

De la voix à la voix - Changement stratégique chez EDEKA

Le plus grand distributeur alimentaire d'Allemagne a migré vers LYDIA Voice

Lorsque le plus grand distributeur alimentaire d'Allemagne réévalue l'ensemble de sa technologie de préparation des commandes, il ne s'agit pas seulement d'une optimisation, mais d'un choix stratégique à long terme. EDEKA a reconnu très tôt que son système de préparation de commandes par voix ne pouvait plus répondre aux exigences croissantes en matière d'efficacité, d'ergonomie et de rentabilité. Les exigences d'un nouveau système étaient claires : il devait être plus puissant, plus flexible et plus attractif sur le plan économique, tout en s'intégrant de manière transparente dans les opérations existantes. Après une phase de test brève mais intensive, la décision a été claire : EPG (Ehrhardt Partner Group) a gagné sur toute la ligne avec LYDIA Voice. La solution a non seulement répondu à tous les critères techniques et économiques, mais elle a également permis une transition progressive et en douceur en permettant un fonctionnement parallèle avec le système existant. Cette approche a permis à environ 10 000 utilisateurs répartis sur 33 sites de se familiariser avec la nouvelle technologie sans perte de productivité. Le déploiement s'est fait progressivement dans les centres de distribution régionaux.

Des fruits et légumes frais aux boissons et aux cosmétiques, EDEKA propose un assortiment exclusif d'environ 25 000 articles alimentaires et non alimentaires. Cette vaste sélection de produits répond aux besoins d'une clientèle diverse et variée. Avec environ 11 100 magasins, le groupe EDEKA est l'un des acteurs les plus puissants du secteur de la distribution alimentaire en Allemagne et un partenaire fiable pour les magasins indépendants, les fournisseurs, les grossistes et les exploitants de magasins de proximité. Un engagement fort en faveur de la qualité façonne chaque aspect des activités de l'entreprise tout au long de la chaîne de valeur. Ceci est particulièrement évident dans le domaine de la logistique. Les opérations de vente en gros d'EDEKA sont gérées par sept sociétés régionales qui veillent à ce que tous les produits arrivent frais et à temps dans plus de 7 000 magasins EDEKA. Les livraisons sont effectuées à partir de 38 centres logistiques répartis dans toute l'Allemagne, ce qui garantit une chaîne d'approvisionnement transparente et fiable.

Un nouveau son chez EDEKA : un changement systématique dans la technologie vocale

La préparation des commandes est un élément essentiel des opérations logistiques d'EDEKA, jouant un rôle clé dans le maintien d'un flux de marchandises fluide et efficace. Cependant, les limites du système de préparation de commandes existant sont devenues de plus en plus évidentes : manque de flexibilité, problèmes ergonomiques et complexité croissante de la collaboration avec le fournisseur ont rendu un changement de système inévitable. EDEKA s'est mis à la recherche d'une solution qui ne soit pas seulement performante sur le plan technologique, mais qui soit également prête pour l'avenir. Cette recherche a abouti à LYDIA VoiceWear - le gilet vocal de prélèvement innovant développé par les experts en logiciels de reconnaissance vocale et de logistique d'EPG. Déjà connu de l'équipe, LYDIA VoiceWear a été mis à l'épreuve dans des conditions réelles - et les résultats ont été convaincants sur toute la ligne.

Malte Kruse, responsable des systèmes logistiques informatiques d'EDEKA Minden Hanovre, résume clairement la décision :

"Le **LYDIA VoiceWear** offre une fonctionnalité vraiment unique en son genre - il n'y a rien de tel sur le marché. De plus, nos employés peuvent être productifs immédiatement, sans aucune formation vocale préalable (). C'est un avantage considérable. Avec notre système précédent, ce n'était pas possible - et lorsqu'il s'agit de travailleurs saisonniers, une intégration rapide est absolument essentielle pour nos opérations.

Passage à LYDIA Voice pendant les opérations en direct

La structure décentralisée d'EDEKA se traduit par un paysage informatique très diversifié - un facteur qui a posé un défi important lors de la transition vers le nouveau système de prélèvement par la voix.

"Il s'agissait essentiellement d'une opération à cœur ouvert, car la transition s'est déroulée pendant les opérations en cours", explique Tim Just, PDG des solutions vocales chez EPG. "Malgré le large éventail de systèmes différents et l'autonomie des entreprises régionales, le déploiement s'est déroulé sans heurt et sans interruption. Un facteur clé de ce succès a été le fort engagement des décideurs d'EDEKA et l'ouverture d'esprit de ses employés." Il est rapidement

apparu que LYDIA Voice était capable de gérer la complexité existante et de la traduire en un système efficace et unifié - même dans des conditions de temps réel et en direct.

Une ergonomie qui change tout : La veste intelligente augmente largement la satisfaction des employés

La décision d'adopter la veste de prélèvement LYDIA VoiceWear est née d'une initiative d'EDEKA Minden-Hannover. Le système permet une liberté de mouvement maximale pendant les opérations de préparation de commandes par la voix, tout en répondant aux exigences clés en matière d'ergonomie, de rapidité et de flexibilité dans l'exécution des commandes. Au lieu d'utiliser un casque séparé, le microphone et le haut-parleur sont intégrés directement dans le système portable, ce qui offre non seulement un plus grand confort mais aussi une transmission claire de la voix. Le système audio intégré prend également en charge les utilisateurs qui portent des appareils auditifs - une avancée significative en matière d'inclusion et d'accessibilité, puisque les casques traditionnels ont souvent constitué une barrière dans ce domaine. D'un point de vue technologique, le LYDIA VoiceWear est à la pointe du progrès : sa transmission audio numérique est robuste et offre une large bande passante.

