

LydiaTM
VOICE

BLANCO CHANGE DE SYSTÈME VOCAL SANS INTERROMPRE SES ACTIVITÉS

LYDIATM Voice : étape par étape pour plus de performances



© Blanco

BLANCO

EPG[®] | Ehrhardt
Partner
Group
Smarter Connected Logistics[™]



BLANCO, spécialiste des systèmes de point d'eau sophistiqués pour les cuisines domestiques, utilise une solution de Voice Picking dans ses entrepôts depuis environ 13 ans. Avec **LYDIA™ Voice**, la société s'appuie désormais sur un ensemble complet et innovant d'équipements et de logiciels qui offre une reconnaissance vocale basée sur l'IA et s'intègre directement à son système SAP existant. Ce faisant, **BLANCO** poursuit sa stratégie de « migration douce ». En d'autres termes : remplacer progressivement par **LYDIA™ Voice** son ancien système vocal encore en service et les appareils associés. Les deux solutions fonctionnent actuellement en parallèle. Résultat : une disponibilité maximale du système, moins d'erreurs dans le processus de préparation des commandes et un remplacement du système vocal en cours d'utilisation sans interruption. Dernier point et non des moindres : en conjonction avec **LYDIA™ Voice**, les employés de **BLANCO** peuvent désormais choisir de manière flexible quel nouveau matériel utiliser. Cela permet d'augmenter encore davantage le taux de satisfaction.



Qu'il s'agisse des modèles classiques éprouvés en acier inoxydable ou des modèles plus chics en Silgranit, les éviers de **BLANCO** sont très demandés par les acheteurs de cuisines haut de gamme en raison de leur design expressif et de leur qualité supérieure. Afin de répondre au mieux aux souhaits de ses clients, le fabricant propose des solutions système complètes pour le point d'eau avec ses UNITÉS **BLANCO** qui peuvent contenir tous les composants essentiels – du mitigeur au système de collecte des déchets en passant par le robinet à boisson innovant – et qui sont donc parfaitement coordonnées les unes avec les autres. Fondée il y a plus de 90 ans, l'entreprise est aujourd'hui l'un des principaux fabricants d'éviers et de mitigeurs dans le monde.

DISPONIBLE À TOUT MOMENT



La plaque tournante de la distribution mondiale de BLANCO est son centre logistique de Bruchsal en Allemagne, d'une superficie d'environ 8 760 m², comprenant un entrepôt de grande hauteur et suffisamment d'espace pour accueillir environ 18 000 palettes. Tous les produits de la marque, tels que les éviers fabriqués dans les usines de Sulzfeld et Sinsheim ou à Most en République tchèque, sont temporairement stockés dans un entrepôt automatisé de grande hauteur jusqu'à leur livraison aux clients. En outre, des contrôles qualité sont mis en œuvre dans le centre logistique avant que les marchandises ne soient assemblées dans des kits propres à chaque client. L'entrepôt de pièces de rechange se trouve désormais également dans le centre logistique. Les processus doivent donc être très flexibles et précisément coordonnés les uns avec les autres. Pour garantir à ses clients une livraison rapide et sans accroc, BLANCO propose une large gamme d'articles. Si le réapprovisionnement pour la préparation des commandes depuis l'entrepôt de grande hauteur est assuré par un convoyeur de récupération automatisé, les commandes sont assemblées manuellement à l'aide de chariots de manutention et d'une solution de Voice Picking pour une préparation sans papier.

„De la phase de développement du projet à la mise en service et au service après-vente. EPG a livré la solution rapidement et à notre entière satisfaction. L'un des points forts pour nous a été l'exploitation en parallèle de l'ancien système et du nouveau système.“

Thomas Ritter,
Responsable senior et Directeur Exécution des Commandes chez BLANCO.

TOUTES LES SOLUTIONS VOCALES NE SONT PAS IDENTIQUES

BLANCO a recours à la reconnaissance vocale dans ses entrepôts depuis environ 13 ans et sait donc parfaitement comment utiliser cette technologie. Cependant, après quelques années, l'ancien système vocal a fini par atteindre ses limites, notamment parce que les clients exigeaient de plus en plus de flexibilité dans la préparation des commandes. En quête d'une alternative, BLANCO a été convaincu par la simplicité d'utilisation de LYDIA™ Voice, lors d'un premier échange d'expériences avec EPG (Ehrhardt Partner Group). En effet, la solution ne nécessite pas de formation vocale longue et fastidieuse. Les employés peuvent être productifs immédiatement. De plus, une large gamme d'équipements ergonomiques est disponible avec le logiciel. Et la possibilité d'intégrer directement LYDIA™ Voice au système SAP existant de BLANCO garantit des temps de réponse plus courts et des processus plus efficaces.

