

La voz entra en acción en el sector de los alimentos *premium*

eismann apuesta por Lydia® Voice para optimizar el envío de sus pedidos *online*

Lo que algunas nuevas empresas del sector alimentario ven como la última tendencia -la entrega de productos de alimentación a domicilio- ha sido un modelo de negocio de éxito para eismann durante más de 40 años. La empresa, con sede en Mettmann (Alemania), es conocida por sus alimentos congelados de primera calidad y por sus *eismänner* (hombres de hielo) que entregan los pedidos de los clientes directamente en sus puertas. Sin embargo, la compañía no solo se centra en este modelo tradicional de entrega a domicilio; también tiene una tienda online de fuerte crecimiento. Para impulsar la expansión de sus actividades de comercio electrónico y *picking* para el cliente final, eismann se ha asegurado el soporte de EPG y su solución de *picking* por voz: Lydia® Voice no solo facilita la selección de múltiples pedidos en tres áreas de almacenamiento con temperatura controlada simultáneamente, si no que también optimiza el envío de productos sensibles. Gracias a la solución líder de *picking* por voz, eismann y el especialista en carne *premium* Don Meat se benefician de la optimización de los costes de entrega y de un cumplimiento de pedidos más rápido.

La tienda *online* de eismann alberga una amplia gama de deliciosos alimentos: helados, verduras, pescados y mariscos, carnes y aves. Los más de 700 productos tienen una cosa en común: cumplen los más altos estándares en términos de calidad y sabor. Esto es exactamente el objetivo principal de eismann: proporcionar productos saludables de alta calidad procedentes de las mejores granjas, criadores y zonas de pesca.

eismann y EPG, con su solución Lydia® Voice, han estrechado una relación basada en la confianza que ha durado muchos años, ya que eismann lleva

utilizando la tecnología de *picking* por voz desde 2012. A partir de ese momento, la entrega de productos congelados pasó a llevarse a cabo mediante la solución de *topsystem* Lydia® Voice ya que fue posible integrarla perfectamente en el sistema de gestión de almacenes de SAP, porque no requiere *middleware* ni subsistema adicional. Para las entregas a domicilio realizadas por los *eismänner*, que son representantes de ventas independientes y sus empleados, el principal desafío es suministrar a las sucursales los productos solicitados en la cantidad y tiempo requeridos para que estén listos para la entrega. Sin embargo, para el comercio electrónico, el enfoque está en el *picking* final para el cliente.

Lydia® Voice asigna pedidos por zona de temperatura

Los productos caros y, a menudo, sensibles en los rangos de congelados (-24° C), ultra frescos ($0-4^{\circ}$ C) y secos (12 bis 18° C) ofrecidos por eismann y el especialista en carne premium Don Carne se almacenan en un centro logístico en Niederkrüchten, administrado por el proveedor de servicios WILMS Tiefkühl-Service GmbH, donde Lydia® Voice está completamente implementado en SAP. "Utilizando el proceso de selección por olas, el sistema combina varios clientes individuales, lo que significa que los empleados no tienen que elegir cada pedido individualmente. "Estas olas se determinan en cada caso en función de la empresa de envío", explica Carl Wanders, Jefe de Planificación de Demanda y Suministro de eismann. Posteriormente, este enfoque ahorra tiempo en la etapa de transferencia ya que los empleados no tienen que ordenar los paquetes según la compañía de envío.

Lydia® Voice asigna automáticamente las olas a un empleado. Tan pronto como el empleado inicia sesión, el sistema le comunica cuántas cajas tiene que empacar en total. Este es un aspecto clave ya que los clientes pueden recibir más de una caja y es importante calcular la capacidad disponible en el carro de preparación de pedidos. Gracias a toda la información relevante del sistema SAP, el sistema Lydia® Voice informa a los *pickers* sobre dónde está almacenado cierto producto, cuántos artículos necesitan sacar del estante y en qué tipo de caja colocarlos. El *picker* verifica cada paso ya sea diciendo un código o escaneando el artículo.

