



30 % D'EFFICACITÉ EN PLUS GRÂCE AU VOICE PICKING

Depuis plus de dix ans, Uvex Group prépare
ses commandes avec LYDIA™ Voice



uvex group

EPG® | Ehrhardt
Partner
Group
Smarter Connected Logistics



En 2010, Uvex Sports a pris un nouveau départ : le fabricant de lunettes et de casques de sport a abandonné la préparation de commandes sur papier dans son entrepôt central et s'est tourné vers la solution LYDIA™ Voice. L'efficacité a alors augmenté de 30 %, ce qui a permis à l'entreprise d'accroître considérablement sa capacité de stockage sans personnel supplémentaire. Cette expérience a convaincu d'autres filiales d'Uvex Group : Ehrhardt Partner Group (EPG) a été chargé d'introduire la solution de Voice Picking auprès du fabricant de lunettes Filtral en 2017 et auprès de la marque de sport Alpina Sports en 2019.

Depuis, les employés des trois entrepôts centraux préparent les commandes vocalement en utilisant un casque ou le gilet de Voice Picking LYDIA™ VoiceWear, ce qui a permis d'améliorer la qualité du processus et de réduire de manière considérable les délais de traitement comme le taux d'erreur.

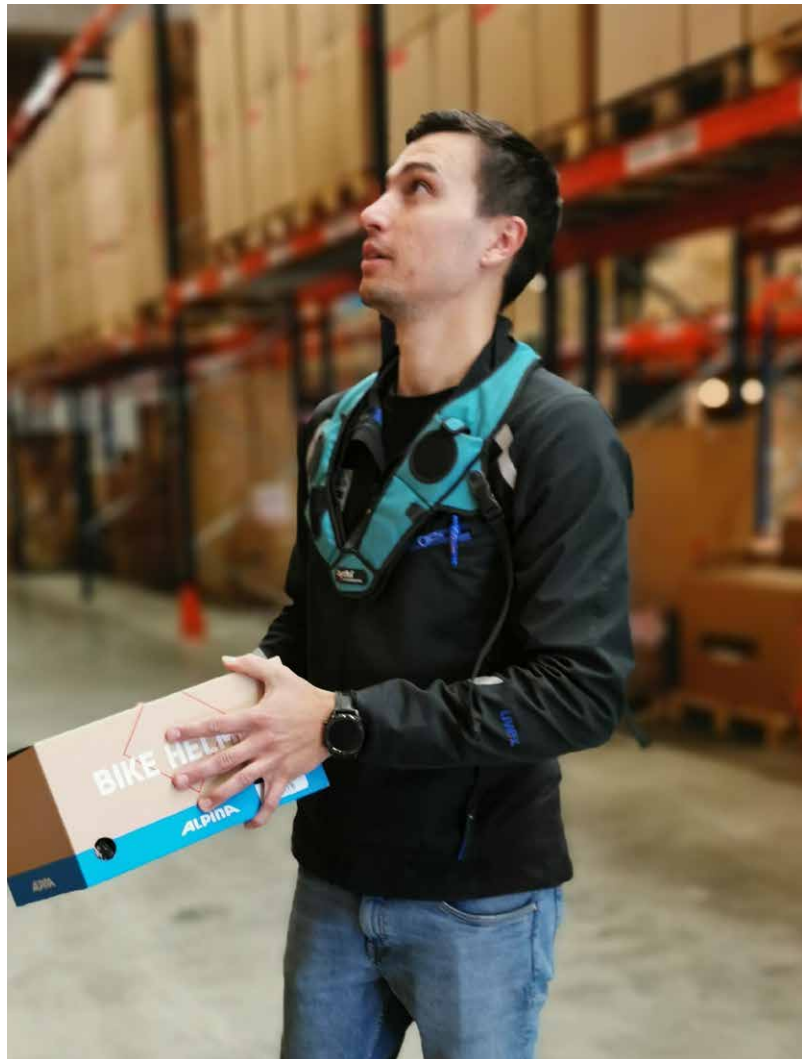
Dans des disciplines aussi diverses que les sports cyclistes, le saut à ski ou la luge, quand il est question de sécurité, les athlètes professionnels et les sportifs amateurs font confiance aux produits Uvex. Cette entreprise familiale de taille moyenne basée à Fürth fabrique des casques, des lunettes et des protections haut de gamme pour les amateurs de sport du monde entier. Son portefeuille inclut également des lunettes de soleil, des dispositifs d'aide à la lecture et des produits pour la sécurité au travail. Avec 2 900 employés et 49 filiales, Uvex Group a réalisé un chiffre d'affaires de 480 millions d'euros en 2019-2020. La fluidité et l'efficacité des processus logistiques sont des facteurs de réussite essentiels dans tous les segments, les volumes de commandes traités chaque jour étant considérables : lors des pics saisonniers, près de 1 900 commandes et jusqu'à 18 000 articles quittent chaque jour le seul entrepôt de Filtral. Dans l'entrepôt central d'uvex sports, d'une superficie de 12 500 m², le nombre est similaire avec 17 000 articles. Chez Alpina Sports à Laimering, près de Munich, quelque 16 000 articles sont traités chaque jour durant ces périodes.

