

# Augmenter la productivité des entrepôts grâce à la sélection vocale des stocks

**Profil:**

Chaîne de magasins de proximité opérant en Amérique du Nord, en Europe et dans le monde

**Localisation:**

Québec, Canada

**Industrie:**

Vente au détail

**Site WEB:**

[www.couche-tard.com](http://www.couche-tard.com)

**Solutions:**

- Ivanti<sup>®</sup> Speakeasy, fournie par Ivanti
- Ivanti<sup>®</sup> Terminal Emulation, fournie par Ivanti
- EXASmart One<sup>®</sup> Service de programmation fourni par EXA Systèmes

**Avantages:**

- Augmentation de 22 % de la vitesse et de la productivité dans le processus de cueillette
- Taux de précision de 99,82% des picks atteints, garantissant une qualité de service élevée pour l'entreprise
- Intégration parfaite avec la technologie d'entrepôt existante
- Adoption rapide et enthousiaste par les utilisateurs

Couche-Tard exploite un réseau de plus de 2000 dépanneurs au Canada, des Maritimes à l'Ouest canadien, principalement sous les marques Couche-Tard<sup>®</sup> et Mac's<sup>®</sup>. La société exploite également des milliers de magasins sous la marque Circle K aux États-Unis, en Europe et dans d'autres parties du monde.

**Faire le point sur la situation**

Les 650 magasins Couche-Tard au Québec sont desservis par un seul centre de distribution situé à Laval. Le centre de distribution abrite plus de 3 000 SKU couvrant une large gamme de produits périssables et non périssables et est chargé d'assurer trois livraisons programmées à chaque magasin toutes les deux semaines.

Le directeur du centre de distribution, Luc Frappier, commente : "Toute notre activité au Québec dépend de l'efficacité et de l'efficience de notre centre de distribution. Nous sommes fiers de la rapidité et de la précision de notre logistique, et la capacité à choisir les bons SKU de l'entrepôt pour les expédier à chaque magasin est au cœur de tout ce que nous faisons. Nous cherchons toujours à trouver des moyens novateurs de réduire ne serait-ce que de quelques secondes chaque prélèvement, car même de minuscules améliorations se traduisent par des avantages importants pour l'ensemble de l'entreprise".

Dans le cadre de cette volonté d'innovation, Couche-Tard a décidé de remplacer ses processus d'entrepôt basés sur des planches à pince et des pistolets à étiquettes par une solution basée sur des ordinateurs mobiles portables de Zebra. Ces appareils se connectent au système de gestion d'entrepôt existant de l'entreprise via l'émulation de terminal Ivanti, alimentée par Wavelink.

"Les économies réalisées sur les achats de papiers ont été importantes", déclare Benjamin Carmel, directeur des opérations et du transport chez Couche-Tard. "Le simple fait de nous débarrasser des étiquettes que nous utilisions auparavant nous a permis d'économiser 36 000 dollars par an, et nous avons également réduit notre impact sur l'environnement. Le succès du passage à une technologie portable nous a donné un appétit d'innovation encore plus grand".



## Saisir l'opportunité à deux mains

L'introduction de la technologie vocale a été un grand pas en avant pour Couche-Tard, non seulement parce qu'elle a permis de réduire les coûts, mais aussi parce qu'elle a libéré les préparateurs de commandes de la nécessité de transporter dans l'entrepôt pendant qu'ils travaillent des piles de papier et d'étiquettes contenant les commandes.

Luc Frappier ajoute : "Pour choisir des articles rapidement et efficacement, il est certainement utile de pouvoir utiliser les deux mains. Moins nos employés doivent porter d'attirail sur eux, plus rapides et précis ils deviennent".

Cependant, bien que les appareils Zebra puissent être montés sur les poignets des utilisateurs, ils ne permettaient pas un fonctionnement totalement mains libres. Les utilisateurs devaient toujours regarder l'écran et appuyer sur les boutons des appareils pour recevoir des instructions et confirmer leur choix.

Carmel déclare : "Nous savions à l'époque qu'une solution à commande vocale serait idéale, mais toutes les options que nous avons examinées étaient très coûteuses et difficiles à intégrer dans nos systèmes existants. Nous ne voulions pas avoir à installer un module de prélèvement et un serveur vocal séparés, ni à remplacer l'une de nos infrastructures ou l'un de nos dispositifs existants. Nous sommes très satisfaits du reste de nos systèmes de gestion d'entrepôt, nous voulions juste une couche de reconnaissance vocale que nous pourrions intégrer de manière transparente au sommet".

