

Vocollect 公司成功案例研究

中法兴 (ID LOGISTICS)

借助语音技术扩张市场



中法兴物流档案

■ 资本额

- 新台币 3 千万元

■ 2011 年营业额

- 新台币 8 亿元

■ 员工数

- 318 人 (包含外包 115 人)

■ 仓储面积

- 72,631 平方米

■ 营运站点

- 4 个物流中心, 3 个区域转运站

■ 安装

- INFOLOG 统仓仓储管理系统
- IDEA 3PL 仓储管理系统
- Vocollect SR® 系列耳机
- Vocollect Talkman® T5 移动计算设备

Vocollect 语音技术
助力中法兴物流与家乐福
在台湾的扩张步伐保持
一致

公司背景

ID Logistics (中法兴) 集团成立于 2001 年, 由数位具有国际专业物流背景, 对仓储与配送管理有丰富经验的精英组成管理团队, 并取得投资银行 Lazard Bank 支持, 同步展开台湾与法国的物流事业。

于法国为零售行业提供服务以后, ID Logistics 在 2002 年初首先在台湾开始其海外发展。针对家乐福杂货食品及非食品类商品, 先后于桃园芦竹及仓坪成立两个物流中心。

未雨绸缪 洞烛先机

家乐福量贩店从 2001 年起到 2012 年 7 月止, 在台湾共开设了 63 家量贩店, 成功地成为台湾量贩店龙头企业, 台湾量贩店业也因家乐福而遍地开花, 成为量贩店人才的摇篮。家乐福成功的背后, 有着一家担负起强大的后勤支援工作的功臣——中法兴物流。中法兴负责家乐福量贩店常温商品的物流配送业务, 包括: 食品、杂货、家电等干货商品。量贩店物流业务看似简单, 但实际处理起来却是繁杂无比, 首先是库存单位 (SKU) 数高达数十万个, 库存量达十万板, 每日进出货量也高达数十万箱, 出货时有整箱也有正版。旺季时, 库存与进出货都是平时的两三倍, 如何整合应对, 都考验着中法兴的物流能力。

导入语音系统之动机

中法兴于 2005 年获知主要客户家乐福, 将于未来三年 (2006 年至 2008 年) 有大幅度的扩张计划, 三年内门店数量将由 37 间增加至 58 间, 这意味着作业量将有惊人的增长。因应此发展形势, 身为家乐福重要的合作伙伴, ID Logistics 台湾必须设法提升生产力与服务质量, 并兼顾作业成本, 引进新技术并不断创新, 协助家乐福顺利实现其发展目标。当时, 法国总公司早已引进了 Vocollect 语音拣选系统, 应用于法国家乐福的物流作业了, 经过考察与学

“之前对提升速度和准确率的尝试不仅未能有效且持续地达到预设目标, 而且还使员工士气受挫。导入语音拣选系统最明显的改变是拣货效率大大提升, 员工满意度也随之提高。”

张坤昱
总经理
中法兴

习，中法兴张坤昱总经理也决定引进这一套系统，并在桃园芦竹物流中心率先使用。这一套语音拣选系统也是台湾的第一套。

语音拣选系统的主要优势为：

- 提升效率及服务质量
- 提高准确性
- 提升生产率，实时出车
- 提升作业安全性（释放双手）
- 实时作业资讯，便利管理及作业管控
- 无纸化

「随身说」让拣选效率大大的提升

在中法兴物流中心里，员工们昵称语音拣选系统为「随身说」，即运用语音技术 (Voice Technology) 将语音识别 (Speech Recognition) 与语音合成 (Speech Synthesis) 整合运用，使操作员与仓储管理系统 (WMS) 形成新的沟通接口与作业模式。为了确保准确率，语音系统引入「校验码」的概念，即：操作员通过语音密码登录自己的语音计算设备之后，系统将其引导至第一个拣货位。操作员读出贴在各拣货位「校验码」，以验证所在位置是否正确。听到已分配拣货位的正确「校验码」后，系统将引导操作员在该货位拣取相应数量的货物；当操作员所回馈的「校验码」与后台系统针对该货架位的数据不相符合时，系统将告诉操作员「位置有误」。由此可见，只有听到正确「校验码」后，系统才会向操作人员提供拣货数量，如此可避免错误操作。当操作员完成前一个作业后，他们立即听到下一个任务的位置信息，在移动的过程中，就能收到下一个任务的详细信息，从而节约了时间，提高了作业效率。

无纸化拣选 员工满意度提升

语音技术非常适合进行高效拣选作业，操作员的双手得以解放而进行自己的工作。操作员不需要使用纸张，扫描器，标签，笔或其他东西。他们的双手能够空出来拣选货物。由于操作员只需要聆听指示，不需要浏览文件档、标签或显示器，可以专心进行货物拣选，进而提高工作效率，同时大幅降低错误率。由于员工可以更专注于自己的工作，更加注意周围的环境，同时也提高员工的安全。

