

ÉTUDE DE CAS

PLUS D'EFFICACITÉ, MOINS D'ERREURS – LYDIA VOICE ACCÉLÈRE LE RYTHME DE PRÉPARATION DES COMMANDES DE FRUITS ET LÉGUMES CHEZ GENTILE AG

Pour Gebr. Gentile AG en Suisse, la numérisation est au cœur des priorités. Le process de préparation des commandes restait l'un des derniers à se faire au papier et crayon. Pour digitaliser son entrepôt, le spécialiste de la logistique des fruits et légumes a choisi LYDIA Voice, la solution de picking vocal d'EPG (Ehrhardt Partner Group), fin 2023. En peu de temps, la société a vu son efficacité nettement s'améliorer.

«C'est l'un des meilleurs projets informatiques que nous ayons mis en œuvre à cette échelle au cours des dix dernières années», déclare Renato Häfliger, directeur général de Gentile AG. L'introduction de LYDIA Voice pour la préparation de commandes des fruits et légumes au centre logistique de Näfels, en Suisse, a suscité le même enthousiasme au sein de l'équipe de l'entrepôt. La dématérialisation est solidement ancrée dans la philosophie de Gentile AG. Ces dernières années, l'entreprise a numérisé les processus au sein de tous les services, ce qui a permis de stimuler la productivité et la rentabilité.

Depuis plusieurs décennies, Gentile AG s'est imposé comme un partenaire de confiance pour la logistique du commerce de gros des fruits et légumes. Depuis son centre logistique, l'entreprise approvisionne ses clients dans toute la Suisse alémanique

et le Tessin au rythme de 7 fois par semaine, voire plusieurs fois par jour. Il s'agit notamment de grossistes, discounters, clients industriels ainsi que des franchisés et des magasins indépendants. L'activité quotidienne de Gentile se caractérise par des cycles de commande et de livraison très courts. Le centre logistique de Näfels dispose de plus de 3 000 m² d'espace réfrigéré avec différentes zones de température. La température et l'humidité peuvent être ajustées individuellement afin de garantir un stockage optimal des marchandises sensibles. «Les produits sont stockés dans notre entrepôt pendant une durée moyenne de 0,7 jour, c'est-à-dire que les marchandises qui arrivent repartent immédiatement», explique Renato Häfliger. «Nous traitons un peu moins de 80 à 100 tonnes par jour. L'objectif est que la quantité de marchandises stockée reste la même, de l'entrée



ENJEUX

- Numérisation des processus de préparation des commandes
- Système informatique flexible qui s'adapte aux besoins quotidiens de l'entreprise
- Période de formation très brève pour les employés saisonniers



SOLUTIONS

- Essais de LYDIA Voice suivi d'une décision rapide en faveur du système
- Implémentation de LYDIA Voice avec casques Bluetooth et VOXTER pour la préparation des commandes en deux équipes



RÉSULTATS

- Augmentation significative de l'efficacité en l'espace de quelques semaines
- Accélération de la cadence de préparation des commandes et réduction des erreurs de préparation
- Rendement nettement plus élevé avec le même nombre d'employés

« Le logiciel comprend très bien les dialectes - un véritable atout pour nous. »

Renato Häfliger,
Directeur général Gentile AG

à la sortie, afin de garantir la fraîcheur des produits. » Au total, 200 à 300 références sont expédiées chaque jour à environ 200 clients. Un nombre qui fluctue selon les saisons, notamment avant la Saint-Valentin, à Pâques ou à Noël. « En moyenne, cela représente entre 6 000 et 10 000 unités expédiées par jour, avec environ 20 à 60 prélèvements par commande traitées par nos préparateurs de commandes. Au papier-crayon, ce processus était laborieux. Les employés n'avaient jamais les mains libres et devaient constamment baisser le regard. Cela générait des erreurs et le processus était nettement plus lent - autre raison pour laquelle nous avons finalement opté pour la numérisation et LYDIA Voice », déclare Häfliger.