« Nous avons choisi LYDIA™ Voice pour plusieurs raisons », explique Thomas Ritter, Responsable senior et Directeur Exécution des Commandes chez BLANCO. « À titre d'exemple, en passant à un système indépendant du locuteur, nous gagnons du temps lors de la formation de nos employés et pouvons ainsi encore mieux adapter nos capacités aux besoins. L'ancien système obligeait souvent les employés à répéter leur commande vocale, ce qui, bien évidemment, était aussi très chronophage. La reconnaissance vocale fonctionne de manière beaucoup plus fiable avec LYDIA™ Voice. » Dans sa version la plus récente, désormais également utilisée chez BLANCO, LYDIA™ Voice s'appuie sur le principe des réseaux neuronaux et le Deep Learning ou apprentissage en profondeur. Cela augmente considérablement la fiabilité de la reconnaissance vocale et garantit un taux de reconnaissance de 99,9 %, même pour les locuteurs parlant un dialecte ou ayant un accent prononcé. Le service et l'assistance jouent également un rôle majeur pour BLANCO. Au cours des 12 premiers mois suivant la mise en service parallèle de LYDIA™ Voice, une seule demande d'assistance a été enregistrée et elle a pu être résolue le jour même.



Thomas Ritter, Responsable senior et Directeur Exécution des Commandes chez BLANCO.

INTÉGRATION DIRECTE DE LYDIA™ VOICE PERMET DE GAGNER DU TEMPS



Michael Pazur, Responsable des Ventes – Solutions vocales chez EPG, accompagne le projet depuis le début et sait à quel point il est important d'évaluer la situation actuelle et de fournir des conseils : « Chaque projet comprend une phase de consultation détaillée. Étant donné que BLANCO utilisait déjà une solution de Voice Picking, nous avons pu nous appuyer sur ce processus et sur les dialogues vocaux existants dans leur SAP. Grâce à l'intégration directe de LYDIA™ Voice à leur système SAP existant par une interface prédéfinie, nos clients gagnent du temps et ont la possibilité d'ajouter ou de modifier des processus et des dialogues de manière indépendante à tout moment. 16 jours ont suffi pour remplacer l'intégralité des systèmes chez BLANCO, délai qui comprenait aussi la formation des développeurs SAP et la mise en service sur site. » Grâce à cette intégration en douceur, avec l'exploitation en parallèle de l'ancien système et du nouveau système, la continuité des opérations a également été assurée.

DES EMPLOYÉS OPÉRATIONNELS IMMÉDIATEMENT DANS LE PROCESSUS DE PRODUCTION

Après une brève formation, les préparateurs de commandes ont pu commencer à travailler avec le nouveau système immédiatement et sans formation vocale. La plupart des dialogues sont issus de l'ancien système. La voix plaisante de LYDIA™ et la fiabilité accrue de la reconnaissance vocale favorisent une large acceptation par les utilisateurs. « Par rapport à notre ancien système, les nouveaux terminaux matériels sont nettement plus



légers et plus faciles à utiliser. De plus, nos employés ont la possibilité de choisir le casque qui leur convient le mieux », déclare Thomas Ritter. Outre le casque et l'ordinateur mobile à commande vocale Voxter, BLANCO a également opté pour le gilet de Voice Picking LYDIA™ VoiceWear. Tous les composants vocaux sont déjà intégrés à ce système de port innovant et ergonomique. « Au début, j'étais un peu sceptique quant à l'adoption des gilets de Voice Picking », se souvient Thomas Ritter. « Mais la communication se fait sans accroc même avec un trafic de chariots élévateurs en parallèle et en été, ils l'emportent sur les casques en termes de confort de port. »



„L'ancien système obligeait souvent les employés à répéter leur commande vocale, ce qui, bien évidemment, était aussi très chronophage. La reconnaissance vocale fonctionne de manière beaucoup plus fiable avec LYDIA™ Voice.“

*Thomas Ritter,
Responsable senior et Directeur Exécution des Commandes chez BLANCO.*



DES EMPLOYÉS PLEINEMENT SATISFAITS GRÂCE À LYDIA™

Après environ un an d'expérimentation et la poursuite de l'expansion du système, BLANCO et ses employés sont extrêmement satisfaits de la solution. « La collaboration entre nos deux sociétés a été une réussite, de la phase de développement du projet à la mise en service et au service après-vente. EPG a livré la solution rapidement et à notre entière satisfaction. L'un des points forts pour nous a été l'exploitation en parallèle de l'ancien système et du nouveau système. Grâce aux améliorations en termes d'ergonomie et d'efficacité offertes par LYDIA™ Voice, nos employés sont en mesure de préparer plus de commandes et de prélever de plus grandes quantités de produits, ce qui leur permet de gérer les fluctuations de commandes avec beaucoup plus de souplesse qu'avec notre ancien système vocal » résume Thomas Ritter.

LydiaTM
VOICE

www.lydia-voice.com