

Vocollect 公司成功案例研究

醉尔斯冰激凌

自 1928 年以来
供应世界上最好的冰激凌



语音解决方案的成果

■ 目标

- 严格环境下准确的订单拣选

■ 应用范围

- 订单拣选

■ 安装

- 实现 Vocollect 语音系统与原有的仓库管理系统的无缝结合
- Vocollect Talkman® T2 移动式计算装置

■ 成果

- 准确度增加 50%
- 生产能力增加了 15%

■ 投资回报率

- 投资回收期少于十二个月

保持‘卓越’的醉尔斯冰激凌公司

1928 年，冰激凌制造者威廉珈蓝和糖果制造者约瑟夫甘乃迪在加利福尼亚州奥克兰创立了一家小型的冰激凌工厂，剩下的历史就众所周知了。如今，作为雀巢集团的一部分，醉尔斯冰激凌公司一年可创收 20 亿。

醉尔斯冰激凌以无可挑剔的品质和诱人的口味而著名，现在已经成为了美国最畅销的包装冰激凌和冷冻甜品品牌。在国际舞台上，近些年来远东地区、加勒比海地区和南美地区的销售额已经增加了两倍。采用 Vocollect 语音系统确保订单拣选的准确性，是令客户满意的要素之一。

挑战

华氏零下 20° 的生产能力

自公司于 75 年之前成立以来，“Grand（意为卓越）”已成为醉尔斯冰激凌公司名字的一部分。它既含意着公司的地址为 Grand 大街，另一方面也是其产品品质的说明，无论是以 Dreyer's（在德克萨斯州和洛矶山以西的州）的名字出现，还是以 Edy's（在洛矶山以东的州）的名字出现。

一流的冰激凌有许多要求，包括适合任何产品在最冷的环境 - 硬化时为华氏零下 40°，储藏时为华氏零下 20° 使得风味和稠度都保持在最佳状态。尽管华氏零下 20° 对于冰激凌来说是最佳温度，但是对于大部分设备来说都不可能达到此温度，包括带有液晶萤幕的任何设备，因为大部分装制罐头容器只能承受华氏零下 4°。

“我们的经营业绩已上升至新的层次，如果没有 Vocollect 和其 Talkman 移动计算装置的助力，我们不可能实现这样的业绩。”

布拉德·亚当斯
物流部经理
醉尔斯冰激凌

对于在冷冻库拣选客户订单产品的员工而言，华氏零下 20° 是难以忍受的。此外，处理纸质清单、用铅笔划掉某些产品（油墨将冻结），或者试着将资料键入手持装置中，同时还戴着厚厚的手套，这不得不说是巨大的挑战。这个过程也十分缓慢，因为它延长了员工必须呆在冷藏室工作的时间。

对于公司而言，要确保尽可能准确且有效地处理每位元客户的订单，这种极冷的环境也带来了巨大的挑战。由于醉尔斯冰激凌服务于高端和超高端市场，提供的也是高端的产品，一旦库存不足，就会损失大量的销售额。此外，从客户的角度来看，“缺货”并不仅仅是意味醉尔斯冰激凌。一旦消费者有了需求，樱桃巧克力豆或顶级焦糖杯装冰激凌可取代满足之。

解决方案 成功的 Talkman

近些年实施了一系列改善运营措施之后，醉尔斯冰激凌两大分销中心（分别位于伊利诺斯州芝加哥和新泽西州洛克维）的管理层认为，他们已尽可能准确有效地运营。要使公司上一个台阶就必须做出新的努力 - 且要求有技术支持。每个分销中心不约而同地得出结论 - 采用语音系统技术。

在开展尽职调查之后，位于芝加哥的工厂选择并安装了 Vocollect 的 Talkman。随后位于洛克维的工厂也开始效仿，且安装完成得更为迅速，因为它可以借鉴之前的经验。在这两个工厂，Talkman 系统与现有的仓库管理系统以及射频 (RF) 系统结合，其中射频系统在无线 Talkman 电脑和工厂的主系统之间传输资料 / 声音转换。

最终，这些工厂内 100 多位元订单拣选者在其冷藏室工作服上部的皮带处戴上了轻型 Talkman 装置，以说明他们开展工作。整整一周内，Talkman 持续证明了其可以承受最冷的温度。此外，Talkman 还能处理高噪

音；由于风扇和压缩机在运行，冷藏室内周围的噪音可以达到 80 分贝。此外，Talkman 还能适应各种说话方式和语言需求。该系统可以说出最主要的语言，但是由于它标准化了工作进程指令，醉尔斯冰激凌发现大部分员工习惯于听到英文的指令。但是，如果他们选择用西班牙语回答，也不成问题。Talkman 特制化的语音识别技术，可接受任何语言表达的个人语音识别训练系统。

成果 成功的甜头

相对于其他公司来说，醉尔斯冰激凌对拣选错误的衡量更为严格。对于醉尔斯冰激凌而言，一份订单不是完全正确，就是完全错误，因为这就是客户理解的方式。根据此标准，芝加哥和洛克维工厂的成果更显著——由于在工作中采用 Talkman，拣选错误在 50% 以下。同时，生产能力提高了 15%。

其中一个重要原因在于，员工们现在可以在一份拣选任务中处理一系列独立的订单。在任何给定的站内，他们可以为两份甚至两份以上的订单拣选产品，并将其堆迭在独立的手推车中。他们可以只走一趟，却完成多份订单 - 且相对以往来说，准确率和效率都更高。不需要多久就能获得这种结合的回报。此外，醉尔斯冰激凌的工厂中，员工们对 Talkman 的接受度非常高。员工们习惯于以新的方式来工作，只需几周就足够了——也足以停止采用原来的方法。洛克维工厂内员工们的学习效率更快，因为其中一些员工已在芝加哥接受培训。

最后，协助推进语音指导拣选的管理层报告指出，从一开始，Talkman 的表现达到预期。Vocollect 团队使整个系统正常运行 - 工作人员大约在几天之内就习惯了使用该系统。该成果是从旧系统迅速且简易地转换成为新系统，需要的各种支援也起了推波助澜的作用。如今，这个努力运行的系统可以承受最艰难的条件，即便是在华氏零下 20°，这的确十分卓越。



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