

ARTDECO OPTIMISE LES EXPEDITIONS E-COMMERCE GRÂCE À LYDIA VOICE

Le fabricant de cosmétiques ARTDECO utilise la solution de préparation de commandes LYDIA Voice pour améliorer les performances de son activité E-Commerce. La solution de picking vocal d'EPG (Ehrhardt Partner Group) a remplacé un ancien système vocal sur deux sites logistiques à Karlsfeld et Bergkirchen. Grâce à la préparation de commandes multiples, les employés du service d'expédition peuvent préparer jusqu'à 48 commandes en parallèle. LYDIA Voice leur offre une totale liberté de mouvement, ce qui leur permet de se concentrer sur la tâche à accomplir.

Avec un large portefeuille de produits de petite taille, des commandes avec des volumes multiples et des délais de livraison serrés, l'expédition pour ARTDECO nécessite une coordination rapide et minutieuse. Les exigences de qualité sont élevées et les erreurs de préparation peuvent entraîner des retours coûteux et des clients mécontents. C'est pourquoi, il y a dix ans déjà, ARTDECO cosmetic GmbH a fait passer ses sites logistiques de Karlsfeld et Bergkirchen - ces sites stockent plus de 5 700 articles sur 10 000 m² d'entrepôt - d'une préparation de commandes basée sur des documents à une préparation de commandes Pick-by-Voice. Les employés d'aujourd'hui reçoivent les instructions d'expédition par commande vocale via un casque - complétée par des affichages à l'écran et des indications lumineuses sur les chariots de préparation des commandes. "Les employés traitent jusqu'à 48 commandes en parallèle. Cela n'est possible qu'avec la préparation des commandes par commande vocale. Travailler avec des listes papier serait trop sujet aux erreurs", explique Frederik Wolff, responsable de la logistique. L'ancien système vocal tombait souvent en panne, retardant les commandes et

frustrant les employés, de sorte que l'entreprise s'est mise à la recherche d'une solution plus efficace.

LES EQUIPES TESTENT LYDIA VOICE EN PARALLÈLE AVEC LA SOLUTION VOCALE EXISTANTE

La nouvelle solution de préparation vocale devait prendre en charge le passage prévu au Wi-Fi 5 GHz, fonctionner sous Android et s'intégrer facilement au système de gestion d'entrepôt existant. En outre, l'entreprise souhaitait une reconnaissance vocale fiable, même pour les employés ayant un fort accent. Pour les entreprises qui connaissent des hausses de personnel saisonnières, il est important que les nouveaux employés et les employés temporaires puissent s'intégrer rapidement sans formation linguistique. LYDIA Voice semblait remplir toutes les conditions, et ARTDECO a donc commencé un essai avec l'un des appareils de LYDIA Voice, en testant sa fonctionnalité dans la préparation quotidienne des commandes. Süleyman Yanik, directeur adjoint de la logistique, a lui-même utilisé



ENJEUX

- Optimisation de l'expédition du commerce électronique
- Remplacement de l'ancienne solution vocale peu fiable
- Intégration transparente dans le WMS existant
- Support aux équipes multinationales



SOLUTION

- Préparation vocale avec LYDIA Voice
- Permettre la préparation de commandes multiples
- Phase d'essai en parallèle avec l'ancienne solution vocale
- Permutation en douceur sans stopper les opérations



RÉSULTATS

- Augmentation significative de l'efficacité et réduction du taux d'erreur
- Satisfaction accrue des employés grâce aux casques sans fil et à la facilité d'utilisation
- Suppression de la formation linguistique pour les nouveaux employés

"Grâce à la préparation de commandes multiples, nous réduisons les distances à parcourir, nous améliorons l'efficacité et nous veillons à ce que nos employés puissent se concentrer afin d'éliminer les erreurs."

Süleyman Yanik, directeur adjoint de la logistique ARTDECO cosmetic GmbH

L'appareil et a été rapidement convaincu : "Le système fonctionnait plus facilement que l'ancien et le travail était beaucoup plus rapide". Son impression a été confirmée par d'autres employés de l'entrepôt. En comparant les deux systèmes, ils ont également fait l'éloge de la liberté de mouvement offerte par les casques sans fil. "Après seulement quelques jours, ils ne voulaient plus travailler qu'avec LYDIA", rapporte Yanik. D'autres appareils ont été commandés et Karlsfeld a effectué une transition complète quelques mois plus tard. Pendant la transition, les deux systèmes ont fonctionné en parallèle pour éviter les temps d'arrêt. Le changement à Bergkirchen a suivi peu après. Aujourd'hui, un total de 18 terminaux vocaux VOXTER et casques Bluetooth LYDIA sont utilisés chez ARTDECO.

