

Vocollect 公司成功案例研究

歌薇 (KPSS)



语音解决方案的成果

■ 目标

- 规划众多细节操作工作流程
- 消除劳动力效率低现象
- 减少品质低劣带来的成本
- 实现语音系统与企业内部 SAP 的无缝集成

■ 应用范围

- 拣选
- 补充货源

■ 安装

- 实现 Vocollect 语音系统与歌薇公司的 SAP ERP 系统的无缝集成
- Vocollect SR-20 耳机™
- Vocollect Talkman® T5 移动计算设备

■ 成果

- 在拣选及补充作业方面降低了 20 的劳动力
- 精确率从 96.76% 提升到 99.6%
- 库存量准确率大大提高
- 大大减少了损失工时事件的发生
- 提高工效，且提高了员工满意度

■ 投资回报率

- 一年内就能创收益

■ 未来计划

- 完成在英国、芬兰、澳大利亚和在新西兰的部署工作
- 与花王公司携手将 Vocollect 的语音传入亚洲

全球标准化工作流程 用语音创造更高的业务 绩效

歌薇公司 (KPSS, Inc.) 是歌薇 (KPSS) 有限责任公司旗下 21 个成员之一，总部设在德国达姆施塔特，是全球专业护发产品的主要供应商。歌薇有限责任公司是花王公司的一员，花王公司总部设在日本，从事日化用品业务，拥有 130 多亿美元的注册资本，其产品远销全球 60 多个国家。

包括 Curel, Ban 和 Biore 在内的花王品牌产品在北美的品牌认可度很高。而歌薇公司旗下的 Goldwell 品牌是为专业美发沙龙而创建的。在日本总公司全球旗下的大型附属公司中，歌薇规模较小。但在以语音为主的移动技术向帕森得逻辑公司 (Psion Teklogix) 和 Vocollect 公司推广以及多国部署工作中，歌薇却做出了创造性的贡献。歌薇公司的成功之举也已引起总公司的关注。

挑战

歌薇年销售总额在 5 亿美元以下，是一个小型的跨国公司。歌薇众多的小型仓库确保了其完善的供应链。通过规划各配销点的工作流程来提高效率是经营管理的重点。同时，和很多其它行业一样，歌薇也面临着提高品牌效应和控制成本的挑战。

要将产品推广到专业美容护理行业，就应对产品进行更大力度的宣传，同时还应不断的开发畅销且富有创意的新产品。这是一大挑战，而在过去几年里首批销售曲线走势都相当平缓。有了流水线式供应链平台，歌薇就能够做到事半功倍。

为了提高效率、强化效果，公司为花王美容护理各下属公司供应链配置了专案小组。要降低成本就得从业务的库存操作方面着手。改善的主要目的在于提高劳动力效率和改变劳动力过剩的现象。

“Vocollect 语音系统的首次部署工作大大超出了我们的期望。基于进一步改善成本结构的需要，在接下来的两年里我们将加速改善其余分公司。同时，总公司花王公司已关注到歌薇的发展，并计划将语音系统应用到其亚洲的分公司中。”

北美歌薇供应链
副总裁
布赖恩 赫特福德

解决方案

公司提出的所有解决方案都必须满足各种文化和语言的需求。花王公司旗下许多分公司的面积较大（40 万平方英尺以及更大）。歌薇（KPSS）在美国加州的弗雷斯诺和马里兰州巴尔的摩；加拿大多伦多；澳大利亚悉尼英国伊斯特伯恩；芬兰赫尔辛基和新西兰奥克兰，都各有一个面积为 3~4 万平方英尺的航运仓库。Vocollect 语音系统的部署起源于德国一家协力厂商物流（3PL）合作伙伴成功应用 Vocollect 的案例。歌薇（KPSS）需要聆听该公司的强烈呼声，并快速决定出 Vocollect 是应对公司业务操作挑战的最佳方式：

- 一年或不到一年就能收回每个操作的成本
- 落实工作不会中断
- 部署工作时无需改动大型基础设施
- 公司认为按灯拣货操作太小不值得考虑，且这种方式的投资回报率不高
- 随业务战略做出改变，语音灵活性最强，尤其是与分销合作伙伴在一起更是如此
- 语音可适用装箱和单件拣选操作
- 应用语音进行补充库存、拣选包装等所有的分配任务，可以使工作流程标准化
- 在拣选工程中，需要借助语音来提高确定 UPC 代码的准确率

歌薇（KPSS）需要稳固的 SAP 集成系统和专案管理支援系统，因此选择了帕森得逻辑公司（Psion Teklogix）的移动集成套件来将语音和公司的 SAP 企业设备组合起来。出于对技术伙伴的信任和德国协力厂商物流的强烈支持，公司决定不做试点就直接在弗雷斯诺开展首次部署工作。在不到一年的时间里，歌薇（KPSS）就已经完成了在弗雷斯诺和多伦多的设备部署工作，现在正准备将部署工作扩展到英国和澳大利亚。

成果

财务总监迈克 拉姆斯说，“执行命令、降低成本、提高员工满意度以及收回 Vocollect 语音系统成本的速度之快让我感到惊讶。”

仓库经理克里斯多夫 斯科姆在谈及员工对用语音系统这一新方法执行分配任务的感受时，说道，“员工的士气和满意度一直都很高。”事实上，员工们已经看见了使用 Vocollect 语音系统进行拣选和包装，改善了工作流程，减小了他们在产量高峰期间的压力。仓库主管伊万 萨科兹说：“每天执行更加稳定的工作流程，可以为我们减小压力；这是语音系统带来的让人欣喜的好处。”

员工们意外的发现使用语音系统实现‘工作智慧化’不但没有增加工作量，还提高了工作效率。快速培训使得每个人都成为高效的工作者。萨科兹又说道“如今在工作场所对新员工进行书面培训，都花不了一个小时的时间。”

对于一个国际性机构来说，同样重要的是，一些母语不是英语的员工，现在都已经适应了应用语音系统进行各项操作，并成为了最佳工作者。然而，有了 35 种语言的支援，国际性机构在国外扩展部署时，Vocollect 语音系统为他们提供了很多选择。

将 Vocollect 语音系统与企业设备集成起来有多难？SAP 内部专家苏音博耐克说“有了帕森的说明，Vocollect 语音系统与企业设备的集成就变得易如反掌了，在睡梦中我们就能完成下一个安装工作！”

现在销售人员不再因顾客退货和投诉而烦恼了。可以放心做他们该做的事了——销售工作！顾客满意度增加了，销售人员的工作荣誉感也增强了。

安全性也大大的提高了。自从应用了语音系统，就没有发生过因工伤请假而损失工时的事件，Vocollect 在开创了一个人力所不及的记录。安全性大大提高，这确保了移动工作者眼睛和手可以不受束缚从而可以专心工作。现在员工们正申请在其它分销工作流程中应用语音系统，因为他们看到了语音系统的价值，同时也看到了人均产量的增加。



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