



GO-VIRTUAL
simplify the complex

La numérisation au service de l'efficacité

Samsonite

Le Centre de Distribution Européen (EDC) de Samsonite à Oudenaarde constitue le cœur battant des opérations logistiques de Samsonite Europe. Chaque année, des millions de valises, sacs à dos et accessoires y transitent, destinés aux consommateurs et aux partenaires retail à travers le continent. La complexité de ce réseau logistique a engendré un défi bien connu : la planification du personnel était devenue insoutenable.

Nick Van Eetvelde, responsable d'entrepôt, décrit comme un rêve la possibilité de gérer les opérations sans avoir à recourir à Excel.

Samsonite Europe mise sur une planification du personnel intelligente

Le Centre de Distribution Européen de Samsonite à Oudenaarde traite en moyenne trente conteneurs de marchandises volumineuses chaque jour, répartis sur cinq entrepôts internes et deux sites externes. Au total, 180 employés travaillent en trois équipes, assumant des responsabilités variées : déchargement des conteneurs, transport interne, maintenance, préparation des commandes, emballage et expédition des marchandises. De plus, les clients demandent de plus en plus souvent des personnalisations sur les bagages, ce qui ajoute une couche supplémentaire de complexité aux opérations.

Jusqu'en septembre 2024, la planification du personnel était entièrement réalisée manuellement sur Excel. « C'était une méthode très sujette aux erreurs », explique Nick Van Eetvelde. « Cela entraînait beaucoup de communication ad hoc entre les chefs d'équipe, les RH et les agences d'intérim. » La planification des travailleurs temporaires et des étudiants était particulièrement difficile. « Il arrivait souvent que les chefs d'équipe ne sachent pas qui se présenterait réellement au début du service. Les étudiants et intérimaires se présentaient à l'accueil sans savoir où aller. Cela causait frustration et perte de temps. »



GO-VIRTUAL
simplify the complex

Chaque jour, le Centre de Distribution Européen de Samsonite à Oudendarde gère en moyenne trente conteneurs de marchandises volumineuses.

Compétences, rotation et planification selon le volume

Pour remettre de l'ordre dans cette complexité, Samsonite a choisi Solutio, la plateforme de planification du personnel de Go-Virtual. « Nous voulions un partenaire disposant d'une base solide, mais capable d'adapter la solution à nos besoins », explique Nick Van Eetvelde, responsable de l'entrepôt.

Solutio automatise la planification en tenant compte des absences, des compétences, des disponibilités et des préférences de rotation. Chaque employé, y compris les intérimaires, dispose d'un profil numérique recensant ses certifications et aptitudes spécifiques. Le logiciel distingue les compétences principales des secondaires afin d'affecter chacun à la bonne tâche.

La rotation, autrefois gérée manuellement, est désormais automatisée selon des plans prédéfinis. « Nous croyons en la polyvalence et voulons éviter que les collaborateurs restent trop longtemps dans la même fonction », ajoute Nick Van Eetvelde.

Chaque année, près de 200 étudiants passent par l'EDC. Le système conserve l'historique de leurs missions et compétences, offrant une meilleure visibilité et facilitant les affectations ou la formation ciblée.

L'IA au service de la prévisibilité et de l'optimisation

Prochaine étape : une planification basée aussi sur la charge de travail prévue. « Nous voulons

que le logiciel prévoie automatiquement le nombre d'employés nécessaires selon la charge, à l'entrée comme à la sortie », précise Van Eetvelde.

Grâce à ses fonctionnalités d'intelligence artificielle, Solutio pourra estimer les besoins en personnel, les compétences requises et la répartition idéale entre équipes. Sa replanification dynamique permettra d'anticiper plus efficacement les pics d'activité et les absences imprévues.

