

STUDIJA SLUČAJA:

spica



**Mercator**

Glasovno upravljanje u skladištu je značajno poboljšalo uvjete rada u Mercatorovoj hladnjači.

spica.hr

**Mercator je uveo komisioniranje glasovnim naredbama u svom distribucijskom centru i hladnom pogonu Naklo, čime su značajno unaprijedili radne uvjete svojih zaposlenika.**

## Zahtjevni uvjeti



- ✓ -25°C
- ✓ Rad u rukavicama
- ✓ Led na terminalima
- ✓ Smanjena izdržljivost baterije

Radni uvjeti prije uvođenja glasovnog upravljanja bili su zahtjevni i za djelatnike i tehnologiju. Niska temperatura, ispod točke smrzavanja (-25 °C), zahtijevala je uporabu više izdržljivih čitača barkoda koji su također morali biti prikladno zaštićeni od hladnoće budući da se na terminalima sakupljao led. U tim radnim uvjetima zaposlenici nose debele rukavice, zbog čega su imali poteškoća s rukovanjem, često struganje leda s opreme predstavljalo im je veliki izazov, a samo upravljanje terminalima zahtijevalo je puno strpljenja i točnosti prilikom unosa podataka ili interakcije sa zaslonima osjetljivim na dodir. Dodatan problem su baterije ručnih terminala koje su se brzo praznile na tako niskim temperaturama.

## Glasovno rješenje su korisnici usvojili u samo dva sata!

Usvajanje novih radnih procesa traje samo jedan radni dan. Tijekom obuke zaposlenici uče ključne riječi, naredbe i interakcije sa sustavom. Kako sustav uči govor pojedinog zaposlenika, tako i točnost prilikom rada raste. Nakon dva sata obuke, zaposlenici s novim rješenjem mogu raditi samostalno. Sustav prepoznaje glas korisnika vrlo precizno, te istovremeno uklanja sve šumove iz okruženja. Još jedna od prednosti je funkcija fleksibilne brzine razumijevanja naredbi koju može postaviti svaki korisnik individualno.

## Visoka preciznost

Tehnologiju glasovnog upravljanja karakterizira visoka preciznost prepoznavanja govora individualnog korisnika.

U svojim skladištima Mercator koristi dvije do tri metode upravljanja narudžbama, jer im je iznimno bitno da roba dođe do trgovina na vrijeme. *"Trebali smo snažan, robustan sustav, a većina baterija na -25°C nije dugo trajala. Uz to naši zaposlenici rade u najtežim uvjetima, a glasovni sustav može olakšati rad i istodobno poboljšati učinkovitost operacija"*, rekao je Marko Cedilnik.

*"S obzirom na izvrsnu suradnju koju smo dosad imali sa Špicom, odlučili smo testirati tehnologiju komisioniranja pomoću glasovnih naredbi. Uvođenje glasovnog upravljanja bilo je testirano u našem najzahtjevnijem okruženju - skladištu za zamrznutu robu u Naklu"*, dodao je Marko Cedilnik.

## Mjerljivi rezultati

U Mercatoru je sustav prvi put testiran na period od mjesec dana. Dok je redovno korištenje započeto u listopadu 2018. godine, u Mercatoru su odlučili temeljito mjeriti funkcioniranje sustava jer žele imati konkretne podatke i pratiti promjene i poboljšanja. U tu svrhu zadržali su testnu skupinu zaposlenika, koji još uvijek rade starim postupkom.

*"Želimo provjeriti kako će novo rješenje utjecati na brzinu i točnost u radu. Ovo je sjajna prilika i za druga skladišta tvrtke, posebice u velikim skladištima, gdje zaposlenici gotovo uvijek trebaju imati slobodne obje ruke"*, dodao je Cedilnik.

Rješenje koje ima bolju ergonomiju za rad u ekstremnim uvjetima obećava povećanje produktivnosti zaposlenika. U hladnjačama i većim skladištima klasični čitač barkoda zna biti dodatak koji ometa rad i sigurnost djelatnika.



*"Danas zaposlenici koriste samo slušalice i mikrofone umjesto čitača barkoda, s obje ruke u sigurnosnim rukavicama (kako bi bili trajno zaštićeni od hladnoće), te tako mogu slobodno raditi s pakiranom robom. Ispražnjeni zasloni, zamrzavanje terminala, nelagodno upisivanje postali su stvar prošlosti, a korisnici su zadovoljni novim rješenjem. Već prvi tjedan vidjeli smo da su povećali brzinu detekcije naredbi, što je dodatno pridonijelo bržem radu."*

Dr.sc. Marko Cedilnik, direktor logistike Mercatora