

Vocollect 公司成功案例研究

CROWN 物流



语音解决方案的成果

目标

- 准确拣选而无需大量的审核
- 提高准确度
- 提高生产力
- 通过在仓库基础设施中采用领先技术以加强品牌形象
- 提高终端客户满意度

应用范围

- 订单拣选
- 单件 - / 整箱 - 拣选

安装

- Vocollect VoiceLink® 与 Crown 物流的仓库管理系统 (WMS) 无缝集成
- Vocollect SR® 系列耳机
- Vocollect Talkman® T5 移动计算设备

成果

- 总体准确率达到 99.99%
- 生产率提高了至少 10%
- 培训时间显著减少
- 极大地提高了时间和资源管理
- 提高员工的满意度

投资回报率

- 少于一年的时间里达到其投资回报率

未来计划

- 补货
- 入库
- 把语音解决方案推广到其香港的其他配送中心

借助 Vocollect 语音系统超越商业目标

Crown 物流是以香港为基地的领先第三方物流 (3PL) 服务提供商，服务于各个行业的客户，诸如高端时尚品牌、时尚配饰、化妆品、护肤品与医疗保健和家具行业，满足客户的物流需求。Crown 物流通过其库存技术、专业的时间管理流程和货物的可视性跟踪向客户提供核心保证，确保高效率及安全性。

Crown 物流作为 3PL 服务提供商，在大中华区管理超过 120 万件货品，相当于每天管理超过 2 万个库存单位 (SKU)。

时间是根本

Crown 物流每天都迎接并克服多重挑战，要确保存储在面积为 10,000 平方英尺 (929.03 平方米) 的化妆品仓库内的 3,000 库存单位货物能够准时配送。化妆品行业订单频繁，库存单位数量多，而每张订单的订货数量又很小。所以，要整合这些订单所需的人力与大规模订单相比并没有显著减少，也不可稍有失误。

遇到罢工、需求不均或者短缺等意外事件时，弹性分配是至关重要的，可以保证货品配送不间断地接受处理，而不受季节性产品结构或数量变化的影响。整个系统的弹性可以依据处理特殊装运指示和提快装运要求的能力来量化。

对于期限优先 (First-Expired-First-Out) 的货品，拣选需要先进先出的原则。因此时间和资源管理对于仓库的运作举足轻重。不准确或者错误的订单处理会造成巨大的损失，特别是零售价值高的货品。

随着业务的扩大，Crown 物流的资源越来越多地受到传统混合条码扫描及纸张纪录操作的约束。拣选的过程笨拙而且缓慢，与其致力于建立成功的 3PL 服务提供商的目标背道而驰。

“仓库活动的实时可视性也大大提高，现在管理人员对完成订单所需要的人力有更清楚的认知。Vocollect 实时用户界面可以帮助我们追踪及认清延误时间。”

李平汉先生
总经理
Crown 物流公司

「生产力和资源管理也有大大改善。其中一个例子是 Vocollect 设备能释放员工的双手和双眼。因此拣选员能够把精神集中在手中任务，无需看订单表格或按手持终端键盘。这不仅节省了时间，也减少了错误，并提高了安全性。所有这些都可以通过解释为更好的仓库管理。」

— 李平汉先生
总经理

重新审视其配送中心 (DC) 的运行状况迫在眉睫，以确保旧的情况被改正并且适用于未来需求。新的解决方案需要实现以下 Crown 物流的经营目标，包括：

- 准确拣选而无需大量审核，
- 提高准确度，
- 提高生产力，
- 通过在仓库基础设施中采用领先技术以加强品牌形象，
- 提高终端客户满意度。

进入高速运转状态

为了颠覆原有缓慢的运营节奏转到高速的运转状态，Crown 物流决定采纳 Vocollect 语音解决方案，包括 Vocollect Talkman® T5 移动计算设备，SR™ 系列耳机以及 VoiceLink® 中间件，与 Crown 的仓库管理系统 (WMS) 无缝集成。

该仓库自 2010 年 9 月起成功引进了 Vocollect 语音拣选技术，而实施只用了不到 3 个月的时间。使用 Vocollect 语音设备一年内，员工每月迅速流畅地拣选超过 30 万件货品，运送到 100 多个零售网点。仓库每周运行六天，每天有一个轮班班次，并配有 3 到 4 名全职拣选员。

「语音技术使我们比竞争对手更有优势。作为 3PL 服务提供商，最重要的收益是现在我们可以自信地在订单周转率和错误率上做出有竞争力的服务承诺，使我们能够提供更卓越的客户服务。」

— 李平汉先生
总经理

成果实现

实施 Vocollect 语音技术短短 12 个月内，其对 Crown 物流利润的影响已经非常显著。其中最快速显现成效的是库存和订单的准确性。在实施 Vocollect 语音系统的前 3 个月，Crown 物流发现，拣选员已经达到 99.99% 的极高准确率，远远超越了公司在部署时所设立的 99.9% 的标准。

提高准确性的另一个因素在于，Vocollect 系统可以保存指令，直到拣选员读出存储位置校验码，以验证要拣选的商品位置是否正确。当拣选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，系统将告诉拣选员「位置有误」，避免误差。通过这种方式，系统还可以检测拣选员的位置，已被完成的任务和下一项任务。

拣选的准确性和效率对化妆品零售商尤为重要，因为此行业需要保证期限优先 (First-Expired-First-Out) 的操作原则。这有助于控制产品有效期，降低核销。Vocollect 语音解决方案能满足这项附加要求，并对拣选员给出相应的指示。

员工管理方面，拣选员的培训时间显著减少，因为它毕竟有语音提示，操作起来也非常方便。

语音系统也支持各地区语言，并能实现方言采样的高效识别。在拣选过程中，拣选员们可以用母语 (粤语) 接收语音指令并作出回应，因此整体培训成本也有所下降。

使用 Vocollect 语音解决方案不但可以解放双手和双眼，另一个好处是可以透过人性化的语音对话提高生产力，为拣选员创造更能集中精力的工作环境，不会分心，从而提高了准确度和整体安全性。

整体生产力也提高了至少 10% 以上，以上提到的成效中，大部分可归功于更好的时间和资源管理。这也使客户满意度得到了整体提升，并在不到一年的时间里达到其投资回报率。

基于这些成果，Crown 物流正在计划扩大 Vocollect 语音解决方案的使用范围，包括补货和入库，并正研究把语音解决方案推广到其香港的其他配送中心。



Vocollect APAC:
apac@vocollect.com

关于 Vocollect 公司简介

Vocollect 隶属于美国易腾迈科技公司 (纽约证券交易所代码: IN)，是开发及提供语音解决方案的全球领导厂商，其产品广泛地被配送和仓储环境中的移动工人所采用。通过高准确度的语音识别技术及软件产品，Vocollect 帮助客户实现更高的业务绩效。每天，在 Vocollect 的支持下，全球 350,000 多名工人将价值 35 多亿美元的商品从配送中心和仓库运送到客户所在地。由 2,000 多名供应链分销商和渠道合作伙伴专家组成的全球团队为 Vocollect Voice 产品提供支持。Vocollect VoiceWorld 套件可与各大 WMS、ERP 系统集成，包括 SAP AG 的解决方案，同时也支持业界领先的移动计算设备。

欲知详情，请访问：www.vocollect.cn