“L'objectif est de disposer d'un système où le logiciel anticipe lui-même le besoin en personnel selon la charge de travail planifiée”

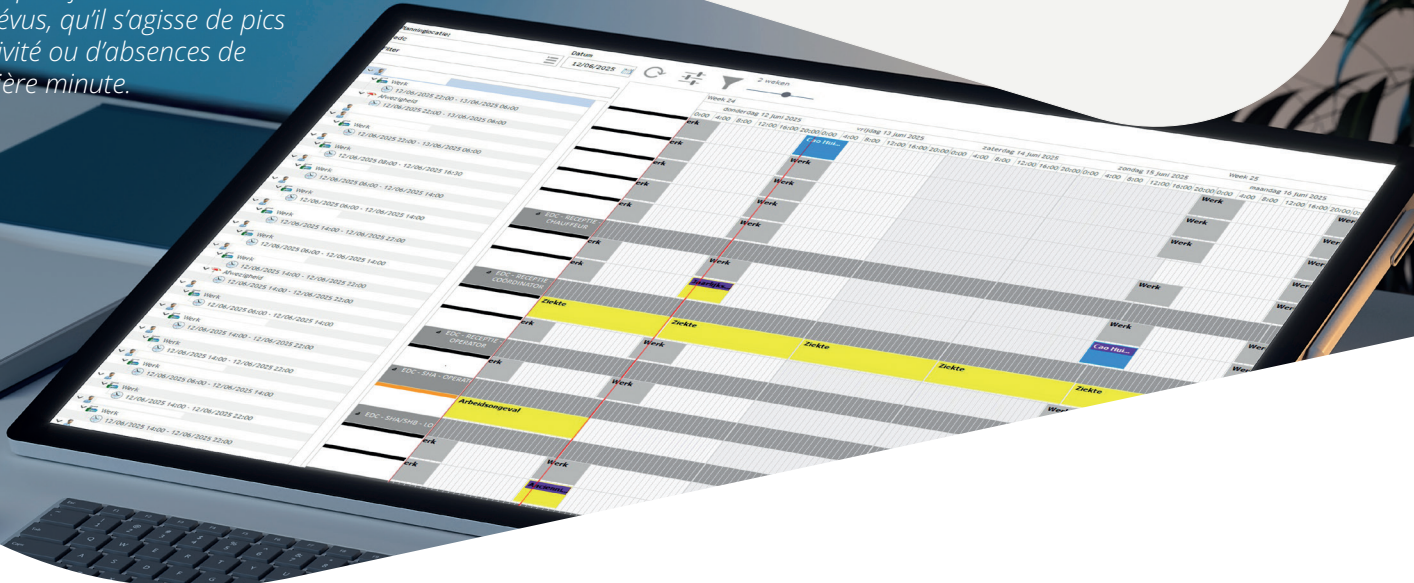
Solutio contribue également à réduire les erreurs humaines. « Avec Excel, il arrivait parfois qu'une personne soit planifiée deux fois ou affectée à une tâche qu'elle n'était pas autorisée à réaliser. Maintenant, le système empêche que de telles erreurs se produisent. »

La combinaison de l'apprentissage automatique, de la planification basée sur les compétences et de l'intégration des données en temps réel rend la solution plus avancée qu'un logiciel de planification classique. Pour Samsonite, ce logiciel constitue un véritable outil de décision intelligent, permettant une organisation flexible, précise et orientée vers l'avenir.



GO-VIRTUAL
simplify the complex

Grâce à la replanification dynamique, Samsonite peut réagir plus vite et plus justement aux imprévus, qu'il s'agisse de pics d'activité ou d'absences de dernière minute.



Une mise en œuvre portée par le terrain

Selon Nick Van Eetvelde, la mise en place de Solutio s'est déroulée relativement rapidement et sans problème majeur. « Six mois après la décision, nous étions en production avec la version de base. La vraie clé du succès a été notre key user, Evelien Van de Velde, qui a piloté le projet de A à Z. » Samsonite l'avait recrutée spécifiquement pour son profil IT. Elle a servi de passerelle entre les opérations et les développeurs, collectant les retours du terrain, accompagnant le déploiement et fournissant explications et conseils aux chefs d'équipe.

