

ÉTUDE DE CAS

REWE DORTMUND ADOPTE LYDIA VOICE

REWE Dortmund utilise la puissance de LYDIA Voice pour répondre à ses besoins de préparation de commandes dans son nouveau centre de produits frais. L'entreprise de supermarchés REWE a été séduite par les capacités de reconnaissance vocale extrêmement fiables de la solution de picking vocal d'EPG (Ehrhardt Partner Group), même pour le personnel ayant un fort accent. Associée à un matériel facile à utiliser, cette solution garantit un haut niveau de satisfaction au personnel et à la direction, ce qui se traduit par une amélioration de 10 % des performances de picking pour les fruits et légumes. REWE Dortmund a déjà déployé le picking vocal dans d'autres zones de son entrepôt. Avec l'introduction de LYDIA Voice, deux systèmes de reconnaissance vocale sont désormais utilisés en parallèle.

Cela fait 14 ans que REWE Dortmund utilise une solution de reconnaissance vocale pour répondre à ses besoins de picking en entrepôts. L'entreprise apprécie avant tout cette technologie pour la réduction du taux d'erreur et l'augmentation de la productivité qu'elle permet par rapport à d'autres. Les solutions de picking vocal indiquent aux préparateurs de commande où se trouve le prochain article, ainsi que la quantité requise, via leur casque. Les listes sur papier ou sur tablette deviennent ainsi inutiles.

Pour cette raison, REWE Dortmund a également souhaité déployer une solution de picking vocal dans son nouveau centre de produits frais. Cependant, l'entreprise a choisi d'utiliser un outil différent de celui déjà utilisé. « Nous avons

opté pour une stratégie à deux fournisseurs pour minimiser les risques et pour nous permettre de tirer bénéfice des progrès plus efficacement. C'est pourquoi nous avons choisi d'utiliser un deuxième système. », explique Stefan Hahn, Chef du service Gestion de la chaîne d'approvisionnement et signataire autorisé chez REWE Dortmund.

« Au moment de choisir entre les différents systèmes proposés, la facilité de mise en œuvre de la reconnaissance vocale figurait en bonne place sur notre liste de priorités. Contrairement au système existant, nous voulions que le nouveau fonctionne sans qu'aucune formation soit nécessaire. Nous recherchions également un fournisseur de la région pour pouvoir le contacter plus facilement en cas de besoin. »



OBJECTIFS

- Mettre en œuvre une stratégie à deux fournisseurs pour le picking vocal
- Solution de picking vocal éliminant le besoin d'une formation aux modèles de commande vocale
- Bonne disponibilité du fournisseur en cas de besoin



SOLUTIONS

- Phase de test menée en utilisant LYDIA Voice en parallèle du système de picking vocal existant
- Intégration de LYDIA Voice dans un nouveau centre de produits frais avec reconnaissance vocale basée sur l'IA ; aucune formation aux modèles de commande vocale requise



RÉSULTATS

- Grande facilité d'utilisation, moins d'erreurs
- Fonctionnement fluide des deux solutions de picking vocal en parallèle
- 10 % d'augmentation des performances de préparation des commandes

« Même si les préparateurs parlent un dialecte ou ont un accent prononcé, le système comprend leurs commandes à chaque fois. C'est un aspect important pour REWE Dortmund, car notre personnel provient de 20 pays différents. »

Stefan Hahn,
Head of the Supply Chain Management department
and general manager of REWE Dortmund

RECONNAISSANCE VOCALE BASÉE SUR LA TECHNOLOGIE IA

Lors des tests, le système de picking vocal d'EPG est sorti du lot en offrant une reconnaissance vocale fiable basée sur les réseaux neuronaux et le deep learning.

L'un des avantages connexes à cet égard est la conception indépendante des haut-parleurs du système, qui élimine le besoin d'une formation aux modèles de commande vocale. Le personnel peut ainsi se mettre au travail immédiatement, ce qui réduit considérablement le temps nécessaire à leur intégration.