LES SYSTÈMES VOCAUX ET LA PRÉPARATION DE COMMANDES MULTIPLES - LE DUO PARFAIT

Alors que les grosses commandes destinées aux pharmacies continuent d'être préparées à l'aide de scanners manuels, LYDIA Voice prend en charge le commerce en ligne et les petites livraisons directes aux magasins. Environ 25 000 à 30 000 envois sont traités chaque année, la plupart d'entre eux ne contenant que quelques articles. Une combinaison de préparation de commandes multiples et de pick-by-voice est utilisée pour traiter ces envois efficacement et sans erreurs. En traitant les commandes en parallèle, la voix augmente la productivité tout en améliorant la précision. Le casque LYDIA informe les employés de la quantité à prélever et confirme les numéros corrects par commande vocale. En même temps, un écran d'affichage sur le chariot de préparation des commandes indique quels articles doivent être emballés dans chaque carton. Cette solution intégrée permet un prélèvement pratiquement parfait pour une qualité de processus élevée. "Notre taux d'erreur est de l'ordre du un pour mille", confirme M. Wolff.

RÉGLAGES PAR COMMANDE VOCALE

LYDIA Voice est contrôlée à 100 % par la voix. Cela signifie que les employés peuvent modifier les paramètres de l'appareil par une simple phrase, en ajustant par exemple la vitesse, le volume ou le genre de la voix. "Auparavant, les employés devaient se rendre au poste de contrôle pour effectuer des réglages. Le système était beaucoup plus compliqué et fonctionnait à l'aide d'un menu.

Avec LYDIA, ils peuvent tout faire eux-mêmes - simplement par commande vocale. Les employés sont ainsi devenus plus indépendants. Ils s'identifient davantage au système et le centre de contrôle est soulagé", déclare Frederik Wolff.

RECONNAISSANCE VOCALE FIABLE SANS FORMATION

L'entrepôt d'ARTDECO est composé d'un grand nombre de nationalités, ce qui implique une grande variété de langues et d'accents. LYDIA Voice est adaptée à ces conditions et, grâce à la reconnaissance vocale assistée par l'IA, il reconnaît facilement les accents - sans formation linguistique préalable. Les nouveaux employés peuvent se connecter au système et commencer immédiatement. "Ce n'était pas possible avec le système vocal précédent. Tout nouvel utilisateur devait suivre une formation vocale de 30 à 40 minutes avant de pouvoir commencer à travailler", explique Yanik.

UN PERSONNEL SATISFAIT ET UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ DES PROCESSUS

"Le changement s'est fait en douceur", conclut Süleyman Yanik. "Il y a eu des problèmes mineurs avec notre réseau, mais nous avons pu les résoudre rapidement avec l'aide des experts d'EPG. La collaboration a également été très agréable à d'autres égards. L'équipe d'EPG a toujours été à l'écoute de nos problèmes." Dans l'ensemble, ARTDECO est plus que satisfaite du nouveau système vocal : "Les employés sont plus heureux, le nouveau personnel peut être formé plus rapidement et nous constatons des améliorations significatives dans l'efficacité des processus", résume Frederik Wolff. "Certains processus de travail ont été modifiés, de sorte que les chiffres relatifs à l'efficacité ne sont pas directement comparables. Mais nous pouvons clairement constater que les processus sont plus fluides et que le débit est plus élevé. Le passage à la préparation vocale a été l'une des décisions les plus importantes de l'histoire de notre entreprise. Et avec LYDIA, nous avons fait le meilleur choix.

A PROPOS D'ARTDECO

ARTDECO, fondée à Munich en 1985, est une marque de cosmétiques allemande de renom. Avec plus de 1 200 employés, l'entreprise familiale propose une large gamme de produits cosmétiques et de produits exclusifs, y compris des coffrets de beauté personnalisables. Reconnue internationalement, ARTDECO livre dans 78 pays et est vendue dans plus de 8 000 instituts de beauté, parfumeries, grands magasins et boutiques hors taxes à travers le monde.