



保持语音系统的成功运用

引领最佳表现

Vocollect 白皮书

目录

执行摘要	1
处理问题 — 承认担忧	2
突出重点	3
参与和授权.....	4
让业绩有所回报	5
获取回报	6
结论	7

执行摘要

语音系统能带来的工作效率回报越高，就越有利于运营。

过去那种疲劳作业的方法俨然已不适用于如今的世界了，因为供应链机构都尽可能从运营中获取最大的利润并提高业绩。这种强势的预期给配送中心 / 仓库领导者带来了许多挑战，同时也带来了机遇。这些领导者需接受以小时为基准的考验，考验的正是领导者鼓励并促使其员工实现最佳业绩的能力。

领导者的鼓励能帮助员工更充分地理解并迎接其工作环境中的技术挑战。经验表明，公司只有在仔细考虑这些系统对终端使用者——一线配送中心和仓库工作人员——的影响并在采用技术之前为潜在的问题进行规划，才能从技术投资中获得最大的回报。在配送中心 / 仓库运营中实施语音系统时，可以理想地利用这些最佳范例。

关于成功运用语音系统的最佳范例是 Vocollect 白皮书系列的一部分，本文总结了过去 20 多年来从全球无数安装案例中所获得的深刻见解和最佳范例。

您将学会以最有效的方式来领导您的团队，通过应用语音系统能更快地实现语音应用为运营带来的附加价值。全球配送中心和仓库越来越依赖语音系统来提高工作效率、增加准确率和减少运营开支。在 40 多个已开发国家内，语音已作为替代劳动力密集型技术（例如，以纸张为依据的系统、射频扫描系统和电子标签系统）的强大工具。语音系统运作如下：拣选、补充、入库和库存移动等任何都是由仓库管理系统生成的，通过无线网络传输至可携带式或者计算机装置上。该装置将任何资料转化为语音并通过工作人员的耳机来传输的资料命令，将工作人员引向仓库的某个通道或某处以及具体的箱位或拣选位置。随后，工作人员将说出校验码或数量以确认其行动。

在所有资料登录和订单管理技术中，语音是最自然最直观的，因为说话是人们所学会的第一项技能。然而，如同许多创新技术一般，语音系统也存在一定的复杂性，组织机构需对此进行认真管理。配送中心 / 仓库领导者面临的最大挑战在于预计并处理员工们担忧的问题，从工作效率、安全性乃至对压力厌倦和孤立的担忧。经过仔细的规划，以上所有问题都能缓和。

处理问题 – 承认担忧

压力是学习过程的自然结果。然而，当人们采用新的工具获得了效率的时候，压力就减少了。我们发现这就是语音系统的情况，无数仓库和配送中心的工作人员现在每天都采用语音系统来提高其工作效率。尽管任何系统都有学习曲线，但是当员工们将语音系统当做改善工作程式的工具时，很快就能适应。

研究表明，当工作人员得知自己被追踪或者监督时，其焦虑感会上升。有时候员工可能感觉到语音系统将带来更严格的监督。因而他们应确信，事实上其业绩总是根据仓库管理系统来评估的。采用语音系统之后，可以知道谁来执行什么任务，以及他们花多长时间来完成具体的任务。

如同推进任何变革一样，公司必须向所有股东清楚地表达，语音系统应用就是营业的新方法 - 而不是一种实验。

于是，确认跟踪的是任务而不是员工的行为，这点十分重要。工作人员需理解，语音系统并未改变其工作的基本性质；语音系统只是一种与众不同的且更有效率的媒介，以传达完成工作所需步骤。有时候，员工们可能担心，采用语音系统会使其工作变得更加枯燥，或者迫使他们与其他同事分开。根据大部分客户的经验来看，语音系统其实降低了枯燥程度，同时还提高了速度和准确率。大部分员工会感觉到更加融入到了工作中，因为他们现在可提供输入资讯、询问或者更改其工作，与工作流程中的其他员工进行互动。正因为语音系统可以做出回应，员工们才能保持警惕。