## Prélèvement des stocks suivant les ordres de l'utilisateur

Lorsque **EXA Systèmes**, le partenaire technologique de longue date de Couche-Tard, a présenté l'équipe du centre de distribution à Ivanti Speakeasy, il est vite devenu évident que c'était la solution que Couche-Tard recherchait.

Francis Joannette, vice-président des ventes chez **EXA Systèmes**, commente : "Chez **EXA Systèmes**, nous réalisons avec succès des projets d'automatisation vocale pour nos clients depuis plus de 20 ans, et nous connaissons tous les principaux fournisseurs et

technologies sur le marché. Nous avons une bonne compréhension des défis de Couche-Tard et savions qu'ils étaient désireux d'optimiser davantage leur environnement - mais seulement si nous pouvions leur proposer une solution qui correspondrait à leur budget et à leur désir de laisser les systèmes existants en place. Avec Ivanti Speakeasy, alimenté par Wavelink, le déploiement d'une solution de sélection vocale n'est plus compliqué ni coûteux. Cela en fait une solution parfaite pour les opérations de picking de Couche-Tard".

"Ivanti Speakeasy s'installe simplement sur notre plateforme existante et fonctionne entièrement sur nos appareils portables, sans qu'il soit nécessaire d'installer un serveur vocal séparé ou de modifier notre système de gestion d'entrepôt", explique M. Frappier. "Il convertit efficacement le texte de notre interface existante en parole, de sorte que l'utilisateur n'a pas besoin de regarder son écran pour obtenir la prochaine instruction. Il lui permet également de parler dans un casque au lieu de taper des commandes dans l'appareil, de sorte qu'il peut désormais effectuer la plupart des aspects de son travail en gardant les mains libres".

---

***"Ivanti Speakeasy rend le développement et le déploiement de solutions vocales si faciles que les possibilités semblent presque infinies."***

— Luc Frappier, Directeur du centre de distribution

---

Couche-Tard savait que la solution ne serait un succès que si elle offrait une bonne expérience utilisateur, aussi l'équipe du projet a-t-elle pris soin d'impliquer l'équipe de sélection pendant la phase de conception. L'un des meilleurs préparateurs de l'entreprise s'est porté volontaire pour jouer le rôle de super-utilisateur pendant la phase pilote, et en deux semaines, l'équipe du projet avait prouvé que la solution donnerait des résultats positifs.

Carmel déclare : "Notre super-utilisateur était déjà un très bon cueilleur - il faisait une moyenne de 135 cueillettes par heure, en comparaison à la moyenne de l'entreprise qui est environ 110. Mais Speakeasy l'a aidé à faire passer sa performance à un niveau supérieur, jusqu'à 160 picks à l'heure!. Et lorsque nous avons déployé la

solution à plus grande échelle, nous avons constaté une amélioration encore plus importante des performances des utilisateurs : la moyenne est passée de 110 à 135, ce qui représente une augmentation de la productivité de 22 %".

L'efficacité de la solution a également contribué à renforcer le niveau de précision déjà élevé des processus de prélèvement de Couche-Tard. La société affiche un taux de précision de 99,82%, ce qui signifie que l'augmentation de la vitesse de prélèvement n'a pas eu d'impact négatif sur la qualité du service.



### Accélérer le rythme d'adoption par les utilisateurs

Luc Frappier ajoute : "L'un des éléments clés de la solution est qu'elle n'oblige pas les cueilleurs à l'utiliser. Nous avons des membres de notre équipe qui sont malentendants, par exemple, et ils peuvent toujours utiliser l'interface texte sur leurs appareils portables. Les gens peuvent se mélanger, en utilisant l'interface qui leur convient.

Ils sont les meilleurs dans une situation particulière. Cette approche multimodale a réellement contribué à encourager l'adoption.

L'enthousiasme du super-utilisateur a également contribué à convaincre d'autres cueilleurs d'essayer la nouvelle solution, comme l'explique Carmel : "Il était très satisfait de la solution et du niveau d'engagement de l'équipe du projet, il est donc devenu un ardent défenseur. Bientôt, les autres utilisateurs ont voulu le rejoindre activement. Cela s'est avéré être un moyen très efficace de gérer le déploiement".

À l'avenir, Couche-Tard envisage d'étendre l'utilisation de la technologie vocale, afin que d'autres équipes de son centre de distribution puissent en bénéficier.

Frappier conclut : "Il y a beaucoup d'autres aspects de nos opérations d'entreposage, comme nos processus de réception et de mise à disposition, qui pourraient être optimisés grâce à la reconnaissance vocale. Ivanti Speakeasy permet de développer et de déployer des solutions vocales si facilement que les possibilités semblent presque infinies".



[www.exainc.com](http://www.exainc.com)



1.800.EXA.5383



[ventesexa@exainc.com](mailto:ventesexa@exainc.com)