

Vocollect by Honeywell 案例研究

Vocollect 语音系统 在化妆品仓库中的应用



语音解决方案的成果

目标

- 提升拣货效率、出货准确率
- 有效应对业务快速增长
- 库内作业控制成本
- 保证新老员工工作效率

技术目标

- 用新技术取代手工分拣 (纸张拣选操作)
- 借助语音提高生产力

应用范围

- 按箱拣选及按件拣选

安装

- Vocollect 语音与 Manhattan WMS 无缝集成
- Vocollect Talkman® A500 移动计算设备
- Vocollect SR™ 系列耳机
- Vocollect VoiceLink® 企业连接器

成果

- 错误率显著降低了 88%，使拣选准确率达到了 99.87%
- 效率提升
 - 拣选行数 59%
 - 拣选个数 35%
 - 出货箱数 11%
- 缩短培训时间，同时提升员工有效工作时间
- 大大提升员工满意度，释放双手与双眼
- 实时更新数据

投资回报 (ROI)

- 计划两年内收回投资成本

企业简介

顶通物流是一家综合性第三方物流企业，是由康师傅控股和日本伊藤忠商事合资的物流公司。依托康师傅控股高密度的国内物流网络以及伊藤忠商事先进的物流管理经验，为客户提供优质的仓储、配送、物流咨询与物流加工服务。

顶通物流分别在华东、华北、华南、西部、东北设立了区域性的独立公司，在全国范围内拥有 59 个物流配送中心，为近百家国内外知名客户提供高端、专业的物流服务。服务对象包括快速消费品业、化妆品业、电子商务业、以及零售统仓业务等。

业务发展及遇到的瓶颈

伴随物流业的快速发展，顶通物流凭借独特的管理形式：在规范化效率经营的基础上建立起来的平台类、定制类两大服务体系，先后获得了多项荣誉。

然而，在业务量不断攀升的同时，问题也愈加凸显。订单越来越多、发货量越来越大，利润却越来越低；库存的品项越来越多，自营店、加盟店运行形态越来越丰富，发货、换货现象越来越频繁，如何保证出货的准确率；仓库越来越大，离城区越来越远，如何保持出货的时效性等等。同时，不能忽视的问题是，我国物流成本依旧维持在 18% 左右，与欧美发达国家 12% 甚至更低的成本形成鲜明对比。

Vocollect 语音拣选系统的导入

顶通物流集团管辖全国 54 个城市、59 个物流配送中心。公司月平均出货量超过二千万箱。在如此庞大的配送网络以及业务量，没有信息化平台是无法保障高质量运行的。

针对物流成本居高不下，顶通物流的张宇营业总监指出：“对于库内作业来说，分拣是成本控制的重点。”然而，顶通的重要客户对仓储作业都有著一套严格的要求，尤其对分拣效率、出货准确率方面要求极高。同时，面对当今我国劳动力成本的不断攀升，以及物流人员流动性大等问题，顶通为减少劳动力成本，保证新老员工工作效率、准确率的一致性，经全面考量后，决定 2013 年在上海黄渡物流中心按箱拣选及按件拣选流程导入 Vocollect 语音拣选系统。

「顶通在导入 Vocollect 语音拣选系统后，不仅达到了效率提升、准确性提高、培训成本降低等，更重要的是，Vocollect 语音拣选系统的上线是对我们原有作业流程的一种再造，把原有的作业流程进行了全方位的梳理和改进，使我们的作业流程更加符合客户业务的需要，提升了企业的综合竞争力。」

张宇
营业总监
顶通物流集团

位于上海市嘉定区的黄渡物流中心成立于 2006 年，仓库面积约 6 万平米，员工数 300 人，是为快速消费品、化妆品、电子商务等业务提供仓储配送服务的综合性物流中心。

语音拣选系统导入后的成效 准确率提高

Vocollect 系统要求确认产品的序列号及有效期，才会发出拣选指令，操作员根据语音提示来确认拣选什么物品，拣选多少件，有效地避免了错拣、乱拣的现象。通过语音指令指导操作员到特定的位置拣选产品后，操作员会先向系统读出产品的序列号，再读出有效期，以确认拣选的产品正确无误，符合客户的需求。当操作员所回馈的序列号或有效期与后台系统的数据不相符时，系统将提示产品有误，从而有效地避免了误差，提高了员工分拣的准确率。

