

Vocollect by Honeywell 案例研究

嘉荣超市利用 Vocollect 语音解决方案建立语 音导向仓库

摘要

嘉荣超市配送中心采用了 Vocollect 的语音技术，建立语音导向仓库使其拣选效率提升 47%，订单错误率降低到了几乎为零。员工的工作状态提高，新员工培训时间得到效率性地显著缩短。

公司背景

东莞市嘉荣超市有限公司创立于 1992 年，是一家以超市大卖场为主要经营业态的跨区域、多业态的现代化零售企业。嘉荣超市在 2006 年第八届中国连锁大会上与国际 SPAR 签约，成立了广东 SPAR，成为 SPAR 大家庭中的一员，经营全球最大的 SPAR 大卖场。SPAR 成立于 1932 年，是全球最大的自愿连锁机构，拥有 79 年的历史，遍及欧洲、南非、亚洲等三十五个国家。

嘉荣超市物流配送中心占地面积约 14 万平方米，2010 年 1 月 10 日正式启用，分为常温仓、低温仓和中央厨房三大部门。分别为 26 家大卖场、13 家生活超市和 7 家加盟店所经营的商品进行配送，为各门店的商品配送及拓展业务提供坚强的后盾保障。

嘉荣超市现有的配送中心目前主要为各超市大卖场及生活超市所经营的商品做配送，其中也包括超市所经营的水果、蔬菜等冷供应链及生产特色自由品牌的生鲜熟食产品，以及其他相关拓展业务的保障。目前其复盖范围在广东省东莞市各城镇及周边市区。

嘉荣配送中心发货量为每周有大约 60 万件货品，日发行大型卡车约 180 次。



嘉荣超市配送中心的挑战

在营运扩展的过程中，针对于一些价值贵重并且易出错的特殊性商品，为达到极高准确率及高拣选效率，同时更为了提升物流服务的水平及客户满意度，嘉荣超市决定尝试更先进的拣选技术来进行工作流程的再造和管理服务的提升，主要想改进以下几个方面：

1. 工作环境中，提升员工操作的舒适、便捷和轻松感；
2. 达到物流行业「零」差错的目标；
3. 最大化工作效率。

嘉荣超市物流配送中心原始采用 RF 终端进行 WMS 系统波次任务分配的 RFID 技术进行拣选。在应用语音分拣之前，嘉荣超市同时针对于其它模式也做过分析和探讨，如：动态分拣、传输带条码扫描分拣、电子标签系统、人工订单分拣等。最终语音技术脱颖而出，尤其是 Vocollect 的语音解决方案，理由如下：

1. 嘉荣仓库配送模式、商品特性、货架等物理设备以及相关的世界一流线的仓库管理系统 (WMS) 可以与 Vocollect 的语音解决方案完美结合；
2. 嘉荣公司努力打造「国际物流标准及先进性」的理念，决定采取世界领先的 Vocollect 语音分拣模式；
3. Vocollect 具有世界首屈一指的整套仓库语音优化「工程系统」的公司，在世界范围内，采用 Vocollect 语音技术企业的生产效率有 15-30% 的提高，也达到 99.995% 以及更高的准确率。凭借世界卓巨的成功案例，对其客户群产生了强烈吸引力；
4. 嘉荣公司加入国际物流组织 SPAR 后，后者着力推荐了 Vocollect 的语音解决方案。

采用 Vocollect 语音解决方案

从 2010 年 4 月开始，嘉荣超市的配送中心引入 Vocollect 语音系统。现阶段已经有超过 50 名员工经过语音培训，并熟练操作 Vocollect 的设备进行语音拣选。相比 RF 系统需要员工用长时间熟悉手持机不同，Vocollect 系统只需新员工少于一个小时的培训就可以完成语音模板录制。在录制语音模板后，员工即可准备按步骤接收指令，非常顺利的投入拣选的工作，有如培训人员在他们身边督导。

为了确保准确率，语音系统引入了「校验码」的概念。操作员读出各商品的条码，作为「校验码」，以验证要拣选的商品是否正确。当操作员所回馈的校验码与后台系统针对该商品的条码数据不相符合时，系统将告诉操作员「位置有误」，避免误差。

根据嘉荣超市物流配送中心语音分拣项目负责人的陈敏先生说道，「通过语音技术的成功应用实施，员工的反馈十分正面，整个操作和使用都非常的简单。语音技术也非常人性化，无论员工是来自哪个地方，语音系统都能支持中国各地区语言，也能实现方言采样的高效识别。语音拣选技术可以发挥独到的优势，操作起来也非常方便，因为它毕竟有语音提示，仅需通过「听」和「说」轻松方式工作，不需要浏览文档、标签或显示器，完全解放了员工双手。员工作业更加安全，提高了工作效率，大大降低了差错率。此外，我们的实施过程也非常顺利，从硬件设备方面来说：服务器的要求及其他网络设备的兼容性很好，并能很迅速的与 WMS 系统做到无缝化集合。」

「语音分拣在我们一个特殊的场景当中，特别值得一提，就是当我们的员工拣货的时候，他对应的货位缺货的过程当中，我们的系统非常的人性化，它会要求员工拣完这部分剩余的商品，再去拣其他的单品。这个时候，另外的一个作业的工作组会立即把缺货的货位补上，这样使用语音分拣的这个员工只要把其他的单品任务完成后，系统就会要求他再一次的回到这个货位，完成作业。整个流程效果非常好，而且人性化，」陈先生介绍到。

使用 Vocollect 语音解决方案的效果

提升拣选效率

嘉荣超市的案例也再次印证了语音技术的先进性。自从 Vocollect 语音项目上线以后，将语音技术跟 RF 进行了效率对比，嘉荣配送中心的拣选效率提高了 47%，大跨步提高了他们的物流生产效率。

完美订单

嘉荣超市在使用语音拣选实施作业的时候，为了确保准确率，采用了校验码。因此使用至今错误率仍是零，实现了「完美订单」的目标，进而降低了成本，同时也提升了客户满意度。

员工满意度提高

语音操作起来非常简单，降低了工作难度，同时提升员工操作的舒适、便捷和轻松感；并且还增加了工作的安全性。

未来计划

对于语音技术的发展前景，陈先生显然十分看好，其使用范围也将进一步扩展。他阐述：「语音分拣的应用让我们在一定的空间中尝到『吃螃蟹』的甜头，在总结及现状的分析，通过 Vocollect 及其合作伙伴的帮助与支持，我们已经进一步的开始计划将语音拓展到『中包装、收货、发货』等多个流程环节。」

总的来说，嘉荣超市配送中心采用了 Vocollect 的语音技术后，建立了语音导向仓库，实现了「完美订单」的目标，使其工作效率和准确率都有很大提升，员工的满意度也显著提高。不只如此，新员工上岗及培训时间得到效率性的显著提高。

嘉荣超市配送中心已在其目前使用的语音技术中取得了巨大受益，并且在其他业务的未来应用也深具信心。



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

关于公司简介

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更先进的技术，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