

Caso Scapa Italia

RIDURRE GLI ERRORI DI PRELIEVO CON IL VOICE PICKING

L'azienda

Scapa Italia offre forniture alimentari di alta qualità per la ristorazione collettiva e commerciale attraverso la ricerca costante di prodotti naturali e biologici.

Scapa Italia nasce nel 1975 e si afferma come leader italiano nella fornitura di prodotti alimentari per i villaggi turistici, alberghi, strutture ospedaliere, residenze terza età e refezioni scolastiche. I prodotti ordinati vengono ricevuti dai clienti su rol container per agevolare il lavoro e ridurre i tempi di scarico della merce.

Oggi l'azienda gestisce un portafoglio prodotti completo, con oltre 5.000 referenze che spaziano dai prodotti DOP, IGP, naturali e biologici, capaci di rispondere a qualsiasi esigenza nutrizionale.

L'applicazione

Nel 2007 Scapa Italia ha deciso di migliorare il proprio processo di prelievo della merce per la preparazione degli ordini, passando a un supporto elettronico e abbandonando quello cartaceo, che comportava un elevato numero di errori, soprattutto nelle attività di picking a peso variabile. Dopo una prima sperimentazione di una soluzione basata su dispositivi palmari, che limitava molto l'operatività degli addetti, la scelta è caduta su una soluzione di voice picking, basata su terminali Vocollect, in modo da permettere agli operatori di avere le mani libere nella movimentazione di colli di peso e dimensioni molto diversi tra loro.

Nel 2008 è stato effettuato un test con un dispositivo nell'area dei freschi. Successivamente il sistema è stato esteso ai surgelati, un'area particolarmente complessa per la presenza di un forte rumore di fondo, e poi a tutto il secco, caratterizzato dal prelievo di grandi quantità di prodotto. Attualmente sono stati dotati 35 operatori di dispositivi multilingua per il voice picking, a supporto della movimentazione quotidiana di oltre 40.000 colli inviati in tutta Italia attraverso 37 automezzi. La soluzione permette agli addetti di ricevere indicazioni vocali sul prodotto da prelevare, sulla quantità e sul rol in cui collocarlo. Il sistema si è dimostrato particolarmente flessibile nella preparazione delle spedizioni (andando incontro anche a specifiche richieste provenienti dai clienti) ed è stato adottato nelle tre aree del Centro Distributivo di Marzano, dedicate ai prodotti secchi, freschi e surgelati, tutte con caratteristiche diverse le une dalle altre.

Nell'area dedicata al secco, la soluzione indica all'operatore se deve prelevare un singolo pezzo oppure l'intero collo; nelle zone dedicate al fresco e ai surgelati, invece, il picking avviene in base al peso. In quest'ultimo caso il sistema vocale verifica la correttezza della quantità prelevata, scontando di volta in volta il peso e comunicando il rimanente all'operatore, che risponde vocalmente indicando il peso con due cifre decimali.

I benefici

Grazie all'adozione della soluzione di Voice Picking è stato possibile aumentare la precisione delle consegne, la correttezza dei pesi e dei colli recapitati. Inoltre sono state semplificate le attività degli operatori del picking: in precedenza era necessario, nel prelievo a peso, utilizzare una calcolatrice per tenere traccia delle quantità già prelevate. Questo non era particolarmente agevole, dal momento che gli addetti indossano dei guanti per proteggersi dalle temperature raggiunte all'interno della cella frigorifera.

La soluzione è stata accettata di buon grado dagli operatori di magazzino, che hanno riscontrato un miglioramento nello svolgimento delle proprie attività e un incremento della propria produttività, stimato attorno al 15%. Gli addetti al picking riescono a memorizzare il posizionamento dei check digit, confermando quindi l'esecuzione del prelievo prima ancora di essere giunti alla postazione indicata. Per questo motivo, al fine di ridurre i comportamenti scorretti, le etichette vengono modificate due volte alla settimana ed è stato implementato il check digit fino alla quarta cifra.

Dopo l'adozione di questo sistema, gli errori di preparazione si sono ridotti del 50%; inoltre la soluzione ha permesso di ridurre il tempo necessario alla formazione degli operatori, che è passato da 4 a 1 settimana, comprensivo di 20 minuti di training del sistema sul modo di parlare dello specifico utente.

In futuro, Scapa Italia prevede di adottare un sistema vocale anche per l'inventario giornaliero dei posti picking, per il controllo del corretto caricamento dei rol sugli automezzi, riducendo così la durata di questa operazione, e per la ventilazione dei prodotti in arrivo poco prima della partenza dell'automezzo.

VOCOLLECT VOICE

Le applicazioni di Voice Computing per ottimizzare i processi

Progettata con funzioni avanzate e realizzata per ambienti particolarmente esigenti, Vocollect Voice è oggi lo standard del mobile voice computing per applicazioni di magazzino e industriali. Permette agli addetti dei CeDi di operare in modalità hands-free, eyes-free, scambiando informazioni con il WMS con un dialogo vocale nella propria lingua madre. Vocollect Voice traduce i dati provenienti dal WMS in istruzioni fonetiche per l'operatore; la risposta vocale di questo viene poi tradotta digitalmente per essere elaborata dal terminale



vocale. La trasmissione dei dati avviene tramite una rete a radiofrequenza che collega il server al terminale legato alla cintura dell'operatore. Con cuffia e microfono l'operatore può ascoltare le istruzioni e rispondere al WMS negli ambienti industriali più difficili e rumorosi. Questo processo viene ripetuto ogni volta che un operatore e il WMS si scambiano informazioni: il risultato è un dialogo operativo e in tempo reale.

Ne derivano un netto miglioramento della qualità delle operazioni grazie ad una drastica riduzione degli errori umani e un significativo aumento della produttività, grazie alla contemporaneità tra le informazioni scambiate con il sistema informativo e l'esecuzione dell'attività stessa. Altro importante beneficio è una maggiore sicurezza sul lavoro grazie all'elevata ergonomia del sistema vocale: la possibilità di lavorare a mani e occhi liberi è l'unica condizione che mette i lavoratori al riparo dagli incidenti più comuni. Tutto ciò contribuisce all'abbattimento dei costi operativi del magazzino consentendo un ROI in meno di 12 mesi.

Inoltre, tutte le componenti di Vocollect Voice possono essere utilizzate su un'ampia gamma di terminali tradizionali, offrendo un'elevata flessibilità applicativa: ad esempio per un uso part time con la voce, quando serve.