缺货处理

操作员按照指示拣货时，若发现储位上的商品数量小于待拣的数量，则回复系统「缺货」和实际可拣数量，系统此时将引导此操作员继续下一个拣货作业，同时也将缺货信息转成补货需求，由另一组工作人员执行补货任务。待确认补货完成后，语音系统再指示操作员回去完成此项拣货作业。

导入语音系统之成效

经过多年的应用，产生的效益如下：

1. 生产力 / 进出货能力增加：15%
2. 准确率之提高：高达 99.996%
3. 操作员听从语音指示与确认，无需持单作业与记录，可专注作业，减少公共安全意外发生。安全性提高：
 - 轻微意外：降低了 26%
 - 严重意外：无
4. 培训时间减少：缩短了 10 天
5. 理货相关员工人数降低：17.5%。人员可调出整理备货及理货，增加理货空间并有效使用
6. 在系统的控制下，可同时多人在同一通道上拣货，不会造成混乱和塞车
7. 效率提升，员工满意度增加，使得人员流动率从 16% 降低为 5%
8. 通过语音对话，系统很容易事先发现错误。库存即时更新，库存准确率提高，核查库存差异减少

导入语音拣选系统的经验分享

中法兴张坤昱总经理表示，实施语音系统最明显的改变是拣货效率大大提升，尤其是在拣货品质上整体提高达到一定的水准。以往看单拣货的作业模式，不容易对拣货效率提供科学化的稽核数据，拣货速度虽然快，不代表准确率高，反而是容易出错，而且容易疲劳，在拣货品质上参差不齐。实施语音系统后让操作员依照系统的指示进行拣货，一个口令一个动作，可以将每张订单的拣货速度控制在一定时间内，而且系统上都有明确的操作时间记录，方便管理部门作 KPI 审核。除了效率外，在工作安全与毁损品发生上，也明显的降低了。配合家乐福的作业，要拣出的整栈板或整箱的商品，流程是将订单的拣货资料下载到语音系统，再依语音指令到指定储位拣货，拣货人员必须对系统说出该储位的二位数「校验码」，以确保正确储位与正确的商品，此储位「校验码」的设计是一个重要关键。Vocollect 公司有丰富的导入经验，巨细靡遗的教导我们，也提供了我们许多宝贵的经验与方法。

中法兴 — 公司背景

2001-2003: 新兴的国际物流集团

- 于法国为零售行业提供服务以后，ID Logistics 在 2002 年初首先在台湾开始其海外发展。针对家乐福杂货食品及非食品类商品，先后于桃园芦竹及仑坪成立两个物流中心。

2004-2007: 快速发展

- 更多的配送中心及物流服务项目在法国开展，尤其是在特殊的零售业（DIY、家居装饰和家电）。ID Logistics 快速发展，在陪伴其重要客户发展的同时，在巴西、印度洋、西班牙、中国和印尼设立分公司。
- 同时期中法兴稳健成长，于 2006 年在冈山为家乐福建构一个全新的南台湾物流中心；并另于北部成立第三方物流（3PL）营运中心，扩大业务范围。
- ID Logistics 在中国的客户有 Danone Yoghurt – 达能酸奶，Carrefour – 家乐福，Auchan – 欧尚，Gefco – 捷富凯，AB-Inbev – 百威英博，Andros – 安德鲁，Hai Pa Wang – 海霸王，Chia Tai Group – 正大集团，Yili – 伊利

2008-2011: 迈向工业部门

- 从 2008 年起，ID Logistics 加强与生产企业发展业务，并在生产者与零售商之间设立合作方案。
- 海外扩大发展陆续在波兰、阿根廷、摩洛哥设立分公司，俄罗斯 ID Logistics 也在 2010 年成立。
- 此时期中法兴业务稳定成长，配合家乐福进行供应链优化，整合其 Cross Docking（越库式）及 Reverse Logistics（逆物流）作业，于 2010 年桃园观音启用面积 26,300 平方米的联益物流中心。
- 2011 年 ID Logistics 在法国接管「MORY」集团的物流业务。

2012: 股票上市

- 2012 年 4 月，ID Logistics 股票在法国证交所公开上市。



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 3915 7000 China: +86 10 5957 2685 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 India: +91 124480 6738	singapore@vocollect.com

关于 Vocollect 公司简介

Vocollect 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层次的绩效。每天，全球有超过 40 万操作员使用 Vocollect 语音解决方案，将价值超过 40 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 1,700 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 Voice 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.cn