与普遍想法相反，采用语音系统并不会孤立员工，或者阻止员工进行交流。事实上，语音系统使得员工们可以控制其自己的装置。若他们想要与谁说话，只需迅速发出语音命令，将装置调到休眠模式。当他们准备好重新开始工作的时候，可以发出另外的指令，使其恢复运行。这些简单的语音命令使得员工们可以轻松交流，然后回到其工作任务中。

如同专用个人秘书一样，语音系统受员工的控制并根据命令及时提供工作资讯。员工可随意启动、停止和设置系统模式，从而根据自己的步调更有效地开展工作。

您的员工从语音系统中获得了效率，他们就能加快语音对话的速度和量。尽管管理层通常会确定提供指令的语言，但员工们还是可以确定他们想要回复的语言，在许多情况下，无论其想要听到女声还是男声，都可以调整。对于非英语母语人士而言，听到其母语指令为他们提供了平等的胜出机会，无论对英语的掌握程度如何。

突出重点

高效率地运营会不断壮大；低效率的运营会失去交易。当然，这也是最初在新的绩效工具上进行投资的原因。

领导层所面临的语音系统挑战，在于如何让员工们理解语音系统带来的双赢结果。在实际运用语音系统时，这种观念应为所有人所理解和接受。

同样重要的是，一线员工需理解采用语音系统的最主要原因，不仅仅是从商业角度（提高生产效率、准确率和安全性），还要从个体用户或人文角度去理解。员工需要了解实施计划，以及劳动者和管理者对团队及个人表现的期待。

员工们在使用语音系统初期提出问题并不奇怪。因此，组织结构应预料到一些典型的问题和担忧并尽可能提前解决这些问题。通过强调语音系统是以人类最自然的交流方式（听和应答）为基础，可以消除许多初步疑问。

向员工进行解释，说明采用语音系统来工作，与采用蓝牙耳机来接打电话或者收听汽车中的导航系统并无区别。这样就能帮助他们了解到，口头交流是如何帮助他们将视线和心思都集中在手头的工作上的，同时使工作更加有效率、简易和安全。

参与和授权

成功实施某个计画的关键，在于尽可能让员工意识到自身付出了努力，这样员工们就会更加积极，也更有取得成功的决心。这就要求在整个实施过程中，定期一致地进行资讯交流。良好的交流也可以帮助减少流言蜚语和谣言并缩小员工形成错误的可能性。

楼层管理员在任何语音系统实施专案中都是最重要的一环。管理员需要完全掌控全局表现出支持一致观点。若他们不团结，员工们就会有所察觉，这样就会使任何变革的努力脱轨。管理者应有合适的管理论坛，以发表其看法，这样整个管理团队才能意识到问题和目标，以及克服问题所需开展的工作。最终目标是向工作人员发出一致的资讯。

*公司需明确地传达资讯，
即语音系统能使员工们的
每日工作更加简易并
提高员工的工作效率。*

此外，在正式启用语音系统之前，机构需要组织热情的员工，向其团队的成员传达对专案的支持。采用的策略是，确认每个工作小组中主要的用户，并让其参与早期的筹画。让他们成为采用语音系统的决策的一部分，让他们在系统拣选过程中有投票权，同时让他们参与计画和执行。向他们询问回馈情况，尝试着至少采用他们的一些想法。

有了对系统以及系统如何简化工作的了解之后，这些带头的员工们就能成为其团队中的“福音传道者”。实施语音系统之后，这些主要员工将成为与系统最紧密合作的员工，这样他们在如何使系统发挥最大作用方面就可能有最好的办法。

适当的教育和培训对于帮助确保员工们的自信心十分重要。无论工作负担多重，一线的员工都需要充分的时间来集中训练。这同样适用于管理者，管理者应接受语音系统管理软件方面的培训。管理者越了解语音系统，就越能找到创新和辨别良好业绩的方法。此外，他们也能做好更充分的准备并掌握其需要了解的资讯，以便对业绩较差的员工进行确认和培训。