Une autre caractéristique remarquable est la technologie de formation de faisceau intégrée, qui réduit considérablement le bruit de fond, même dans les environnements d'entrepôt à fort bruit. Le réseau de microphones, composé de quatre microphones haute performance, crée un effet d'entonnoir directionnel pour la saisie de la parole. Cela garantit une reconnaissance vocale précise, même lorsque plusieurs préparateurs de commandes travaillent à proximité les uns des autres. "Tous nos composants matériels et logiciels sont développés en mettant l'accent sur l'ergonomie", explique Tim Just. "Cela se traduit par un taux d'acceptation nettement plus élevé et une satisfaction de l'utilisateur nettement plus grande - un effet qui s'est immédiatement manifesté à l'EDEKA.

Après le déploiement à l'EDEKA Minden-Hannover, l'EDEKA Nordbayern a également commencé à mettre en œuvre LYDIA Voice et LYDIA VoiceWear.

Aujourd'hui, plus de 4 400 appareils sont utilisés dans 33 centres logistiques.

Multilingue. Centré sur l'humain. Collaboratif.

"L'ensemble du groupe EDEKA s'est rapidement mis d'accord sur le fait que LYDIA Voice était le système qu'il nous fallait", poursuit M. Kruse. "Nos employés travaillent avec cet outil tous les jours, c'est pourquoi l'ergonomie et la facilité d'utilisation sont particulièrement importantes pour nous. Le système soutient également un autre aspect crucial : l'intégration des travailleurs qualifiés internationaux. Grâce aux capacités multilingues de LYDIA Voice, l'intégration est considérablement facilitée."

LYDIA Voice est actuellement disponible dans plus de 60 langues. Comme aucune formation vocale n'est nécessaire, les employés peuvent commencer à travailler de manière productive immédiatement, quelle que soit leur langue maternelle, leur accent ou leur dialecte. Pour soutenir davantage les nouveaux membres de l'équipe, EDEKA s'appuie également sur le LYDIA Co-Pilot. Cet outil destiné aux utilisateurs clés simplifie l'intégration et fournit un soutien pratique tout au long de la période de formation. Les superviseurs ou les utilisateurs clés peuvent se connecter aux clients linguistiques en cours d'utilisation et assister directement les employés dans leurs tâches. L'une des caractéristiques les plus intéressantes du système est sa flexibilité linguistique : alors que les employés peuvent utiliser la langue de leur choix pour la saisie, la sortie du Co-Pilot reste en allemand. Cela permet d'assurer une communication fluide au sein d'équipes multilingues. Cette capacité de changement de langue en toute transparence est rapidement devenue l'une des caractéristiques marquantes de LYDIA Voice dans les opérations quotidiennes de l'EDEKA.

Une transition de système fondée sur le partenariat

"Une chose qui ressort vraiment est le soutien exceptionnel de l'équipe de LYDIA Voice - et cela a été constant à tout moment", dit Kruse. "Dès le premier jour, la collaboration s'est faite sur un pied d'égalité et sur la base d'un véritable partenariat. C'est exactement ce que nous espérions pendant cette transition de système." Just tire également une conclusion positive : "Ensemble, nous avons réussi à mettre en œuvre ce projet de grande envergure. Malgré sa complexité, nous avons réussi à passer à LYDIA Voice pratiquement sans interruption. Cela témoigne de la capacité d'adaptation de notre système - en particulier dans un environnement aussi diversifié et exigeant que celui d'EDEKA."

1. Défi

- Remplacement d'un système vocal obsolète
- Intégration dans un paysage informatique complexe et décentralisé
- Amélioration de l'ergonomie et de l'expérience utilisateur
- Embarquement rapide et inclusif - même pour le personnel temporaire et international

2. La solution

- Mise en œuvre de LYDIA Voice et du gilet ergonomique LYDIA VoiceWear
- Fonctionnement parallèle du système pour assurer une transition en douceur
- Onboarding efficace soutenu par le LYDIA Co-Pilot
- Facilité d'utilisation multilingue sans formation vocale requise

3. Résultats

- Productivité immédiate, même chez les travailleurs saisonniers
- Acceptation élevée de l'utilisateur grâce à une manipulation intuitive et un confort de port.
- Solution inclusive - adaptée aux employés équipés d'appareils auditifs
- Fonctionnement stable sur 33 sites logistiques

À propos d'EDEKA

Avec environ 11 100 magasins et plus de 400 000 employés, le groupe EDEKA est l'un des principaux distributeurs de produits alimentaires en Allemagne. L'entreprise associe des coopératives organisées au niveau régional à une organisation centrale solide, synonyme de qualité, de proximité avec le client et de fraîcheur. Les opérations de vente en gros sont soutenues par 38 centres logistiques très performants, garantissant un approvisionnement fiable à plus de 7 000 magasins. Proposant une gamme d'environ 25 000 produits

alimentaires et non alimentaires, EDEKA s'appuie sur une logistique de pointe et une stratégie claire et tournée vers l'avenir pour promouvoir l'innovation, la responsabilité et la force économique sur le marché allemand de la vente au détail.