



CONA SERVICES IMPLEMENTA LYDIA VOICE EN 120+ PLANTAS DE EMBOTELLADO COCA-COLA

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

Baron Jordan, Jefe de Producto de Cadena de Suministro de CONA comenta: "nuestro anterior sistema de voz tenía una arquitectura compleja y requería que el software se alojara y ejecutara en servidores individuales en cada sitio de implementación". Señalando que más de 120 ubicaciones de embotellado y distribución utilizaban el sistema dirigido por voz para facilitar el picking, lo que requería un amplio soporte, "Además, había problemas de reconocimiento de voz con el antiguo sistema que los asociados encontraban frustrantes".

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 sea débil o se pierda.

PROBANDO 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 sistema SAP ERP de CONA y se alimentaron con datos en vivo. Se equipó a los asociados con auriculares



RETO

- La solución anterior requería un amplio soporte
- Interrupciones en el proceso de picking debido a VoIP
- Problemas de reconocimiento de voz que llevaron a la frustración de los asociados
- Ineficiencias relacionadas con el entrenamiento continuo de la voz



SOLUCIÓN

- Integración nativa con SAP mediante llamada de función remota (RFC)
- Independiente de una conexión de red para picking continuo
- Capacidades de reconocimiento de voz de red neuronal para entornos de almacén ruidosos



RESULTADOS

- Implementación exitosa de 120+ ubicaciones de América del Norte en 12 meses
- Eliminación de entrenamiento de plantillas de voz
- Cada sitio experimentó una mayor eficiencia
- Mejora de la productividad de hasta un 7%

"En promedio, muchas sedes han visto una mejora de la productividad del 6% al 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

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 EPG (Ehrhardt Partner Group), un proveedor líder mundial de soluciones de software de voz y ejecución de la cadena de suministro. "La solución Lydia Voice respondió a todas nuestras necesidades y preocupaciones, y tuvo la mejor opinión 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 los entrenamientos de las plantillas de voz 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 de 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. "Eso actualiza automáticamente nuestro sistema ERP para hacer un

seguimiento del tiempo total invertido por los empleados, respaldando los cálculos de productividad de los estándares laborales de ingeniería (ELS)".

PILOTO A PRUEBA DE PANDEMIA

Tras el éxito de la prueba piloto, CONA optó por implementar Lydia Voice en su primer sitio en marzo de 2020, con un plan de despliegue de 12 meses para más de 120 ubicaciones norteamericanas que se completaría en marzo de 2021.

El equipo de implementación de EPG no pudo viajar para facilitar el despliegue en sitio 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 en sitio, para cumplir con los requisitos de entrega rápida.

El personal de TI de las embotelladoras, con el apoyo del departamento de TI 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 uno de los más de 120 sitios de implementación.

Además, muchas otras ubicaciones que anteriormente utilizaban listas de picking en papel para atender los pedidos están transicionando 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

- Compañía de servicios de TI para el negocio de embotellado de Coca-Cola en América del Norte
- Proporciona un conjunto común de procesos, estándares de datos, fabricación y soluciones para el cliente
- Procesa \$24,000 millones de ingresos al año
- Más de 160,000 pedidos y un promedio de 30,000 usuarios al día