

语音技术

索尼借助语音取得更大成功

文 | Vocollect 公司

成立于1955年总部位于加拿大多伦多的加拿大索尼是世界最大的娱乐公司索尼旗下的全资子公司。每天，全球的索尼工厂把大约1500件产品运往加拿大索尼公司，因此加拿大索尼公司每月大约处理18000张订单，除了进站接收和出站运输，加拿大索尼供应链集团还负责库存和需求计划、销售订单管理、运输业务和物流业务。

在其1000名员工中，大约50名员工分别在安大略省惠特比、多伦多和不列颠哥伦比亚省高贵林、温哥华的两个配送中心工作。这两个配送中心大约存放着2200库存单位(SKUs)货物，一周运营5天，惠比特每天运营2个班次，高贵林每天运营3个班次。

加拿大索尼公司业务模式快速变化，网络订单增加，订单数量越来越多，而每张订单的订货数量又很小，很快就暴露出纸张和射频(RF)扫描系统在配送中的弊端。纸张很繁琐，并且不提供定位系统帮助操作员迅速、简便地找到产品。射频(RF)扫描比纸张快，但是步骤太多、误差太多，操作员还必须输入数据、查看屏幕、放下再拿起设备，而且系统常常反应很慢。

为此，在仓库管理系统(WMS)供货商和技术伙伴红色草

原(RedPrairie)的推荐之下，加拿大索尼决定调查Vocollect语音技术的潜力。在Vocollect公司另一位客户的站点对语音技术进行观察，加拿大索尼看到可以借仓库管理系统(WMS)升级的机会整合Vocollect语音技术，在配送中心流程提升中获得最高的投资回报。“旧的以纸张为基础的系统及其固有的低效率致使盘点实物库存需要花费4个工作日，换成射频(RF)扫描之后时间减少为一天半，但是，使用Vocollect语音技术，我们只需半天的时间就可以完成实物库存盘点”。加拿大索尼公司供应链集团业务流程经理Rick Courtin说。

最初，Vocollect语音技术在包裹运输的集群拣选流程进行试点，这个流程适合且拣选数量多。在简单的培训之后(短短一小时)，操作员就开始工作了。从那以后，语音技术扩大到循环盘点流程。语音技术带来了各种优势，包括准确快速地完成订单，管理季节性高峰，帮助公司支持多订单、订货数量少的在线业务等等。

加拿大索尼运用整合的拣选方式——集群拣选，处理小于标准纸箱的订单数量。集单拣选订单，然后把订单全部放到临时区域，通过Vocollect语音技术分别拣选、打包和运输单张订单，在

这个流程中获得的高效率极大地提升了及时性，帮助公司支持电子商务的增长。

自从实施Vocollect语音以来，加拿大索尼实现了吞吐量30%和准确率15%的增长，语音系统释放双眼与双手的特点更让安全性得到提升。语音系统只需要进行1个小时左右的技术培训，完整的运营培训也只需1周左右。效率的提升也使该公司减少了5名临时员工。

在语音系统的支持下，加拿大索尼能够更好地应对从9月持续至12月的季节性业务高峰，语音系统还使操作员能够灵活地从一项任务转移到下一项任务，即使在高峰时段效率也很高。

“虽然起初有点令人生畏，但是我们很快就学会了如何方便、流畅地使用Vocollect语音”，Courtin表示，“在看到语音如何成功地帮助他们工作之后，操作员们再也不愿意使用纸张和手持扫描设备了，是我们把语音技术引入索尼集团的。现在，我们成为其他运营中心的标杆，他们通过我们了解Vocollect，也了解到语音技术如何帮助我们达成业务目标，并保持高水平的客户满意度”。

据悉，公司还计划将Vocollect语音的使用范围扩大至托盘拣选和零担拣选流程。**MM**