



# REMPORTER L'ADHÉSION DES EMPLOYÉS

Comment LYDIA™ Voice a insufflé un vent de fraîcheur dans les activités de préparation de commandes d'une enseigne de produits d'hygiène en pleine croissance.



Normal

**EPG** | Ehrhardt  
Partner  
Group  
Smarter Connected Logistics™



**La flexibilité est essentielle à toutes les opérations logistiques modernes, en particulier si vous êtes un détaillant qui se développe à la vitesse de l'éclair et qui a besoin de processus logistiques conçus pour s'adapter rapidement. Lorsque vos employés, motivés et engagés, adhèrent à 100 % à vos choix, alors vous êtes sur la bonne voie.**

Fondée en 2013, NORMAL est une chaîne de vente au détail danoise spécialisée dans les produits d'hygiène. L'agencement coloré et caractéristique de ses magasins, inspiré du style Ikea, en a fait un magasin de référence pour les produits de soins capillaires, corporels et autres produits de soins du visage, déodorants, produits de rasage, produits d'hygiène et cosmétiques. L'enseigne est aujourd'hui présente dans six pays, notamment les pays nordiques, les Pays-Bas et la France. Avec en moyenne un taux d'ouverture de cinq nouveaux magasins chaque semaine, il est « possible d'acheter aujourd'hui des produits du quotidien de marque à des prix raisonnables », et l'enseigne compte maintenant plus de 350 magasins. Il est clair que le concept fonctionne.

Il va sans dire que lorsqu'un détaillant est en plein essor, cela signifie des demandes, des défis et, surtout, des opportunités en termes de logistique d'entrepôt. Dans le cas de NORMAL, les installations sont passées du simple sous-sol du premier magasin de Silkeborg, dans la région danoise du Jutland, à un entrepôt de 37 000 mètres carrés à Horsens en seulement cinq ans.

Un WMS a été déployé au cours de cette période pour suivre l'évolution constante des commandes et cela a nécessité de revoir les opérations de préparation. Les préparateurs sont parvenus à suivre le rythme des commandes qui augmentaient fortement, mais la qualité a baissé et le nombre d'erreurs a augmenté.

Autre problème : le préparateur était obligé de poser le scanner pour prendre les articles. Dans ces conditions, même un préparateur bien intentionné pouvait perdre de vue le bon emplacement de stockage après l'avoir scanné correctement, et prélever dans le mauvais emplacement. C'est un problème qu'il a fallu absolument résoudre avec une nouvelle solution.



**« Aucune formation n'est nécessaire. Parlez simplement à LYDIA et elle vous comprendra. La solution est très facile à utiliser pour les nouveaux utilisateurs. »**

Mette Margrethe Poulsen,  
Responsable Développement Logistique chez NORMAL

# L'AVENIR NUMÉRIQUE

## AVEC LA COMMANDE VOCALE

---



Mette Margrethe Poulsen et son équipe ont adopté la solution en 2018. En tant que Responsable Développement Logistique, sa mission était de repenser et d'optimiser les opérations de préparation de commandes dans le cadre d'un vaste programme de numérisation et de modernisation de l'entrepôt. Il apparaissait clairement que l'entrepôt de Horsens allait être trop petit pour les besoins futurs et que ce serait un élément important à prendre en compte pour l'équipe. Un tout nouveau bâtiment situé à 20 km du site actuel allait ouvrir ses portes début 2023, portant ainsi la superficie à 60 000 mètres carrés avec 12 mètres de hauteur.

« Nous avons analysé et identifié les possibilités de développement et d'amélioration de nos systèmes, à la fois en termes de mise à jour de la solution informatique pour mieux répondre aux besoins de l'entreprise, mais aussi en termes de matériel », se souvient-elle. « L'utilisation de la technologie du picking vocal nous a clairement permis de développer notre activité. »

D'autres technologies non vocales ont été étudiées par l'équipe, mais le choix s'est porté naturellement sur la reconnaissance vocale. « Mes collègues et moi avons déjà travaillé avec une solution de reconnaissance vocale et nous n'avons pas trouvé de technologie meilleure ou plus évoluée. La technologie du picking visuel n'était pas encore assez mature, par exemple, alors nous avons décidé que le picking vocal était une bonne solution pour nous. »

La première étape consistait à choisir la bonne solution de reconnaissance vocale sur le marché. « Notre fournisseur de WMS travaillait déjà avec un autre fournisseur, mais nous voulions évaluer la solution la mieux adaptée à nos besoins », explique-t-elle.

# LES SOLUTIONS EPG EN ACTION

---

La première réunion d'équipe avec Ehrhardt Partner Group (EPG) a eu lieu à l'automne 2019. Mette connaissait déjà la solution pour l'avoir utilisée dans une autre entreprise, mais elle ne l'avait pas encore vue en pratique avec le WMS existant dont son équipe avait hérité à Horsens.

« Il était très important pour nous de voir la solution fonctionner en réel », se souvient-elle. « Nous avons donc rendu visite à un grand détaillant international en Suisse en compagnie de l'équipe EPG pour voir la solution en fonctionnement réel chez un client existant ». A l'issue de ce voyage, il était clair que le fournisseur final serait choisi parmi deux concurrents. L'équipe NORMAL est ensuite passée à une deuxième étape importante du processus : ses employés. La culture d'entreprise est une valeur très importante au sein de NORMAL. « Nous voulons que tous nos employés réussissent, qu'ils sentent qu'ils font vraiment partie de l'entreprise », confie Mette Margrethe Poulsen. « S'ils ne correspondent pas, ils ne resteront pas ; il est donc essentiel pour nous tous que tout le monde adhère aux mêmes valeurs. »



Cette culture d'entreprise a permis de faire germer de nombreuses idées de développement au sein même des équipes de préparation. Et pour maintenir cette cohésion, « Nous souhaitons utiliser le système qu'ils préféraient », explique-t-elle.



