

Lydia[™]
VOICE

BLANCO WECHSELT VOICE-SYSTEM IM LAUFENDEN BETRIEB

Mit LYDIA[™] Voice step-by-step zu mehr Performance



BLANCO

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



BLANCO, Spezialist für bis ins Detail durchdachte Systeme für den Wasserplatz in der privaten Haushaltsküche, arbeitet seit rund 13 Jahren mit Pick-by-Voice im Lager. Mit LYDIA Voice setzt das Unternehmen ab sofort auf ein neues Gesamtpaket aus Soft- und Hardware inklusive KI-unterstützter Spracherkennung – samt Direktintegration in das vorhandene SAP-System. Dabei verfolgt BLANCO die Strategie der „sanften Migration“. Das heißt: Das noch vorhandene alte Voice-System wird sukzessive gegen LYDIA Voice ausgetauscht und Altgeräte werden nach und nach ersetzt. So laufen beide Lösungen derzeit parallel. Im Ergebnis führt das zu einer maximalen Systemverfügbarkeit, weniger Fehlern im Kommissionierprozess und einem Austausch des Voice-Systems im laufenden Betrieb ohne Unterbrechung. Nicht zuletzt können die BLANCO-Mitarbeiter in Verbindung mit LYDIA Voice ab sofort ganz flexibel wählen, welche neue Hardware sie nutzen. Das steigert die Zufriedenheit nochmals deutlich.



Ob bewährte Klassiker aus Edelstahl oder die edle Variante aus Silgranit – Spülen von BLANCO sind bei Käufern hochwertiger Küchen wegen ihres ausdrucksstarken Designs und ihrer hohen Qualität sehr gefragt. Um die Wünsche seiner Kunden bestmöglich zu erfüllen, bietet der Hersteller mit den BLANCO UNITS erfolgreich ganzheitliche Systemlösungen für den Wasserplatz, die alle wesentlichen Komponenten enthalten können – von der Armatur, innovativen drink.systems über die Spüle bis zum Abfallsystem – und somit perfekt aufeinander abgestimmt sind. Vor mehr als 90 Jahren gegründet, ist das Unternehmen heute einer der führenden Spülen- und Armaturenhersteller weltweit.

ZU JEDEM ZEITPUNKT LIEFERFÄHIG



Dreh- und Angelpunkt der weltweiten Distribution von BLANCO ist das Logistikzentrum in Bruchsal – Deutschland, mit einer Fläche von rund 8.760 m² inklusive Hochregallager und Platz für rund 18.000 Paletten. Hier werden alle Produkte rund um den Wasserplatz wie etwa die in den Werken Sulzfeld und Sinsheim sowie im tschechischen Most produzierten Spülen bis zur Auslieferung an den Kunden in einem automatischen Hochregallager zwischengelagert. Außerdem finden im Logistikzentrum auch Qualitätsprüfungen statt, bevor die Waren in kundenindividuellen Sets zusammengestellt werden. Ebenso befindet sich mittlerweile das komplette Ersatzteillager im Logistikzentrum. Die Prozesse müssen deshalb sehr flexibel ausgerichtet und exakt aufeinander abgestimmt sein. Um seine Kunden stets schnell und einwandfrei beliefern zu können, hält BLANCO ein breites Sortiment an Artikeln vor. Während der Nachschub für die Kommissionierung aus dem Hochregallager über eine automatische Auslager-Förderstrecke sichergestellt wird, erfolgt die Auftragszusammenstellung manuell mit Hilfe von Flurförderzeugen und mit Pick by Voice zur beleglosen Kommissionierung.

„Von der Projektentwicklungsphase über die Inbetriebnahme bis zum Aftersales-Service – EPG hat alles schnell und zu unserer Zufriedenheit geliefert. Ein Highlight war für uns der funktionierende Parallelbetrieb von Alt- und Neusystem.“

Thomas Ritter,
Senior Manager und Head of Order Fulfillment bei BLANCO

VOICE

IST NICHT GLEICH VOICE

BLANCO arbeitet bereits seit rund 13 Jahren mit Spracherkennung im Lager und ist somit bestens mit der Handhabung der Technologie vertraut. Nach einigen Jahren stieß das bisherige Voice-System jedoch an seine Grenzen, nicht zuletzt, weil Kunden immer mehr Flexibilität in der Auftragszusammenstellung fordern. Auf der Suche nach einer Alternative hat BLANCO in einem ersten Erfahrungsaustausch mit der Ehrhardt Partner Group (EPG) die unkomplizierte Anwendung von LYDIA Voice überzeugt: Die Lösung erfordert kein zeitaufwändiges Sprachtraining. Mitarbeiter können sofort produktiv starten. Darüber hinaus ist mit der Software eine große Auswahl an ergonomischer Hardware verfügbar. Die Möglichkeit, LYDIA Voice direkt in das bei BLANCO vorhandene SAP-System zu integrieren, sorgt außerdem für schnelle Antworten und eine höhere Prozesseffizienz.

