

ARTDECO OPTIMIZA LOS ENVÍOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO CON LYDIA VOICE

El fabricante de cosméticos ARTDECO utiliza la solución de picking por voz de LYDIA Voice para mejorar los procesos de su negocio de comercio electrónico. La solución de picking por voz de EPG (Ehrhardt Partner Group) sustituyó a un antiguo sistema de voz en dos centros logísticos de Karlsfeld y Bergkirchen (Alemania). Gracias a la preparación de pedidos múltiple, los empleados del departamento de expediciones pueden preparar hasta 48 pedidos en paralelo. LYDIA Voice les da total libertad de movimiento, lo que les permite concentrarse en la tarea que tienen entre manos.

Con una amplia cartera de productos a pequeña escala, pedidos de gran volumen dinámico y plazos de entrega ajustados, los envíos para ARTDECO requieren una coordinación rápida y cuidadosa. Los requisitos de calidad son elevados, y los errores de picking pueden provocar costosas devoluciones y clientes descontentos. Por ello, ARTDECO cosmetic GmbH cambió en 2014 sus centros logísticos de Karlsfeld y Bergkirchen (Alemania), donde se almacenan 5.700 artículos diferentes en una superficie total de 10.000 m², del picking basado en documentos al picking por voz. Los empleados reciben la información que necesitan para preparar sus envíos mediante comandos de voz a través de auriculares, complementados con indicadores luminosos en el carro de picking. "Los empleados procesan hasta 48 pedidos en paralelo. Esto sólo es posible con el picking controlado por

voz. Trabajar con listas de papel sería demasiado propenso a errores", afirma el Jefe de Logística Frederik Wolff. El anterior sistema de voz fallaba a menudo, retrasando los pedidos y frustrando a los trabajadores, por lo que la empresa se lanzó a la búsqueda de una alternativa más potente.

EL PERSONAL PRUEBA LYDIA VOICE EN PARALELO CON LA SOLUCIÓN DE VOZ EXISTENTE

La nueva solución de picking por voz debía ser compatible con el cambio previsto a Wi-Fi de 5 GHz, funcionar con Android e integrarse fácilmente en el sistema de gestión de almacenes existente. Además, la empresa quería un reconocimiento de voz fiable, incluso para los empleados con un fuerte acento.



MISIÓN

- Optimización de los envíos de comercio electrónico con pick-by-voice
- Sustitución del sistema heredado propenso a fallos
- Perfecta integración en el SGA existente
- Soporte para equipos multinacionales



SOLUCIÓN

- Introducción del picking controlado por voz con LYDIA Voice
- Combinación de picking multipedido y picking por voz
- Fase de prueba con funcionamiento paralelo de ambos sistemas para una transición sin problemas



RESULTADOS

- Aumento significativo de la eficiencia y reducción de la tasa de errores
- Mayor satisfacción de los empleados gracias a los auriculares inalámbricos y al sencillo manejo
- Preparación operativa inmediata de los nuevos empleados sin necesidad de realizar un entrenamiento de voz

«Con el picking multipedido, estamos reduciendo significativamente las distancias recorridas, mientras que el sistema voz garantiza que nuestros empleados puedan trabajar concentrados y casi sin errores.»

Süleyman Yanik, subdirector Adjunto de Logística ARTDECO cosmetic GmbH

Para las empresas con aumentos de personal estacionales, es importante que sus empleados nuevos y temporales puedan incorporarse rápidamente sin necesidad de realizar un entrenamiento de voz. LYDIA Voice parecía cumplir todos los requisitos, por lo que ARTDECO comenzó una prueba con uno de los dispositivos de LYDIA Voice, comprobando su funcionalidad en la preparación diaria de pedidos. Süleyman Yanik, subdirector de logística, utilizó el dispositivo y se convenció rápidamente: "El sistema funcionaba mejor que el anterior y el trabajo era mucho más rápido". Su impresión fue confirmada por otros empleados del almacén. Al comparar los dos sistemas, también alabaron la libertad de movimientos que ofrecen los auriculares inalámbricos. "A los pocos días, ya sólo querían trabajar con LYDIA", cuenta Yanik. Se encargaron más dispositivos y Karlsfeld realizó la transición completa unos meses después. Durante el cambio, ambos sistemas funcionaron en paralelo para evitar tiempos de inactividad. El cambio en Bergkirchen no tardó en producirse. En la actualidad, ARTDECO utiliza un total de 18 dispositivos de voz Voxter y auriculares Bluetooth LYDIA.

