



CONA SERVICES LLC SETZT LYDIA™ VOICE AN 120+ COCA-COLA ABFÜLLSTANDORTEN EIN





Als langjähriger Nutzer von sprachgesteuerten Workflows beschloss CONA Services LLC im Jahr 2019, die bestehende Voice-Lösung aufgrund ihrer Fehleranfälligkeit zu ersetzen und andere Voice-Anbieter zu testen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Atlanta, USA, bietet IT-Dienstleistungen für Coca-Cola Abfüllstandorte in Nordamerika an und nutzte die Gelegenheit, um die derzeit auf dem Markt verfügbaren Sprachlösungen neu zu bewerten.



Baron Jordan, CONA Chief Product Officer Supply Chain, erklärt: „Unser zuvor verwendetes Sprachsystem hatte eine komplexe Architektur. Die Software musste an jedem Einsatzort auf einzelnen Servern separat gehostet und ausgeführt werden.“ Mehr als 120 Abfüll- und Vertriebsstandorte nutzten die Voice-Lösung zur Erleichterung der Kommissionierung, was einen umfangreichen Support erforderte: „Außerdem gab es mit dem alten System Spracherkennungsprobleme, was die Mitarbeiter als frustrierend empfanden“, fügte Jordan hinzu.

DIE HERAUSFORDERUNG: BESSERE SPRACHERKENNUNG UND HÖHERE PRODUKTIVITÄT

Auf der Wunschliste für eine neue Voice-Lösung standen eine vereinfachte, für SAP optimierte Architektur, eine universell unterstützte Plattform und die Möglichkeit, eine kontinuierliche Kommissionierung in schwierigen Netzwerkkumgebungen sicherzustellen.

Die bisherige Lösung von CONA nutzte Voice-over-Internet-Protocol (VoIP) zur Übertragung von Kommissionieranweisungen, was bei Netzwerkunterbrechungen für Schwierigkeiten sorgte. Daher war es Jordan und seinen Kollegen bei CONA wichtig, dass die neue Voice-Lösung eine kontinuierliche Kommissionierung unabhängig von einer Netzwerkverbindung per WiFi-Signal ermöglicht, sollte das Wifi-Signal einmal unterbrochen oder zu schwach sein.



„Im Durchschnitt haben wir eine Produktivitätssteigerung von etwa 6 bis 7% an vielen Standorten gegenüber unserer früheren Sprachlösung zu verzeichnen. Bei Betrieben mit Tausenden von Nutzern und entsprechend vielen Arbeitsstunden führt das zu erheblichen Einsparungen.“

Baron Jordan,
CONA Chief Product Officer Supply Chain

PRÜFUNG DER MÖGLICHKEITEN



Nach einer achtmonatigen Marktrecherche wählte das CONA-Team zwei Anbieter von Sprachlösungen aus, darunter auch die Ehrhardt Partner Group (EPG) mit LYDIA™ Voice, und lud sie ein, ihre Lösungen in einem parallelen Pilotversuch zu präsentieren. Um zu sehen, wie die Lösungen in einer typischen Abfüllanlage funktionieren und um die Benutzererfahrung messbar zu machen, wählte Jordans Team einen Teststandort, an dem die Mitarbeiter zuvor bereits mit der alten Voice-Lösung gearbeitet hatten.

Im Dezember 2019 wurden beide in Frage kommenden Lösungen mit dem SAP-ERP-System (Enterprise Resource Planning) von CONA verbunden und mit Live-Daten gespeist. Die Mitarbeiter wurden mit Headsets und mobilen Geräten ausgestattet, um die beiden Optionen in ihrer realen Umgebung zu testen.

Der eindeutige Gewinner der getesteten Systeme war LYDIA™ Voice der EPG, dem in Deutschland ansässigen Spezialisten für globale Supply-Chain-Software und Innovator im Bereich der Sprachkommissionierung. „LYDIA™ Voice erfüllt unsere Anforderungen zu 100% und schnitt bei den Benutzern am besten ab“, so Jordan.



DIE VORTEILE VON LYDIA™ VOICE

Die LYDIA™ Voice Software lässt sich über einen Remote Function Call (RFC) ohne Middleware direkt in SAP integrieren. Dies vereinfachte die Einführung der neuen Voice-Lösung an mehreren Standorten.

Die Unzulänglichkeiten des zuvor von CONA eingesetzten Systems betrafen sowohl das aufwendige Sprachtraining als auch die mangelnde Spracherkennung. Die auf neuronalen Netzen und Deep Learning basierende Spracherkennungstechnologie LYDIA™ Voice konnte diese Probleme beseitigen. Die EPG-Lösung erkennt automatisch mehr als 50 verschiedene Sprachen und eine Vielzahl von Dialekten. Zudem wurde sie für laute Lagerumgebungen optimiert.

Die Lösung ist geräteunabhängig und kann mit verschiedenen Android-Mobilgeräten verbunden werden. So können an jedem Abfüllstandort die Geräte ausgewählt werden, die am besten zur jeweiligen Umgebung und den entsprechenden Anforderungen passen.