LYDIA VOICE AMÉLIORE CONSIDÉRABLEMENT L'EFFICACITÉ DE L'ENTREPRISE

Début 2022, M. Häfliger s'est mis en quête d'un système permettant de dématérialiser le dernier processus de l'entreprise, à savoir la préparation des commandes. Sur la recommandation d'un de ses plus gros clients, il a testé le système de préparation de commandes vocale LYDIA Voice et a été rapidement convaincu : « Dès les essais, LYDIA Voice s'est avéré facile et intuitif à utiliser - le préparateur est tout de suite opérationnel. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles nous avons pris très rapidement la décision de l'implémenter. Nous avons beaucoup de personnel saisonnier en plus de nos employés permanents, il n'est donc pas possible d'envisager de longues périodes de formation. »

Actuellement, 20 employés au total travaillent en deux équipes avec LYDIA Voice. Ils sont équipés du casque Bluetooth de LYDIA et d'un boîtier mobile VOXTER, qu'ils portent à la ceinture. Avec les mains et les yeux libres, il est plus facile de conditionner les articles pour l'expédition. Gentile dispose d'une ligne de préparation des commandes dans l'entrepôt de

fruits et légumes, qui est réapprovisionné quotidiennement. Les produits sont stockés les uns à la suite des autres afin de réduire les distances à parcourir. Il y a également peu de stock. « Nous avons donc raccourci les messages vocaux de LYDIA pour n'annoncer que le lieu de stockage, ce qui permet à nos employés de travailler plus vite », explique Renato Häfliger. « La flexibilité de LYDIA Voice a permis de le faire facilement. »

Un grand nombre de nos préparateurs viennent de pays européens tels que la Pologne, les Balkans ou l'Europe du Sud. LYDIA Voice a été conçue pour être facilement utilisée par n'importe quel préparateur de commandes, sans formation préalable au modèle vocal, quel que soit son sexe, son dialecte ou son accent. « La Suisse compte de nombreux dialectes, notamment en matière de chiffres », explique Renato Häfliger. « Nous avons mis par écrit toutes les commandes pour nos employés au début du projet et n'avons pas eu besoin de les former longtemps. Tout le monde a appris ces commandes, qui se résument principalement à des chiffres. Nous n'avons donc pas besoin d'ajouter de langues supplémentaires aujourd'hui, car nos employés s'en sortent très bien grâce à l'excellente reconnaissance du système vocal. » LYDIA Voice commande non seulement la préparation des commandes, mais aussi l'impression des étiquettes sur les palettes.

En très peu de temps, Gentile a déjà pu augmenter sa vitesse de préparation et sa production avec le même nombre d'employés tout en améliorant nettement son efficacité. Les erreurs de prélèvement ont diminué et la qualité s'est considérablement améliorée. Les préparateurs profitent eux aussi de cette nouvelle technologie : avec les mains et les yeux libres, ils peuvent travailler beaucoup plus efficacement et sereinement. Gentile est par ailleurs très satisfait de la mise en œuvre et de l'assistance fournie par l'équipe projet : « L'introduction de LYDIA Voice a été très pragmatique. L'équipe projet a été très active et tous les tests se sont bien déroulés. Nos employés ont tout de suite pu commencer à travailler avec le système vocal, sans avoir besoin d'une période de formation prolongée. Voilà ce que j'appelle un projet de dématérialisation réussi », résume Renato Häfliger.

A PROPOS DE GENTILE

Gentile AG est un partenaire de confiance dans le domaine du commerce de gros et de la logistique des fruits et légumes. Du centre logistique de Näfels au stand de vente de l'Engrosmarkt de Zurich, l'entreprise approvisionne ses clients dans toute la Suisse alémanique jusqu'à sept fois par semaine, voire plusieurs fois par jour. Les clients sont des supermarchés et des discounters, des grossistes et des clients industriels, ainsi que des magasins indépendants et des franchisés.

