

COSMETICAPRODUCENT ARTDECO OPTIMALISEERT E-COMMERCEVERZENDING MET LYDIA VOICE

Cosmeticaproductent ARTDECO maakt voor een verbeterde uitvoering van zijn e-commerceactiviteiten gebruik van de orderpickoplossing LYDIA Voice. De pick-by-voice-oplossing van EPG (Ehrhardt Partner Group) vervangt een ouder voice-systeem en wordt ingezet in de beide logistieke centra Karlsfeld en Bergkirchen. Dankzij multi-order-picking kunnen de medewerkers van de verzendafdeling tot wel 48 orders parallel verzamelen. LYDIA Voice biedt hun de nodige bewegingsvrijheid en maakt geconcentreerd werken mogelijk.

Een breed portfolio, uit vele onderdelen bestaande producten, bestellingen met weinig posten, hoge verwachtingen van klanten met betrekking tot de levertijd: bij de afhandeling van de verzending in de B2C-sector komen veel eisen samen. Tegelijkertijd moet de kwaliteit hoog zijn, want orderpickfouten kunnen leiden tot dure retourzendingen en een lagere klanttevredenheid. ARTDECO cosmetic GmbH is daarom tien jaar geleden al in zijn logistieke centra in Karlsfeld en Bergkirchen, op een oppervlak van in totaal 10.000 m² liggen daar 5.700 verschillende artikelen opgeslagen, overgestapt van orderpicken op basis van bonnen naar pick-by-voice. De medewerkers ontvangen daarbij de informatie voor het verzamelen van orders in de vorm van een spraakopdracht via een headset, aangevuld door displaymeldingen en indicatielampjes op de orderpicktruck. "De medewerkers handelen tot wel 48 orders parallel af. Dat is alleen mogelijk

met spraakgestuurd orderpicken. Bij het werken met papieren lijsten zouden te veel fouten worden gemaakt", aldus hoofd Logistiek Frederik Wolff. Ze waren echter niet meer tevreden over het tot dusver gebruikte voice-systeem, omdat er regelmatig storingen optraden. Ze zochten daarom naar een alternatief op basis van de allernieuwste techniek.

PERSONEEL TEST LYDIA VOICE IN PARALLEL BEDRIJF

De nieuwe pick-by-voice-oplossing moet volgens de eisen van IT de geplande overstap naar 5GHz-Wi-Fi ondersteunen, op Android werken en gemakkelijk in het bestaande magazijnbeheersysteem kunnen worden geïntegreerd. Bovendien wilden ze een betrouwbare spraakherkenning, zelfs bij medewerkers met een sterk accent. En voor seizoenshulp moest de oplossing zonder spraaktraining



TAAK

- Optimalisatie van de e-commerceverzending met pick-by-voice
- Vervanging van het oude, storingsgevoelige systeem
- Naadloze integratie in bestaand WMS
- Ondersteuning van multinationale teams



OPLOSSING

- Invoering van spraakgestuurd orderpicken met LYDIA Voice
- Combinatie van multi-order-picking en pick-by-voice
- Testfase met parallel gebruik van beide systemen voor een soepele overstap



RESULTATEN

- Aanmerkelijk gestegen efficiëntie en gedaald foutenpercentage
- Hogere medewerkerstevredenheid door draadloze headsets en eenvoudige bediening
- Onmiddellijke inzetbaarheid van nieuwe medewerkers zonder spraaktraining

"Met multi-order-picking verminderen we het aantal looproutes aanmerkelijk, terwijl de spraakbediening ervoor zorgt dat onze medewerkers geconcentreerd en nagenoeg foutloos kunnen werken."

Süleyman Yanik, plaatsvervangend hoofd Logistiek ARTDECO cosmetic GmbH

snel te gebruiken zijn. ARTDECO koos voor LYDIA Voice en begon aanvankelijk met één apparaat om te testen hoe orderpickers ermee werkten in de dagelijkse praktijk. Süleyman Yanik, plaatsvervangend hoofd Logistiek, verzamelde daarbij zelf orders met het testapparaat en was snel overtuigd: "Het systeem werkte soepeler dan ons oude systeem. Het werk ging veel sneller." Zijn indruk werd bevestigd door de medewerkers in het magazijn. Bij de vergelijking van beide systemen waren zij ook heel positief over de bewegingsvrijheid bij het werken met de draadloze headsets. "Al na enkele dagen wilden ze alleen nog met LYDIA werken", meldt Yanik. Zodoende werden er meer apparaten besteld en al na enkele maanden was Karlsfeld helemaal overgestapt. Tijdens de invoering werkten beide systemen een tijdje parallel om storingstijden te voorkomen. Daarna werd ook in Bergkirchen geleidelijk overgestapt. Inmiddels zijn in totaal 18 VOXTER-spraakcomputers en LYDIA Bluetooth-headsets in gebruik bij ARTDECO.

