITÉS ET LA QUALITÉ DE NOTRE SERVICE ”

LA CENTRALISATION DES PROCÉDURES D'ACHAT PERMET À DHL DE RÉDUIRE LES COÛTS LIÉS À LA GESTION DES FOURNISSEURS ET À L'ACHAT DES PRODUITS

TRANSPORT ET LOGISTIQUE | PROJETS MULTINATIONAUX

DHL a récemment décidé de simplifier ses procédures d'achat et de travailler avec un nombre restreint de fournisseurs agréés. Erik Brager, directeur du Cluster Production Equipment & Air Fleet chez DHL Procurement Europe, nous présente les avantages de cette approche.

Quelle est la stratégie actuelle de DHL Logistics ?

Erik Brager Les technologies de l'information et de la communication gagnent toujours plus en importance pour DHL. C'est d'ailleurs le cas pour toutes les sociétés de transport et de distribution. Il est tout simplement impensable de se passer de l'informatique pour les commandes, le suivi et la traçabilité des colis en ligne. Nos clients exigent en permanence des informations de meilleure qualité et plus rapides : ils veulent savoir à tout moment où se trouve leur colis. C'est pourquoi nous utilisons un système de suivi et de traçabilité solide nous permettant d'informer nos clients avec la plus grande précision possible. Le flux de transport physique et les flux informatiques virtuels doivent pour ainsi dire être synchronisés à tous les niveaux.

DHL : bref historique

DHL propose des services intégrés et sur mesure ainsi que des solutions orientées client pour la gestion et le transport de lettres, marchandises et informations. Le réseau international de DHL relie plus de 220 pays et territoires à travers le monde. La compagnie offre un savoir-faire incomparable en matière de transport express, de fret aérien et maritime, de transport terrestre, de solutions logistiques, ainsi que de services de courrier international. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 46 milliards d'euros en 2009.

Les services internes de la société sont regroupés sous « DHL Global Business Services ». Cette entité soutient la totalité du Groupe et toutes les unités commerciales dans le monde, y compris les départements Finance Operations, IT, HR et Procurement. Cette consolidation permet à l'entreprise d'améliorer la flexibilité de ses activités et la qualité de son service, mais aussi d'augmenter ses économies d'échelle et sa rentabilité.

Quelques chiffres clés

125.000 employés dans le monde

8 millions de clients

Présence dans 220 pays

Flotte de 350 avions

Flotte de 75.000 véhicules

4.700 bureaux

De même, la consolidation, tendance observée mondialement dans le secteur du transport et de la distribution, vise à améliorer la flexibilité des activités et la qualité du service. Le but de notre stratégie logistique est d'harmoniser nos activités dans tous les pays européens en recourant à moins de fournisseurs. Pour ce faire, en commençant par les achats (Procurement), nous concluons des contrats avec des fournisseurs préférentiels capables de nous aider sur différents marchés géographiques. À ce jour, chaque pays où DHL est active est desservi par différents intégrateurs système, opérant séparément les uns des autres. La société Zetes a été choisie comme l'un des fournisseurs préférentiels dans chacun des treize pays européens où elle est légalement représentée.

D'où est venue l'idée d'opter pour un nombre limité de partenaires préférentiels ?

Erik Brager L'objectif est bien entendu de réduire à la fois les coûts directs et indirects. Pour les coûts directs, c'est évident : si vous achetez de grandes quantités d'un même produit au même moment, le prix diminuera. Beaucoup d'entreprises travaillant à l'échelle internationale ont cependant tendance à oublier que



Les clients de DHL exigent en permanence d'obtenir des informations de meilleure qualité dans des délais plus rapides

la procédure d'achat implique également de nombreux coûts indirects. Une procédure d'achat décentralisée nécessite des efforts récurrents en vue de la sélection des fournisseurs et de la gestion des nombreuses relations avec eux (surveillance de la solvabilité, gestion des contrats de niveau de service (SLA) et des paiements...), ce qui représente un énorme gaspillage de temps. Une procédure centralisée est donc plus rentable.

Comment collaborez-vous avec vos filiales pour mettre en œuvre un tel projet ?