« Nous avons été convaincus par la très grande fiabilité de la reconnaissance vocale : les employés peuvent immédiatement travailler de manière productive avec ce système. »

explique Christian Kund,
responsable du Groupe Information
Management SAP chez Uvex

Dès 2010, Uvex Sports s'est mis à la recherche de moyens permettant d'améliorer l'efficacité de la préparation des commandes, l'objectif étant de pouvoir faire face au doublement anticipé de la capacité de stockage à Stadeln (Fürth), qui devait être géré sans personnel supplémentaire. Il est rapidement apparu qu'il fallait renoncer à la préparation de commandes sur papier, cette méthode étant fastidieuse, chronophage et source d'erreurs, puisque les employés devaient constamment passer d'un produit et d'une liste papier à l'autre pour préparer les commandes. En revanche, avec une solution de Voice Picking, les employés reçoivent leurs instructions par message vocal via un casque ou un gilet de Voice Picking. La confirmation du prélèvement des marchandises se fait également par saisie vocale. Comme les préparateurs n'ont plus à manipuler de listes papier en même temps qu'ils traitent les commandes, ils peuvent travailler de manière plus ciblée ; le taux d'erreur ainsi que le nombre d'étapes du processus de préparation des commandes diminuent.

Il est rapidement apparu que LYDIA Voice était la solution de Voice Picking adaptée : « Nous avons été convaincus par la très grande fiabilité de la reconnaissance vocale : les employés peuvent immédiatement travailler de manière productive avec ce système. Cela permet de gagner beaucoup de temps, notamment lors des périodes de pointe où nous devons faire appel à des travailleurs intérimaires pour renforcer nos effectifs », explique Christian Kund, responsable du groupe Information Management SAP chez Uvex.



30 % D'EFFICACITÉ EN PLUS DANS L'ENTREPÔT CENTRAL DE STADELN

Un travail plus productif grâce au concept mains libres/yeux libres, l'enregistrement immédiat des positions de prélèvement dans SAP, l'absence de formation fastidieuse de nouveaux employés... Chez Uvex Sports, les avantages de la préparation vocale des commandes se sont rapidement traduits en chiffres : dès la première année, l'efficacité des processus a augmenté de 30 %, tandis que les délais de traitement de chaque commande ont diminué en moyenne de 20 à 25 %. L'entreprise a ainsi disposé de la marge de manœuvre nécessaire pour faire passer la capacité de stockage de l'entrepôt de Stadeln de 5 500 à 12 500 m² avec le même nombre d'employés, soit douze préparateurs de commandes.

Cependant, compte tenu de la nouvelle augmentation du volume des commandes, l'entreprise n'a pas voulu se reposer sur ses lauriers : « Nous avons continué de développer le système et avons progressivement rendu nos processus internes plus efficaces », commente Christian Kund. Une étape importante a été l'introduction du Multi-Order-Picking, qui permet de traiter plusieurs commandes client en même temps. Cette méthode a considérablement réduit les distances à parcourir pour les préparateurs de commandes, ce qui a permis d'augmenter l'efficacité d'environ 6 % supplémentaires.



Dès la première année, l'efficacité des processus a augmenté de 30 %.