Los pedidos de los clientes pueden incluir artículos de más de una zona de temperatura. Los productos congelados, secos y ultra frescos se almacenan en áreas completamente separadas en Niederkrüchten. Para garantizar que los empleados no pierdan el tiempo caminando a través de las tres zonas de temperatura, Lydia® divide el pedido en varios elementos y luego los asigna a sus respectivas zonas de temperatura. Luego, el sistema asigna cada *picker*, con el carro de preparación de pedidos, a una zona de temperatura específica: alimentos congelados, ultra frescos o secos. Esto significa que un pedido puede procesarse en tres lugares a la vez si es necesario.

Después de ser recogidos en las diferentes áreas de almacenamiento, los artículos vuelven a estar juntos en el departamento de envío. Tan pronto como el empleado escanea una caja, el sistema muestra el nombre del cliente en un monitor, al tiempo que indica si el pedido incluye artículos adicionales. Esta es una información importante, así como seleccionar directamente la caja de envío del tamaño correcto. Tan pronto como se completa el pedido, el empleado solicita el envío en línea, lo imprime y envía el paquete terminado al departamento de mercancías salientes.

Lydia® ControlCenter garantiza procesos de almacén transparentes eismann también utiliza Lydia® ControlCenter de *topsystem* para administrar y planificar sus procesos de almacén. La solución ControlCenter ayuda al gerente del almacén a vigilar todos los procesos importantes. Por ejemplo, proporciona una visión general transparente del estado del procesamiento con respecto a los criterios de clasificación individuales. El gerente del almacén puede intervenir rápidamente en caso de discrepancias y asegurarse de que las mercancías recogidas en las diferentes zonas de temperatura lleguen al área de envío al mismo tiempo.

Reducción de los costes de envío

Los beneficios de esta solución especial de envío son evidentes, como comenta Carl Wanders: "Ahorrarnos tiempo, costes de envío y empaque al reunir todos los artículos en un solo paquete". Lydia® Voice es actualmente el sistema de voz líder, que proporciona beneficios adicionales. Dividir los pedidos conduce a un aumento significativo en la velocidad y la eficiencia en la preparación. El concepto probado de "manos libres / ojos libres" garantiza que los empleados puedan concentrarse completamente en sus tareas. Cada elemento está sujeto a confirmación y verificación verbal, descartando efectivamente la posibilidad de cometer errores. Prácticamente no hemos recibido quejas sobre errores de envío", confirma Carl Wanders. "La tasa de error en el proceso de selección también es muy baja". El terminal de voz móvil Voxter® es adecuado para uso en áreas congeladas hasta -30 ° C. Los dispositivos son completamente operados por voz. Esto es particularmente beneficioso para los *pickers* que usan guantes gruesos debido a las bajas temperaturas. Carl Wanders habla muy positivamente sobre la colaboración con su proveedor de tecnología de voz: "Tenemos reuniones periódicas para seguir optimizando la solución. La comunicación entre eismann y EPG es también excelente. Estaríamos encantados de iniciar otro proyecto en cualquier momento".

Fecha: 12 de noviembre de 2019

Longitud del texto: 8.091 caracteres, incluidos espacios

Fotos: 6

Imagen 1 a Imagen 6 © topsystem

Subtítulos:

Imágenes 1 y 2:

Lydia® Voice asigna automáticamente a un empleado a una ola de picking.

Imágenes 3 y 4:

Aprovechando toda la información relevante del sistema SAP, el sistema Lydia® Voice informa a los pickers sobre dónde está almacenado cierto producto, cuántos artículos necesitan sacar del estante y en qué tipo de caja colocarlos.

Imagen 5:

Tan pronto como el empleado escanea una caja, el sistema muestra el nombre del cliente en un monitor, al tiempo que indica si el pedido incluye artículos adicionales.

Imagen 6:

Carl Wanders, Jefe de Planificación de Demanda y Suministro en eismann