让业绩有所回报

尤其是在经济不稳定时期，如何将工作人员和团队的工作效率最大化，是员工和管理层最关心的问题。由于语音系统提高了业绩，公司也就随之提高了其生产效率目标。但是不能使员工们负担过重。此外，在任何可行的情况下，应考虑结合刺激计画，处理好“我从中得到了什么？”的问题，确保所有员工 / 管理团队之间的平衡与平等。

当然，能激励这名员工的计画未必也能激励其他员工。且对某项执行过程的激励措施可能不同于其他执行过程。但是每个人 – 无论是个体还是公司 – 都有义务尽可能提高组织的效率，这样才能维持工作和刺激性计画。若员工刺激计画已就位，则作出解释，说明语音系统将公平公正地衡量业绩。这对于工会的领导者来说绝对是一个良好的服务特色，因为对于工会领导而言，衡量体系的公平性是至关重要的。

激励员工的一种方式，是分别建立采用语音系统之前和之后的团队工作效率表格，这样所有改进都一目了然。例如，如果您要追踪与订单拣选相关的伤害时，很可能就是将来输入表格中的候选人。如果您采用语音系统之后，能减少扭伤和背部伤害的话，何不指出这是该系统的一个好处呢？

此外，管理者可以为生产效率的提高而举办团队庆祝活动。若您未指定员工刺激计画，现在就是时候考虑了。员工们从额外努力中获得了个人好处的情况下，就会关注于如何更好地完成其工作。这样一个计画可以促进他们更好地开展工作。

获取回报

衡量绩效是公司驱动的一项活动，其中考虑到了许多工作变数。在采用语音系统之前就已经制订了标准。语音可以帮助提供资料，作为业绩考察的一个方面。随着工作效率和准确度的提高，语音系统可以帮助管理层更协调地预计工作量。预测得到改善以后，人事安排将更准确，职工之间将更加协调。

语音系统在提升业绩的同时，协助保护职工健康与安全的能力，进一步提高了语音系统提供积极的投资回报的可能性。穿过通道同时观看手持装置上的萤幕，遭遇了“死里逃生”甚至是碰撞的任何人，都可以证实语音系统的价值。语音系统为配送中心 / 仓库提供了无需用到手或眼的方法，这是许多其他类型的掌上型装置都无法比拟的。有了语音系统之后，员工们将更加警惕，也更加集中在手头上的工作，视线不会受到干扰。此外，由于两手都可用，工作人员可以在更好的位置，适当地举起并处理材料。

结论

语音系统对公司和个体员工来说是双赢的。语音系统简化了员工执行的任务，同时使组织机构更具有竞争力。语音系统通过更加准确有效的刺激性计画以及识别最佳员工的能力，帮助提高员工的士气和对工作的满意度。

但是如果公司忽视了解决采用程式之前、之中和之后的人为因素，即便是再好的工作流程工具也会失败。确认关键的障碍，实施策略来解决障碍，这样才能最大化长期价值以及投资回报。通过采用战略性以人为本的方法，您就能将语音系统带来的潜在好处最大化，并在未来获得关键性的竞争优势。

关于 Vocollect

Vocollect, Inc. 公司是语音解决方案提供商的全球领导者，致力于为配送和仓库环境中的移动工人设计和提供语音导向解决方案。凭借语音识别软件和高度词汇差异语音识别准确性，客户可以通过语音实现更高水平的绩效。每天，全球有超过 30 万名工人使用 Vocollect 语音解决方案，将价值超过 30 亿美元的商品从配送中心和仓库配送到客户所在地。Vocollect Voice 产品由一支汇聚了 2,000 多名供应链分销商和渠道合作伙伴专家组成的全球团队提供支持。Vocollect VoiceWorld 套件可与各大 WMS 和 ERP 系统（包括 SAP AG 解决方案）集成，并支持业界领先的移动计算终端。

欲知详情，请访问：www.vocollect.com

Vocollect APAC:
apac@vocollect.com

