



BLANCO CAMBIA EL SISTEMA DE VOZ EN LAS OPERACIONES EN CURSO

Con LYDIA™ Voice, paso a paso hacia un mayor rendimiento



BLANCO

EPG® | Ehrhardt
Partner
Group
Smarter Connected Logistics™



BLANCO, especialista hasta el más mínimo detalle en sofisticados sistemas para la zona de aguas en la cocina doméstica, trabaja desde hace unos 13 años con picking por voz en el almacén. Con **LYDIA™ Voice**, la empresa apuesta desde ahora por un nuevo paquete completo de software y hardware, incluido el reconocimiento de voz asistido por IA, junto con la integración directa en el sistema SAP existente. A la vez, **BLANCO** continúa la estrategia de la «migración suave». Esto significa que el sistema de voz anterior se está sustituyendo sucesivamente por **LYDIA™ Voice** y los dispositivos antiguos se van reemplazando poco a poco. De este modo, las dos soluciones se utilizan actualmente en paralelo. Resultado de ello es una máxima disponibilidad del sistema, menos errores en el proceso de preparación de pedidos y una sustitución ininterrumpida del sistema de voz en las operaciones en curso. Por último, y no menos importante, el personal de **BLANCO** puede elegir en relación con **LYDIA™ Voice** y con total flexibilidad el nuevo hardware que utilizará. Esto aumenta una vez más la satisfacción de forma considerable.



Se trate de los acreditados clásicos de acero inoxidable o de la refinada variante de Silgranit, los fregaderos de **BLANCO** son siempre muy solicitados por clientes de cocinas de alta gama por su diseño de gran expresión y alta calidad. Para satisfacer lo mejor posible los deseos del cliente, el fabricante ofrece con sus **BLANCO UNIT** soluciones integrales de sistema para la zona de aguas, que incluyen todos los componentes esenciales —desde la grifería e innovadores sistemas de bebida, pasando por el fregadero y hasta llegar al sistema de desperdicios— y hacen así juego a la perfección. Fundada hace más de 90 años, la empresa es hoy día uno de los fabricantes líderes de fregaderos y grifería de todo el mundo.

EN TODO MOMENTO DISPONIBLE



El núcleo de la distribución mundial de BLANCO es el centro logístico de la localidad de Bruchsal (Alemania), que cuenta con aprox. 8760 m² incluyendo un almacén de estanterías altas y espacio para unas 18 000 paletas. Allí se almacenan temporalmente todos los productos en torno a la zona de aguas, como los fregaderos fabricados en las plantas de Sulzfeld y Sinsheim, al igual que en la planta de Most (República Checa), hasta su entrega al cliente en un almacén automatizado de estanterías altas. Además, en el centro logístico se realizan los controles de calidad antes de que los productos se agrupen en sets individuales para los clientes. Entretanto, en el lugar también se encuentra el almacén de piezas de recambio. Los procesos, por tanto, deben ser muy flexibles y estar coordinados con exactitud. Para poder proveer siempre a los clientes rápidamente y sin problemas, BLANCO dispone de una amplia gama de artículos. Mientras que el refuerzo para la recogida del almacén de estanterías altas se asegura con un recorrido de transporte de salida, el pedido se prepara de forma manual con ayuda de carretillas elevadoras y picking por voz hasta la recogida sin comprobantes.

«Desde la fase de desarrollo del proyecto, pasando por la puesta en uso y hasta el servicio posventa, EPG nos ha proporcionado todo y rápidamente para nuestra satisfacción. Lo más destacado para nosotros fue el funcionamiento paralelo del sistema antiguo y el nuevo.»

Thomas Ritter,
Directivo y jefe de procesamiento de pedidos en BLANCO

UN CONTROL POR VOZ NO ES SIMPLEMENTE UN CONTROL POR VOZ

BLANCO trabaja desde hace ya unos 13 años con reconocimiento de voz en el almacén y, de modo que está perfectamente familiarizado con el manejo de la tecnología. Tras algunos años, no obstante, el sistema de voz llegó a sus límites no tan solo porque los clientes exigen cada vez más flexibilidad en la preparación de los pedidos. En busca de una alternativa, BLANCO se convenció en un primer intercambio de experiencias con EPG (Ehrhardt Partner Group) de la simple aplicación de LYDIA™ Voice: la solución no requiere ningún entrenamiento de voz de mucho tiempo. El personal puede comenzar a trabajar de inmediato de forma productiva. Además, con el software se dispone de una amplia selección de hardware ergonómico. La posibilidad de integrar LYDIA™ Voice directamente en el sistema SAP existente de BLANCO permite asimismo respuestas rápidas y una mayor eficiencia de procesos.

