

LydiaTM
VOICE

EN SERVICE CHEZ COOP DEPUIS CINQ ANS :

LYDIATM Voice convainc lors du test
de longue durée



Dieses Bild entstand vor Beginn der Pandemie

coop

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



Le détaillant Coop mise sur le Voice Picking de Ehrhardt Partner Group (EPG) pour la préparation des commandes en entrepôt. Sur 15 sites d'entrepasage, la technologie vocale est adaptée aux commandes vocales de collaboratrices et col-laborateurs de nombreuses nationalités différentes. Même les employés tempo-raires peuvent travailler immédiatement avec le système sans formation linguistique coûteuse. Une évaluation menée après cinq ans d'utilisation donne des ré-sultats très positifs.



Avant d'utiliser LYDIA Voice, Coop disposait déjà d'une vaste expérience avec le Voice Picking dans la préparation des commandes. « Nous étions à la recherche d'un nouveau système vocal. Parmi les critères d'évaluation, une reconnaissance vocale fonctionnant sans problème et nécessitant le moins de temps possible pour la formation linguistique était un point particulièrement important », rapporte Martin Nyfeler, Responsable des processus informatiques WaWi Logistik/SCM chez Coop.

Après avoir comparé plusieurs produits, Coop a opté pour LYDIA Voice d'EPG et l'a d'abord introduit en 2015 sur le site de Gossau. « Nous avons testé le système vocal ainsi que la reconnaissance vocale de manière très intensive, et développé une procé-dure pour la formation des collaboratrices et collaborateurs », explique Peter Rudolf von Rohr, chef de projet pour l'introduction de LYDIA Voice, à propos des premiers pas avec le système. « Nous avons eu de très bonnes expériences avec la reconnaissance vocale de LYDIA Voice. Même les commandes vocales des collaboratrices et collaborateurs ayant des accents très prononcés sont reconnues », résume Martin Nyfeler, Respon-sable des processus informatiques WaWi Logistik/SCM chez Coop.

À PROPOS DE COOP

Avec plus de 90.000 collaborateurs, Coop Société Coopérative est l'une des plus grandes entreprises de Suisse. Dans le commerce de détail, Coop exploite 2398 points de vente. Avec le secteur d'activité Commerce de gros / Production, le groupe Coop est également actif à l'étranger.

UNE SOLUTION VOCALE SANS FORMATION LINGUISTIQUE

Dès le début, le nouveau système a été très bien accepté par les collaborateurs. La re-connaissance vocale a parfaitement fonctionné et la manipulation s'est avérée simple. Chez Coop, les dialogues de préparation des commandes sont menés en allemand standard sur tous les sites de Suisse alémanique. Malgré cela, le système a dû faire face aux diverses prononciations des collaborateurs de nombreuses nationalités différentes.

« Nous avons eu de très bonnes expériences avec la reconnaissance vocale de LYDIA Voice. Avec 400 utilisateurs, nous n'avons dû procéder qu'à cinq adaptations individuelles dans la configuration. Ce qui est assez peu, heureusement », résume Nyfeler à propos de ses expériences.



Avec la version actuelle de LYDIA Voice, EPG a mis en œuvre une toute nouvelle re-connaissance vocale basée sur les réseaux neuronaux et le Deep Learning (ou appren-tissage en profondeur). La fiabilité de la reconnaissance vocale a ainsi été nettement améliorée, en particulier pour les dialectes et les accents très prononcés. Par rapport à la solution vocale précédente, les collaborateurs peuvent être opérationnels après quelques minutes seulement, car les commandes vocales sont immédiatement recon-nues, même sans formation linguistique.

« Nous avons eu de très bonnes expériences avec la reconnaissance vocale de LYDIA Voice. Même les commandes vocales des collaboratrices et collaborateurs ayant des accents très prononcés sont reconnues »

Martin Nyfeler, Responsable des processus informatiques WaWi Logistik/SCM chez Coop

