

LydiaTM
VOICE

BLANCO CAMBIA SISTEMA VOCALE SENZA INTERROMPERE LE OPERAZIONI

Migliorare le prestazioni passo dopo passo con LYDIATM Voice



© Blanco

BLANCO

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



BLANCO, azienda specializzata nella produzione di raffinati lavandini e rubinetti per la cucina di alta qualità per cucine domestiche, da circa 13 anni lavora con il pick-by-voice nella gestione delle operazioni di magazzino.



Con **LYDIA™ Voice**, l'azienda si affida ora a un nuovo pacchetto completo che include software e hardware, comprensivo di riconoscimento vocale supportato dall'AI, integrato direttamente nel sistema **SAP** esistente. **BLANCO** sta adottando la strategia di „smooth migration“ che prevede un passaggio graduale dal vecchio sistema vocale a **LYDIA™ Voice**, con una sostituzione progressiva dei vecchi dispositivi. Attualmente entrambe le soluzioni sono in funzione consentendo la massima disponibilità del sistema, la riduzione di errori in fase di picking e il passaggio al sistema vocale senza alcuna interruzione delle attività. Inoltre, il personale di **BLANCO** che utilizza **LYDIA™ Voice** può scegliere liberamente quale nuovo dispositivo utilizzare, con un effetto positivo sulla soddisfazione degli operatori.

Che si tratti dei classici modelli in acciaio inox o dell'elegante assortimento in Silgranit, i lavelli **BLANCO** sono particolarmente richiesti da coloro che desiderano acquistare cucine di lusso di alta qualità e dal design accattivante. Per soddisfare al meglio i desideri dei propri clienti, il produttore offre una rinomata gamma di soluzioni con sistema olistico per lavelli e miscelatori. Questi sistemi **BLANCO UNIT** possono comprendere tutti i principali componenti, dai rubinetti agli innovativi lavelli, fino al sistema di smaltimento dei rifiuti, che lavorano tra di loro in perfetta armonia. Fondata più di 90 anni fa, l'azienda è oggi tra i maggiori brand a livello mondiale per la produzione di lavelli e rubinetti.

CONSEGNA

24 ORE SU 24



Il fulcro della distribuzione globale di BLANCO è il centro logistico di Bruchsal, in Germania, che grazie a una superficie di circa 8.760 m² e un magazzino a scaffalature verticali, può contenere circa 18.000 pallet. Tutti i prodotti, tra cui i lavelli creati negli stabilimenti di Sulzfeld e Sinsheim in Germania, e a Most in Repubblica Ceca, sono conservati in un magazzino automatico a scaffalature verticali sino al momento della consegna ai clienti. Inoltre, il controllo qualità viene eseguito all'interno del centro logistico prima che i prodotti vengano inseriti in set per ogni singolo cliente. All'interno del centro logistico si trova anche il magazzino con le parti di ricambio. Per tale motivo, i processi devono essere flessibili e perfettamente allineati. BLANCO tiene a magazzino una vasta gamma di prodotti al fine di garantire ai propri clienti consegne rapide e senza interruzioni. Mentre un sistema di nastri trasportatori a prelievo automatico assicura l'arrivo dei prodotti dal magazzino a scaffalature verticali, gli ordini vengono effettuati manualmente con l'ausilio di carrelli industriali e di un sistema pick-by-voice per il picking paperless.

„La collaborazione tra le due aziende è stata eccellente: dalla fase di sviluppo del progetto, con conseguente lancio del sistema, fino al servizio post-vendita. EPG ha consegnato tutto rapidamente, con nostra grande soddisfazione. Da sottolineare in particolare il modo in cui il vecchio e il nuovo sistema hanno lavorato in armonia. “

Thomas Ritter,
Senior Manager and Head of Order Fulfillment presso BLANCO

NON TUTTE LE SOLUZIONI VOCALI SONO UGUALI

BLANCO impiega soluzioni basate sul riconoscimento vocale all'interno dei propri magazzini da circa 13 anni, ed ha quindi una certa esperienza nell'utilizzo di queste tecnologie. Il sistema precedentemente in uso non era più adeguato alle nuove esigenze dettate dalla richiesta da parte dei clienti, di una maggiore flessibilità nella compilazione degli ordini. BLANCO ha quindi cercato un'alternativa. Dopo un primo confronto con EPG (Ehrhardt Partner Group) sulle sue passate esperienze, l'azienda è rimasta favorevolmente colpita da LYDIA™ Voice e dalla sua semplicità di implementazione. LYDIA™ Voice non richiede un lungo addestramento vocale, consentendo al personale di essere produttivo fin dall'inizio. Inoltre, il software è disponibile con una vasta gamma di dispositivi ergonomici e, grazie alla possibilità di integrare LYDIA™ Voice direttamente nel sistema SAP esistente di BLANCO, la soluzione assicura tempi di risposta rapidi e una maggiore efficienza dei processi.

