



De internationale magazijnen van DIA spreken in koor

Optimalisatie van orderpicktaken met spraaktechnologie en RFID verhoogt de veiligheid en productiviteit op 3 continenten

Oplossing en voordelen: Voice

- **Software:** 3iV Crystal
- **Geoptimaliseerd proces:** picking
- **Geïnstalleerd in:** 38 magazijnen in 7 landen
- **Aantal voice-gebruikers:** circa 2.900

In combinatie met RFID

- **Geoptimaliseerd proces:** orderpickcontrole
- **Geïnstalleerd in:** Spanje - wereldwijde implementatie gepland

DIA, een dochtermaatschappij van de groep Carrefour, optimaliseert de orderpicktaken op drie continenten (Europa, Azië en Latijns-Amerika) met de 3iV Crystal voice-oplossing van Zetes. Reden hiervoor is dat DIA de processen die meerwaarde bieden, graag wil standaardiseren. Een combinatie van deze voice-oplossing met RFID-systeem is een jaar geleden ook in Spanje geïnstalleerd met als doel orderpickcontrole te verbeteren. Door het gebruik van innovatieve oplossingen kan DIA de kwaliteit van processen verbeteren en de klant een betere dienstverlening garanderen. Julián Villena, Director Supply Chain van de DIA Group: “In overeenstemming met onze gebruikelijke manier van werken worden alle succesvolle pilot projecten in Spanje zo snel mogelijk in de andere landen toegepast, zodat al onze vestigingen gebruik kunnen maken van de meest recente technologie”.

De wereldwijde zoektocht naar schaalbare oplossingen

DIA zette in 2005 de eerste stappen richting voice. Tot dan gebruikte men een radiofrequentiesysteem dat standaard geïmplementeerd was in alle magazijnen in en buiten Spanje. Hierdoor kon men een papierloos magazijn met realtime voorraadbeheer runnen. Na een paar tests met voice bleek echter dat de kwaliteit van de ordervoorbereidingstaken en de ergonomische aspecten verder verbeterd konden worden aan de hand van een voice-oplossing.

De pilotfase ging in 2006 in het Villanueva-magazijn (Valladolid - Spanje) met 10 operators van start. Men was tevreden met de resultaten, op het vlak van de productiviteit en de procesvereenvoudiging. Vervolgens werd de voiceoplossing geleidelijk ingevoerd in de andere Spaanse, Franse, Portugese en Griekse magazijnen van de Groep. Deze projecten werden alle uitgevoerd door lokale Zetes-vestigingen. De oplossing werd ook



De operators konden sneller dan verwacht met de voice terminak werken en vinden ze zeer gebruiksvriendelijk

geïmplementeerd in vestigingen in Latijns-Amerika en het Chinese Shanghai. Daar leverden lokale Zetes-partners technische ondersteuning bij de implementatie. Momenteel werken ongeveer 2.900 operatoren met voice in 38 magazijnen van DIA.

“De grootste moeilijkheid bij het exporteren van een dergelijk systeem is de technische aanpassing aan de verschillende talen”, zegt Julián Villena. “Daarom was het zo belangrijk dat we in elk land konden terugvallen op lokale contactpersonen.” Voor wat betreft het WMS geldt hetzelfde in de zeven landen waar DIA momenteel aan met een voicesysteem werkt. “De meeste van onze management toepassingen worden intern ontwikkeld, zodat ze zoveel mogelijk op ons bedrijfsmodel aansluiten”, beklemtoont Villena.

De operators leerden sneller dan verwacht werken met de voiceterminals en vonden ze erg gebruiksvriendelijk. Ze waren er ook erg over te spreken dat de kwaliteit van hun werk verbeterde. “Onze pickers hebben dankzij voice een grotere bewegingsvrijheid, omdat ze niet meer terug hoeven naar de machine om elke orderlijn te bevestigen. Dit heeft zowel de veiligheid op de werkvloer verbeterd als de productiviteit verhoogd.”

Werken met een voice-systeem heeft de veiligheid op de werkvloer verbeterd en de productiviteit verhoogd.

DIA vertrouwde ook de technische softwareondersteuning aan Zetes toe. Alle lokale Zetes-vestigingen zorgen voor deze dienstverlening in hun eigen land. De Spaanse vestiging levert, als initiator van de projecten in eigen land, ook ondersteuning aan Zuid-Amerika en aan elke vestiging van Zetes die informatie nodig heeft.

