

巨鹰： 语音拣货系统如何让巨鹰每天改进

巨鹰为迎合日益万变的生活方式引入了一种独特的商业计划 - 推出新颖产品和全面的店内服务。这计划已实施了65年之久。这一革新标志着该公司的迅速成长，使它成为美国20大超级市场企业之一。但在2001年8月，巨鹰开展了另一项革新，首先从其位在宾夕法尼亚州巴特勒（Butler）配送中心开始。这一革新即：人类语音。

挑战： 提升准确度、生产力和投资回报率 (ROI)

巴特勒冷冻肉厂（BRM）占地面积约85,000平方英尺，巨鹰就是通过该厂向宾夕法尼亚州西部、俄亥俄州东部和维吉尼亚州西北部的200多家分店运送鲜肉。为此，BRM每周需30-50名拣货员，而且每周需工作七天，挑拣大量肉类产品。工人每年约处理1千万件货物，每件货物重达80磅。也就是说，每年进出货物量达8亿磅！

在处理各项业务中，准确度至关重要：BRM要想满足巨鹰要求，兑现对客户的承诺，就不容许发生任何错误。如公司既要保证每天低价，又要获得成功，就需提升生产力。



巨鹰抓住了机遇，BRM从此可准确确定各件货物重量，而不是确定平均重量。挑拣货物既要快速，又要容易操作；工作人员需停下手中的工作来写下货物重量，这在过去是非常费力的。

巨鹰看重了语音系统在提高准确度、生产力并改善投资回报率(ROI)方面所取得的卓越成绩，并因此而选择了语音系统。

销售物流部副总裁Larry Baldauf记录道：“通过应用语音和Talkman® T2，我们预计不到一年即可获得回报，并可长期缩减销售成本。”

“这对我们来说不只是一垒安打,而是本垒打。
Talkman系统正在明显地影响我们开展业务的方式。”

Larry Baldauf
副总裁
物流配送部
巨鹰(Giant Eagle)

语音结果

应用

- 冻肉-整件

安装

- Butler冻肉
- T5 Talkman 终端
- OMI国际WMS: Lucent 11Mb, 2.4 Ghz RF展频

问题

- 准确度可满足巨鹰网络200家商店的需求
- 提高生产力，缩减成本，降低重量

早期结果

- 误拣率下降88%
- 不足率下降79%
- 总错误率下降超过80%

ROI

- 回报快，不足一年

未来发展

- 作为其它位置和产品线的原型

“你已拥有一支优秀的团队。我们的员工说Vocollect所提供的支持比先前所用的其它卖方都好。”

Larry Baldauf
副总裁
物流配送部
巨鹰

解决方案： Vocollect 和Talkman®

为把语音系统应用于工作中，巨鹰选择了Vocollect，这是一家自1987年成立以来就致力于研究语音技术的公司。Vocollect Talkman®拥有一个先进的特定语者识别器，设计已有很大改进。

Vocollect已有一个工厂WMS界面：OMI的实时系统TRICEPS®，可实现无纸自动化控制销售及管理人力，同时拥有RF技术。

Vocollect 仅需三周完成安装，建立语音模板与引入管理约75名员工的系统。Talkman系统检查数字，随机分配识别各挑拣位置的数字。拣货员需根据这些数字识别其正确位置；之后才可发送挑拣指令。结果是：准确度近乎完美。这些特点证实了该系统的价值。

Talkman终端也可解决重量问题；工人快速读出写在各件货物侧面的重量。终端机记录重量，并报告已完成工作。由于系统设计成小数点后保留两位数字，所以，所有重量均可精确到百分位。

另一项成功之处在于：减轻了工人的负担，不再担心是否会忘记货物。Talkman系统设定总体描述各货物：“您有几种基础挑拣选项。您愿意听听吗？”这一基础挑拣选项便于整齐堆放货物，即使是没有经验的拣货员也可完成。

结果： 语音成功

Talkman在BRM工厂发挥作用。实际上，自系统安装第三周末，所有拣货均靠语音完成。

通过应用BlueStreak™，Vocollect特定语者识别器可识别任何进行拣货任务的轮班工人的语音。

用户可接受性亦较高，因为Talkman T2仅重不足一磅，而且是免提式的，工人可腾出双手拖动非常重的货物。如预期所想，这种穿戴式移动终端可在34度环境下正常工作；冷冻室的低温也不受影响。

以下数字足以证明其准确度：

- 重量不足案例减少了79%
- 误拣案例减少了88%
- 重量不足案例发生率：
1/1,250—约是之前的1/5
- 误拣案例发生率：
不足1/9,000—约是之前的1/7

BRM快速有效地应用了这一系统，因此，巨鹰在其俄亥俄州贝德福德海茨（Bedford Heights）加速推广Talkman。此后不久，巨鹰的其它三个配送中心将开始应用语音指导系统。🚩



www.vocollect.com
Vocollect亚太：
apac@vocollect.com
香港铜锣湾告士打道255-257号
信和广场2903室

Vocollect是全球最大的提供移动性工人语音解决方案的供应商，帮助客户透过语音管理实现更为卓越的业务发展。每天，全球有超过250,000名工人使用Vocollect从调配中心和仓库发送超过20亿美元的货物至客户所在地。全球超过2,000家供应链中间商和渠道合作伙伴全力支持Vocollect语音系统在55个国家使用26种语言进行工作。Vocollect的VoiceWorld套装融合了包括SAP在内主要的WMS和ERP系统，并且支持行业领先的移动设备解决方案。

请登陆www.vocollect.com获取更多详情。

©版权 2009 Vocollect, Inc. 版权所有。