

Lydia® Warehouse Intelligence

BI-Tool für Voice-Logistik jetzt mit Spracherkennungsanalyse

Prozessdaten aus der Voice-Anwendung in Echtzeit überwachen: Mit Lydia® Warehouse Intelligence (LWI) hat topsystem, ein Unternehmen der EPG, ein Smart-Analytics-Tool für die Sprachsoftware Lydia® Voice entwickelt, mit dem Anwender kontinuierlich und in Echtzeit die Performance des Systems überwachen können. Dazu gehören beispielsweise die Zustandsdaten der eingesetzten Voice-Hardware, wie bspw. die Akku-Laufzeit der mobilen Sprachcomputer, aber auch Umgebungsdaten, wie die WLAN-Feldstärke oder die Antwortzeiten des Systems an den Server. Nach der erfolgreichen Markteinführung hat topsystem das BI(Business-Intelligence)-Tool jetzt funktionell erweitert: Ab sofort verfügt die Lösung beispielsweise auch über eine Wort-Phrasen-Statistik, auf deren Basis die individuelle Spracherkennung einzelner Mitarbeiter nochmals deutlich verbessert werden kann. Zudem ist eine differenzierte Darstellung der Daten verschiedener Lagerstandorte und sogar einzelner Lagerbereiche in LWI möglich.

LWI ist eine der ersten Smart-Data-Analytics-Lösungen für Voice-Prozesse am Markt. Als Basis für die Auswertungen dienen zuvor definierte KPIs, die in dem BI-Instrument hinterlegt und stetig überwacht werden. Das Tool gibt Nutzern von Lydia® Voice einen Echtzeit-Überblick über den Lagerzustand, bezogen auf die eingesetzte Sprachsoftware und Hardware sowie die Infrastruktur. Dies ist möglich, weil die Voice-Geräte die Zustandsdaten der Hardware – wie beispielsweise die Akku-Laufzeit, aber auch Umgebungsdaten wie WLAN-Feldstärke oder Antwortzeiten des Systems – an den Server senden. LWI erhebt und speichert diese Werte über einen definierten Zeitraum. Anschließend strukturiert und analysiert das Tool die Daten und stellt sie für weitere Auswertungen in einem Dashboard übersichtlich zur Verfügung. Im Beispiel der Akkus überwacht LWI z.B. kontinuierlich deren Laufzeit, die Ladezyklen und die maximale Leistung. Auf dieser Grundlage lassen sich Aussagen über die verbleibende Lebensdauer ableiten und ältere Akkus können gezielt ausgetauscht

werden. Darüber hinaus erfasst das Tool Daten zur stetigen Bewertung der Spracherkennungsqualität. Der individuelle Recognition Score der Voice-Anwender gibt an, wie gut die Mitarbeiter vom Voice-System verstanden werden. In der neuesten Version verfügt LWI über eine erweiterte Spracherkennungsanalyse (Wort-Phrasen-Statistik): Auf Basis der eingesprochenen Worte generiert das Tool Statistiken, so dass sich leicht identifizieren lässt, ob Optimierungspotenzial bezüglich der Erkennung einzelner Wörter oder ganzer Phrasen besteht. Mit dem Einsatz von LWI entfällt somit die bis dato aufwändige Analyse von Log-Dateien aus verschiedensten Quellen. LWI bereitet sämtliche Daten kontinuierlich auf und stellt sie übersichtlich für Analysezwecke bereit. Das steigert die Performance und die Qualität in der Auftragsbearbeitung deutlich.

Grundlage für Predictive Maintenance

Lagerverantwortliche, die die internen Prozesse effizient steuern und deshalb jederzeit über den aktuellen Status der wichtigsten Lager-KPIs informiert sein müssen, profitieren in besonderem Maße von LWI. Engpässe, Schwachstellen und Optimierungspotenziale in der Voice-Installation lassen sich frühzeitig erkennen und leichter lokalisieren. LWI bildet in diesem Kontext somit auch die Grundlage für Predictive Maintenance: Durch das permanente Monitoring des analysierten Datenmaterials wird Handlungsbedarf erkannt, bevor es kritisch wird. So kann beispielsweise die Kapazität der Akkus stetig überwacht und diese können rechtzeitig ersetzt werden.