Erik Brager Dans le cadre de ce processus de centralisation, DHL attache une grande importance à la préservation de l'approche locale des différentes filiales internationales du Groupe. Nous avons donc privilégié un partenaire jouissant d'une présence géographique étendue. Grâce à cette approche, nous évitons soigneusement de négliger l'aspect « couleur locale ». Nous pouvons prendre des décisions concernant des déploiements d'identification automatique au niveau central et mondial, mais elles sont appliquées localement par les filiales de DHL et Zetes afin de renforcer la participation et d'améliorer l'acceptation au niveau local. Cette politique soulage également nos équipes d'un grand poids : elles ne doivent plus consentir des efforts récurrents en vue de sélectionner des fournisseurs et la gestion des relations avec ces derniers se déroule au niveau central.

“NOUS POUVONS PRENDRE DES DÉCISIONS AU NIVEAU CENTRAL ET MONDIAL, MAIS ELLES SONT APPLIQUÉES LOCALEMENT AFIN DE RENFORCER LA PARTICIPATION ET D'AMÉLIORER L'ACCEPTATION DANS CHAQUE PAYS”

Les besoins de DHL en matière de solutions d'identification automatique sont très vastes, à la fois en termes de technologie et de type d'applications. Quels ont été les critères pour sélectionner les deux fournisseurs ?

Erik Brager DHL possède des contrats dans le monde entier pour l'identification, l'impression, l'étiquetage, la préparation des commandes, le suivi et la traçabilité des colis, ainsi que d'autres applications d'identification automatique. Elle travaille, pour ce faire, avec de grands fournisseurs comme ZEBRA Technologies, DataLogic et Motorola. Il était donc primordial pour DHL de sélectionner des partenaires jouissant d'une vaste expérience et de nombreuses connaissances dans le déploiement d'une approche d'identification automatique intégrée avec tous ces fournisseurs dans beaucoup de marchés verticaux.



La procédure d'achat implique de nombreux coûts indirects

Quels sont les défis à relever par le secteur du transport et de la distribution : quels sont les pièges et les points intéressants ?

Erik Brager Sur un plan stratégique, j'épinglé – outre le besoin d'uniformité et de normalisation – la nécessité croissante de rester au fait des dernières technologies afin d'enrichir et d'optimiser davantage encore l'offre DHL sur le marché. Nous avons choisi Zetes comme fournisseur préférentiel, car cette société est très impliquée dans l'élaboration de solutions innovantes et recourt aux dernières technologies éprouvées comme l'identification par radiofréquence (RFID), le vocal et la technologie d'imagerie.

DHL et Zetes : une collaboration de longue date

Erik Brager DHL et Zetes partagent une belle histoire de réussites. La première implémentation Zetes réalisée chez DHL date de 1990, lorsque l'entreprise a installé un système de scannage à grande échelle dans le hub de DHL Express à l'aéroport de Bruxelles. Zetes a également fourni des équipements d'entrepôt et des étiqueteuses dans d'autres pays. Nous savions donc ce que Zetes pouvait nous apporter.

En outre, au moment de faire notre choix, nous avons pris en compte la diversité des solutions proposées par l'entreprise, son expertise commerciale verticale et sa connaissance des marchés locaux : autant d'atouts importants qui ont joué en sa faveur. Zetes est le partenaire parfait capable de fournir une solution globale, de l'analyse et de la conception du système le plus adéquat à la maintenance et au support technique concernant la mise en place de la solution.

| PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste

LES ENTREPÔTS INTERNATIONAUX DE DIA PARLENT D'UNE SEULE VOIX

LA PRÉPARATION VOCALE DE COMMANDES ET LEUR CONTRÔLE VIA RFID AUGMENTE LA SÉCURITÉ ET LA PRODUCTIVITÉ SUR 3 CONTINENTS

RETAIL | ENTREPOSAGE | 3PL | PROJETS MULTINATIONAUX

Soucieuse d'homogénéiser les processus qui représentent une valeur ajoutée pour la société, DIA, une filiale du Groupe Carrefour, optimise ses tâches de préparation de commandes sur 3 continents (Europe, Asie et Amérique latine) grâce à la solution vocale 3iV Crystal de Zetes. Une combinaison de cette même technologie vocale avec un système RFID a été déployée en Espagne il y a un an, à des fins de contrôle de la préparation de commandes. Le recours à des solutions innovantes permet à l'entreprise d'optimiser la qualité de ses processus et d'offrir un meilleur service au client. Julián Villena, Directeur Supply Chain du Groupe DIA, explique : « Conformément à nos pratiques habituelles, tous les tests pilotes réalisés avec succès en Espagne sont exportés dans les autres pays dans les meilleurs délais afin d'équiper chacune de nos filiales de la toute dernière technologie. »

