

# CONA SERVICES LLC IMPLEMENTA LYDIA VOICE

## IN 92 IMPIANTI DI IMBOTTIGLIAMENTO COCA-COLA





**CONA Services LLC, azienda che si avvale da tempo di workflow vocali, nel 2019 ha deciso di valutare una nuova alternativa dopo aver saputo che il produttore della propria soluzione vocale ne avrebbe interrotto il supporto nel 2021.**



Secondo Baron Jordan, Chief Product Officer, Supply Chain di CONA, “Il nostro sistema vocale precedente aveva un’architettura complessa e richiedeva che il software fosse installato e girasse su server individuali in ciascun sito di deployment”. Con oltre 90 impianti di imbottigliamento e distribuzione che usavano il sistema vocale per gestire il picking, il supporto necessario era notevole. “Con il vecchio sistema vi erano inoltre problemi di mancato riconoscimento della voce che gli operatori trovavano frustranti”.

# LA SFIDA: MIGLIORE RICONOSCIMENTO VOCALE E MAGGIORE PRODUTTIVITÀ

---

Jordan e i suoi colleghi desideravano una nuova soluzione vocale comprendente un'architettura semplificata ottimizzata per SAP, una piattaforma universalmente supportata e la capacità di effettuare il picking senza interruzioni in ambienti di rete difficili. Il precedente sistema di CONA usava VoIP (Voice over IP) per trasmettere le istruzioni di picking, ma soffriva di connessioni deboli o intermittenti. CONA desiderava quindi una soluzione che permettesse il picking costante indipendentemente dalle condizioni della rete, nel caso il segnale WiFi dovesse indebolirsi o interrompersi.



“In media, molti impianti hanno registrato un miglioramento della produttività del 6-7% circa rispetto alla soluzione precedente. Riportato su migliaia di utenti e migliaia di ore, questo dato può tradursi in risparmi significativi”.

Baron Jordan,  
Chief Product Officer – Supply Chain di CONA

# LA FASE DI SPERIMENTAZIONE

---



Dopo otto mesi di valutazioni, il team di CONA ha selezionato due produttori di soluzioni vocali invitandoli a dimostrare i rispettivi sistemi all'interno di un progetto pilota. Per capire al meglio come ciascuna soluzione avrebbe funzionato in un tipico impianto di imbottigliamento e quantificare la user experience, il team di Jordan ha scelto per i test una sede in cui gli operatori erano già esperti utilizzatori del sistema vocale precedente.

Nel dicembre 2019 le due soluzioni candidate sono state collegate al sistema ERP (Enterprise Resource Planning) SAP di CONA per ricevere dati live. Gli operatori, equipaggiati con cuffie e dispositivi mobili, hanno iniziato a collaudare le due alternative nell'ambiente di produzione.

Indiscutibile vincitore del test è risultato essere Lydia Voice di Ehrhardt Partner Group (EPG), uno dei maggiori produttori globali di software vocali e soluzioni per l'esecuzione delle supply chain. "Lydia Voice ha risposto a tutte le nostre necessità e preoccupazioni ottenendo anche il miglior feedback da parte degli utenti", ha sottolineato Jordan.



## I VANTAGGI DI LYDIA VOICE

Il software di Lydia Voice si integra direttamente con SAP attraverso RFC (Remote Function Call) senza bisogno di middleware. Ciò ha semplificato notevolmente il deployment della nuova soluzione vocale nei diversi impianti di imbottigliamento.

Le inefficienze sperimentate da CONA in passato riguardavano sia la necessità di addestramento con modelli vocali che l'imperfetto riconoscimento vocale. Il riconoscimento vocale di Lydia Voice basato su rete neurale profonda ha eliminato gli errori di interpretazione e l'obbligo di eseguire l'addestramento con modelli vocali. Ottimizzata per ambienti di magazzino rumorosi, la soluzione Lydia Voice riconosce più di 50 lingue e un'infinità di dialetti.

La soluzione è indipendente dal dispositivo e può quindi interfacciarsi con vari dispositivi mobili Android permettendo a ogni imbottigliatore di scegliere i dispositivi più adatti al proprio ambiente o alle proprie preferenze.

Lydia Voice Dialogue Designer fornisce inoltre un ambiente di sviluppo integrato permettendo a Jordan e al suo team di creare configurazioni di workflow vocale personalizzate senza dover ricorrere ai tecnici o ai programmatori EPG. Nel caso di CONA, l'applicazione vocale viene usata per assemblare differenti tipologie di pallet e stampare le relative etichette logistiche. "Inoltre permette agli operatori di accedere a un menu speciale con comandi utente per attività come la richiesta di prendere una pausa", ha proseguito Jordan. "Il sistema ERP di backend viene quindi automaticamente aggiornato per calcolare il tempo lavorativo degli operatori, supportando i calcoli di produttività ELS (Engineered Labor Standards)".



