

## 卡耐特物流服务 (Connect Logistics Services) : 争当最佳3PL

卡耐特物流服务(CLS)成立于1994年，加拿大艾伯塔省 ( Alberta ) 于此时将其酒类配送与仓储系统变为私有化。自此以后，CLS开始为博彩及酒管局提供服务，向该省1500家零售商供应酒精饮料、葡萄酒和啤酒。该公司是天美百达集团美国分公司 ( Tibbett and Britten Group Americas ) (TBGA)的子公司，拥有20亿美元的资产，旨在提供实物配送、物流及相关服务。CLS坚持最高绩效标准，竭力成为第三方物流(3PL) 业务之楷模。这正是CLS推出语音技术的原因所在。

### 挑战： 保持准确定单

由于加拿大首次私有化酒类配送与仓储系统，艾伯塔省在许多方面均成为楷模。CLS也是如此，该公司不仅把新系统应用于实际工作中，而且效果极佳。

CLS的职责是：与代理商和供货商协作接收整个艾伯塔省的销售产品，接受零售商的定单，组装定单产品并将这些产品运输到各店铺。

各个环节受到博彩及酒管局及1500多家商店、酒店、娱乐场和其它依赖CLS的团体的密切监督。

“如果你是完美的，无人可比。这就是我们CLS保持准确定单的原因所在，也是我们使用Vocollect语音方案的原因所在。”

**Rainor Webb**  
信息技术经理  
卡耐特物流服务  
(Connect Logistics Services)



为了便于处理业务，该公司建立了一个430,000平方英尺大的配送中心(Distribution Center)和贮存机构，足以处理近150万项业务。CLS拥有20,000个已注册单品(SKUs)，任何时候的库存均可达到11,000个或更多。虽然各条目的平均批发价为100美元，但有些条目的成本极高：达到1,500美元！

DC每周工作五天，每天轮换两班，各班有20名或更多名全职拣货员。每月平均完成 800,000个定单，每天35,000 - 40,000个。由于定单量大，再加上产品价值高，所以准确处理定单是CLS必要注意的事项。

这就是CLS即使在快速发展的环境下也能双重检查定单的原因：在运输终点检查一次，在码头再检查一次。

定单处理极其准确，但成本也极高。CLS在发展中面临的挑战是保留前者但降低后者。

## 语音结果

### 目标

- 准确定单，无需详细审核

### 应用

- 定单拣选：挑拣

### 安装

- 知名WMS供应商
- Vocollect VoiceLink™ 中间件
- 35 Vocollect Talkman T2 终端
- Symbol 2 mb 主体, 802.11 RF 系统

### 结果

- 误拣率下降4 - 5倍
- 准确度提高到 99.997%
- 挑拣率提高5 -10%

### ROI

- 回报快，准确度提高

### 未来发展

- 语音指导补给
- 语音指导接收

“返工率和审核率降低五倍，因为几乎所有货盘均可准确到达码头。”

## Ken Collins

项目负责人

卡耐特物流服务

## 解决方案： 语音指导拣货 每天35,000+次

经过研究语音技术，CLS开始试验何种语音可完成此操作。CLS完全了解自己的需求：99.99%的准确度，否则公司将难以继续发展下去。

为此，CLS选择了Vocollect这一全球领先的语音指导配送系统，这一系统整合了识别软件、仓储处理逻辑软件及专门应对复杂环境的穿戴式终端。Vocollect拥有20多年的经验，这是CLS选择此系统的决定性因素。

利用Vocollect的VoiceLink™中间件，该系统与知名WMS供应商进行了完美整合；仓储应用流程在15天内完成。部署时间仅需10天，因为语音可方便自然地处理工作流程及与WMS沟通。每一名工作人员均有一个“语音模板”，Vocollect可在几分钟内识别他或她的发音。

最重要的是，语音应用在试验时已达到99.99%的准确度。这无疑让我们可全面推出该项目。在此试验期间，CLS一天拣货超过35,000次，而且未发生一次不能识别的拣货错误：准确度评分几乎达到99.997分。

使用随机编号检查各位置数字，这纠正了多数错误。CLS应用时，工作人员通过阅读指定数字来确定正确位置后，Vocollect系统才会发出指令。

CLS也需自动化“倒数”功能完成二次检查。任务完成后，拣货员须计数，并报告其货盘上的正确货物数量；“过多”或“过少”的定单会被发送到全盘审核的故障区。

## 结果： 成本缩减，但准确度仍极高

一旦语音系统完全得以实施，CLS即可转变为部分审核，拣货员可在连续三个月内达到高绩效标准。条件设定为10,000次拣货出现一次错误(准确度99.99%)，或每天拣货7,000次，未发生一次错误。

随机审核系统约可检查10%的定单，CLS已把五名全职审核人员减少为三名，但仍保持客户的服务水平。

今天，CLS在使用语音系统时极少会出现错误。由于极少定单会被发送到故障区，需要处理的问题也减少，所以返工工作极少。对于一家处理贵重物品及为忠实客户提供服务的3PL来说，正确处理定单是底线。

除准确度之外，CLS还得到了其它好处。工人留任率增加，培训成本下降，许多仓储功能的实时性已得以改善，管理人员可清楚了解完成每日定单所需的人力。

对于为饮料行业提供服务的公司来说，另一大好处是：破损量下降，工人现在可自由处理40磅或更重的货物。

如果确实事故发生，不管在拣货或是在操纵货盘拖板车，工人只需告知系统来和替换他的工作。货盘计数会自动调整，而且始终保持正确。✍



www.vocollect.com

Vocollect亚太：  
apac@vocollect.com

香港铜锣湾告士打道255-257号  
信和广场2903室

Vocollect是全球最大的提供移动性工人语音解决方案的供应商，帮助客户透过语音管理实现更为卓越的业务发展。每天，全球有超过250,000名工人使用Vocollect从调配中心和仓库发送超过20亿美元的货物至客户所在地。全球超过2,000家供应链中间商和渠道合作伙伴全力支持Vocollect语音系统在55个国家使用26种语言进行工作。Vocollect的VoiceWorld套装融合了包括SAP在内主要的WMS和ERP系统，并且支持行业领先的移动设备解决方案。

请登陆www.vocollect.com获取更多详情。

©版权 2009 Vocollect, Inc. 版权所有。Vocollect是Vocollect公司的商标。