«Nos hemos decidido por LYDIA™ Voice por distintos motivos», cuenta Thomas Ritter, Directivo y jefe de procesamiento de pedidos en BLANCO. «Por ejemplo, con el paso a un sistema independiente del hablante ahorramos tiempo en la instrucción del personal y podemos así adaptar mejor nuestro rendimiento a las necesidades. El sistema anterior exigía a menudo a que los empleados repitieran la entrada de voz, lo que, por supuesto, también insumía tiempo. Con LYDIA™ Voice, el reconocimiento de voz funciona con mucha más fiabilidad.» En la última versión —que también se utiliza ahora en BLANCO— LYDIA™ Voice trabaja sobre la base de redes neuronales y con la tecnología de aprendizaje profundo. Con ello se aumenta una vez más considerablemente el reconocimiento de voz, y se garantiza un índice de reconocimiento del 99,9 % aun en caso de fuerte acento o dialecto. El servicio y la asistencia revisten también mucha importancia para BLANCO. Así pues, en los primeros 12 meses tras la puesta en uso paralela de LYDIA™ Voice hubo tan solo una solicitud de servicio que fue posible solucionar el mismo día.



Thomas Ritter, Directivo y jefe de procesamiento de pedidos en BLANCO

INTEGRACIÓN DIRECTA

DE LYDIA™ VOICE AHORRANDO TIEMPO



Michael Pazur, Gerente de ventas de soluciones de voz en EPG, ha acompañado el proyecto desde el principio y conoce la importancia de examinar la situación actual y del asesoramiento: «Cada proyecto incluye un extenso asesoramiento en cuanto a procesos. Dado que BLANCO ya utilizaba picking por voz, pudimos aprovechar este proceso y los diálogos existentes en SAP. La integración directa de LYDIA™ Voice en el entorno del sistema SAP existente mediante una interfaz predefinida permite a nuestros clientes ahorrar tiempo y les ofrece la posibilidad de añadir o modificar en todo momento procesos o diálogos por su cuenta. La implementación completa de los sistemas en BLANCO, incluida la formación de los desarrolladores de SAP y la puesta en uso in situ, solo nos llevó 16 días de proyecto.» Gracias a la integración suave con soporte paralelo del sistema antiguo y del nuevo, la operación en curso se aseguró en todo momento.

EL PERSONAL COMIENZA DE INMEDIATO EN LA OPERACIÓN PRODUCTIVA

Los preparadores de pedidos pudieron trabajar con el sistema directamente tras una breve instrucción y sin entrenamiento de voz. Los diálogos se tomaron en su mayor parte del sistema antiguo. La voz agradable de LYDIA™ y la mayor fiabilidad del reconocimiento de voz aseguran sin excepción una gran aceptación entre los usuarios. «En comparación con nuestro sistema anterior, los nuevos terminales de hardware son significativamente más simples y agradables de manejar. Además, el personal puede elegir son flexibilidad el microcasco que le parezca mejor», relata Thomas Ritter. Adicionalmente al microcasco y el ordenador portátil con voz Voxter, BLANCO se ha decidido también por el chaleco para preparadores de pedidos LYDIA™ VoiceWear. En el sistema innovador y ergonómico de chaleco ya están integrados todos los componentes de voz. «Al principio era un poco escéptico en cuanto a si los chalecos de picking por voz se aceptarían», añade Thomas Ritter. «Pero la comunicación funciona hasta con el tráfico paralelo de carretillas elevadoras e, incluso en un verano caluroso, las ventajas de la comodidad de uso priman sobre los auriculares.»



«El sistema anterior exigía a menudo a que los empleados repitieran la entrada de voz, lo que, por supuesto, también insumía tiempo. Con LYDIA™ Voice, el reconocimiento de voz funciona con mucha más fiabilidad.»

*Thomas Ritter,
Directivo y jefe de procesamiento de pedidos en BLANCO*



LYDIA™ ASEGURA POR COMPLETO LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Después de aproximadamente un año de experiencia y de la ampliación del sistema, tanto BLANCO como el personal se muestran sumamente complacidos. «La cooperación entre ambas empresas ha sido hasta ahora de primera, desde la fase de desarrollo del proyecto hasta la puesta en uso y el servicio posventa. EPG nos ha proporcionado todo y rápidamente para nuestra satisfacción. Lo más destacado para nosotros fue el funcionamiento paralelo del sistema antiguo y el nuevo. Gracias a la ergonomía mejorada y la eficiencia de LYDIA™ Voice, el personal puede preparar más pedidos y mayores cantidades, lo que permite absorber las fluctuaciones de pedidos con mucha mayor flexibilidad que con nuestro sistema de voz anterior», resume Thomas Ritter.

Lydia™
VOICE

www.lydia-voice.com