La recherche de solutions modulables dans le monde entier

C'est en 2005 que DIA a commencé à envisager la solution vocale. La société utilisait jusqu'alors un système de radiofréquence déployé en standard dans tous les entrepôts espagnols et étrangers, et qui permettait une gestion « sans papier » et en temps réel des stocks. Des tests pilotes ont toutefois révélé qu'une solution vocale permettrait de faire évoluer les tâches de préparation de commandes en optimisant leur qualité et leur ergonomie.

Lancée en 2006 dans l'entrepôt de Villanueva (Valladolid, Espagne) avec 10 opérateurs, la phase pilote a donné des résultats satisfaisants en matière de productivité et de simplification du processus. Résultat : la solution vocale a été progressivement déployée dans d'autres entrepôts espagnols, ainsi que dans des entrepôts français, portugais et grecs du Groupe. Toutes les installations ont été réalisées par les filiales locales de Zetes. La solution a en outre été exportée dans les filiales d'Amérique latine et de Shanghai (Chine), où les partenaires locaux de Zetes ont pris le relais en fournissant un support technique dans le cadre des déploiements. DIA compte aujourd'hui quelque 2 900 opérateurs équipés de la technologie vocale répartis dans 38 de ses entrepôts.

SOLUTION ET AVANTAGES

Technologie vocale

Logiciel : 3iV Crystal

Processus optimisé : préparation de commandes

Mise en œuvre dans : 38 entrepôts dans 7 pays

Nombre d'utilisateurs : environ 2 900

En combinaison avec la RFID

Processus optimisé : contrôle de la préparation de commandes

Mise en œuvre en : Espagne – extension prévue à l'échelle mondiale

« La plus grande difficulté lors de l'exportation de ce type de système est son adaptation technique aux différentes langues », explique Julián Villena. « C'est la raison pour laquelle il était essentiel de pouvoir compter sur des contacts locaux dans chaque pays. Quant au système de gestion d'entrepôt, il est aussi identique dans les sept pays où DIA utilise la technologie vocale. » Et d'ajouter : « La plupart de nos applications de gestion sont mises au point en interne afin de correspondre le plus étroitement possible à notre modèle d'entreprise. »

Les opérateurs ont appris à utiliser les terminaux vocaux plus rapidement que prévu et les trouvent très conviviaux. Ils sont également très satisfaits de l'amélioration de la qualité de leur travail. « La technologie vocale offre à nos préparateurs de commandes une plus grande liberté de mouvement : plus besoin en effet de retourner à la machine pour valider chaque ligne de commande. Ce système a optimisé la sécurité et la productivité de l'entreprise. »

“LE SYSTÈME VOCAL A OPTIMISÉ LA SÉCURITÉ ET LA PRODUCTIVITÉ DE L'ENTREPRISE.”

DIA a aussi confié à Zetes le support technique, un service assuré par chacune des filiales locales de Zetes dans son propre pays. En tant qu'initiatrice des projets dans son pays, la filiale espagnole fournit également une assistance en Amérique du Sud et à chaque filiale Zetes qui en a besoin.

La RFID : une technologie qui peut parfaitement être intégrée dans les processus de DIA

Il y a un an, DIA a également lancé un projet RFID visant à contrôler la préparation de commandes. Avant de commencer à préparer une commande, le chariot est pesé sur une balance. Son numéro d'identification – encodé dans une balise – et son poids sont enregistrés dans le système de gestion d'entrepôt (WMS). Une fois la commande préparée, l'opérateur retourne à la balance afin de peser l'intégralité de la commande. Le contrôle est réalisé en fonction du poids de chaque article – enregistré dans le système – et du poids du chariot vide. Cette consultation en temps réel à l'aide du WMS de DIA indique la validité ou la non-validité de l'opération à l'utilisateur. Les contrôles exécutés par le passé nécessitaient la saisie manuelle de plusieurs données par le préparateur de commandes. En plus d'être lente et répétitive, cette tâche devait aussi être complétée par d'autres contrôles afin de garantir la qualité de la préparation.