Après trois mois, l'équipe de Nick Van Eetvelde a rassemblé les mises à jour et points d'amélioration afin de les traiter de manière groupée, garantissant que les changements continus ne compromettent pas la stabilité du système. Il souligne la qualité de la communication avec l'éditeur du logiciel : « Pas de helpdesk encombrant, mais des contacts directs avec des personnes qui connaissent notre contexte et nos opérations. Cela a vraiment fait la différence. »

Transparence et sérénité

Le principal avantage, selon Nick Van Eetvelde, réside dans le calme et la clarté que le système apporte. Les chefs d'équipe peuvent se connecter et voir immédiatement qui est disponible, où se trouvent les absences et qui est planifié. Grâce à un lien direct avec le système de pointage, il est visible en temps réel qui s'est effectivement pointé. Sur le terrain, un écran indique à chaque employé où se rendre. « Avant, les gens

faisaient la queue le matin pour savoir où ils devaient travailler. Aujourd'hui, ils le voient immédiatement. Plus de doublons dans les plannings ni de départements sans personnel. Cela peut sembler évident, mais c'est un monde de différence quand on connaît notre situation précédente. »

“Nous avons mis en service la version de base six mois après la décision, sans rencontrer de véritable difficulté.”

L'intégration avec la plateforme RH a également amélioré la collaboration avec les agences d'intérim. Tout le monde travaille avec les mêmes données actualisées, puisque les demandes passent désormais directement par Solutio. « Avant, nous envoyions des emails tard le soir avec des mises à jour, et tout le monde n'était pas informé à temps. Aujourd'hui, c'est inutile », explique Van Eetvelde. À l'avenir, une fonctionnalité permettra aux employés de recevoir un SMS leur indiquant à quel service ou pour quelle tâche ils sont affectés le lendemain.



GO-VIRTUAL
simplify the complex

Focus sur les tâches essentielles

La digitalisation se traduit par moins d'erreurs, moins de frustration et plus de temps pour l'essentiel : les opérations logistiques elles-mêmes. « Le système prend en charge l'administratif, afin que les chefs d'équipe puissent se concentrer sur la gestion de leurs collaborateurs et le contrôle de la qualité. » Pour les opérateurs, les routines quotidiennes ont peu changé : les demandes de congés passent toujours par le système de pointage habituel. Ce qui a changé, c'est la prévisibilité et la clarté : « Tout le monde sait plus rapidement et plus précisément où aller et quelle tâche accomplir. »

Un avantage supplémentaire est que les demandes de congés sont désormais liées à des groupes de capacité. « Nous avons défini qu'au maximum un tiers du personnel peut être en congé en même temps, mais réparti équitablement entre les différentes fonctions », explique Van Eetvelde. « Ainsi, on évite, par exemple, que tous les conducteurs de chariots élévateurs soient absents en même temps. »

De la planification à la maintenance

L'ambition de Samsonite Europe en matière de transformation digitale se confirme avec les projets d'intégration des départements de production et d'assemblage dans Solutio plus tard cette année. Toutes les activités de planification se feront alors sur une seule plateforme. « Ces départements planifient encore sur papier aujourd'hui, mais veulent rejoindre cette solution digitale », précise Van Eetvelde.

De plus, un module supplémentaire pour le suivi de la maintenance fait partie des projets futurs. « Les techniciens pourraient scanner une machine avec un appareil portable, enregistrer leurs interventions et ainsi constituer un historique numérique. Le module est standard dans Solutio, mais nous ne l'utilisons pas encore. Là encore, plus d'Excel ni de papier, mais des données structurées sur lesquelles s'appuyer. » Solutio évoluera progressivement vers un hub central des opérations. Van Eetvelde insiste : « Nous digitalisons avec un objectif. Pas parce qu'il le faut, mais parce que cela nous aide à travailler mieux, plus justement et plus efficacement. »

Leçons pour le secteur

Quel conseil Nick Van Eetvelde donnerait-il aux autres acteurs logistiques ? « Commencez par une vision claire. Pour nous, c'était : sortir d'Excel, aller vers la transparence et l'automatisation. Ensuite, trouvez un partenaire à l'écoute de vos besoins. Enfin, assurez-vous d'avoir un key user qui fasse le lien entre les opérations et l'IT. Je ne saurais trop insister sur l'importance d'Evelien Van de Velde pour le succès de notre transformation digitale. »

Les bénéfices de cette transformation sont évidents : « Nous faisons moins d'erreurs, envoyons moins d'emails et tenons moins de réunions, et nous commençons chaque journée avec une vision claire de qui fait quoi. Cela apporte de la sérénité, ce qui se traduit par de meilleures performances. »

**Sur le long terme, l'IA
permettra d'assurer un suivi
clair, fiable et précis des
opérations logistiques
chez Samsonite.**



+32 50 28 10 42
sales@go-virtual.com
www.go-virtual.com