UNE GRANDE FACILITÉ D'UTILISATION POUR UNE MEILLEURE EFFICACITÉ



Pour se familiariser avec le système vocal, les collaborateurs reçoivent un gilet de préparation des commandes dans lequel sont intégrés un microphone, un haut-parleur et l'ordinateur à commande vocale VOXTER. « Pour maîtriser le système, il suffit de faire deux tours dans l'entrepôt. Avec notre solution vocale précédente, c'était un peu plus compliqué. Nous devions alors brancher les haut-parleurs en plus, ce qui limitait les mouvements des collaboratrices et collaborateurs », explique Peter Rudolf von Rohr à propos des progrès réalisés. Pour le chef de projet, le fait que les ordinateurs mobiles à commande vocale soient compacts et que leur utilisation ait été simplifiée est également important : « Les collaboratrices et collaborateurs n'ont pas besoin de manipuler de boutons sur l'appareil. Tous les réglages, par exemple le volume ou la vitesse, peuvent être modifiés par des commandes vocales ». Pour la préparation des commandes dans l'entrepôt, ils utilisent principalement un casque, au choix avec un support ou en version intra-auriculaire.

CONNEXION TRÈS PERFORMANTE AU SYSTÈME PRINCIPAL

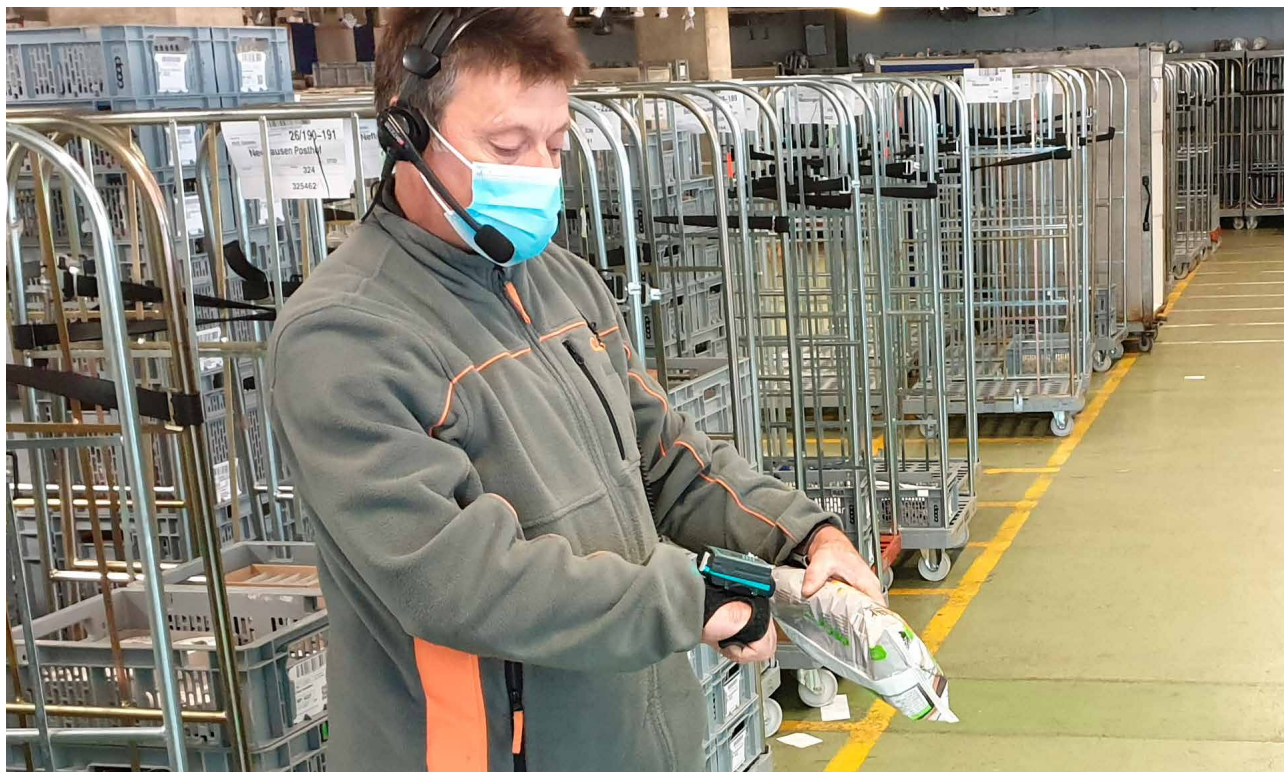
Avec l'introduction de LYDIA Voice, l'interface existante ainsi que le dialogue de l'application vocale précédente ont été repris. LYDIA Voice est directement connecté à WAMAS en tant que système principal via une interface. Coop utilise la version 5 du logiciel de logistique WAMAS, et les processus logistiques, y compris les dialogues de Voice Picking, sont gérés par le système principal. Peter Rudolf von Rohr illustre cela par la pratique au quotidien : « Après une mise à jour du logiciel de logistique, deux nouvelles commandes ont dû être implémentées. Avec

