

CONA SERVICES LLC INSTALA LYDIA™ VOICE

en 120+ plantas de embotellado Coca-Cola





CONA Services LLC, que lleva mucho tiempo utilizando flujos de trabajo dirigidos por voz, decidió evaluar una nueva solución de voz en 2019 al enterarse de que el soporte técnico del fabricante para su solución de voz existente se interrumpiría en 2021. La organización, con sede en Atlanta, proporciona servicios de tecnología de la información a una docena de diferentes empresas embotelladoras de Coca-Cola en Norteamérica y vio esto como una oportunidad para analizar las soluciones de voz actualmente disponibles en el mercado.



Según Baron Jordan, Jefe de Producto de Cadena de Suministro de CONA, „nuestro anterior sistema de voz tenía una arquitectura compleja y requería que el software se alojara y ejecutara en servidores locales ubicados en cada planta. Encima, más de 120 plantas de embotellado y distribución utilizaban el sistema dirigido por voz para facilitar la recogida, lo que requería un amplio soporte, „Además, había problemas de reconocimiento de voz con el antiguo sistema, que los asociados encontraban frustrantes“.

EL DESAFIO: MEJOR RECONOCIMIENTO DE VOZ Y MAYOR PRODUCTIVAD

La lista de necesidades de Jordan y sus colegas para una nueva solución dirigida por voz incluía una arquitectura simplificada optimizada para SAP, una plataforma con soporte universal y la capacidad de permitir el picking continuo en entornos de red desafiantes. El sistema anterior de CONA utilizaba voz sobre protocolo de Internet (VoIP) para transmitir instrucciones de picking, pero era propenso a conexiones débiles o caídas. Por lo tanto, CONA deseaba una solución que permitiera un picking continuo, independiente de una conexión de red, en caso de que la señal WiFi fuera débil o se perdiera.



“Por término medio, muchas sedes han experimentado una mejora de la productividad aproximada entre el 6% y el 7% con respecto a nuestra anterior solución de voz. En operaciones con miles de usuarios y miles de horas, esto puede suponer un ahorro muy significativo.”

Baron Jordan,
Jefe de Producto de Cadena de Suministro en CONA

TESTEANDO OPCIONES



Tras ocho meses de investigación, el equipo de CONA seleccionó a dos proveedores de soluciones de voz y les invitó a demostrar sus soluciones en una prueba piloto paralela. Para comprender mejor cómo funcionaría cada solución en una instalación típica de embotellado, así como para calibrar la experiencia del usuario, el equipo de Jordan seleccionó una ubicación de prueba donde los asociados ya estaban familiarizados con el sistema de voz existente.

En diciembre de 2019, ambas soluciones potenciales se conectaron al ERP SAP backend de CONA y se alimentaron con datos en vivo. Se equipó a los asociados con auriculares y terminales móviles, y luego se les envió a probar las dos opciones en su entorno real.

El claro ganador de los dos sistemas probados fue LYDIA™ Voice, de Ehrhardt Partner Group (EPG), proveedor líder mundial de soluciones de software de voz y ejecución de la cadena de suministro. „La solución LYDIA™ Voice respondía a todas nuestras necesidades y preocupaciones, y tenía la mejor acogida por parte de los usuarios“, señaló Jordan.



LOS BENEFICIOS DE LYDIA™ VOICE

El software de la solución LYDIA™ Voice se integra directamente con SAP a través de una llamada de función remota (RFC) sin ningún tipo de middleware. Esto facilitó el despliegue de la nueva solución de voz en múltiples embotelladoras.

Las ineficiencias anteriores de CONA estaban relacionadas con la formación de voz de las plantillas y con un reconocimiento de voz deficiente. El reconocimiento de voz mediante redes neuronales profundas de LYDIA™ Voice eliminó las deficiencias del reconocimiento de voz y la necesidad de entrenar las plantillas con voz. Optimizado para el entorno ruidoso de los almacenes, LYDIA™ Voice reconoce automáticamente más de 50 idiomas diferentes y una multitud de dialectos únicos.

La solución es independiente del dispositivo, lo que le permite interactuar con varios dispositivos móviles Android, proporcionando a cada ubicación de embotellado la capacidad de seleccionar los dispositivos que mejor se adapten a su entorno o necesidades únicas.

