

**AZIENDA: CONAD DEL TIRRENO**  
**MERCATO: GRANDE DISTRIBUZIONE**

### I BENEFICI DELLA VOCE:

#### OBIETTIVI

- ▄ **Abbattimento degli errori di preparazione**
- ▄ **Miglioramento dell'accuratezza e, di conseguenza, della qualità del servizio offerto**
- ▄ **Incremento della produttività**

#### RISULTATI

- ▄ **Abbattimento degli errori -90%**
- ▄ **Incremento della produttività del 23%**
- ▄ **Accuratezza migliorata dal 99,03% al 99,75%**



#### **Conad del Tirreno: non solo Food per il centro Italia**

Conad del Tirreno è una grande cooperativa di imprenditori indipendenti che opera con le insegne E.Leclerc Conad, Conad e Margherita rifornendo i soci in quattro regioni: Toscana, Lazio, Sardegna e Liguria limitatamente alla sola provincia di La Spezia. Questa realtà rappresenta oggi una delle maggiori imprese italiane della distribuzione associata, come testimonia l'ottima chiusura del 2006 con un volume di affari all'ingrosso di 933 milioni di Euro. Il Gruppo Conad del Tirreno ha registrato negli anni una progressiva crescita verso il modello operativo e gestionale tipico della Grande Distribuzione, pur conservando e valorizzando la propria specificità di Gruppo e la propria missione. A Montopoli Valdarno (PI) è operativo il nuovo centro di distribuzione (CeDi) unico per Toscana e Liguria: circa 50.000 mq. in cui sono convogliate tutte le attività dei magazzini della Toscana con l'eccezione di una parte degli extralimentari e dell'omaggistica. Di questa struttura fa parte il magazzino dedicato ai generi vari che ricopre una superficie di 35.000 mq.

*"La consulenza di KFI è stata decisiva, poiché ha garantito una presenza costante in ogni fase del progetto (preliminare, studio di fattibilità, progettazione, analisi, sviluppo, sperimentazione e messa a punto) con competenza e determinazione. I loro consigli sono stati determinanti per la nostra scelta. KFI ha collaborato attivamente anche con Etnoteam, cui abbiamo affidato la gestione del progetto e l'integrazione con il nostro WMS"*

**Riccardo Ciuti,**

Direttore Sistemi Informativi di Conad del Tirreno

## LA SFIDA

### Abbattimento degli errori per incrementare la produttività

Conad del Tirreno si avvale da oltre 10 anni dei servizi a Radio Frequenza attraverso l'utilizzo in tutti i propri magazzini e per ogni operazione di un migliaio di terminali RF e di video-terminali. La valutazione del passaggio alla tecnologia vocale è stata dunque una naturale evoluzione, e un passo quasi obbligato. La tecnologia *Vocollect Voice*<sup>®</sup> è stata implementata, per il momento, solamente presso il CeDi di Montopoli Valdarno dedicato ai generi vari, dove ogni giorno gli addetti alla preparazione degli ordini movimentano 90.000 colli relativi a 400 ordini per un valore di 700 mila Euro. I numeri diventano ancora più interessanti se visti sull'anno: 15.000 referenze e 15 milioni di righe di spedizione trattate. Il passaggio all'utilizzo della voce per la sola fase di preparazione degli ordini attraverso il case picking è stato compiuto nella convinzione che le caratteristiche sostanziali di *Vocollect Voice*<sup>®</sup> potessero contribuire all'obiettivo principale di Conad del Tirreno: l'abbattimento degli errori e un incremento della produttività. La tecnologia vocale, implementata da KFI, partner certificato di *Vocollect*, ha permesso di risolvere soprattutto con l'uso del check, il problema dell'errore di inversione dell'articolo e di semplificare la preparazione di più colli di uno stesso articolo, in quanto grazie alla comunicazione vocale è possibile seguire in tempo reale le operazioni.

## LA SOLUZIONE

### Vocollect Voice al servizio degli operatori di Montopoli Valdarno

Conad del Tirreno ha deciso di implementare *Vocollect Voice*<sup>®</sup> dopo la messa in atto di un progetto pilota che ha permesso anche ai più scettici in azienda di testare e

*"Al momento della scelta di implementare la voce, Vocollect e KFI sono state certamente le aziende che, con la loro consolidata e pluriennale esperienza nel settore, ci hanno garantito l'offerta e l'implementazione di una soluzione altamente specializzata per il nostro lavoro"*

**Riccardo Ciuti,**

Direttore Sistemi Informativi di Conad del Tirreno

avere dimostrazione concreta dei benefici che la voce può apportare nei CeDi. "Al momento della scelta di implementare la voce, *Vocollect* e *KFI* sono state certamente le aziende che, con la loro consolidata e pluriennale esperienza nel settore, ci hanno garantito l'offerta e l'implementazione di una soluzione altamente specializzata per il nostro lavoro", spiega Riccardo Ciuti, Direttore Sistemi Informativi di Conad del Tirreno. La consulenza qualificata del partner *KFI* e la solidità della soluzione proposta hanno permesso ai manager dell'azienda di osservare, rispetto alla soluzione RF precedente, la differenza in termini di abbattimento delle difettosità dovuta soprattutto al check-picking e all'agevolazione di avere mani e occhi liberi, il vero vantaggio per qualsiasi operatore di magazzino. Le informazioni vengono infatti scambiate per mezzo di comandi e risposte vocali, che consentono un dialogo in tempo reale tra gli operatori e il Sistema di Gestione del Magazzino (*Montopolis*). In questo modo gli operatori sono più concentrati sulle loro attività e le loro mani sono libere di eseguire le operazioni.

## IL RISULTATO

### Drastica riduzione degli errori di preparazione a beneficio della qualità del servizio offerto

Attualmente, presso il CeDi di generi vari di Montopoli Valdarno, 40 operatori per turno utilizzano il *Talkman*<sup>®</sup> T5 e le cuffie SR-20 per la gestione delle operazioni di preparazione dell'ordine con risultati ragguardevoli. L'introduzione di *Vocollect Voice*<sup>®</sup>, supportata dalla consulenza di *KFI*, ha permesso a Conad del Tirreno di verificare e quantificare, dopo soli 3 mesi dall'implementazione della nuova soluzione, i numerosi benefici ottenuti. Primo fra tutti un decisivo miglioramento della qualità del lavoro eseguito e la conseguente riduzione della percentuale di errore del 75%, incrementando la produttività aziendale del 17%.

"La consulenza di *KFI* è stata decisiva, poiché ha garantito una presenza costante in ogni fase del progetto (preliminare, studio di fattibilità, progettazione, analisi, sviluppo, sperimentazione e messa a punto) con competenza e determinazione. I loro consigli sono stati determinanti per la nostra scelta", sottolinea Riccardo Ciuti. La buona riuscita del progetto, l'opportunità offerta all'azienda di impadronirsi di un nuovo metodo di lavoro capace di portare a risultati concreti e le esperienze di successo all'interno del Gruppo, ha spinto Conad del Tirreno a valutare l'opportunità di adottare *Vocollect Voice*<sup>®</sup> all'interno di altri magazzini.



Vocollect Europe:  
Voc\_ita@vocollect.com  
02 45480290  
[www.vocollect.com/it](http://www.vocollect.com/it)

KFI:  
[www.kfi.it](http://www.kfi.it)

© Copyright June 2008, Vocollect, Inc. Vocollect<sup>®</sup>, Voice-Directed Work<sup>®</sup>, Talkman<sup>®</sup> and Vocollect Voice<sup>®</sup> are registered trademarks of Vocollect, Inc. All rights reserved