“LA RFID NOUS PERMET D’AUTOMATISER LE PROCESSUS DE PRÉPARATION DE COMMANDES EN VUE D’ACCROÎTRE LA PRODUCTIVITÉ ET DE GARANTIR LA FIABILITÉ DES DONNÉES”

Julián Villena explique : « La RFID nous permet d’automatiser le processus en vue d’accroître la productivité et de garantir la fiabilité des données. En raison du mode de fonctionnement de l’entrepôt, c’était la seule technologie capable d’être intégrée dans nos activités. Notre plus grande satisfaction a été de constater qu’en dépit de la complexité technique et technologique du projet, le lancement et la réception des nouveaux processus ont été positifs, faciles et rapides.

Le projet a démarré fin 2009. Si tout se passe comme prévu, le système RFID devrait être mis en œuvre dans tous les entrepôts espagnols de DIA avant la fin de l’année. L’année prochaine verra le déploiement progressif du système en France et le début de l’expansion dans les autres pays. La standardisation des processus et des technologies étant l’une des clés de la réussite de l’entreprise, toutes les plateformes devraient être équipées de la RFID à court terme.

Innover en vue d’optimiser la productivité et la qualité

L’amélioration du processus logistique fait partie intégrante de la stratégie mondiale du Groupe consistant à rechercher en permanence de nouveaux services, caractéristiques et formats susceptibles d’être adaptés et de mieux satisfaire les clients tout en continuant à offrir un rendement optimal.

« Nous pensons qu’investir dans la technologie de pointe est le meilleur moyen de rester le leader dans le secteur de la distribution », déclare Julián Villena. « C’est la raison pour laquelle nous essayons toujours d’innover, dans le but d’améliorer non seulement notre productivité, mais aussi notre qualité. Le projet RFID de contrôle de préparation de commandes est un autre exemple de notre amélioration continue. »

“EN DÉPIT DE LA COMPLEXITÉ TECHNIQUE ET TECHNOLOGIQUE DU PROJET RFID, SON LANCEMENT ET SA RÉCEPTION ONT ÉTÉ POSITIFS, FACILES ET RAPIDES”



Les opérateurs ont appris à utiliser les terminaux vocaux plus rapidement que prévu et les trouvent très conviviaux

S’inscrivant dans le prolongement de cette logique, DIA réalise une veille technologique permanente afin de repérer les technologies capables d’offrir le meilleur rendement. Parmi d’autres projets, la société étudie avec Zetes de nouvelles utilisations de la RFID susceptibles d’optimiser ses processus.

« Nous avons décidé de collaborer avec Zetes à la suite de notre évaluation positive de son expérience dans la mise en œuvre de projets vocaux. Sa connaissance d’autres types de technologies, ainsi que son souci permanent de trouver la solution qui répond le mieux aux besoins de ses clients, nous ont décidés à solliciter son soutien pour nos projets à venir. En raison de l’homogénéisation des processus, son réseau européen de filiales est un autre facteur clé, de même que son alliance avec d’autres intégrateurs de systèmes sur d’autres continents », conclut Julián Villena.

DIA en bref

52 000 salariés

Présence dans 8 pays :

Active en Espagne, en Grèce, en Turquie, en Argentine, au Brésil et en Chine sous le nom de DIA

Active au Portugal sous le nom de Minipreço

Active en France sous les noms d’Ed et DIA

46 centres de distribution d’une superficie totale de 900 000 m²
6 475 établissements

| PLUS D’INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste

LES DONNÉES ERRONÉES COÛTENT ENVIRON 1,6 MILLIARD € PAR AN AU RETAIL BRITANNIQUE

LES PRINCIPAUX ACTEURS BRITANNIQUES DU RETAIL PERDRAIENT JUSQU'À 1% DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES CHAQUE ANNÉE



Alan Braithwaite, Professeur de l'école de gestion de Cranfield

RETAIL

Une étude menée par LCP Consulting et l'école de gestion de Cranfield estime à quelque 1% du chiffre d'affaires, soit 1,4 milliard € (1,6 milliard €), la perte annuelle due aux données erronées qui transitent entre les grands distributeurs britanniques et leurs fournisseurs. C'est nettement plus que le chiffre avancé par un récent rapport de GS1 UK et l'école de gestion Cranfield, faisant état de quelques 200 millions € (231 millions €) par an.