KI-Komponenten in der weiteren Entwicklungsstufe

Die gezielte Auswertung sämtlicher Daten ist essenziell für eine kontinuierlich hohe Performance der gesamten Voice-Installation. Künftig wird LWI um KI(Künstliche-Intelligenz)-Komponenten ergänzt, die eine differenzierte Überwachung der Antwortzeiten zwischen dem Voice- und dem übergeordneten System (LVS, ERP) ermöglichen. LWI ist dadurch in der Lage zu lernen, wie lange bestimmte Vorgänge, beispielsweise Serverabfragen, in der Regel dauern. Antwortzeiten können kundenspezifisch variieren, je nach Art der Schnittstelle und Infrastruktur. Dank Machine Learning kann LWI Muster erkennen und mögliche Eskalationsstufen sinnvoll anpassen. Die Zuverlässigkeit der Voice-Installation wird damit nochmals erhöht. LWI ist als SaaS-Lösung verfügbar und komplett ohne Customizing nutzbar.

Damit wird das BI-Tool zu einer intelligenten Standardlösung für alle Voice-Anwendungen.

Stand: 19. Juni 2020

Umfang: 4.483 Zeichen inkl. Leerzeichen

Fotos: 2

Bildunterschriften:

1. LWI gibt Nutzern von Lydia® Voice einen Echtzeit-Überblick über den Lagerzustand, bezogen auf die eingesetzte Sprachsoftware und Hardware sowie die Infrastruktur und ist eine der ersten Smart-Data-Analytics-Lösungen für Voice-Prozesse am Markt.
2. LWI erfasst verschiedene KPIs bezogen auf die Voice-Anwendung: beispielsweise die Zustandsdaten der eingesetzten Voice-Hardware, wie bspw. die Akku-Laufzeit der mobilen Sprachcomputer, aber auch Umgebungsdaten, wie die WLAN-Feldstärke oder die Antwortzeiten des Systems an den Server.

EPG – Smarter Connected Logistics

Die EPG ist einer der international führenden Anbieter eines umfassenden Supply-Chain-Execution-Systems (SES) und beschäftigt an 17 Standorten weltweit mehr als 600 Mitarbeiter. Das Unternehmen bietet ihren über 1.500 Kunden WMS-, WCS-, WFM-, TMS- und Voice-Lösungen, um logistische Prozesse – von manuell bis zu voll automatisierten Logistikumgebungen – zu optimieren. Die EPG-Lösungen umfassen die gesamte Supply Chain: vom Lager über die Straße bis hin zu Lösungen für das Ground- und Cargo-Handling an Flughäfen. Die Bereiche Logistikberatung, Cloud und Managed Services sowie Logistik-Schulungen in der eigenen Academy ergänzen das Gesamtlösungsangebot der EPG.

topsystem Systemhaus GmbH

topsystem Systemhaus GmbH ist Gesamtlösungsanbieter für sprachgeführte Arbeitsprozesse und mit seiner Voice-Suite Lydia® Technologieführer auf diesem Gebiet. Seit 1995 entwickelt das Unternehmen Lösungen zur Prozessoptimierung für die Branchen Automotive, Handel, Produktion, Logistik und Maintenance. topsystem bietet neben standardisierten IT-Produkten auch individuelle IT-Entwicklungen. Kern des Leistungsspektrums sind die durchgehend eigenentwickelten Hard- und Softwarelösungen. Dazu gehören unter anderem der mobile Sprachclient Voxter® sowie die innovative Voice-Weste Lydia® VoiceWear®. Ergänzt wird das Portfolio durch eine umfassende Prozessberatung und den Aftersales-Service. Basis aller Leistungen sind das profunde technologische Fachwissen sowie die ausgeprägte und langjährige Branchenkenntnis des Systemhauses. Mit über 100 Mitarbeitern und eigenen Niederlassungen in Deutschland und Großbritannien sowie einer Repräsentanz in Russland

verfügt topsystem über ein weltweit verzweigtes Vertriebsnetz ebenso wie über ein globales Netzwerk von Integrationspartnern. Seit 2016 gehört das Unternehmen zur EPG.

Unternehmenskontakt

Sandra Weber • topsystem Systemhaus GmbH

Monnetstraße 24 • 52146 Würselen

Tel.: (+49) 2405 4670 79 • Fax: (+49) 2405 4670 10

E-Mail: s.weber@topsystem.de • Internet: www.lydia-voice.com

Pressekontakt

Rebecca Schlag • BFOUND GmbH

Alte Römerstr. 3 • 56154 Boppard-Buchholz

Tel.: (+49) 67 42-87 27 5000 • Fax: (+49) 67 42-87 27 50

E-Mail: Rebecca.Schlag@bfound.com • Internet: www.bfound.com