



Firma
RETIF

O firmie

RETIF to europejski lider w dziedzinie dystrybucji specjalistycznego sprzętu dla biur i sklepów, który posiada ponad 100 sklepów w całej Europie. Firma zatrudnia 450 osób i oferuje ponad 3000 różnych produktów w kilkunastu zróżnicowanych liniach produktowych, takich jak urządzenia, tablice reklamowo-informacyjne, metkownice, oświetlenie, systemy zabezpieczeń, materiały dekoracyjne, opakowania, produkty jednorazowego użytku, artykuły papirnicze, artykuły do utrzymania czystości.

Branża

Handel detaliczny

Partner

Hardis

Rozwiązanie

- Ubieralne komputery mobilne WT41N0 firmy Zebra Technologies
- Aplikacja TekSpeech Pro
- Klient TekSpeech Pro

Zastosowania

Magazyny/kompletowanie

Korzyści

- Eliminacja czasu szkolenia i kosztów
- Większy komfort pracowników i zadowolenie z pracy
- Możliwość zatrudniania pracowników tymczasowych w miarę potrzeb, gdyż nie potrzeba czasu na szkolenie

RETIF POPRAWIA CZAS REALIZACJI I DOKŁADNOŚĆ DOSTAW ZA POMOCĄ ZMODERNIZOWANEJ TECHNOLOGII KOMPLETACJI MULTIMODALNEJ

PROBLEM

Firma RETIF, będąca liderem w swojej branży, znała już korzyści z zastosowania komunikacji głosowej w procesach kompletacji – urządzenia ubieralne do kompletacji z technologią głosową, które były używane w przedsiębiorstwie od 2006 roku, przyniosły 10-procentowy wzrost wydajności pracowników działu kompletacji w magazynie oraz znaczną redukcję błędów. Pierwotne rozwiązanie zostało już wymienione na nowe w roku 2010. W roku 2014 znowu przyszedł czas na wymianę urządzeń. Kiedy firma RETIF rozpoczęła proces wyboru nowego urządzenia, kilka kwestii doprowadziło do ustalenia kryteriów selekcji nowego rozwiązania. Rozwiązanie multimodalne do kompletacji TekSpeech Pro i ubieralne komputery mobilne WT41N0 firmy Zebra Technologies zostały wybrane jako rozwiązanie następnej generacji, gdyż system VoCollect nie spełniał nowych kryteriów.

Nauka

Dotychczasowy sprzęt dostosowany był do mowy indywidualnych użytkowników i dlatego każdy użytkownik musiał poświęcić co najmniej 30 minut, żeby nauczyć urządzenie rozpoznawać jego mowę. W celu dostrojenia urządzenia do akcentu, tempa i innych cech ich mowy użytkownicy musieli wielokrotnie powtarzać listę 50 lub więcej słów. Firma chciała przejść na rozwiązanie niezależne od mowy indywidualnego użytkownika, co eliminowałoby potrzebę dostrojenia oprogramowania do głosu konkretnej osoby, ale system VoCollect nie oferował takiej opcji.



Brak multimodalnego wprowadzania danych

Wprowadzanie danych oparte tylko na komunikacji głosowej działało dobrze, jednak firma zdała sobie sprawę, że dodanie wyświetlacza z wielu powodów usprawniłoby jeszcze bardziej proces kompletacji.

- **Niektórym użytkownikom nie odpowiadała praca tylko z funkcjami głosowymi.** Możliwość odczytywania informacji na ekranie nie tylko pozwoliłaby na wybór sposobu pracy odpowiednio do potrzeb i preferencji wszystkich pracowników działu kompletacji, ale także pomogłaby użytkownikom szybciej przywyknąć do poleceń głosowych, redukując błędy oraz skracając okres nauki.
- **Procedury obsługi wyjątków były trudne.** Użytkownicy musieli pamiętać, jaki ciąg słów był potrzebny w celu usunięcia lub zmiany danego elementu. Ekran dotykowy dałby użytkownikom elastyczną możliwość wprowadzania wyjątków za pomocą kilku dotknięć ekranu lub przycisków na wyświetlonej klawiaturze.

Ponadto, chociaż istniejące urządzenia obsługiwane tylko głosem doskonale spełniały swoje zadanie, można je było wykorzystać wyłącznie w jeden sposób – do kompletacji opartej na komunikacji głosowej. Firmę interesowało urządzenie wielofunkcyjne, które usprawniłoby inne procesy w magazynie. Na przykład skanowanie kodów kreskowych pozwoliłoby użytkownikom obsługiwać towary przychodzące i wychodzące szybciej i dokładniej. Oprócz tego dodatkowe funkcje poprawiłyby stopień wykorzystania urządzeń – i zapewniły szybszy zwrot z inwestycji. Jednak urządzenia przenośne dostępne od aktualnego dostawcy nie oferowały takiej elastyczności.

ROZWIĄZANIE

System VoCollect do kompletacji głosowej zaspokajał potrzeby RETIF przez ostatnie osiem lat, ale rozwiązanie to nie było w stanie spełnić uaktualnionych kryteriów – potrzebna była większa elastyczność. Firma znalazła ją w systemie TekSpeech Pro firmy Zebra Technologies. TekSpeech Pro oferował prostotę jednej platformy, jednego rozwiązania od jednego dostawcy – które jednak zapewniało wszystkie opcje i elastyczność, na jakich zależało firmie RETIF.

