LIVRE BLANC

Gérer les nouvelles attentes des clients grâce au vocal dans les entrepôts

infios
a Körber company

Gérer les nouvelles attentes clients grâce au vocal dans les entrepôts

Au cours de la dernière décennie, les clients ont pris l'habitude d'obtenir tout ce qu'ils veulent quand ils veulent, même si le centre de distribution possédant l'objet de leurs désirs se trouve à l'autre bout du pays.

Ce que l'on considérait autrefois comme des achats de dernière minute est devenu la norme. De nombreux clients préfèrent aujourd'hui attendre le dernier moment pour passer commande plutôt qu'anticiper leurs achats. Ces achats de dernière minute peuvent provoquer un pic de stress dans les entrepôts car les délais d'expédition et les heures de cutoff revêtent une importance de plus en plus grande.

Face à ces nouvelles attentes, de nombreuses entreprises se trouvent au pied du mur. Que faut-il faire ? Recruter ? Augmenter les heures supplémentaires ? Répercuter les coûts sur les clients ? Heureusement, les technologies vocales peuvent résoudre un grand nombre de problèmes occasionnés par cette hausse des attentes et fournissent des avantages qui ont un impact positif sur l'ensemble des opération.

« Vous recrutez plus d'employés, vous augmentez les heures supplémentaires ou vous répercutez le coût directement sur les clients ? »



À propos du vocal

Les technologies vocales destinées aux centres de distribution ont été créées dans un seul objectif : maximiser l'efficacité opérationnelle dans les entrepôts.

Les méthodes traditionnelles, basées par exemple sur le papier ou la RF, obligent les opérateurs à détourner leur attention de la tâche en cours pour regarder un papier ou un écran, ce qui prend du temps et accroît le risque d'erreur.

Les technologies vocales leur libèrent les mains et les yeux, les instructions leur étant directement transmises dans un casque par le WMS. Ils travaillent donc plus vite et plus efficacement, ce qui a un impact positif sur la productivité et la précision de votre entrepôt.

Le vocal est généralement utilisé dans l'entrepôt pour faciliter des tâches telles que la préparation de commandes, la mise en stock, le réapprovisionnement ou les inventaires tournants, mais il peut aussi être déployé dans d'autres zones. Les secteurs qui nécessitent une forte intervention de la main de l'homme, comme l'agroalimentaire, ont été les premières à adopter les technologies vocales. Elles ont toutefois aussi fait des progrès significatifs dans d'autres secteurs tels que les pièces détachées automobiles, le retail ou le commerce de gros, les 3PL, le e-commerce, la production et la distribution.

Le recours au vocal se traduit par une amélioration de la productivité, de la précision et de la sécurité, une formation plus courte et un renforcement de la sécurité, de nombreuses entreprises parvenant à rentabiliser leur investissement en moins de 12 mois.



Achats de dernière minute

Bien qu'un achat puisse être effectué à la dernière minute, les attentes des clients changent rarement.

Si vous ne parvenez pas à livrer le bon produit dans le délai souhaité par vos clients, vous risquez de perdre des commandes et de voir vos clients se tourner vers vos concurrents lors de leurs prochains achats.

Heureusement, le vocal est là, qui peut être une réponse au stress engendré par ces commandes de dernière minute. Les entreprises qui en équipent leurs employés constatent une augmentation de 10 à 30 % de leur productivité, ce qui leur permet de mieux gérer les courts délais d'expédition. Ces augmentations entraînent souvent une diminution des heures supplémentaires et d'autres dépenses opérationnelles, car vos employés actuels peuvent exécuter plus de tâches que s'ils n'étaient pas équipés du vocal, même en effectuant ces heures supplémentaires.

Avec des entreprises comme Amazon, Walmart ou encore Best Buy qui proposent une expédition gratuite en deux jours, les délais d'expédition serrées deviennent la norme dans de nombreux secteurs.



Mise à jour en temps réel des stocks

Avec l'essor du e-commerce, beaucoup d'entreprises ont dû transformer leurs entrepôts afin de pouvoir traiter les commandes passées en ligne, en plus des expéditions de stocks programmées à intervalles réguliers.

Par contre, pour être surs de pouvoir répondre aux besoins des clients, les entrepôts doivent avoir accès à bien plus d'informations qu'auparavant.

Le logiciel vocal permet la mise à jour en temps réel de votre WMS ou de votre ERP, de façon à ce que vous disposiez toujours d'informations correctes sur les variations de vos stocks. Ainsi, vous pouvez prendre des décisions et faire des promesses en étant parfaitement informé, ou même rediriger vos employés en cours de picking.

Grâce à la mise à jour en temps réel, vos clients en ligne savent ce qu'il en est, car ils peuvent voir l'évolution des stocks ou la date de retour en stock des articles.

Des commandes précises

S'ils constatent l'absence d'un article ou une erreur dans leur commande, ils ont tendance à associer cette erreur à l'entreprise et non à la personne qui a préparé la commande.

Pour de nombreux clients, l'exactitude des commandes est le critère le plus important lorsqu'ils font appel à une entreprise.

Grâce au vocal, vos préparateurs ont les mains et les yeux libres et peuvent donc rester concentrés sur leurs tâches tout au long de leurs déplacements dans l'entrepôt. Plus besoin de baisser les yeux pour regarder un écran RF ou cocher un article sur un document papier, ce qui réduit de 50 % le risque d'erreur lors du picking.

Processus à valeur ajoutée

On trouve des processus à valeur ajoutée dans de nombreuses entreprises de production, en particulier chez celles qui proposent un certain niveau de personnalisation. Ces processus ont un coût et suscitent des attentes très pointues chez les clients.

Alors que le vocal est surtout connu pour le picking, il a trouvé une solide application dans les processus à valeur ajoutée répétitifs. Plutôt que d'avoir une feuille de papier qui circule entre les préparateurs avant d'être stockée au cas où il y aurait un problème un jour, le vocal fournit les informations dans un casque. Ces informations garantissent que chaque préparateur suit le processus standard et qu'il saisit ses informations dans le système plutôt que sur une fiche.

C'est non seulement plus respectueux de l'environnement, mais aussi plus efficace pour stocker des informations pertinentes, comme le nom de la personne qui a inspecté l'article et la date à laquelle l'inspection a eu lieu.

CONCLUSION

Bien que les clients soient la colonne vertébrale d'une organisation, ce n'est pas eux qui doivent la faire tourner. Si vous avez l'impression que les attentes de vos clients commencent à perturber vos opérations, c'est qu'il est peut-être temps de réfléchir au vocal. Il résoudra un grand nombre des problèmes auxquels vous êtes confrontés, mais vous surprendra aussi avec pléthore d'autres avantages.

Pour en savoir plus sur nos solutions vocales,

CONSULTEZ NOTRE SITE INTERNET

infios
a Körber company

Infios.com

Copyright © Infios ou ses sociétés affiliées
Tous droits réservés