



**CONA SERVICES LLC
DÉPLOIE LYDIA™ VOICE
SUR 120+ SITES DE MISE EN
BOUTEILLE COCA-COLA**





CONA Services LLC, qui utilise depuis longtemps les flux de travail vocaux, a décidé d'évaluer une nouvelle solution vocale en 2019, car le fabricant de leur solution existante avait annoncé la fin du support pour 2021. L'entreprise basée à Atlanta, qui fournit des services informatiques à une dizaine de sociétés de mise en bouteille Coca-Cola en Amérique du Nord, a profité de cette opportunité pour faire un tour d'horizon des solutions vocales actuellement disponibles sur le marché.



Baron Jordan, Responsable Supply Chain CONA, présente la situation en ces termes : « Notre système vocal avait une architecture complexe, et chaque logiciel devait être hébergé et exécuté sur des serveurs différents sur chaque site. » Plus de 120 sites de mise en bouteille et de distribution utilisaient ce système vocal pour faciliter le tri, ce qui nécessitait une activité de support importante. « Par ailleurs, il y avait des problèmes d'incohérence de reconnaissance vocale, ce qui perturbait beaucoup nos utilisateurs. »

LE DÉFI : UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE VOCALE ET UNE PRODUCTIVITÉ PLUS ÉLEVÉE

Parmis les critères de choix de Mr Jordan et ses équipes dans la sélection d'une nouvelle solution vocale, figuraient une architecture simplifiée optimisée pour SAP, une plateforme universelle, et la capacité à assurer des fonctions de tri continues dans des environnements réseau complexes. Le système existant de CONA utilisait le protocole VoIP (voix sur IP) pour transmettre les instructions de tri, mais il fonctionnait mal en cas de signal de faible intensité ou de coupure de connexion. Par conséquent, CONA souhaitait une solution capable d'assurer la continuité du tri en l'absence de connexion réseau, c'est-à-dire en cas de perte ou de faiblesse du signal WiFi.



« En moyenne, la plupart des sites ont constaté une hausse de 6 à 7 % de leur productivité par rapport à la solution précédente.

Pour des sites avec des milliers d'utilisateurs et des milliers d'heures d'exploitation, cela peut représenter des économies significatives. »

Baron Jordan,
Responsable Produit – Chaîne d'approvisionnement chez CONA

ÉVALUER LES OPTIONS



Après huit mois de recherche, l'équipe CONA a sélectionné deux fournisseurs de solutions vocales et leur a demandé de faire une démonstration de leurs solutions dans le cadre d'un pilote mené en parallèle. Pour mieux comprendre comment chaque solution fonctionnerait sur un site de mise en bouteille typique, et pour évaluer l'expérience utilisateur, l'équipe de Mr. Jordan a choisi un site de test dont elle connaissait le système vocal existant.

En décembre 2019, les deux solutions sélectionnées ont été connectées au système ERP SAP back-end de CONA et des données en direct leur ont été transmises. Les participants au test étaient équipés de casques et d'appareils mobiles, afin d'évaluer les deux options en conditions réelles.

Une solution s'est très vite imposée : LYDIA™ Voice du groupe EPG (Ehrhardt Partner Group), entreprise internationale leader sur le marché des logiciels vocaux et des solutions d'exécution de chaîne d'approvisionnement. « La solution LYDIA™ Voice répondait à toutes nos attentes et à tous nos problèmes, et elle a également été plébiscitée par les utilisateurs. », précise Mr. Jordan.



AVANTAGES DE LA SOLUTION LYDIA™ VOICE

Le logiciel LYDIA™ Voice s'intègre directement au système SAP via une technologie RFC (remote function call), sans matériel intermédiaire. Cela a simplifié considérablement le déploiement de la nouvelle solution vocale sur les différents sites de mise en bouteille.

Les problèmes d'efficacité rencontrés précédemment par CONA étaient liés à la formation aux modèles de commande vocale et à une reconnaissance vocale de mauvaise qualité. Avec le système de reconnaissance vocal LYDIA™ Voice, reposant sur la technologie des réseaux neuronaux à apprentissage profond, la reconnaissance vocale est excellente et les emprunts vocales préalables au fonctionnement des commandes vocales ne sont plus nécessaires. Optimisée pour les environnements d'entrepôt bruyants, la solution LYDIA™ Voice reconnaît automatiquement plus de 50 langues et une multitude de dialectes.

Cette solution n'est pas associée à un matériel particulier, ce qui signifie qu'elle peut être reliée à différents appareils mobiles Android, permettant ainsi à chaque site de choisir les appareils les mieux adaptés à leur environnement ou à leurs préférences.