Firma RETIF stwierdziła, że rozwiązanie TekSpeech Pro spełnia wszystkie bez wyjątku nowe wymagania stawiane w odniesieniu do kompletacji głosowej:

- **Najlepszy w tej klasie, elastyczny system rozpoznawania mowy niezależny od mówcy.** System TekSpeech Pro zaoferował użytkownikom

RETIF prawdziwą niezależność od osoby mówiącej, eliminując potrzebę uczenia urządzeń mowy indywidualnych użytkowników. Ponadto użytkownicy mogą mówić naturalnie, a TekSpeech potrafi rozpoznać i przetworzyć każde słowo niezależnie od akcentu lub tempa mówienia. Co więcej, gdyby dane zastosowanie w przyszłości wymagało określonych słów, których indywidualny użytkownik mógłby nauczyć system lepiej, funkcja zaawansowanej adaptacji daje użytkownikom elastyczną możliwość nauczania systemu tych słów lub fraz w ułamku czasu wymaganego przez systemy konkurencyjne. W rezultacie użytkownik otrzymuje to, co najlepsze z obu systemów – najwyższej klasy niezależność od osoby mówiącej bez poświęcania elastyczności związanej z trybem dostosowania do osoby mówiącej.

- **Prawdziwa swoboda wyboru urządzenia.** Przejście na TekSpeech Pro Zebra Technologies pozwoliło firmie RETIF wybierać z dużej oferty urządzeń wielofunkcyjnych. WT41N0 Zebry idealnie odpowiadał potrzebom RETIF. To prawdziwie wielofunkcyjne urządzenie obsługiwało kompletację głosową, ale oferowało wyświetlacz i klawiaturę oraz możliwość dodawania funkcji i akcesoriów, takich jak niewielki skaner do noszenia na palcu do rejestracji kodów kreskowych. Efekt? WT41N0 można łatwo wykorzystać w innych obszarach przedsiębiorstwa – np. w dziale przyjmowania towarów, gdzie odczyt kodów kreskowych na przesyłkach pozwalałby na przenoszenie towarów od rampy do magazynu w rekordowym czasie. A dzięki szerokiej ofercie urządzeń różnej wielkości i typu, np. takich jak urządzenia pokładowe do montażu w pojazdach magazynowych lub podręczne komputery mobilne z rękojęścią ułatwiające przyjmowanie towaru, partnerstwo z firmą Zebra zapewniło RETIF swobodę wyboru najodpowiedniejszego urządzenia z myślą o przyszłych zadaniach.

**TEKSPEECH PRO POZWAŁA
UŻYTKOWNIKOM NIE TYLKO
MÓWIĆ NATURALNIE, ALE TAKŻE
W RAZIE POTRZEBY WCHODZIĆ
W INTERAKCJĘ Z DANymi NA
EKRANIE W CELU UPROSZCZENIA
PROCESU KOMPLETACJI I
PRZYSPIESZENIA PRACY**

- **Szybka i łatwa instalacja.** Sama instalacja nowego rozwiązania TekSpeech Pro zajęła niecały dzień. Najpierw firma RETIF przetestowała model Zebra WT41N0 w programie pilotażowym. W firmie używany był dotychczasowy system Talkman, a grupę pracowników wyposażono próbnie w WT41N0. Program pilotażowy udał się tak doskonale, że firma RETIF postanowiła wymienić starzejące się już urządzenia Talkman na ubieralny komputer mobilny WT41N0. Wystarczyło pół dnia, aby wszystkie urządzenia Talkman zostały zastąpione komputerami WT41N0 następnej generacji, które były gotowe do pracy w systemie zarządzania magazynem Reflex Warehouse Management System (WMS) firmy Hardis, bez praktycznie żadnego przestoju w pracy działu kompletacji.

Laurent Rouly, dyrektor ds. logistyki w RETIF, tak skomentował sukces nowego rozwiązania: „Nasza działalność opiera się w gruncie rzeczy na technologii i już od 2006 roku polegaliśmy na naszym systemie głosowym w produkcji i podczas przygotowywania zamówień. Hardis i Zebra były w stanie błyskawicznie zainstalować i wdrożyć rozwiązanie TekSpeech Pro podczas naszego programu pilotażowego, a system rozpoznawania mowy przekroczył oczekiwania pod względem sprawności działania”.

KORZYŚCI

Nowe rozwiązanie przynosi ciągły wzrost wydajności oraz nowe korzyści:

Zwiększona wydajność pracowników i przepustowość w magazynie. Wyświetlacz pomaga pracownikom pracować wydajniej i upraszcza bieżące zadania, przyczyniając się do zwiększenia zadowolenia z pracy i redukcji błędów. Pracownicy nie muszą już pamiętać długich ciągów słów w celu obsługi wyjątków i nie muszą pamiętać lub powtarzać mówionych informacji. Teraz pracownicy mogą spojrzeć na listę kompletacyjną na wyświetlaczu i po prostu wybrać element listy, aby usłyszeć ustne instrukcje dotyczące kompletacji.

Większy zwrot z inwestycji (ROI). Funkcjonalność ubieralnego komputera WT41N0 można w prosty sposób rozbudować dzięki całej serii akcesoriów i dlatego urządzenie może łatwo być używane w innych zastosowaniach w magazynie RETIF. Efekt? WT41N0 może pracować dla RETIF przez każdą minutę każdej zmiany, pomagając firmie usprawniać pracę w innych obszarach magazynu, podnosząc wartość, stopień wykorzystania i zwrot z inwestycji w urządzenie.

WIĘCEJ INFORMACJI O TEKSPEECH PRO I O TYM, JAK ZEBRA TECHNOLOGIES MOŻE POMÓC TWOJEMU MAGAZYNOWI USPRAWNIAĆ JESZCZE BARDZIEJ PRACĘ I ZWIĘKSZYĆ PRZEPUSTOWOŚĆ DZIĘKI TECHNOLOGII ROZPOZNAWANIA MOWY, MOŻNA ZNALEŹĆ NA STRONIE WWW.ZEBRA.COM/TEKSPEECHPRO