SISTEMAS DE VOZ Y PICKING MULTIPEDIDO: EL DÚO PERFECTO

Mientras que los grandes pedidos para farmacias se siguen recogiendo con escáneres manuales, LYDIA Voice da soporte al negocio en línea y a entregas directas más pequeñas a las tiendas. Cada año se procesan entre 25.000 y 30.000 envíos, la mayoría de los cuales sólo contienen unos pocos artículos. Para procesarlos de forma eficaz y sin errores, se utiliza una combinación de picking multipedido y picking por voz. Al procesar los pedidos en paralelo, la voz aumenta la productividad al tiempo que mejora la precisión. Los auriculares LYDIA informan a los empleados de la cantidad que hay que recoger y confirman los números correctos mediante comandos de voz. Al mismo tiempo, una pantalla luminosa en el carro de preparación de pedidos muestra los artículos que deben embalsarse en cada caja. Esta solución integrada permite un picking prácticamente perfecto para una alta calidad del proceso. "Nuestra tasa de error está en el rango por mil", confirma Wolff.

AJUSTES POR COMANDO DE VOZ

LYDIA Voice se controla al 100% por voz. Esto significa que los empleados pueden cambiar la configuración del dispositivo con una simple frase, ajustando por ejemplo la velocidad, el volumen o el género de la voz. "Antes, los empleados tenían

que ir al puesto de control para ajustar la configuración. El sistema era mucho más complicado y se manejaba a través de un menú. Con LYDIA, pueden hacerlo todo ellos mismos, simplemente mediante comandos de voz. Gracias a ello, los empleados son más independientes. Se identifican más con el sistema y el centro de control ha sido liberado de esa tarea", afirma Frederik Wolff.

RECONOCIMIENTO FIABLE DEL HABLA SIN ENTRENAMIENTO DE VOZ

En el almacén de ARTDECO están representadas diversas nacionalidades, por lo que la correspondiente variedad de lenguas y acentos es muy amplia. LYDIA Voice se adapta a estas condiciones y, gracias al reconocimiento de voz asistido por IA, reconoce los acentos con facilidad, sin necesidad de entrenamiento de voz previo. Los nuevos empleados pueden conectarse al sistema y empezar directamente. "Eso no era posible con el anterior sistema de voz. Cualquier nuevo usuario de voz tenía que completar entre 30 y 40 minutos de entrenamiento de voz antes de poder empezar a trabajar", explica Yanik.

PERSONAL SATISFECHO Y MAYOR EFICIENCIA DE LOS PROCESOS

"El cambio se realizó sin contratiempos", concluye Süleyman Yanik. "Hubo pequeños problemas con nuestra red, pero pudimos resolverlos rápidamente con la ayuda de los expertos de EPG. La colaboración también fue muy agradable en otros aspectos. El equipo de EPG siempre estuvo atento a nuestros problemas". ARTDECO está más que satisfecha con el nuevo sistema de voz: "Los empleados están más contentos, el nuevo personal puede formarse más rápidamente y estamos observando mejoras significativas en la eficiencia de los procesos", resume Frederik Wolff. "Algunos procesos de trabajo han cambiado, por lo que las cifras de eficiencia no son directamente comparables. Pero podemos ver claramente que los procesos son más fluidos y el rendimiento es mayor. Pasar al picking por voz en 2014 fue una de las decisiones más importantes de la historia de nuestra empresa. Y con LYDIA ahora hemos tomado la mejor elección."

ACERCA DE ARTDECO

ARTDECO, fundada en Múnich en 1985, es una prestigiosa marca alemana de cosméticos. Con más de 1.200 empleados, esta empresa familiar ofrece una amplia gama de productos cosméticos y artículos exclusivos, incluidos cofres de belleza personalizables. Reconocida internacionalmente, ARTDECO distribuye sus productos en 78 países y se vende en más de 8.000 centros de belleza, perfumerías, grandes almacenes y tiendas libres de impuestos de todo el mundo.