Les auteurs de l'étude, Alan Braithwaite et Richard Wilding, tous deux professeurs à l'école de gestion Cranfield, ont mené leur analyse en appliquant les statistiques Six Sigma aux résultats de l'étude de GS1. Ils ont identifié un taux d'erreurs spectaculaire au niveau des données de grands distributeurs publiées par GS1 (29.000 fois supérieur à celui préconisé par Six Sigma), ce qui laisse entendre qu'un élément d'information sur dix est erroné. Le taux global d'erreurs (GTIN) atteint ainsi 80%.

Les calculs du professeur Braithwaite ont identifié de façon plus précise les leviers de performance des grands distributeurs. Ils ont démontré l'impact que ces derniers pouvaient avoir sur les performances individuelles de l'entreprise. Les données manqueraient de précision ; des erreurs sont relevées au niveau des dimensions et du prix des produits ainsi qu'au niveau des paramètres opérationnels tels que l'approvisionnement des rayons, les quantités de réassort et les volumes de commande. Ce problème génère un énorme manque à gagner. Il conseille donc aux entreprises de se pencher sur leurs principaux processus de gestion des informations ainsi que sur les méthodes d'identification et de saisie des données.

«Les avantages des systèmes et des processus d'identification – dont le rôle est crucial – seraient plus importants qu'on ne l'imaginait, explique le professeur Alan Braithwaite. Il ne faut pas forcément gonfler les frais d'exploitation pour faire les choses correctement. Ce qu'il faut, c'est adopter une approche focalisée et mettre en place de bons processus et des KPI corrects. L'expérience nous a appris que ce qui est bien fait coûte aussi moins cher.»

«Les taux d'erreurs constatés et les coûts qu'ils entraînent sont inquiétants, explique Richard Wilding, surtout quand on voit les budgets que les grands distributeurs ont consacrés à l'identification des produits, la saisie des données et l'intégration de la chaîne logistique, ainsi que l'attention portée par de nombreuses entreprises aux méthodes Lean et Six Sigma.»

Pour Zetes, cette étude confirme l'importance d'une saisie en temps réel et correcte des données. La visibilité est le maître mot dans le secteur du retail, à l'heure où les entreprises cherchent à appliquer les principes du just in time et de la gestion de stocks en temps réel. La technologie permet déjà d'obtenir la précision Six Sigma en matière de saisie des données dans un système ERP. Cependant, l'étude révèle que des processus déficients peuvent en atténuer les avantages. Les grands distributeurs devraient en être conscients au moment de démarrer un projet et analyser la situation. Cette analyse devrait se faire avant de réaliser un quelconque investissement mais également de manière continue par la suite.

Pour résumer la problématique, LCP recommande une optimisation des données en 8 temps

1. Mesurer en permanence les performances réelles.
2. S'agissant des dimensions physiques, utiliser du matériel de mesure pour recueillir les données manquantes à la réception des marchandises.
3. Surveiller et analyser les ajustements de données.
4. Mettre en place un processus d'audit permanent.
5. Appliquer le cadre pour identifier le potentiel de valeur et se concentrer sur les débouchés importants.
6. Améliorer systématiquement les processus afin de maîtriser les intrants.
7. Traduire la précision Six Sigma en KPI transfonctionnels et responsabiliser chacun vis-à-vis de la qualité des données.
8. Automatiser si possible l'alignement des données.

Pour télécharger la version complète de l'étude, rendez-vous sur www.zetes.com/data-accuracy.

PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste

SYSTÈME U SUD TRAVERSE LES SAISONS AVEC 3iV CRYSTAL

SYSTÈME U SUD, PIONNIER DANS L'INTÉGRATION DE LA SOLUTION VOCALE, ACCÈDE AUX DERNIÈRES TECHNOLOGIES DU MARCHÉ

RETAIL | ENTREPOSAGE

Du dédié au multimodal, la centrale régionale sud du groupement de commerçants indépendants Système U, optimise ses process en entrepôt grâce à sa Solution 3iV Crystal et les terminaux VOW (Voice Only Wearable) et WT4090 de Motorola. Mr Mery Directeur des flux de marchandises et Mr Chelayfa Directeur de production informatique, nous expliquent comment ils tirent parti de leur solution vocale.

Quand a débuté votre collaboration avec Zetes ?

M. Chelayfa Nous nous sommes intéressés à la technologie vocale en 2004 et pour son intégration, notre choix s'est porté sur Zetes, qui de par l'approche de sa solution 3i Voice - solution ouverte et multiplateformes - ainsi que de par son expertise et son expérience de notre outil WMS Infolog de Generix Group, a su répondre à nos besoins.

Pourquoi avoir opté pour la solution vocale dans vos entrepôts ?

M. Mery Plusieurs raisons à cela, mais les deux majeures étaient que nous souhaitions améliorer la qualité de préparation et obtenir de ce fait un gain de productivité. Par ailleurs, Système U Sud s'est toujours inscrite dans une démarche d'optimisation

de ses processus de travail au travers de solutions innovantes. En 2004, certes nous n'étions pas les premiers à utiliser le vocal mais la technologie alors éprouvée par d'autres, nous permettait d'opter pour la solution de Zetes, qui proposait du matériel et un mode de fonctionnement relativement sécurisés. Déployée à grande échelle, nous restions des pionniers dans l'adoption de cette solution.

Dans quels délais avez-vous obtenu les résultats escomptés ?

M. Mery Les résultats ont été flagrants dès le 3ème mois. Sur la qualité, c'était indéniable, d'autant que chacun de nos préparateurs nouvellement équipés appliquait à la lettre la nouvelle procédure liée à l'introduction du code détrompeur destiné à réduire les erreurs de préparation. En productivité, la solution a amené un grand plus, c'est incontestable ! Tout d'abord d'un point de vue global, nous avons gagné sur la suppression de tâches administratives qui empêchaient les préparateurs de se consacrer à l'essentiel de leur fonction. Cela a demandé un peu plus de temps, mais leur motivation et leur réelle volonté d'évoluer ont grandement contribué à l'augmentation de notre productivité, notamment par le fait qu'ils préparaient plus de

Suite page 12

PLUS D'INFO ?

WWW.ZETES.FR/GLOBE7

DIVERS

QUI BÉNÉFICIE DE L'AUTO-ID ?

SYSTÈME U

Le distributeur français Système U fait dorénavant tourner 3iV Crystal sur les terminaux VOW et WT4090 de Motorola pour optimiser les opérations de picking, de transbordement et d'inventaire.

FLORAHOLLAND

La plus grande organisation au monde de vente aux enchères de fleurs utilise le vocal pour optimiser ses très spécifiques tâches de préparation de commandes.

SEACHILL

Seachill et Zetes ont été récompensés par le Chartered Institute of Logistics and Transport pour leur projet de vérification des expéditions basé sur la solution Visidot.

REGATTA

Le leader britannique de vêtements d'extérieur a installé une solution de communication sans fil combinée à des terminaux mobiles et a ainsi réussi à améliorer la précision des données concernant les stocks et la disponibilité en rayon, à éliminer les inventaires annuels et un picking plus précis.

AGENDA

SAP EWM EVENT

24 NOVEMBRE 2010

SAP Pays-Bas
's-Hertogenbosch - Pays-Bas

DHL INNOVATION DAY

1^{ER} DÉCEMBRE 2010

DHL Innovation Centre
Troisdorf - Allemagne

LOGIMAT

8-10 FÉVRIER 2010

Neue Messe
Stuttgart - Allemagne

SALON SITL (SALON DES SOLUTIONS LOGISTIQUES)

29-31 MARS 2011

Paris Porte de Versailles
Pavillon 7.2. FRANCE

CONTACTEZ UN SPÉCIALISTE

PROJETS MULTINATIONAUX

Jan Vermeesch
VP Multi-National Accounts
mna@zetes.com
+32 475 230 716

IMAGEID

Pascal Longchambon
Responsable Technologie ImageID
pascal.longchambon@fr.zetes.com
+33 (0)1 46 11 43 10