顶通对手工分拣与语音分拣的准确率做了全面的分析：导入语音系统仅仅两个月后，分拣的准确性已经达到了 99.87%，使错误率显著降低了 88%。化妆品零售行业需要保证期限，准确率的提高，帮助顶通更好地满足诸多知名客户对仓储作业的严格要求。语音系统帮助员工确认每个产品的有效期，使拣选员能够按系统知识分拣出正确的产品。

操作性加强

以往对新员工的培训，从熟悉仓库到拣货操作，多则数周少则数日。自从导入了 Vocollect 语音拣选系统之后，对新员工的培训只需半天，即可实现库内独立操作（录制模板 30 分钟，拣选练习 2 小时）。根据实际情况，甚至可以达到新老员工工作效率基本持平的效果。员工对于语音分拣系统的反应良好，不仅工作效率提高了，工作起来也更为轻便、容易。如此一来，在有效降低了员工培训成本的同时，也提升了员工的有效工作时间。

拣货速度加快

Vocollect 语音拣选系统的导入，大幅提高了员工的工作效率。据顶通统计，人均拣货行数提高了 59.89%，人均拣货个数提高了 35.66%，出货箱数的效率提升了 11%。现在顶通的仓库中不会再看到这样的场景：员工一手持分拣单据、同时做手工记录、另一手去搬货物，如果货物是相对有分量的物品时就会很吃力，速度也非常的缓慢，甚至会造成货物摔损等状况的出现。

使用语音拣选只需要用耳朵听就好，双手可以很自在的去搬动拣选的货物。由于解放了员工的双手（不需持机，按键或书写）和双眼（不需看屏幕，纸张），让员工的工作更加轻松、自在，工作效率也相应地得到了大幅度的提升。

实时操作实时管理

语音系统可实现对每项操作与指令完成情况的精确追踪，使管理者能够对每个员工的操作进行实时掌握。现在，管理者能够准确指出订单由谁在何时、何地、以什么数量完成。管理者不仅对完成日常订单所需要的人力需求有了准确了解，每项操作的广泛信息更是他们做好指导的绝佳工具。

快速收回投资回报

此外，对于语音拣选系统的投资回报率，张总表示：Vocollect 语音系统上线后的作业效率及准确率达到了当初的预测，我们计划在两年内通过节省用人成本收回投资，创造更大的效益。

展望未来

为了提高服务品质，顶通一直致力于成本的改善和效率化的提升。根据语音拣选系统良好的实际应用情况，顶通计划逐步将语音拣选系统应用到其他物流中心，更好的实现业务对应。



Vocollect Global Contact Information

Region	Phone	Email
North America:	+1.412.829.8145	info@vocollect.com
EMEA:	+44 (0) 1628 55 2900	voc_emea@vocollect.com
Asia Pacific:	Hong Kong: +852 2331 9133 China: +86 186 1698 7028 Australia: +61 409 527 201	apac@vocollect.com
Latin America:	LATAM: +1.412.349.2470 Brazil: +1.412.349.2477	latin_america@vocollect.com
Japan:	+81 (0)3 3769 5601	japan@vocollect.com
Singapore:	Singapore: +65 6305 2369	singapore@vocollect.com

公司简介

Vocollect by Honeywell 是语音配货解决方案供应商的全球领导者，致力于帮助企业的物流中心更卓越地运营。Vocollect 语音配货专为仓库及配送中心的操作员所设计，在欧美和中国已被公认为更有效先进的技术，适用于拣选、补货、入库、循环盘点、越库配送等业务环节。语音技术能让操作员同时拣选，快速处理“多订单、多品项”的情况，因此面对品项繁多，每日出货量大的配送中心，它早已经被广泛的应用和肯定。Vocollect 语音能无缝集成任何现有的 WMS 或 ERP 系统，也能与企业的现有数据系统无缝集成，并支持业界领先的移动计算终端，使企业能够继续利用现有的技术投资来支持并实现最高的投资回报率。

欲知详情，请访问：www.vocollectvoice.com