MULTI-ORDER-PICKING

CHEZ FILTRAL

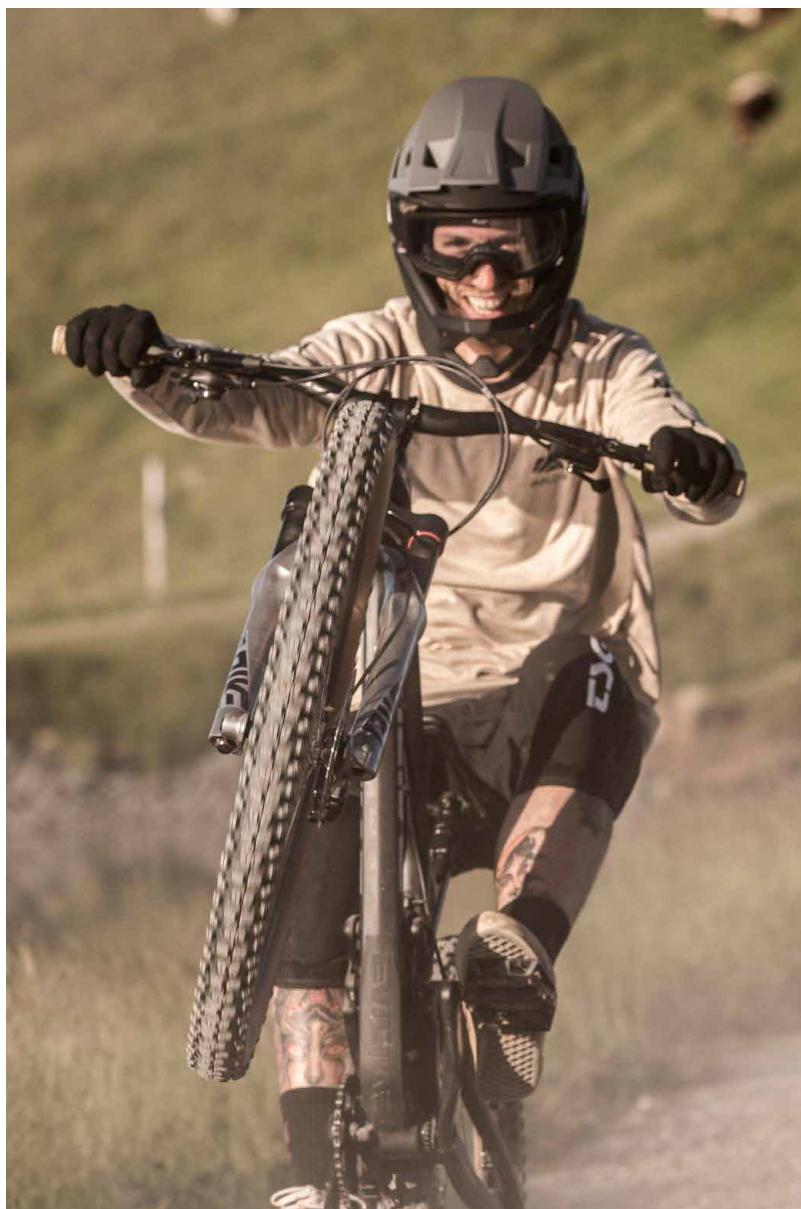
Pour Filtral aussi, le Multi-Order-Picking a été le levier décisif pour améliorer l'efficacité des processus. Chez le fabricant de dispositifs d'aide à la lecture et de lunettes de soleil, huit employés préparent jusqu'à 1 900 commandes par jour. Jusqu'à il y a trois ans, ils travaillaient exclusivement avec des supports papier. Suite aux expériences positives de sa filiale Uvex Sports, Filtral a également choisi d'adopter la solution de préparation des commandes LYDIA Voice. EPG a programmé le système afin qu'il soit possible de préparer jusqu'à 16 commandes en parallèle. « Nous avons dû veiller à ce que la taille des cartons soit calculée de manière exacte pour chaque commande », explique Frank Schneider, chef de projet expert en solutions vocales chez EPG. « Le projet a été complexe à mettre en œuvre, toutefois, nous y sommes parvenus en moins de quatre mois. » La nouvelle solution de préparation des commandes a permis à Filtral d'augmenter considérablement son efficacité et, dans le même temps, de diminuer son taux d'erreur à un niveau de l'ordre d'un pour mille. Pour Filtral, cet aspect est essentiel à la réussite de ses activités, car il permet de se passer du contrôle final des envois.