VOICE

Olivier Legros
Business development manager
olivier.legros@fr.zetes.com
+33 (0)1 46 11 43 00

SERIALISATION & TRACEBILITY

Jean-Pierre Mouly
Business development manager
jean-pierre.mouly@fr.zetes.com
+33 (0)1 46 11 49 03

CONTACT GÉNÉRAL

+33 (0)1 46 11 43 00
conchi.delage@fr.zetes.com

colis de jour en jour dans les mêmes plages horaires. Cela a été un indicateur fort sur le fait que nous étions sur la bonne voie...

Quelles raisons vous ont poussés à faire évoluer votre parc de terminaux ?

M. Chelayfa Au départ, notre choix matériel s'est porté naturellement sur ce que nous préconisé ZETES à savoir le Talkman de Vocollect, ce produit était en 2004 le seul à répondre à nos contraintes. Puis, est apparu un besoin nouveau, celui de pouvoir utiliser le terminal pour des processus autres que vocaux. Nous nous sommes donc intéressés à un système dit « multimodal » que nous pourrions utiliser pour des tâches vocales et non vocales. Après validation avec des équipes ZETES, nous avons opté pour le WT4090 de Motorola et nous l'avons déployé dans une partie de l'entrepôt. Ce nouveau terminal mains libres et « prêt à l'emploi » (c'est-à-dire sans enregistrement préalable du profil vocal de l'utilisateur), nous permet de gagner en flexibilité pendant les pics d'activité : les utilisateurs qui sont principalement des intérimaires, sont opérationnels immédiatement.

Puis, notre volonté d'homogénéiser notre parc de matériel, nous a poussés à nous intéresser à une version allégée du WT4090, le VOW. Bénéficiant de la dernière technologie en vigueur, il présentait à la fois un intérêt économique et pratique dans l'environnement « entrepôt », puisque n'ayant pas d'écran, il était beaucoup moins sujet à la casse. Nous avons donc mixé notre parc avec le WT4090 pour les activités multimodales et le VOW pour celles dédiées au picking. Ce choix, fait de Système U-SUD le premier à avoir implémenté le nouveau matériel en France.



Philippe MERY Directeur des Flux de Marchandises

Charles CHELAYFA Responsable de Production Informatique



Le multimodal permet à Système U de mutualiser le matériel et de pouvoir utiliser les mêmes terminaux pour des applications différentes.

En quoi une solution multimodale a-t-elle été un plus dans vos process ?

M. Mery Notre particularité dans cette région est que nous avons une très forte saisonnalité. Selon les périodes et en conséquence des besoins magasins, nous devons nous adapter et concentrer notre population sur une activité plutôt que sur une autre : réception, ventilation, préparation, inventaire. Nous demandons donc à notre personnel d'être très polyvalent et pour être optimisés nos équipements doivent nous permettre d'accéder à cette polyvalence sans devoir remettre en cause l'ensemble de nos process. La polyvalence du personnel passe par la polyvalence du matériel.

Le multimodal s'est fait ressentir comme un besoin : il nous permet de mutualiser le matériel et de pouvoir utiliser les mêmes terminaux pour des applications différentes.

Au terme des années, que pensez-vous de votre solution vocale ?

M. Chelayfa La flexibilité de la solution vocale est d'un réel intérêt pour nos activités : le système vient s'adapter à nos processus et non l'inverse. Toutes les tâches vocales développées par Zetes avec l'aide de nos équipes ont été réfléchies et personnalisées pour répondre à notre besoin métier. La compatibilité avec nos logiciels de gestion d'entrepôt et leurs évolutions potentielles était un prérequis. Ainsi, tous les ans, nous demandons à Zetes des évolutions. Nous sommes d'ailleurs en train de travailler et de réfléchir sur un devenir en termes de process.

M. Mery Si c'était à refaire, nous le referions, doublement même, puisque le matériel a énormément évolué et les contraintes que nous avons pu rencontrer auparavant ont aujourd'hui disparu. En matière de productivité et qualité de préparation, les avantages sont indéniables, nous ne reviendrons pas en arrière, ce n'est ni notre souhait ni celui des utilisateurs.

| PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste