



WERMA® Success Story

Faire ses courses au supermarché est devenu plus rapide grâce à AndonSPEED

Un système sans fil innovant accélère le passage en caisse

De nos jours, le shopping est plus qu'un simple devoir d'acheter les choses essentielles ; pour beaucoup, c'est également devenu un événement social, notamment pour les produits non-alimentaires. « L'expérience du shopping » est encore plus importante pour les personnes qui ont de moins en moins le temps pour les choses essentielles.

Les courses au supermarché est un événement en soi où, pour la plupart des personnes, le but est de remplir le plus rapidement possible son caddie pour ensuite passer peu de temps en caisse. C'est pour cette raison que de plus en plus de supermarchés déploient des systèmes d'appels aux caisses afin d'améliorer l'encaissement. L'objectif est de diriger les clients vers les caisses signalées comme disponibles. Recherche de la visibilité.

LECLERC - Leclerc – Supermarché du futur La chaîne de supermarché française a plus de 560 points de vente en France ainsi que de nombreux hypermarchés. L'un d'entre eux se trouve au Nord de la France, à Loison-sous-Lens. Il compte plus de 110 employés sur une superficie de 6000 m² afin de procurer aux clients l'expérience d'achat la plus satisfaisante possible. Ce magasin est un point phare de la chaîne, il allie une présentation et un affichage optimisés des

produits et une large gamme de produits dans une atmosphère moderne via une technologie récente pour l'aide au shopping.

L'objectif spécifique était de rendre l'ensemble du processus de paiement aussi efficace que possible pour le client tout en évitant les longs délais d'attente. « Nous savons à quel point faire la queue est irritant pour les clients et, par exemple, lorsqu'ils se dirigent vers les caisses, ils devraient être en mesure de voir où aller pour patienter » déclare Bruno Leleu, le Responsable des Installations chez Leclerc. La direction souhaitait également afficher quelles sont les caisses ouvertes afin d'améliorer l'efficacité.



Leclerc est une chaîne de supermarchés française et, avec plus de 560 magasins, est le leader du marché en France. Le point de vente de Loison-sous-Lens a installé AndonSPEED de WERMA.

« Nous voulions une transparence totale à tout moment sur les 21 caisses ! Nous souhaitons également pouvoir donner la possibilité aux employés de pouvoir appeler pour une assistance en appuyant sur un bouton sans pour autant quitter le poste de travail, ce qui entraîne encore plus de retard » poursuit Monsieur Leleu.

Image: Les 21 caisses ont été équipées du système d'appel à l'action WERMA incluant des colonnes lumineuses Andon 3 couleurs, pour que chacun puisse savoir immédiatement si une caisse est ouverte ou non.

SUPERMARCHÉ LECLERC

Leclerc est une chaîne de supermarchés française dont le siège social est à Ivry-sur-Seine et est particulièrement connue pour ses hypermarchés. Leclerc a plus de 560 points de ventes en France et environ 40 dans les pays européens voisins. Parallèlement à une gamme complète de produits alimentaires, la chaîne vend également des vêtements, des jouets, des articles ménagers et beaucoup plus encore. Les magasins sont généralement situés dans parc urbain ce qui permet l'accessibilité à des parkings gratuits mais aussi parfois à des stations-service. Le magasin de dans le nord de la France compte plus de 110 employés et est considéré comme un point de vente phare au sein du groupe Leclerc.



UNE TRANSPARENCE TOTALE GRÂCE À ANDONSPEED

C'est en cherchant le système approprié que Monsieur Leleu a trouvé le fabricant d'avertisseurs optiques et sonores allemand WERMA. Il découvre alors le système Andon light. Ce système sans fil et innovant permet, par simple pression sur un bouton, d'allumer un signal lumineux clairement visible pour savoir quelle caisse est disponible et laquelle nécessite de l'aide.

Le terme « Andon » vient du japonais et signifie « lumière où il faut aller ». Il peut être utilisé pour indiquer un changement de statut qui nécessite une action de correction immédiate. Le système d'appel à l'action de WERMA fonctionne sur ce même principe. La verrine qui s'allume indique le statut actuel et peut, par exemple, indiquer à un superviseur qu'une assistance est requise. Jusqu'à 8 différents états peuvent être remontés grâce à la boîte à boutons (4 boutons) couplé à de l'électronique intelligente.

ANDONSPEED ATTEINT SON BUT IMMÉDIATEMENT

La principale raison qui a permis à Leclerc de se décider à utiliser le système WERMA a été la simplicité et la facilité de déploiement. « Pour nous, il était particulièrement important de choisir une solution pouvant être installée rapidement mais aussi pouvant être étendue facilement à tout moment » dit Monsieur Leleu. De plus, Leclerc a été très impressionné par la fonction de supervision sans fil.



Le logiciel permet de visualiser les statuts des 21 caisses en un coup d'œil.

« Nous avons découvert ce système et nous avons été immédiatement impressionnés » continue Monsieur Leleu. « David Defever est venu nous présenter le système sur site et nous avons aussitôt décidé de tester le système. » Suite à la démonstration sur site que nous avons effectuée, « nous avons du mal à croire à quel point le système a été rapide d'installation et à quel point le logiciel est simple à prendre en main » rappelle Monsieur Leleu

Chaque caisse est équipée d'une Andon SmartBOX que l'un des membres du personnel active en appuyant sur le bouton approprié pour indiquer si la caisse est ouverte ou non ou s'il y a un problème particulier à résoudre. Le statut est indiqué clairement par le signal lumineux de couleur. Le personnel n'a pas besoin de quitter son poste ou de chercher quelqu'un pour de l'aide, les queues et les temps d'attente deviennent du passé et l'ensemble du processus devient plus efficace. Des étiquettes peuvent être fixées sur les boutons de la boîte pour nommer explicitement la fonction requise. La touche finale est la prise d'alimentation standard fournie avec le kit, ce qui implique qu'aucun autre câblage n'est nécessaire et ce qui garantit que l'ensemble du système peut être installé rapidement et facilement.

DES COLONNES LUMINEUSES POUR INDIQUER LES STATUTS

Leclerc utilise une colonne lumineuse 4 couleurs. Si une caisse est fermée, la verrine rouge s'allume. Dès qu'une caisse s'ouvre, le personnel change la lumière du rouge au vert, la lumière étant nettement visible par les clients mais aussi par le management. Le caissier, ou la caissière, a deux autres options – avec la verrine orange, une demande d'assistance peut être passée sans avoir à quitter le poste de travail. D'un autre côté, le rouge indique un état d'urgence plus élevé, ou de danger. « Le système est vraiment très simple et intuitif grâce aux couleurs standard utilisées » commente Monsieur Leleu.

La colonne lumineuse modulable KombiSIGN 72 utilisée est extrêmement vive et permet une visibilité dans toutes les directions. Facile à assembler et à installer, avec des LEDs à longue durée de vie, les verrines Andon ont également un entretien adapté avec ses surfaces lisses et faciles à nettoyer.

RAPPORT INTELLIGENT

BLE logiciel fourni avec le système est simple d'utilisation et permet de collecter toutes les informations concernant les changements de statuts ce qui peut être utilisé pour produire des rapports et des analyses. Les données impartiales et précises permettent une parfaite transparence du processus. « Il sera possible de mettre en œuvre des décisions basées sur les chiffres clés précis. Les facteurs clés peuvent être identifiés et les processus améliorés grâce à des mesures durables et des réductions significatives des temps d'attente peuvent être réalisées » commente Winfried Huber, Directeur des Ventes chez WERMA Signaltechnik.

Les données sont affichées sur un visuel simple et complets révélant le comportement actuel du



Le caissier, ou la caissière, peut changer les lumières allumées ou appeler une assistance grâce à la boîte à boutons Andon SmartBOX et ce, sans quitter son poste de travail.

processus dans des termes sans équivoque. L'amélioration de la transparence des opérations peut conduire à une amélioration continue des temps d'arrêt et des temps d'attente et peut conduire à un potentiel inexploité et mis à profit.

Leclerc à Loison-sous-Lens a installé le logiciel sur deux ordinateurs portables ; l'un est situé à l'accueil à l'entrée du supermarché, l'autre dans le bureau d'opérations du directeur général. Les membres du personnel peuvent donc voir d'un coup d'œil le statut des 21 caisses et peuvent immédiatement savoir si l'une d'entre elles nécessite une assistance ou un support.

« Grâce au système simple et efficace, nous avons pu optimiser nos flux de clients et nous travaillons de manière beaucoup plus efficace » explique Monsieur Leleu « les temps de réaction ont considérablement été réduits et nous avons pratiquement arrêté tous les arrêts. Nos clients le remarquent et sont très heureux de ne pas avoir à attendre longtemps aux caisses. »