

I VOICE PICKING I

Hablando... se arma el pedido

Esta nueva tecnología permite preparar los envíos recibiendo y confirmando órdenes mediante la voz; más productividad y menos accidentes laborales

El aumento de la productividad conlleva al incremento de mano de obra y por consiguiente, de los costos logísticos. El preparado de pedidos por voz (*voice picking*) está desembarcando en la Argentina como un novedoso sistema que promete acelerar ese crecimiento y por ende, recuperar la inversión en el corto plazo.

En la búsqueda del aumento de la productividad algunas empresas están instrumentando un sistema novedoso para el mercado local. Esta solución tecnológica, a la que han apostado algunas empresas, consiste en un sistema de *voice picking* (preparación de pedidos) por medio de la voz (*voice picking*) y la clave de esta novedad radica en que los operarios mantienen ojos y manos libres, mientras buscan y preparan pedidos.

Quiénes han incursionado en este proyecto en el ámbito local afirman que su productividad se incrementó en casi un 20%, y dicen haber mejorado notablemente los niveles de seguridad, ya que hay menos posibilidades de distracción y, en consecuencia, de accidentes laborales.

Pablo Reynal, de Exolística -la



Carlos Kamimura, de Exolística, promotor de la tecnología

primera empresa argentina en instrumentar este mecanismo, comentó que llegaron al *voice picking* pensando en diferentes alternativas para mejorar la productividad y coincidió con los beneficios mencionados. "El personal tuvo una adaptación rápida y ha quedado muy sorprendido por lo amigable de la solución, ya que establecen diálogo con el sistema como si

fuera un supervisor que los está guiando", sostuvo.

"El equipo es muy liviano y se lleva colgado en la cintura, lo cual logra que el operador tampoco tenga cansancio ocular o manual. En este caso se trata simplemente de un walkman con auricular y micrófono y allí se reciben y se confirman los órdenes", especificó. "El sistema es tan natural, al dar

y recibir indicaciones por sistema de voz, que uno al verlo se pregunta cómo no se hizo antes. Es mucho más natural que los manejos tradicionales como la lista de *picking* o la terminal de radiofrecuencia", resumió el empresario.

Otra de las pioneras en aplicar esta tecnología es la firma Schneider Electric. Andrés Marota, responsable de su instrumentación, destacó que la elección responde a que "el objetivo de la empresa fue introducir un sistema de gestión operativa en el centro de distribución y consideramos que esta innovación permitiría optimizar la operatoria y mejorar el orden y almacenamiento de los productos".

También remarcó la libertad de acción de los operarios y declaró que, además de advertir una mayor eficiencia en la preparación de pedidos (realizan varios a la vez, lo que se denomina *multipicking*) eleva los estándares de orden y gestión del centro de distribución.

Adaptación

Con respecto a la adaptación del personal en el proceso de aplicación, Marota explicó que se hizo hincapié en la comunicación e involucramiento del personal a fin de minimizar el impacto. "La participación de la gente fue muy activa y se adaptó rápida-



El equipo básico: walkman con

mente a la utilización del sistema por facilitar su tarea cotidiana. Escuchar sus necesidades e incorporarlas aceleró el proceso de instrumentación con éxito".

"Las compañías con operaciones logísticas importantes se sientan cuando ven un aumento de productividad tan grande y un retorno de la inversión inferior a un año. El *voice picking*

100% Logística.

Compruébelo.

Unidad de Servicios Logísticos

CONOCEMOS EL PAÍS COMO NADIE
Y SABEMOS COMO ADMINISTRAR
SU STOCK, PREPARAR SUS PEDIDOS
Y HACER QUE SU MERCADERÍA LLEGUE
ADONDE TENGA QUE LLEGAR
Y DE LA MEJOR MANERA.

- ADMINISTRACIÓN DE STOCK
- TECNOLOGÍA DE WAREHOUSING
- OPTIMIZACIÓN DE CARGA Y DESPACHO A TODO EL PAÍS
- PICKING & PACKING ESPECIALIZADO

- SISTEMA TRACK & TRACE para el control y seguimiento de la distribución
- OPERADOR LOGÍSTICO DE MEDICAMENTOS (Disposición ANMAT 4613/04)

011 5281 3631 o al teléfono
144 (línea gratuita)



ma en un puerto argentino y en otro uruguayo, donde el objetivo "ya no es la productividad, sino exactitud y seguridad. En esos lugares se mueven contenedores y las herramientas que se utilizan son muy grandes y difíciles de operar. Por eso, cualquier error, por mínimo que sea, puede terminar aplastando a una persona. La idea es operar sin sacar la vista del contenedor y que, a cuarenta metros de altura, pueda verificarse la posición correcta, entre otras cosas", comentó Fuhr.