DEUX SYSTÈMES DE PICKING VOCAL FONCTIONNANT EN PARALLÈLE

Le groupe a commencé à intégrer LYDIA Voice dans la zone fruits et légumes de 15 000 m² de son centre de produits frais en 2021. Ce centre abrite environ 4 100 emplacements de palettes servant à stocker 800 types de produits différents, dont des fruits et légumes et de la boulangerie-pâtisserie, avant expédition dans les 380 supermarchés REWE de la région. Environ 70 salariés travaillent dans cette partie de l'entrepôt et prélèvent entre 50 000 et 110 000 articles par jour. Le système existant reste en service dans d'autres parties du centre de produits frais et sur d'autres sites d'entreposage. «

Le fonctionnement en parallèle des deux systèmes de picking vocal a parfaitement fonctionné dès le premier jour. », explique Torsten Isenhardt, Expert Project Manager LYDIA Voice chez EPG. « Ils sont directement connectés au système de gestion de l'entrepôt via la même interface. Ce système contrôle tous les processus d'entreposage, y compris le dialogue de picking vocal. Notre équipe a reconfiguré LYDIA Voice pour que le travail quotidien des préparateurs de commande change le moins possible, et pour leur permettre de continuer à utiliser les mêmes commandes qu'auparavant. »

SIMPLE D'UTILISATION POUR LA PLUS GRANDE SATISFACTION DES EMPLOYÉS

« Les préparateurs de commandes n'ont pas mis longtemps à s'approprier le nouveau système, principalement grâce à la fiabilité de la reconnaissance vocale et à la conception conviviale de la solution de picking vocal mobile », souligne

Christian Peters, Chef d'équipe pour le picking des fruits et légumes chez REWE Dortmund : « LYDIA Voice est une solution intuitive totalement commandée par la voix. À l'aide du casque, tous les paramètres tels que le volume et la vitesse peuvent être modifiés par commande vocale. La connexion est simple et la navigation dans le menu est facile. La commande vocale permet également aux appareils de durer plus longtemps, car les appareils à boutons sont plus susceptibles de s'user. », explique-t-il.

Torsten Isenhardt confirme qu'une technologie adaptée est essentielle à la satisfaction des employés. « Des études montrent que le personnel est plus susceptible de rester fidèle à un employeur s'il peut travailler avec des technologies qu'il aime utiliser. En particulier dans le domaine de la logistique, où il y a des pénuries de personnel et des taux de rotation élevés. Il est donc important de rendre le travail aussi agréable que possible. »

« Un avantage supplémentaire par rapport aux autres solutions de picking vocal réside dans la conception ouverte du système », explique Stefan Hahn. « L'équipe LYDIA Voice fournit beaucoup d'informations sur la technologie. Par exemple, notre équipe informatique est en mesure de configurer elle-même de nouveaux appareils. Nous n'avons pratiquement pas eu besoin de contacter le service d'assistance », explique-t-il.

10 % D'AUGMENTATION DES PERFORMANCES DE PRÉPARATION DES COMMANDES

Le système est extrêmement stable depuis son intégration, et les performances de picking dans le segment des fruits et légumes ont augmenté de 10 %. Le taux d'erreur s'est également considérablement amélioré. M. Hahn est particulièrement satisfait du renforcement de l'efficacité des processus. « Le système a complètement répondu à nos attentes. L'intégration s'est déroulée sans aucune difficulté et notre collaboration avec l'équipe LYDIA Voice s'est faite en toute confiance. »

À PROPOS DE REWE DORTMUND

REWE Dortmund SE & Co. KG est une joint venture entre REWE Dortmund et le groupe REWE, dont le siège social est situé à Dortmund-Asseln.

Ce groupe représente 380 supermarchés en Rhénanie du Nord-Westphalie. Ils sont principalement gérés par des entrepreneurs indépendants. Un accent particulier est mis sur la commercialisation de produits régionaux afin de soutenir l'économie locale, de préserver les emplois locaux et de maintenir les trajets de livraison aussi courts que possible.