RFID: een technologie die naadloos in de processen van DIA geïntegreerd kan worden

Een jaar geleden lanceerde DIA ook een RFID-project voor de orderpickcontrole. Voordat een order wordt voorbereid, wordt de trolley op een weegplatform geplaatst en gewogen. De trolley heeft een identificatie die is opgeslagen in een tag. Dit nummer wordt samen met het gewicht in het WMS geregistreerd. Nadat de operator de order heeft voorbereid, weegt hij het totale gewicht van de order op het weegplatform. De controle wordt uitgevoerd in overeenstemming met het gewicht van elk artikel dat in het systeem is opgeslagen en met het gewicht van de lege trolley. Deze realtime controle van het DIA WMS laat de gebruiker weten of de operatie al dan niet geldig is. In contrast hiermee moest de orderpicker vroeger handmatig bepaalde gegevens ter controle invoeren. Dat was niet alleen langzamer en erg repetitief, ook waren er toen extra controles nodig om de kwaliteit van de voorbereiding te garanderen.

Met RFID kunnen we het ordervoorbereidingsproces automatiseren. Dat vergroot de productiviteit en zorgt voor meer betrouwbare gegevens.

Julián Villena: “Met RFID kunnen we het ordervoorbereidingsproces automatiseren. Dat vergroot de productiviteit en zorgt voor meer betrouwbare gegevens. Door de aard van de activiteiten in ons magazijn was dit de enige technologie die in onze dagelijkse manier van werken geïntegreerd kon worden. Wij haalden erg veel voldoening uit het feit dat de introductie en de aanvaarding van de nieuwe processen erg positief, snel en gemakkelijk bleek ondanks de technische en technologische complexiteit van het project”.

Ondanks de technische en technologische complexiteit van het RFID-project was de introductie en acceptatie erg positief, snel en gemakkelijk verlopen.

Het project ging eind 2009 van start en, als alles volgens plan verloopt, zal DIA het RFID-systeem voor het einde van het jaar in alle Spaanse magazijnen geïnstalleerd hebben. Volgend jaar wordt het systeem verder in Frankrijk geïmplementeerd en start de uitbreiding naar de andere landen. Aangezien de standaardisering van de processen en technologie een van de cruciale aspecten is voor het succes van de onderneming, wordt verwacht dat alle platforms op korte termijn van RFID zullen worden voorzien.

Innoveren met het oog op betere resultaten en kwaliteit.

De verbetering van de logistieke processen maakt deel uit van de wereldwijde strategie van de Groep om continu te zoeken naar nieuwe diensten, eigenschappen en formats die verbeterd kunnen worden om zo de klanten nog beter van dienst te zijn door de beste prijs-kwaliteitsverhouding te bieden.

“Wij zijn ervan overtuigd dat investeren in nieuwe technologie de beste manier is om de toonaangevende speler in de distributiesector te blijven”, benadrukt Julián Villena. “Daarom proberen we niet alleen te vernieuwen met het oog op betere resultaten, maar ook om onze kwaliteit te verbeteren. Het RFID-orderpickcontrole project is een van de vele voorbeelden van onze continue innovatieve verbeteringen.”

In lijn met deze logica houdt DIA continu nieuwe technologieën in het oog om zo snel mogelijk van de innovaties die de grootste voordelen kunnen bieden, op de hoogte te zijn. DIA onderzoekt samen met Zetes nog andere, nieuwe manieren om haar processen met RFID te optimaliseren.

“We zijn met Zetes gaan samenwerken op basis van onze positieve ervaring met de implementatie van voiceprojecten. Hun kennis van andere typen technologieën en het feit dat ze als doel hebben die oplossing te vinden die het best past bij de behoeften van hun klanten, overtuigde ons om de expertise van Zetes ook in te zetten voor onze toekomstige projecten. Voor de standaardisatie van processen is daarnaast ook het Europese netwerk van vestigingen en de samenwerking met systeemintegrators op andere continenten erg waardevol”, besluit Julián Villena.

DIA kort samengevat

- ***52.000 werknemers***
- ***Aanwezigheid in 8 landen:***
 - ***Actief onder de naam DIA in Spanje, Griekenland, Turkije, Argentinië, Brazilië en China***
 - ***Actief in Portugal als Minipreço***
 - ***Actief in Frankrijk als Ed en DIA***
- ***46 distributiecentra met een totaal oppervlak van 90.000 m²***
- ***6.475 vestigingen***