

# Vocollect 公司成功案例研究

## 伯里斯物流公司 集成运输



### 语音解决方案的成果

#### 目标

- 提高准确度
- 增加产量
- 缩短培训时间
- 降低操作成本
- 提高顾客满意度

#### 应用范围

- 订货拣选

#### 安装

- 实现 Vocollect 语音系统与伯里斯公司的仓库管理系统无缝结合

#### 成果

- 库存准确率从 99.6% 提高到 99.97%
- 产量从 15% 增加到 25%
- 减少标签，大大降低纸张、标签和调色剂的供应，使得一个地方每年节约了 250000 美元
- 使语音系统能支援工程劳动标准 (ELS)
- 培训时间大大缩短

#### 投资回报率

- 投资回收期少于 10 个月

#### 未来计画

- 接收
- 存储
- 补充

### 采用 Vocollect 语音系统来提供最佳的客户服务

据国际冷藏运输协会所说，伯里斯物流公司是美国第七大的冷藏协力厂商物流配送中心 (DC)。总部位于特拉华州米尔福德的第五代家族企业，成立于 1925 年，为零售商、批发商和加工者提供产品和物流服务，其中许多‘家族名称’的公司大部分位于美国东部。该公司 1700 名员工进行配送至 710 个地方的零售商和批发商，并运营了 17 个冷冻冷藏食品仓库，这包括 7000 万立方英尺冷藏区，以及超过 200 万平方英尺冷冻区的配送中心。

几年前，伯里斯开始对提高其销售公司运营技术的方案进行调查。最终，公司决定采用 Vocollect 语音系统。

### 挑战

#### 协力厂商物流供应商：总是面临困境

尽管经济衰退给协力厂商物流公司带来了挑战，但同时也为公司提供了机遇，以发现更多创造价值的机会以及采用创新方式提高其竞争力。但是许多公司面临的一系列挑战在于如何推进这些变革。他们必须提供杰出的服务，按时交货，同时尽可能地实现成本效率。

尽管食品杂货和非食品杂货零售商在选择一家协力厂商物流公司时有很多方案，但是只有少数公司 - 如伯里斯物流公司 - 在面临这些挑战的时候依旧能为客户持续提供优质的客户服务。

“在 Vocollect 语音系统的说明下，我们提高了存货清单和订单的准确性，我们在迅速拓展业务时期持续改善了客户服务品质。”

埃德克鲁帕  
首席资讯官  
伯里斯物流公司

“Vocollect 在帮助伯里斯维持其高水准服务方面十分有益。据伯里斯资讯技术主管埃德克鲁帕所说，该技术帮助伯里斯获得更多满意客户，这样一来公司可依据客户的积极推荐持续扩大其市场。“正如我们通常所说的，‘实现即时运营才能实现即时管理。’我们采用 Vocollect 语音系统来获取即时结果，这样我们就能将其与工作标准效率进行比较。Vocollect 语音系统使经理可以即时观察独立员工的表现。经理们对员工表现有了公正准确的陈述，这正是公司激励计划的强有力工具。公司还拥有辅导工具 – 无论何时员工要求获得其表现的回馈时，经理都能提供准确的答案。”

## 成果 伯里斯现今的 Vocollect 语音系统

至今，伯里斯已经经营着 17 个分销中心，其中六个分销中心在日常运营中采用了语音系统。将近 200 名员工在这些冷藏冷冻仓库工作采用 Vocollect 语音系统来挑选箱子和货盘。员工每周采用语音系统来挑选 150 多万产品，这些产品被运至全国 1000 多家零售店。伯里斯的运营涵盖了超过 250 万平方英尺的分销空间，包括配销中心装运至配售部门，也包括通过伯里斯其他工厂的协力厂商物流服务来提供存储和分配。

伯里斯物流公司采用 Vocollect 语音系统来进行订单拣选，包括速冻食品、冰激凌、面包、乳制品和肉制品，其中许多产品的盘装重量不一。员工们现在根据语音系统的指导，进入拣选位置，即他们被告知拣选何种产品一并通过说出校验数位来获取 EAN128 条码、日期代码和箱子序号，从而确认拣选，而不是在订单拣选时停下来读取并写下标签信息。在独家运营过程中，包装食品公司要求确认其箱子上的条码，以支援资料代码批次跟踪。伯里斯物流公司也采用 Vocollect 语音系统来支援此需要。

“尽管我们选择语音系统来说明我们提高运营效率，但我们发现语音系统为我们的分销公司运营带来的远不止这些，”埃德克鲁帕说道。“在 Vocollect 语音系统的说明下，我们提高了存货清单和订单的准确性，我们在迅速拓展业务时期持续改善了客户服务品质。”语音系统无需用到手和眼睛的这一特征也提高了工作的安全性，因为员工可以集中在手头上的工作，而不必不断地拿起和放下装置。

“Vocollect 语音系统确实能帮助我们实现最大化仓库管理系统的投资。实时介面明确地说明我们用于跟踪所流逝的时间。我们已经能跟踪我们运输的每种配销中心产品。此外，我们还能完美结合语音系统与我们的工程劳动标准计划。测定生产力的语音系统传送使得在运行中能成功运用工程劳动标准，”埃德克鲁帕说道。“我们还节约了额外的时间，这最终帮助我们削减了成本。由于订单拣选者再不需要汇报拣选箱中的缺货，我们实现了‘零等待时间’”。

除此之外，采用 Vocollect 语音系统还说明我们提高了不以英语为母语的伯里斯物流公司员工的工作生活品质，这点十分重要，因为员工的文化具有多样性。员工以其母语来回应系统的能力使他们觉得更能胜任其工作；因此，更容易有更好的表现。

“在以档为基础的体系下，拣选是一项十分棘手且缓慢的过程。我们在冷冻库运营中遇到许多环境挑战，员工们必须戴上的手套使简单任务也变得复杂。我们无数标签都从瓶底掉落，因为粘合剂粘不紧，且通常钢笔在零下 20 时不能书写。”

“很多时候伙计们告诉我们，‘千万别让我回去贴标签！’有了 Vocollect 语音系统之后，我们不仅满足他们的请求，还提高了准确度和生产能力，这每年为我们省下了几十万美元。”埃德克鲁帕总结道。



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 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](http://www.vocollect.com)