LYDIA Voice, nous avons pu le faire à peu de frais et cela ne nous a pris que dix minutes par site ». Il souligne que la communication entre les deux systèmes doit être hautement performante. Si les temps de réponse sont trop longs, l'utilisation devient compliquée. Une évaluation menée par Coop a constaté de très bons temps de réponse avec des valeurs maximales de 20 à 50 millisecondes.

EPG a mis en œuvre d'autres optimisations en collaboration avec Coop. Un exemple est la commande vocale du caractère de vérification de l'emplacement. Jusqu'à présent, celui-ci était transmis au WAMAS, qui vérifiait s'il était correct. Grâce à l'optimisation, le caractère de vérification peut être vérifié localement sur le client. Comme il n'y a plus de communication avec le système principal, ce processus est nettement plus court.



LE VOICE PICKING ET LA COMMANDE PAR SCANNER COMBINÉS



Pour Coop, il était important de pouvoir intégrer un lecteur de codes-barres dans certaines zones de l'entrepôt. EPG a donc intégré, en plus de LYDIA Voice, un scanner à fixer sur le dos de la main. Le scanner Bluetooth sans fil est compact et ne pèse que 114 grammes. Chez Coop, il est utilisé pour l'identification des EAN et SSCC des articles. Ce faisant, les préparateurs de commandes gardent les mains libres. « La technologie de capteurs du scanner se déclenche automatiquement à l'approche d'un code-barres, et les données sont transmises automatiquement. Nous avons ainsi pu simplifier la reconnaissance de longues séries de chiffres et améliorer la sécurité des processus », explique Peter Rudolf von Rohr à propos de l'intégration du scanner.



Les collaborateurs temporaires peuvent être opérationnels après quelques minutes seulement, car les commandes vocales sont immédiatement reconnues, même sans formation linguistique.

ORDINATEUR MOBILE À COMMANDE VOCALE SUR ANDROID

« Une mise à jour importante de ces dernières années a été le passage de Windows CE à Android Industrial+ pour l'ordinateur mobile à commande vocale. Cela a permis d'améliorer la sécurité, de réduire les efforts de configuration et de simplifier les mises à jour. Nous utilisons une solution MDM (Mobile Device Management) et pouvons ainsi assurer le support à distance, par exemple lors du déploiement de nouvelles mises à jour », rapporte Peter Rudolf von Rohr. Le changement s'est fait sans interrompre les activités et a fonctionné sans problème. Android Industrial+ est conçu pour répondre aux exigences nettement plus élevées de l'environnement logistique, facilite une reconnaissance vocale fiable et améliore les performances du réseau local sans fil.

UNE BONNE EXPÉRIENCE À TOUS LES NIVEAUX

« Avec LYDIA Voice, nous utilisons une solution vocale orientée vers l'avenir. La collaboration avec EPG est très étroite et le support fiable », résume Peter Rudolf von Rohr. Les besoins d'assistance en interne pour les utilisateurs du système de Voice Picking ont également diminué. Pour cela, Coop utilise l'outil « CoPilot » de LYDIA Voice, qui permet au chef d'équipe d'assister directement les collaboratrices et collaborateurs de l'entrepôt en cas de besoin.



Peter Rudolf von Rohr en tire un bilan positif : « La reconnaissance vocale est nettement plus fiable et la manipulation est devenue plus simple pour toutes les personnes concernées. Le passage à la version 8 de LYDIA Voice et le passage de Windows CE à Android Industrial+ pour l'ordinateur mobile à commande vocale ont rendu le système encore plus sûr et plus productif. Notre expérience avec LYDIA Voice a été globalement positive ».

« Avec LYDIA Voice, nous utilisons une solution vocale orientée vers l'avenir. La collaboration avec EPG est très étroite et le support fiable »

Peter Rudolf von Rohr, chef de projet pour l'introduction de LYDIA Voice chez Coop



www.lydia-voice.com