« Le matériel parlait de lui-même. C'était beaucoup plus innovant que ce que nous avions vu chez le concurrent. »

*Mette Margrethe Poulsen*

# PRIVILÉGIER LE CHOIX DES EMPLOYÉS

La grande question était donc de savoir ce que pensaient les employés du nouveau kit qu'ils allaient être amenés à utiliser au quotidien.

Et là, le gilet de préparation de commandes LYDIA a apporté un vrai plus, aux dires des employés de NORMAL, le casque n'étant pas obligatoire. « Le gilet LYDIA VoiceWear a été de loin la solution préférée de nos employés », confirme Mette Margrethe Poulsen. « Nous avons réalisé un test au cours duquel ils ont porté les gilets et essayé les casques, en effectuant des tests de préparation de commandes en direct. Les employés ont pu voter librement et choisir leur favori. »

Le vote s'est soldé par une nette victoire pour LYDIA. De nombreux membres du personnel avaient déjà travaillé avec un autre système vocal et avaient trouvé les écouteurs restrictifs et inconfortables. Avec LYDIA VoiceWear, ils se sentaient comme libérés de leur « bulle » et pouvaient communiquer plus librement avec leurs collègues tout en vaquant à leurs tâches quotidiennes. « Le matériel parlait de lui-même », confie-t-elle. C'était beaucoup plus innovant que ce que nous avons vu chez l'autre fournisseur. »

LYDIA a également supprimé les problèmes causés par l'utilisation d'un scanner à main. Avec LYDIA, le flux de travail est devenu plus fluide. Le préparateur travaille les mains et les yeux libres, et est ainsi plus concentré sur le bon emplacement, sans être distrait.

Un point essentiel pour NORMAL était qu'EPG avait écouté les utilisateurs pour améliorer son produit, ce qui correspondait parfaitement à l'éthique de Horsens. « Si vous n'écoutez pas les utilisateurs, vous n'innovez pas ; vous vous en tiendrez à la solution par défaut », affirme-t-elle. « Chez NORMAL, nous n'aimons pas les solutions par défaut ! Nous aimons les entreprises qui remettent en question le statu quo, qui sortent des sentiers battus. Nous avons donc estimé que les valeurs d'EPG correspondaient tout à fait aux nôtres. »



# AUCUNE FORMATION REQUISE

---



La solution LYDIA est simple d'utilisation car elle ne nécessite aucun apprentissage de la part des nouveaux employés, ce qui est un avantage indéniable par rapport aux solutions concurrentes. C'est un facteur souvent négligé, alors qu'il s'agit d'un élément essentiel lorsqu'on sait que le personnel des entrepôts est soumis à un turn over élevé, en particulier lors des pics saisonniers. « Aucune formation n'est nécessaire. Il suffit de s'adresser simplement à LYDIA et elle vous comprendra », souligne Mette Margrethe Poulsen. « La solution est très facile à utiliser pour les nouveaux utilisateurs. »

« Il s'agit d'une différence notable par rapport à la concurrence », ajoute-t-elle. « Les produits concurrents exigent que l'on passe du temps à répéter des mots, ce qui peut entraîner des retards et créer une certaine frustration chez les chefs d'équipe et les nouveaux employés. Le système LYDIA Voice n'ajoute aucune complexité ; vous n'avez rien à faire de plus. »

# RÉDUCTION DES ERREURS DE PRÉPARATION

---

La décision de déployer la solution EPG ayant été prise assez facilement, l'étape suivante a été sa mise en œuvre. NORMAL a démarré avec cinq personnes en phase de test puis a déployé la solution progressivement. Tout cela s'est fait à distance, en raison des restrictions imposées par la Covid, et s'est déroulé sans soucis. Qu'elle traite directement avec le client, comme ce fut le cas avec NORMAL, ou par l'intermédiaire de partenaires formés et certifiés, l'entreprise EPG aspire toujours à maintenir avec ses clients des relations étroites basées sur le partenariat. Il était donc important de ne pas laisser la pandémie affecter les objectifs et la force de ces relations. « Les tests à distance se sont déroulés bien mieux que nous ne l'espérions », explique Mette Margrethe Poulsen. « Tous les problèmes mineurs nécessitant une attention particulière ont été traités rapidement et simplement, comme si l'équipe EPG était sur place avec nous. Les techniciens d'EPG se sont impliqués à 200 % pour assurer la réussite du projet- nous avons été bluffés. »

L'équipe NORMAL est ravie du nouveau système de préparation de commandes et de la réduction du nombre d'erreurs depuis sa mise en œuvre. À l'avenir, le nouvel entrepôt verra le nombre d'appareils LYDIA passer de 60 à plus de 400. La solution EPG est si vitale pour les opérations futures qu'elle déterminera le choix du prochain WMS qui sera amené à remplacer le modèle existant : il devra s'intégrer à LYDIA Voice.

En attendant, il semble que nous ne soyons qu'au début d'une longue et durable aventure entre NORMAL et EPG, qui l'accompagnera tout au long de son développement. Mette Margrethe Poulsen confie avec le sourire : « Ils sont comme une famille, même si cette famille, vous ne la voyez que lors des grands rassemblements familiaux ! Ce que nous apprécions, c'est leur grand professionnalisme, mais également, comme le dit notre Directeur Général, de pouvoir se retrouver le vendredi soir autour d'une bière !



**Lydia**<sup>TM</sup>  
VOICE

[www.lydia-voice.com](http://www.lydia-voice.com)