Complementación

Esta aplicación es adaptable a cualquier función de la operación logística y su utilización no excluye el uso de identificación por radiofrecuencia (RFID), por sus siglas en inglés) o del scanner como método de captura de datos. "Debemos analizar caso por caso -aclara-. Algunas veces se justifica por el aumento de seguridad; otras, por la productividad y en ocasiones, por el aumento en la exactitud", puntualizó el especialista.

"La tecnología de voz es la forma más natural para comunicar un hombre con una computadora. Todos soñamos con pararnos frente a nuestra PC y poder escribir un texto simplemente hablando, para luego pedirle que lo envíe a Juan Pérez. Esto ya es posible en aplicaciones logísticas, usando *voice picking*. Sin duda, es un cambio de paradigmas", subrayó el directivo de Boreal.

Vocollect provee tecnología para todo trabajo que pueda ser dirigido por voz. Si bien la aplicación más conocida

es la del *picking*, también puede utilizarse para el recibimiento de pedidos o inventarios.

La empresa tiene 20 años en el mercado, con su mayoría de clientes en Estados Unidos y Europa. Desembarcó hace tres años en América latina, y hace un año y medio salió a seducir a los empresarios argentinos. Para Carlos Kamimura, gerente de Vocollect, "los argentinos, como los chilenos, tienen una mentalidad amplia, abierta a los cambios tecnológicos".

En cuanto a los volúmenes de inversión, Kamimura diferenció entre los grandes negocios y tiendas que exis-

amortiza y, por otro lado, aparece como la más necesaria, pues la preparación de los pedidos es el cuello de botella de una operación. "El resto no está instrumentado aún, pero hay mucho interés. De hecho, esta tecnología de voz viene con todas las aplicaciones incorporadas y sólo hay que activarlas".

"El secreto del *voice picking* es hablar poco -advirtió Kamimura-. Si una empresa nos dice que quiere hacer recibimiento de pedidos, pero tiene que leer 15 dígitos, entonces le recomendamos algo más conveniente, como el scanner, para este caso. No todo es mejor por tecnología de voz, es aplicable para aquellos casos en que el operador habla poco y con diálogos cortos".

Finalmente, se refirió a los avances tecnológicos de los últimos cinco años y explicó por qué sólo ahora el *voice picking* llegó a la Argentina: "No es que llega tarde, sino que antes no estaba masificado el sistema y, en cambio, hoy la tecnología es accesible a nuestra interacción. Ahora las terminales son más pequeñas, el reconocimiento de voz es más preciso y se puede obtener en diferentes idiomas. Antes era muy difícil, la terminal era muy grande y con los comandos en inglés".

El *voice picking* lleva siete años en el mercado mundial con "más de 350 empresas que han adoptado esta tecnología, que puede encontrarse en los seis continentes", agregó Kamimura.

Redacción Expotrade

También se está instalando el sistema en un puerto argentino y en otro uruguayo, donde el objetivo es la exactitud y la seguridad

ten en México, parecidos en volumen a los de Estados Unidos, con las empresas argentinas que, en general, son "más pequeñas, con operaciones más optimizadas. Creo que la gente ve el valor agregado de esta solución porque es una manera de apretar más los costos. Si yo puedo hacer un 30 o 40% más productivo a un empleado, mejor; por ese lado la Argentina es un buen mercado".

De las variadas aplicaciones de las tecnologías de voz, dijo que el *picking* es la aplicación que más rápido se

s un poco más caro que el scanner, pero prácticamente no hay que tener presupuesto asignado porque, si se lo empieza a utilizar al principio del ejercicio fiscal, seguro se recupera el dinero antes del cierre", afirmó Roberto Fuhr, gerente general de Boreal Technologies y representante en América Latina de Vocollect, empresa proveedora de esta tecnología en el país.

A las iniciativas de Schneider y de Exolística, Fuhr anticipó que se han sumado afamadas empresas interesadas, entre las que se encuentran una marca de gaseosas y una firma de comestibles congelados, que prefieren mantenerse por ahora en silencio, para no hablar de expectativas, sino de resultados concretos.

También se está instalando el siste-

LO NUEVO DE IVECO TE VA A SORPRENDER

IVECO