Abbiamo scelto LYDIA™ Voice per diversi motivi“, spiega Thomas Ritter, Senior Manager and Head of Order Fulfillment presso BLANCO. „Passare a un sistema speaker-independent ci consente di risparmiare tempo nella formazione del personale e quindi una maggiore flessibilità nel far fronte alla variabilità della domanda. Con il vecchio sistema l'operatore si trovava spesso a dover ripetere i comandi, il che naturalmente comportava un maggiore dispendio di tempo. LYDIA™ Voice offre un riconoscimento vocale molto più affidabile“. L'ultima versione di LYDIA™ Voice, utilizzata anche da BLANCO, si basa sulle reti neurali e sul concetto di deep learning. Ciò consente un sostanziale incremento dell'affidabilità del riconoscimento vocale e garantisce un livello di precisione del 99,9%, indipendentemente dalle inflessioni dialettali e dalla pronuncia dell'operatore. Per BLANCO anche l'assistenza ricopre un ruolo chiave. Durante i primi 12 mesi dall'entrata in funzione di LYDIA™ Voice, si è resa necessaria una sola richiesta di assistenza, evasa il giorno stesso.



*Thomas Ritter,
Senior Manager and Head of Order
Fulfillment presso BLANCO*

INTEGRAZIONE DIRETTA

DI LYDIA™ VOICE FA RISPARMIARE TEMPO



Michael Pazur, Sales Manager Voice alla EPG, è stato coinvolto nel progetto sin dall'inizio e sa quanto sia importante valutare la situazione in cui si trova il cliente per poterlo indirizzare al meglio. „Ogni progetto comporta una grande mole di lavoro di consulenza sui processi. Poiché BLANCO stava già utilizzando una soluzione pick-by-voice, siamo partiti da qui per implementare il processo e i dialoghi vocali esistenti in SAP. Integrando direttamente LYDIA™ Voice nell'infrastruttura SAP esistente tramite un'interfaccia predefinita, i nostri clienti risparmiano tempo e possono aggiungere o modificare autonomamente processi e dialoghi in qualsiasi momento. In BLANCO abbiamo impiegato solo 16 giorni per completare la conversione dell'intero sistema, inclusa la formazione degli sviluppatori SAP e la messa in funzione del sistema in loco“. Grazie a questa integrazione fluida con supporto parallelo per il vecchio e il nuovo sistema, le operazioni sono state mantenute in funzione in ogni momento.

PRODUTTIVITÀ DEL PERSONALE FIN DALL'INIZIO

Il personale addetto al prelievo degli ordini è stato in grado di iniziare a lavorare con il nuovo sistema dopo una breve presentazione, senza alcun addestramento vocale. La maggior parte dei dialoghi è stata ripresa dal sistema precedentemente in uso. La voce gradevole del sistema LYDIA™ e la maggiore affidabilità del riconoscimento vocale hanno ottenuto ampio consenso da parte degli operatori. „Rispetto al nostro vecchio sistema, i



nuovi dispositivi sono molto più semplici e piacevoli da usare. Il nostro personale ha anche la possibilità di scegliere gli auricolari più adatti alle proprie esigenze“, spiega Ritter. Oltre alle cuffie e al computer vocale mobile Voxter, BLANCO ha optato anche per LYDIA™ VoiceWear, innovativo ed ergonomico gilet per il picking in cui sono integrati tutti i componenti vocali. „Inizialmente ero scettico sull'effettiva funzionalità dei gilet per il pick-by-voice“, continua Ritter. „Ma la comunicazione funziona, anche con il rumore di fondo dei carrelli elevatori in funzione. E durante le calde giornate estive, sono più comodi da indossare rispetto alle cuffie“.



„Con il vecchio sistema l'operatore si trovava spesso a dover ripetere i comandi, il che naturalmente comportava un maggiore dispendio di tempo. LYDIA™ Voice offre un riconoscimento vocale molto più affidabile:“

*Thomas Ritter,
Senior Manager and Head of Order Fulfillment presso BLANCO*



PERSONALE SODDISFATTO GRAZIE A LYDIA™

Dopo aver impegnato il sistema ed averne esteso l'uso per circa un anno, sia l'azienda che il suo personale sono estremamente soddisfatti. „La collaborazione tra le due aziende è stata eccellente: dalla fase di sviluppo del progetto, con conseguente lancio del sistema, fino al servizio post-vendita. EPG ha consegnato tutto rapidamente, con nostra grande soddisfazione. Da sottolineare in particolare il modo in cui il vecchio e il nuovo sistema hanno lavorato in armonia. Grazie al miglioramento dell'ergonomia e dell'efficienza di LYDIA™ Voice, gli operatori possono ora raccogliere e gestire un numero più elevato di ordini, garantendo una maggiore flessibilità nel gestire eventuali modifiche rispetto al nostro vecchio sistema vocale“, conclude Ritter.

Lydia™
VOICE

www.lydia-voice.com