Además, LYDIA™ Voice Dialogue Designer proporciona un entorno de desarrollo integrado que permite a Jordan y a su equipo crear de forma independiente configuraciones de flujo de trabajo personalizadas dirigidas por voz sin necesidad de técnicos o desarrolladores de EPG. En el caso de CONA, la aplicación de voz se utiliza para crear diferentes tipos de pallets e imprimir etiquetas de pallets, dijo. „También permite a los empleados acceder a un menú especial con comandos dirigidos por el usuario para actividades como anunciar que se están tomando un descanso“, continuó Jordan. „Actualizando automáticamente nuestro sistema ERP para hacer un seguimiento del tiempo total invertido por los empleados y permitiendo el cálculo de los tiempos estándar de productividad (MTM)“.



“El nuevo sistema es mucho mejor, muy rápido, muy claro y va directo al grano. Me gusta!”

*Trabajador de almacén,
CONA SERVICES LLC*

PILOTO A PRUEBA DE PANDEMIA

Tras el éxito de la prueba piloto, CONA optó por desplegar LYDIA™ Voice en su primer centro en marzo de 2020, con un plan de despliegue de 12 meses para otras 120+ ubicaciones norteamericanas que se completaría en marzo de 2021.

El equipo de instalación de EPG no pudo viajar para facilitar el despliegue in situ en la mayoría de los centros de distribución debido a las restricciones de viaje de COVID-19 y a las políticas de seguridad de los centros. Se desarrolló y documentó un plan de implementación híbrido utilizando personal de EPG y CONA para apoyar a distancia los recursos de TI de las empresas embotelladoras in situ, para cumplir con los requisitos de entrega rápida.



El personal informático de las embotelladoras, con el apoyo del departamento informático de CONA, consiguió llevar a cabo la mayor parte de la instalación y la puesta en marcha, y EPG proporcionó un amplio soporte remoto para la implementación, añadió Jordan, señalando: „EPG fue un gran socio de implementación y ofreció un enorme apoyo al cliente“.

RESULTADOS CONVINCENTES

Al ofrecer una alta disponibilidad de servicio en entornos de red difíciles y eliminar los errores del reconocimiento de voz y la formación, la solución LYDIA™ Voice ha aumentado la eficiencia en cada una de las 120+ sedes de implementación.

Además, muchas otras sedes que anteriormente utilizaban listas de preparación en papel para atender los pedidos están pasando a utilizar LYDIA™ Voice. Jordan añadió que entre los comentarios abrumadoramente positivos que ha recibido de los embotelladores, un comentario típico es: „Esto es lo mejor que hemos puesto en marcha en el almacén. ¿Dónde ha estado esto en los últimos cinco años?“.

ACERCA DE CONA



CONA Services, LLC es una empresa de servicios informáticos para el negocio de embotellado de Coca-Cola en Norteamérica. CONA proporciona a las empresas embotelladoras un conjunto común de procesos, estándares de datos, fabricación y soluciones para el cliente. El sistema CONA procesa 24.000 millones de dólares de ingresos al año, más de 160.000 ordenes de venta y una media de 30.000 usuarios al día. CONA trabaja con las embotelladoras para optimizar el uso de sus procesos y soluciones generando un crecimiento empresarial, pero también para renovar nuestra infraestructura a través de un modelo de entrega ágil y flexible. CONA es un socio estratégico del Sistema de Embotelladores de Coca-Cola de Norteamérica. Para más información, visite www.conaservices.com.

ACERCA DE LYDIA™ VOICE

LYDIA™ Voice es la primera solución de reconocimiento de voz para la logística y la industria que se basa en la tecnología de Deep Learning y redes neuronales. Con LYDIA™ Voice la necesidad de un entrenamiento de voz por alas plantillas, anticuado y que consume mucho tiempo, es cosa del pasado. Con la última tecnología de LYDIA™ Voice, no solo se reconoce a los hablantes nativos de forma fiable sin necesidad de formación, sino que incluso los empleados con dialectos y acentos pronunciados pueden trabajar de forma productiva con el sistema directamente.

LYDIA™ Voice puede integrarse con cualquier sistema de gestión de almacenes o ERP, ofreciendo más opciones de integración y flexibilidad que cualquier otro sistema de voz del mercado. A través de LYDIA™ Warehouse Intelligence (LWI) se generan análisis exhaustivos en tiempo real de importantes indicadores clave de rendimiento. Esto permite identificar cualquier potencial de optimización en la aplicación de voz y tomar medidas con visión de futuro en todo momento.





www.lydia-voice.com