

# Vocollect 公司成功案例研究

## 独创品牌 (Signature Brands) 让每一天都非同寻常



### 语音解决方案的成果

#### 目标

- 提高准确性
- 增加产量
- 缩短培训时间
- 降低操作成本
- 提高顾客满意度  
跟踪供应商记分卡

#### 应用范围

- 其它拣选类别

#### 安装

- 实现 Vocollect 语音系统与  
Signature Brands 与 SAP ERP 系  
统的无缝集成
- Vocollect SR-20 耳机™
- Vocollect Talkman® T5 移动计算  
设备

#### 成果

- 库存准确率提高了 75%
- 迄今为止劳动时间缩短了 24%
- 拣选和装运量每小时从一百五十箱  
增加到四百至五百箱
- 培训时间从两周缩短至两天

#### 投资回报率

- 比十八个月创收益的方案提前七个月  
获得了收益

### 实现 Vocollect 语音系统与 SAP 系统的无缝集成提高准确度和效率

独创品牌 (Signature Brands) 生产各种甜点装饰产品，销量仅次于知名品牌蛋糕伴侣 (Cake Mate) 和贝蒂妙厨 (Betty Crocker)。此外，公司还从事 PAAS 复活节鸡蛋和 Pumpkin Master 南瓜雕刻产品的生产。独创品牌的历史可回溯到 1951 年，当年先锋装饰公司 (Pioneer Decorating Company) 在美国佛拉里达州奥卡拉成立。从那时起，公司就有过几次被收购的经历，如今该公司是英雄集团 (Hero Group) 的全资附属公司，英雄集团总部设在瑞士。

现在公司在奥卡拉设有分销中心，占地面积为 8 万平方英尺，在这里 30 名工作人员每周拣选 53,000 多箱产品，也就是说，每年大约拣选两百 275 万箱产品。公司采用全新的 SAP 企业资源管理系统 (ERP) 的目的之一是提高核心拣选流程的库存准确度和效率，以便更好的应对季节性需求。为了满足该需求，公司与合作伙伴帕森得逻辑 (Paion Teklogix) 一起选择了 Vocollect 语音系统。

### 挑战

#### 采用 SAP 与 Vocollect 语音系统串联工作模式

资讯科技总监多娜多德森说，“来自帕森得逻辑 (Psion Teklogix) 与 Vocollect 公司负责集成 SAP 和硬件 / 伺服器的技术支持小组成员都非常的出色。他们和我们的配送中心小组 (DC team) 和 SAP 顾问合作的很愉快，让我们对业务有了更加深刻的理解，并让我们了解到了怎样才能实现 Vocollect 与 SAP 的最佳连接。”

多德森还提到，“Vocollect 语音系统与 SAP 的串联连接，在保持了产品的 SAP 批量确定工作的同时，也提高了配送中心的准确率与效率。”

她说，“开始我们以为，跟踪员工工作状态并让他们担负起责任，会引起他们的不满，但最终却发现结果与我们所想的截然相反。大家为了集体目标会更加努力的工作，并对自己的工作有了更多的自主权。”

“由于提高了准确度而使我们完成了对成本的控制，甚至在此之前，我们就已经听分销管理人员说顾客投诉已经绝对性的减少了。我个人觉得，此收益本身就是无价的。”

独创品牌  
运营高级副总裁  
格里斯坦哲

## 解决方案 挑选最佳‘包装’

分销中心工人进行包装就像艺术家在创作艺术品一样。他们必须要学会将大小、重量适宜的产品放在包装里。如果包装顶部放的盒子又大又重，那么整个造型就会坍塌。如果底部放的产品较小较轻，那么这些产品就会被压坏。为了力求完美，包装内部的产品必须是顾客预订的量，不允许混淆或失误。