VOICE-SYSTEEM EN MULTI-ORDER-PICKING ALS PERFECT DUO

Terwijl grote orders voor drogisterijen nog steeds met handscanners worden verzameld, wordt LYDIA Voice met name ingezet voor de onlineactiviteiten en voor kleinere directe leveringen aan de winkels. Daarbij worden jaarlijks ongeveer 25.000 tot 30.000 zendingen afgehandeld die vaak maar enkele posten bevatten. Om deze efficiënt en foutloos af te handelen, wordt een combinatie van multi-order-picking en pick-by-voice gebruikt. Door het parallel afhandelen van meerdere bestellingen kunnen looproutes worden geoptimaliseerd, terwijl de spraakbediening een geconcentreerde en nauwkeurige werkwijze ondersteunt. De LYDIA-headset informeert de medewerkers over de uit te nemen hoeveelheid die via een spraakopdracht wordt bevestigd. Tegelijkertijd geeft een op de orderpicktruck geïnstalleerde put-to-light-indicatie aan welke artikelen in welke dozen moeten worden ingepakt. Deze geïntegreerde oplossing maakt nagenoeg foutloos orderpicken mogelijk en zorgt daarmee voor een hoge proceskwaliteit. "Het foutenpercentage wordt bij ons uitgedrukt in promilles", bevestigt Wolff.

INSTELLINGEN VIA SPRAAKOPDRACHTEN

LYDIA Voice is voor 100 procent spraakgestuurd. Zo kunnen medewerkers ook apparaatinstellingen eenvoudig via gesproken serviceopdrachten aanpassen, bijvoorbeeld de aanpassing van

snelheid en volume of het wijzigen van een mannelijke naar een vrouwelijke stem. "Vroeger moesten de medewerkers vaak de controlekamer opzoeken om dingen aan te passen. Het systeem was veel gecompliceerder en werd via een menu bediend. Met LYDIA kunnen zij nu veel zelf doen, en wel heel eenvoudig via een spraakopdracht. De medewerkers zijn daardoor zelfstandiger geworden, identificeren zich meer met het systeem en de controlekamer wordt ontlast", aldus Frederik Wolff.

BETROUWBARE SPRAAKHERKENNING ZONDER SPRAAKTRAINING

In het magazijn van ARTDECO werken mensen van verschillende nationaliteiten en de talen en accenten zijn al even divers. LYDIA Voice is juist voor deze eisen ontworpen en herkent accenten probleemloos dankzij de AI-ondersteunde spraakherkenning, zonder voorafgaande spraaktraining. Nieuwe medewerkers hoeven alleen bij het systeem in te loggen en kunnen meteen aan hun werk. "Met het vorige voice-systeem was dat niet mogelijk. Wie daarmee wilde werken, moest eerst een 30 tot 40 minuten durende spraaktraining volgen", verklaart Yanik.

TEVREDEN PERSONEEL EN HOGERE PROCESEFFICIËNTIE

"De overstap verliep soepel", vertelt Süleyman Yanik samenvattend. "Bij ons waren er kleinere problemen met het netwerk, maar die konden we oplossen met de hulp van deskundigen van EPG. Ook verder was de samenwerking heel aangenaam. De medewerkers van EPG luisterden altijd aandachtig naar onze problemen." Al met al is ARTDECO meer dan tevreden over het nieuwe voice-systeem: "De medewerkers zijn tevredener, nieuw personeel kan sneller worden ingewerkt en ook bij de procesefficiëntie zijn we duidelijke verbeteringen", maakt Frederik Wolff de balans op. "Omdat sommige werkprocessen zijn veranderd, zijn de efficiëntiecijfers niet direct vergelijkbaar. Maar we zien heel duidelijk dat de processen soepeler verlopen en dat er meer wordt verwerkt. De overstap naar pick-by-voice was een van de belangrijkste beslissingen in de geschiedenis van ons bedrijf. En met LYDIA hebben we de juiste keuze gemaakt."

OVER ARTDECO

ARTDECO, opgericht in 1985 in München, is een gerenommeerd Duits cosmeticamerk. Met meer dan 1.200 medewerkers biedt het familiebedrijf een breed scala aan cosmeticaproducten en exclusieve verzorgingsproducten, waaronder zelf samen te stellen beautyboxen. Als internationaal erkend bedrijf is ARTDECO vertegenwoordigd in 78 landen en in meer dan 8.000 schoonheidsinstituten, parfumerieën, warenhuizen en taxfreeshops.