En outre, l'outil LYDIA™ Voice Dialogue Designer fournit un environnement de développement intégré permettant à Mr. Jordan et son équipe de créer eux-mêmes des configurations de flux de travail vocaux sans recourir aux services des techniciens et développeurs EPG. Dans le cas de CONA, l'application vocale est utilisée pour conditionner différents types de palettes et pour imprimer des étiquettes pour les palettes.

« Elle permet également aux utilisateurs d'accéder à un menu spécial avec des commandes gérées par l'utilisateur pour certaines activités, par exemple pour annoncer qu'ils prennent leur pause. », précise M. Jordan. « Le système ERP back-end est automatiquement mis à jour, ce qui permet de suivre le temps passé par les utilisateurs sur chaque activité et de calculer la productivité selon nos normes de travail. »



**« Le nouveau système est
bien plus efficace,
plus rapide, plus clair ;
il va droit au but.
Je l'adore ! »**

*Employé en entrepôt,
CONA SERVICES LLC*

DÉPLOIEMENT SUR LES SITES PILOTES DANS UN CONTEXTE DE PANDÉMIE

Après la réussite du test pilote, CONA a décidé de déployer la solution LYDIA™ Voice sur un premier site en mars 2020, avec un plan de déploiement de 12 mois pour 120+ autres sites en Amérique du Nord, qui devait s'achever en mars 2021.

L'équipe technique EPG n'a pas pu se déplacer pour faciliter le déploiement sur les différents sites en raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19 et des normes de sécurité mises en place par les sites. Un plan d'implémentation hybride a été mis en place et documenté, impliquant à la fois les équipes EPG et du personnel CONA, afin d'assister à distance les ressources informatiques sur site et de respecter des délais de livraison serrés.



Le personnel informatique des sites de mise en bouteille, avec l'aide du département informatique de CONA, a pu réaliser une grande partie des opérations d'installation et de mise en service. De son côté, EPG a fourni une solide assistance à distance pour l'implémentation. « EPG s'est avéré être un excellent partenaire d'implémentation et a assuré une assistance client exceptionnelle », précise Mr. Jordan.

DES RÉSULTATS CONVAINCANTS

En garantissant un service haute disponibilité dans des environnements réseau complexes et en éliminant la formation aux modèles de commande vocale ainsi que les erreurs de reconnaissance vocale, la solution LYDIA™ Voice a permis à chacun des 120+ sites d'améliorer sa productivité.

En outre, de nombreux autres sites qui utilisaient jusqu'à présent des listes de tri sur papier pour traiter les commandes, ont entamé une transition vers la solution LYDIA™ Voice. Parmi la quantité de commentaires très positifs reçus des différents sites, M. Jordan souligne une remarque récurrente : « C'est le meilleur outil que nous ayons mis en place dans notre entrepôt. Pourquoi ne l'avons-nous pas installé plus tôt ? »

À PROPOS DE CONA



CONA Services, LLC est une société de service informatique qui travaille pour les sites de mise en bouteille de Coca-Cola en Amérique du Nord. CONA fournit à ces sites un ensemble unifié de processus, de normes de données, et de solutions de fabrication et client. Le système CONA gère 24 milliards de chiffre d'affaires annuel, plus de 160 000 bons de commande et environ 30 000 utilisateurs par jour. CONA travaille avec les sites de mise en bouteille pour optimiser l'utilisation des processus et solutions CONA et favoriser la croissance, mais aussi pour moderniser l'activité grâce à un modèle d'exécution flexible et agile. CONA est un partenaire stratégique du groupe North America Coca-Cola Bottler System. Pour en savoir plus, visitez le site www.conaservices.com.

À PROPOS DE LYDIA™ VOICE

LYDIA™ Voice est la première solution de reconnaissance vocale pour la logistique et l'industrie, basée sur le Deep Learning (apprentissage en profondeur) et la technologie de réseau neuronal. Grâce à LYDIA™ Voice, les fastidieuses formations aux modèles de reconnaissance vocale appartiennent au passé. La technologie LYDIA™ Voice est capable de reconnaître les utilisateurs natifs sans aucune formation, et même les employés avec un fort accent ou parlant un dialecte peuvent utiliser ce système directement et être rapidement productifs.

La solution LYDIA™ Voice peut être intégrée à n'importe quel ERP ou système de gestion d'entrepôt, grâce à de nombreuses options d'intégration et à une flexibilité inégalée sur le marché des systèmes à commande vocale. Des analyses complètes en temps réel des principaux indicateurs clés de performances (KPI) sont générées via le module LYDIA™ Warehouse Intelligence (LWI). Cela permet d'identifier les améliorations potentielles à apporter à l'application vocale et de prendre des mesures proactives.



LydiaTM
VOICE

www.lydia-voice.com