

# Vocollect Case Study

## Eroski

Grupo de distribución comercial



### Resultados impulsados por voz:

#### Objetivos

- Disminuir el coste logístico total para ofrecer mejor precio al cliente
- Mejorar la calidad de las operaciones:
  - Reducir el porcentaje de errores.
  - Mejorar la productividad de los preparadores
- Disminución del número de incidencias HW/SW de los terminales
- Ahorrar costes de reparación y mantenimiento de los terminales

#### Resultados piloto

- 15% de aumento de la productividad
- Reducción de un 58% el margen de errores
- Reducción del entrenamiento de 3 días a 1 día

### Todo para el cliente

Eroski nace 1969 de la unión de cooperativas formadas por trabajadores y consumidores. En la actualidad, la cooperativa es una de las principales empresas de distribución de España y el tercer grupo del país para compra alimentaria.

La empresa está formada por más de 50.000 personas y cuenta con más de 2.300 puntos de venta repartidos entre supermercados, hipermercados, establecimientos franquiciados y supermercados Caprabo.

La logística y la distribución en gran parte son propias, con 25 plataformas logísticas en 8 comunidades autónomas, principalmente en las ciudades de Madrid, Zaragoza, Málaga, Elorrio, Ponferrada, Vitoria, Valdemoro, Azuqueca, Abrera, Hospitalet, Sigüeiro, A Coruña y Mallorca.

Sus centros logísticos, con una superficie cercana a los 330.000 m<sup>2</sup> cada día "mueven" más de un millón de cajas y más de 20.000 palets.

Desde su nacimiento hasta hoy, la compañía ha dado pasos de gigante, contando actualmente con negocios de viajes, gasolineras, tienda online, tiendas de deporte y tiendas de cultura, y alianzas internacionales como con ALIDIS, una central de compras europea de la que también forman parte otros dos grupos de distribución.

El objetivo de la empresa es cubrir las necesidades de los clientes, garantizando unos precios muy competitivos y una oferta más atractiva.

### El desafío

#### Bajar el coste logístico total

Eroski se marcó el reto de conseguir disminuir los costes logísticos totales con el fin de ofrecer un mejor precio final al cliente.

Con la integración de la tecnología de voz, la compañía buscaba soluciones testadas, con garantía total y que requirieran un mínimo esfuerzo.

Aprovechando que en todas las plataformas de alimentación ya estaban implantados sistemas de gestión de almacén en tiempo real por radio frecuencia, integrados con dispositivos lectores de códigos de barras, se eligió implantar un sistema guiado por voz en el proceso de preparación de pedidos (picking) con el objetivo de mejorar la calidad de las operaciones en cuatro direcciones: reducir el porcentaje de errores, mejorar la productividad de los preparadores, reducir el número de incidencias HW/SW de los terminales y ahorrar costes de reparación y mantenimiento de los terminales.

*"Se trata sin lugar a duda del RollRoyce del picking por voz. La productividad durante el piloto tuvo un aumento del 20%. El margen de errores, que ya era bajo, se redujo un 58%, pasando de 0.89% a 0.52%."*

#### Axier Bustinza

Coordinador Funcional de Sistemas

## La solución

### Tecnología de voz para el área de alimentación

Eroski ha decidido promover la voz después de realizar una prueba piloto llevada a cabo por Psion Teklogix, partner certificado de Vocollect. Gracias a esta prueba, hasta los más escépticos de la empresa pudieron comprobar los beneficios que esta tecnología puede aportar.

La prueba piloto se realizó en la plataforma de Zaragoza que cuenta con una superficie de 28.800 m<sup>2</sup> (16.000 m<sup>2</sup> de Alimentación). En el área de alimentación gestionan 160 trabajadores y realizan aproximadamente 24.000 líneas y 40.000 cajas al día.

Con Vocollect Voice, el SGA gestiona las referencias de picking y los pedidos, dirigiendo a los operadores de almacén a la ubicación correcta para que los preparen. Una voz natural les informa de lo que necesitan, contando hasta que se llega a la cantidad necesaria. Lo único que tiene que hacer el operador es confirmar.