**“Il nuovo sistema è decisamente migliore, rapido, chiaro e va dritto al punto. Mi piace!”**

*Operatore di magazzino,  
CONA SERVICES LLC*

# UN PROGETTO PILOTA A PROVA DI PANDEMIA

---

Dopo il successo del progetto pilota, CONA ha implementato Lydia Voice nel suo primo impianto a marzo 2020 con un piano di deployment di 12 mesi per gli altri 92 impianti nordamericani con completamento previsto per marzo 2021.

A causa delle restrizioni e delle policy di sicurezza legate al COVID-19, il team EPG non ha potuto recarsi nella maggior parte dei centri di distribuzione per aiutare a installare il sistema. È così stato sviluppato e documentato un piano di implementazione ibrida per assistere con personale EPG e CONA le risorse IT localmente presenti negli impianti di imbottigliamento in modo da rispettare le tempistiche del deployment.



I tecnici IT degli impianti di imbottigliamento, con il supporto del dipartimento IT di CONA, sono stati in grado di gestire la maggior parte delle attività di installazione e messa in opera, mentre EPG ha fornito assistenza remota per l'implementazione. Jordan ha ricordato anche che: "EPG è stato un ottimo partner di implementazione e ha fornito un eccezionale supporto al cliente".

## RISULTATI CONVINCENTI

---

Grazie all'alta disponibilità del servizio in ambienti di rete difficili e all'eliminazione della fase di addestramento e degli errori nel riconoscimento vocale, la soluzione Lydia Voice ha aumentato l'efficienza di ciascuno dei 92 impianti in cui è stata implementata.

Non solo: molti altri impianti che per evadere gli ordini ricorrevano in passato alle liste di prelievo cartacee stanno ora passando a Lydia Voice. Jordan ha aggiunto che un commento tipico nel feedback estremamente positivo fornito dagli imbottiglieri è il seguente: "Questa è la cosa migliore che abbiamo mai implementato nel nostro magazzino. Dove l'avete nascosta in questi ultimi cinque anni?"

## INFORMAZIONI SU CONA



CONA Services LLC è una società di servizi IT che serve le attività di imbottigliamento della Coca-Cola in Nordamerica. CONA fornisce ai partner imbottiglieri un set comune di processi, standard di dati, soluzioni per la produzione e soluzioni personalizzate. Il sistema CONA gestisce un giro d'affari di 24 miliardi di dollari l'anno, oltre 160.000 ordini di vendita e 30.000 utenti medi al giorno. CONA collabora con gli imbottiglieri per ottimizzare l'uso dei processi e delle soluzioni CONA generando crescita per il business e innovando il settore secondo un modello di delivery agile e flessibile. CONA è Partner Strategico di North America Coca-Cola Bottler System. Per maggiori informazioni è possibile visitare [www.conaservices.com](http://www.conaservices.com).

## LYDIA VOICE

LYDIA Voice è la prima soluzione di riconoscimento vocale per la logistica e l'industria a essere basata su una tecnologia di reti neurali e Deep Learning. Con LYDIA Voice, la necessità di lunghi e obsoleti addestramenti con modelli vocali diventa un ricordo del passato. Con la nuova tecnologia LYDIA Voice, non solo la lingua nativa viene riconosciuta senza addestramento, ma anche chi parla con forte accento o in dialetto può essere produttivo fin da subito con il sistema.

La soluzione LYDIA Voice può essere integrata in qualsiasi sistema ERP o di gestione magazzino offrendo più flessibilità e opzioni di integrazione rispetto a qualsiasi altro sistema vocale sul mercato. Attraverso LYDIA Warehouse Intelligence (LWI) viene eseguita un'analisi completa in tempo reale di KPI importanti, così da identificare le possibilità di ottimizzazione dell'applicazione vocale e intraprendere azioni correttive in qualsiasi momento.



## CONTATTO

### EPG – Ehrhardt Partner Group

topsystem GmbH

Krefelder Straße 201 | 52070 Aachen

Telefono: (+49) 241 568 262-0 | Fax: (+49) 241 568 262-10

[info@epg.com](mailto:info@epg.com) | [www.epg.com](http://www.epg.com) | [www.lydia-voice.com](http://www.lydia-voice.com)