学习这项艺术需要时间。当然，对于像独创品牌这样的生产商来说，时间就是金钱。缩短拣选学习曲线既能够节省时间又能节省金钱。独创品牌的分销管理小组与公司的上层管理阶层共事数年，将语音系统的价值灌输给了他们。他们将语音技术视为提高奥卡拉仓库设施的效率与准确度的开山之石。而新应用的 SAP ERP 系统为该技术的试行提供了一个绝佳机会。

据高级副总裁格里斯坦哲说，“大多数的顾客都要求，拣选与运送产品要快捷，一天会接到很多相同的订单。这就意味着我们能否成功在于我们反应是否快捷、是否准确。”

仓库主管拉里鲍尔说，“在应用 Vocollect 之前，独创品牌的拣选员在进行拣选操作时身上必须随时携带着纸质名单和铅笔，特别的麻烦。”工作人员还需在拣选的每个箱子间放上夹纸板。他们收到纸质订单时，还得坐下来通读一下整个拣选单，然后花上十到十五分钟的时间根据产品的大小以及重量理好包装拣选思路。这确实使分销流程的速度减慢了。

鲍尔还说，“Vocollect 为我们的拣选应用增加了“跳过”之类的新自订专案，使工作人员能够决定越过较轻或较小的产品而将较大较重的产品放在包装的底部。这就使他们的包装速度加快了也大大提高了效率。”

同时，因为独创品牌的很多产品季节性需求很大，公司要应对高峰期间各种运送订单的预定要求。为了满足这种需要，运送经理格林马丁说，“有了跨岗位培训体系，公司的管理者就可以从别的功能区比如制造部门来调配工作人员。”

通常，其他区域的管理者会将缺乏经验的工作人员调到仓库。由于工作人员缺乏经验，再加上未制定一个检测与平衡的纸质清单体系，导致出错则是必然的。而用 Vocollect 语音系统进行培训简单易行，运送经理马丁说，“就算是从未工作过的人，应用了语音系统，几个月内他们就会很快熟练工作了。”

## 提供给移动工作人员语音系统

如今，独创品牌将语音技术应用于核心拣选流程。新系统极大地降低了工作人员过去为每件包装、夹纸板和纸质清单废料自主设计选择策略的需要。现在，再也用不着夹纸板和纸质清单了，SAP 系统发出指令，说明如何做出最佳的包装，而 Vocollect Voice 将这些指令传达给工作人员。大量的客制化使工作人员能够对系统进行更多的控制，如有需要，以实现最完美的包装。他们也能够将较轻较小的盒子转移到一个比较好的地方，置于包装底部或中间较重较大的盒子之上。

Vocollect 语音使独创品牌的仓库工作人员及管理人员工作更便捷。Vocollect 管理软件帮助管理者跟踪观察工作人员的工作任务，以使他们能够安排最优秀的人员去执行尚无计划的任务。这就需要他们在调动人员前一晚发出帮助请求，甚至是对已在生产线上工作的人员发出请求，以使工作人员在次日早晨到达配送中心而不是工厂。

斯坦哲总结道，“Vocollect 及帕森得逻辑 (Psion Teklogix) 在此项目上是我们最优秀的合作伙伴。我们充分信任他们在整个过程中作为顾问方的知识及经验。”



Vocollect APAC:  
apac@vocollect.com

### 关于 Vocollect

Vocollect, Inc. 是语音解决方案提供商的全球领导者，为全球各地的移动工人提供支援，通过语音技术帮助客户实现更高的业务绩效。每天，在 Vocollect 的支持下，全球 300,000 多名工人将价值 30 多亿美元的商品从配送中心和仓库配送到客户所在地。由 2,000 多名供应链分销商和管道合作伙伴专家组成的全球团队在 60 个国家以 35 种语言为 Vocollect Voice 产品提供支援。Vocollect VoiceWorld 套件可与各大 WMS、ERP 系统集成，包括 SAP AG 的解决方案，支持业界主流移动计算装置。

欲知详情，请访问：[www.vocollect.com](http://www.vocollect.com)