Darüber hinaus bietet der LYDIA™ Dialogue Designer eine integrierte Entwicklungsumgebung, die es Jordan und seinem Team ermöglicht, maßgeschneiderte sprachgesteuerte Workflow-Konfigurationen zu erstellen, ohne dabei auf den Support von EPG-Technikern und Entwicklern angewiesen zu sein. Im Fall von CONA wird die Voice-Lösung verwendet, um verschiedene Arten von Paletten zu erstellen und Palettenlabels zu drucken. „Außerdem können die Mitarbeiter auf ein spezielles Menü mit benutzergesteuerten Befehlen zugreifen, um beispielsweise eine Pause anzukündigen“, so Jordan weiter. „Dadurch aktualisiert sich unser Backend-ERP-System automatisch, um die von den Mitarbeitern aufgewendete Gesamtzeit zu erfassen und die ELS-Produktivitätsberechnungen (Engineered Labor Standards) zu unterstützen.“



**„Das neue System ist
viel besser, sehr schnell,
sehr klar und punktgenau.
Ich mag es!“**

*Lagermitarbeiter
bei CONA SERVICES LLC*

ERFOLGREICHE PILOTPHASE IN DER PANDEMIE

Nach dem erfolgreichen Pilotprojekt entschied sich CONA, LYDIA™ Voice im März 2020 am ersten Standort einzuführen. Innerhalb von zwölf Monaten wurden anschließend 120+ weitere Standorte in Nordamerika ausgerollt.

Das EPG-Team konnte aufgrund der COVID-19-Reisebeschränkungen und Sicherheitsrichtlinien nicht einreisen, um die Implementierung in den Vertriebszentren vor Ort zu unterstützen. Um die Anforderungen an eine schnelle Lieferung zu erfüllen, wurde ein hybrider Implementierungsplan entwickelt, bei dem EPG-Mitarbeiter CONA und die IT-Ressourcen der Abfüllstandorte aus der Ferne unterstützen.



Die IT-Mitarbeiter der Abfüllstandorte waren mit Unterstützung der IT-Abteilung von CONA und dem umfassenden Remote-Support der EPG in der Lage, einen Großteil der Installation und Inbetriebnahme zu übernehmen. „EPG war ein großartiger Implementierungspartner und bot einen hervorragenden Kundensupport“, so Jordan.

ÜBERZEUGENDE RESULTATE

Durch die hohe Serviceverfügbarkeit in schwierigen Netzwerkumgebungen und die Vermeidung von Sprachtrainings und Spracherkennungsfehlern sorgte LYDIA™ Voice dafür, dass an jedem der 120+ Standorte, an denen die EPG-Lösung implementiert wurde, die Effizienz gesteigert werden konnte.

Dies führte dazu, dass viele andere Standorte, die bislang mit auf Papier-basierten Kommissionierlisten gearbeitet haben, jetzt auf LYDIA™ Voice umstellen. Baron Jordan ergänzt, dass bei dem überwältigend positiven Feedback, das er von den Abfüllern erhalte, ein typischer Kommentar sei: „Das ist das Beste, was wir je im Lager ausgerollt haben. Wo war diese Technologie in den vergangenen fünf Jahren?“

ÜBER CONA



CONA Services LLC ist ein IT-Dienstleistungs-unternehmen der nordamerikanischen Coca-Cola-Abfüllunternehmen. CONA bietet den teilnehmenden Abfüllern einheitliche Prozesse, Datenstandards, Produktions- und Kundenlösungen. Das CONA-System verarbeitet 24 Milliarden Dollar Umsatz pro Jahr, mehr als 160.000 Verkaufsaufträge und durchschnittlich 30.000 Benutzer pro Tag. CONA optimiert zusammen mit den Coca-Cola Abfüllunternehmen Geschäftsprozesse und Lösungen zur Steigerung des Geschäftswachstums und etabliert zugleich ein agiles und flexibles Liefermodell. CONA ist strategischer Partner des North America Coca-Cola Bottler Systems. Mehr unter: www.conaservices.com.

ÜBER LYDIA™ VOICE

LYDIA™ Voice ist die erste Spracherkennungslösung für den Einsatz in Logistik und Industrie, die auf Deep Learning und neuronalen Netzen basiert. Veraltetes, zeitintensives Sprach-Template-Training gehört mit LYDIA™ Voice schon lange der Vergangenheit an. Mit der neuesten LYDIA™ Voice-Technologie werden nicht nur Muttersprachler zuverlässig und ohne Training erkannt, sondern auch Mitarbeiter mit stark ausgeprägten Dialekten und Akzenten können direkt produktiv mit dem System arbeiten.

LYDIA™ Voice kann an jedes Lagerverwaltungs- oder ERP-System angebunden werden und bietet dabei mehr Integrationsmöglichkeiten und Flexibilität als jedes andere Voice-System auf dem Markt. Über LYDIA™ Warehouse Intelligence (LWI) werden umfassende Echtzeitanalysen wichtiger KPIs generiert. Diese ermöglichen es, Optimierungspotenziale in der Voice-Anwendung zu erkennen und vorausschauend zu agieren.



LydiaTM
VOICE

www.lydia-voice.com