UNE COOPÉRATION EFFICACE ET BASÉE SUR LA CONFIANCE DEPUIS PLUS DE 10 ANS

« Nous sommes très satisfaits des résultats de l'introduction de LYDIA Voice dans toutes les entreprises », commente Christian Kund. « Nous apprécions aussi beaucoup la coopération basée sur la confiance et l'approche pragmatique d'EPG ». Il se souvient du déploiement de LYDIA Voice chez Alpina Sports en 2018. À l'époque, les exigences relatives aux processus de préparation des commandes étaient comparables à celles d'Uvex Sports, la clientèle et les produits des deux entreprises étant similaires. Il a donc suffi de modifier légèrement la solution pour Alpina, de sorte que LYDIA Voice fut opérationnelle au bout de huit jours seulement. « EPG a calculé ce petit investissement de manière juste et transparente, ce qui n'allait pas de soi », souligne M. Kund.

Au cours de ces dix années de coopération, la solution de Voice Picking a dû être adaptée en permanence à l'évolution des processus. Par exemple, l'ajout au portefeuille clients de la plus grande société de vente par correspondance en ligne s'est accompagnée d'exigences entièrement nouvelles, ses expéditions comprenant souvent jusqu'à 90 palettes de plusieurs milliers de produits à livrer dans un délai très court. De telles commandes impliquent une préparation beaucoup plus longue que les commandes individuelles. En outre, les palettes déjà préparées doivent être stockées pendant un certain temps. Dans ce cas, il est important d'utiliser un marquage clair afin que les manutentionnaires puissent savoir, à l'aide d'une simple lecture scanner, quelle version et quelle quantité de chaque produit se trouvent sur la palette correspondante. EPG y est parvenu en adaptant le système de manière que les commandes puissent être préparées directement au sein d'une unité de manutention (les marchandises, l'emballage et les aides au chargement étant réunies en une seule unité).



DES LOGICIELS ET DES TERMINAUX SYSTÉMATIQUEMENT À JOUR



Chez Uvex, la solution LYDIA Voice s'utilise aussi bien avec un casque qu'avec le gilet de Voice Picking LYDIA VoiceWear. Ce dernier offre une liberté de mouvement maximale, car les composants du microphone et du haut-parleur sont déjà intégrés au support. Les ordinateurs mobiles à commande vocale sont très robustes, si bien qu'uvex n'a pas eu besoin de les remplacer pendant une longue période. Uvex n'a commencé à remplacer successivement les appareils qu'il y a quelques années, quand le système d'exploitation a dû être modifié. Actuellement, un ou deux terminaux sont remplacés par une nouvelle version chaque année, de sorte qu'Uvex est systématiquement à jour au niveau technique. LYDIA Voice offre l'avantage que les nouveaux et anciens appareils peuvent être utilisés en parallèle sans aucun problème.

De plus, sur le plan logiciel, Uvex Group et EPG veillent à déployer chaque nouvelle version. Avec LYDIA Voice 8, tous les sites de préparation de commandes utilisent déjà la version la plus récente. Cette version fonctionne sur la base de réseaux neuronaux ainsi que de processus de deep learning et, associée aux ordinateurs mobiles à commande vocale Voxter Elite + les plus récents, garantit une reconnaissance vocale optimale. Cependant, en cas de problèmes survenant lors de la préparation d'une commande, LYDIA Warehouse Intelligence (LWI) peut apporter une aide supplémentaire. L'outil affiche de manière claire les données relatives aux processus, aux utilisateurs et aux dispositifs dans un tableau de bord, de sorte que l'état des logiciels et du matériel utilisés peut être vérifié en temps réel. L'outil permet d'identifier et de corriger rapidement les sources d'erreur potentielles comme l'interruption de la connexion Wi-Fi ou un nombre trop important de requêtes serveur. « Auparavant, nous devions consulter des fichiers journaux complexes. Désormais, il est beaucoup plus facile d'identifier les erreurs. Ce facteur d'efficacité supplémentaire s'intègre parfaitement à l'ensemble du système », résume Christian Kund.

LydiaTM
VOICE

www.lydia-voice.com