La posibilidad de poder dejar de leer la pantalla o las etiquetas, permite a los operadores concentrarse solo y únicamente en el paquete que tienen que coger, evitando las distracciones, una de las mayores razones por la que se comenten errores en las operaciones de picking. Durante esta prueba se utilizaron 10 Talkman T2x de Vocollect, a lo largo de los tres turnos que se realizan en la plataforma. *“La productividad durante el piloto tuvo un aumento del 20%. El margen de errores, que ya era bajo, se redujo un 58%, pasando de 0.89% a 0.52%”,* destaca Axier Bustinza, actual Coordinador Funcional de Sistemas *“Incluso el informe de prevención ha obtenido éxitos positivos, tanto en seguridad como en comodidad, y han disminuido los puntos de atención, aumentado la visibilidad”.*

Debido a sus características técnicas, trabajar con este dispositivo resulta muy cómodo, se puede regular el volumen, tiene tres niveles de velocidad diferentes y cada trabajador se puede adecuar al ritmo y la carga que tiene.

*“Una vez realizada con éxito la primera implantación, la decisión de implementar el sistema en el resto de almacenes ha sido la consecuencia más lógica”,* confirma Bustinza. *“Hemos escogido Psion Teklogix como partner porque han*

*sido eficaces y rápidos. Han sabido satisfacer todas nuestras exigencias y no tenemos ni una sola queja sobre su actuación”.* A la prueba piloto le ha seguido la integración, por parte de Psion, de la voz en todas las plataformas de alimentación del grupo. Esta integración al SGA se ha llevado a cabo mediante TekSpeech, la solución middleware de Psion Teklogix. Los dispositivos T2x controlan toda la gestión del proceso de picking y el empleado, en lugar de utilizar los terminales de mano, utiliza su propia voz para ejecutar el trabajo.

## Resultados

### Reducción de los costes operativos

El éxito ha sido rotundo en todas las instalaciones. En la plataforma de Zaragoza la productividad, una vez extendida la solución, ha aumentado entre un 10-15% y el margen de errores ha bajado un 58%, pasando de 0.89% a 0,52%, obteniendo una importante reducción de los costes operativos.

Según Bustinza *“cualquier dispositivo que permita incrementar la productividad en una cifra de 2 dígitos es un lujo”.* Y sobre la tecnología de Vocollect concluye que *“se trata sin lugar a duda del RollRoyce del picking por voz”.* Es un sistema sólido y fiable que da mayor movilidad e independencia que la radiofrecuencia. Aumenta la productividad y los costes de mantenimiento son casi cero. Los beneficios son numerosos: la duración de un entrenamiento normal ha pasado de 3 días a 20 minutos seguidos por un día acompañando a una persona que ya utiliza el T2x. Los costes de manutención del dispositivo son mínimos debido a su *“inigualable robustez, por lo que hay plataformas donde no se ha dado ni una incidencia HW en todo el año”.*

La percepción de los usuarios ha sido muy positiva. En la parte de las infraestructuras tecnológicas, afianzando la apuesta por el sistema vocal, Eroski ha realizado un gran esfuerzo por dotar a los sistemas de una redundancia y alta disponibilidad únicas en instalaciones de este tipo en España. En la actualidad, esta solución está implantada en varios almacenes de Eroski; ya están en uso un total de 252 terminales de Vocollect en las diferentes plataformas de Alimentación del Grupo.



[www.pSIONteklogix.com](http://www.pSIONteklogix.com)



**Vocollect EMEA:**  
**Voc\_es@vocollect.com**  
**902 877 461**  
**[www.vocollect.com/es](http://www.vocollect.com/es)**

### Acerca de Vocollect

Vocollect, Inc. es el proveedor número uno de soluciones de voz para trabajadores en movimiento de todo el mundo, ayudando a los clientes a alcanzar un mayor nivel de rendimiento empresarial gracias a la voz. Cada día, Vocollect permite a más de 250.000 trabajadores de numerosos países distribuir artículos con un valor superior a 2 billones de USD desde centros de distribución y almacenes a sus clientes. Un equipo global de 2.000 vendedores y colaboradores expertos apoyan las ofertas de Vocollect Voice en 55 países y 26 idiomas. La solución VoiceWorld Suite de Vocollect puede integrarse en los principales sistemas de WMS y ERP, incluyendo SAP, y es compatible con los dispositivos informáticos portátiles líderes del mercado. Para obtener más información, visite [www.vocollect.com/es](http://www.vocollect.com/es)