„Wir haben uns aus mehreren Gründen für LYDIA Voice entschieden“, sagt Thomas Ritter, Senior Manager und Head of Order Fulfillment bei BLANCO. „Beispielsweise sparen wir mit dem Umstieg auf ein sprecherunabhängiges System Zeit bei der Einarbeitung unserer Mitarbeiter und können so unsere Leistung je nach Bedarf noch besser anpassen. Das alte System forderte von den Mitarbeitern häufig, dass sie ihre Spracheingabe wiederholen, was natürlich auch Zeit kostet. Mit LYDIA Voice funktioniert die Spracherkennung deutlich zuverlässiger.“ In der neuesten Version – und diese ist nun auch bei BLANCO im Einsatz – arbeitet LYDIA Voice auf Basis neuronaler Netze und mit der Deep-Learning-Technologie. Diese erhöht die Zuverlässigkeit der Spracherkennung nochmals deutlich und gewährleistet eine Erkennungsrate von 99,9 %, selbst bei stark ausgeprägtem Dialekt oder Akzent. Zusätzlich spielt das Thema Service und Support eine große Rolle für BLANCO. So gab es in den ersten 12 Monaten nach der parallelen Inbetriebnahme von LYDIA Voice lediglich eine Serviceanfrage, die taggleich beantwortet werden konnte.



*Thomas Ritter, Senior Manager
und Head of Order Fulfillment bei
BLANCO*

DIREKTE INTEGRATION VON LYDIA VOICE SPART ZEIT



Michael Pazur, Sales Manager Voice Solutions bei der EPG, hat das Projekt von Anfang an begleitet und weiß, wie wichtig die Begutachtung der Ist-Situation und die Beratung sind: „Zu jedem Projekt gehört eine umfassende Prozessberatung. Da BLANCO bereits Pick-by-Voice im Einsatz hatte, konnten wir auf diesen Prozess und die bestehenden Voice-Dialoge in SAP aufsetzen. Durch die direkte Integration von LYDIA Voice in die bestehende SAP-Systemlandschaft über eine vordefinierte Schnittstelle sparen unsere Kunden Zeit und haben die Möglichkeit, Prozesse und Dialoge jederzeit auch selbstständig hinzuzufügen oder zu verändern. So brauchten wir für die gesamte Umstellung der Systeme bei BLANCO inklusive Schulung der SAP-Entwickler und Inbetriebnahme vor Ort lediglich 16 Projektstage.“ Dank der sanften Integration mit paralleler Unterstützung von Altsystem und Neusystem war der laufende Betrieb zudem jederzeit sichergestellt.

MITARBEITER STARTEN SOFORT IN DEN PRODUKTIVBETRIEB

Die Kommissionierer konnten bereits nach einer kurzen Einweisung sofort und ohne Sprachtraining mit dem neuen System arbeiten. Die Dialoge wurden größtenteils aus dem Altsystem übernommen. Die angenehme Stimme von LYDIA und die gesteigerte Zuverlässigkeit der Spracherkennung sorgen für eine durchweg hohe Akzeptanz bei den Nutzern. „Im Vergleich zu unserem Altsystem sind die neuen Hardware-Terminals



deutlich leichter und angenehmer in der Handhabung. Zudem können unsere Mitarbeiter flexibel wählen, welches Headset für sie das beste ist“, sagt Thomas Ritter. Zusätzlich zu Headset und dem mobilen Sprachcomputer Voxter hat sich BLANCO auch für die Kommissionierweste LYDIA VoiceWear entschieden. In das innovative und ergonomische Tragesystem sind bereits alle Voice-Komponenten integriert. „Ich war zunächst etwas skeptisch, ob die Pick-by-Voice-Westen auch angenommen werden“, fügt Thomas Ritter hinzu. „Aber die Kommunikation klappt selbst bei parallelem Staplerverkehr, und auch im heißen Sommer überwiegen die Vorteile im Tragekomfort gegenüber einem Kopfhörer.“



„Das alte System forderte von den Mitarbeitern häufig, dass sie ihre Spracheingabe wiederholen, was natürlich auch Zeit kostet. Mit LYDIA Voice funktioniert die Spracherkennung deutlich zuverlässiger.“

*Thomas Ritter,
Senior Manager und Head of Order Fulfillment bei BLANCO*



LYDIA SORGT FÜR RUNDUM ZUFRIEDENE MITARBEITER

Nach rund einem Jahr Erfahrung und dem weiteren Ausbau des Systems zeigen sich sowohl BLANCO als auch die Mitarbeiter äußerst zufrieden. „Die Zusammenarbeit zwischen beiden Unternehmen war bisher Spitzenklasse – von der Projektentwicklungsphase über die Inbetriebnahme bis zum Aftersales-Service. EPG hat alles schnell und zu unserer Zufriedenheit geliefert. Ein Highlight war für uns der funktionierende Parallelbetrieb von Alt- und Neusystem. Dank der verbesserten Ergonomie und Effizienz von LYDIA Voice können die Mitarbeiter mehr Bestellungen und größere Mengen kommissionieren und somit auftretende Auftragsschwankungen deutlich flexibler abfangen als mit unserem alten Voice-System“, resümiert Thomas Ritter.

KONTAKT

EPG – Ehrhardt Partner Group

topsystem GmbH

Krefelder Straße 201 | 52070 Aachen

Tel. (+49) 2 41-5682 62-0 | Fax (+49) 2 41-5682 62-10

info@epg.com | www.epg.com | www.LYDIA-voice.com

