

语音技术

# 语音系统 在化妆品仓库中的应用

顶通物流在导入 Vocollect 语音拣选系统后，不仅达到了效率提升、准确性提升、培训成本降低的效果；更重要的是，Vocollect 语音拣选系统的上线是对其原有作业流程的一种再造，把原有的作业流程进行了全方位的梳理和改进，使顶通物流的作业流程更加符合客户业务需要，提升了企业的综合竞争力。

文 | Vocollect by Honeywell

**顶**通物流是一家综合性的第三方物流企业，依托康师傅控股高密度的国内物流网络以及伊藤忠商事先进的物流管理经验，为客户提供优质的仓储、配送、物流咨询与物流加工服务。目前，顶通物流分别在我国华东、华北、华南、西部及东北设立了区域性的独立公司，在全国范围内拥有 59 个物流配送中心，为近百家国内外知名客户提供高端、专业的物流服务。

## 业务发展遇到瓶颈

伴随着物流业的快速发展，顶通物流凭借独特的管理形式；在规范化效率经营的基础上建立起来了平台类和定制类两大服务体系。

在业务量不断攀升的同时，问题也愈加凸显。订单越来越多、发货量越来越大，利润却越来越低；库存的品项越来越多，自营店、加盟店运行形态越来越丰富，发货、换货现象越来越频繁，如何保证出货的准确率；仓库越来越大，离城



区越来越远，如何保持出货的时效性等成为显著问题。同时，不能忽视的是，我国物流成本依旧维持在 18% 左右，与欧美发达国家 12% 甚至更低的成本形成鲜明对比。

## Vocollect 语音拣选系统

顶通物流集团管辖全国 54 个城市的 59 个物流配送中心。公司月平均出货量超过 2000 万箱。庞大的配送网络及业务量，没有信息

化平台是无法保障高质量运行的。

针对物流成本的居高不下，顶通物流营业总监张宇指出：“对于库内作业来说，分拣是成本控制的重点。”然而，顶通的重要客户对仓储作业都有着一套严格的要求，尤其对分拣效率、出货准确率方面要求极高。同时，面对当今我国劳动力成本的不断攀升，以及物流人员流动性大等问题，顶通为了减少劳动力成本，保证新老员工工作效

率、准确率的一致性，经全面考量后，决定2013年在上海黄渡物流中心的按箱拣选及按件拣选流程导入Vocollect语音拣选系统。

位于上海市嘉定区的黄渡物流中心成立于2006年，仓库面积约6万m<sup>2</sup>，员工数300人，是为快速消费品、化妆品及电商等业务提供仓储配送服务的综合性物流中心。

## 语音拣选系统的成效

### 1. 准确率提高

Vocollect系统要求在确认产品的序列号及有效期后，才会发出拣选指令，操作员可根据语音提示来确认拣选什么物品，拣选多少件，从而有效地避免了错拣、乱拣的现象。通过语音指令指导操作员到特定的位置拣选产品后，操作员会先向系统读出产品的序列号，再读出有效期，以确认拣选的产品正确无误，符合客户的需求。当操作员所回馈的序列号或有效期与后台系统的数据不相符时，系统将提示产品有误，从而有效地避免了误差，提高了员工分拣的准确率。

顶通对手工分拣与语音分拣的准确率做了全面的对比分析：导入语音系统仅两个月后，分拣的准确性已经达到了99.87%，且错误率显著降低了88%。因为化妆品零售行业需要保证期限，准确率的提高，能够帮助顶通更好地满足诸多知名客户对仓储作业的严格要求。

### 2. 操作性加强

以往对新员工的培训，从熟悉仓库到拣货操作，多则数周少则数日。自从导入了Vocollect语音拣选系统之后，对新员工的培训只需半天，即可实现库内独立操作（录制模板30min，拣选练习2h）。根据实际情况，甚至可以达到新老员工工作效率基本持平的效果。员工对于语音分拣系统的反应良好，不仅

工作效率提高了，工作起来也更为轻便、容易。

### 3. 拣货速度加快

Vocollect语音拣选系统的导入，大幅提高了员工的工作效率。据顶通统计，人均拣货行数提高了59.89%，人均拣货个数提高了35.66%，出货箱数的效率提升了11%。现在顶通的仓库中不会再看到这样的场景：员工一手持分拣单据、同时做手工记录、另一手去搬货物，如果货物是相对有分量的物品时就会更吃力，速度也会非常缓慢，甚至造成货物摔损等状况。

使用语音拣选只需要用耳朵听就好，双手可很自在地搬动拣选的货物。由于解放了员工双手（不需持机、按键或书写）和双眼（不需看屏幕和纸张），就让员工的工作更加轻松，工作效率也相应得到大幅提升。

### 4. 实时操作、实时管理

语音系统可实现对每项操作与指令完成情况的精确追踪，使管理者能够对每个员工的操作进行实时掌握。现在，管理者能够准确地指出订单由谁在何时、何地、以什么数量完成。管理者不仅对完成日常订单所需要的人力需求有了准确了解，每项操作的广泛信息更是他们做好业务指导和管理的绝佳工具。

## 快速收回投资回报

对于语音拣选系统的投资回报率，张宇总监表示：“Vocollect语音系统上线后的作业效率及准确率达到了当初的预测，我们计划在两年内通过节省用人成本收回投资，以创造更大效益。”为了提高服务品质，顶通一直致力于成本的改善和效率的提升。根据语音拣选系统良好的实际应用情况，顶通计划逐步将语音拣选系统应用到其他物流中心，更好的实现业务对接。MM

**睿仕达起重输送机械是全球领先的  
轻型起重机及物流搬运产品的  
专业制造和服务供应商**



### 组合式自立起重机

该起重机起重量可达2000kg，主梁长度可达10m，轨道吊挂点间距可达9m。采用强度高自重轻的封闭式轨设计，有效减少型轨小车和葫芦车轮的磨损。



### 组合式悬挂起重机

该起重机起重量可达2000kg，主梁长度可达10m，轨道吊挂点间距可达9m。其安装简便，移动轻便，定位准确，安全性极高，操作平稳。可以连接不同的生产工艺过程，实现远距离物料输送。



### 自立式悬臂吊起重机

该起重机起重量为50-1000kg，臂长可达5m，能实现360°的自由旋转。可以独立安装在任意一个位置上，作业半径大；承重强，自重轻，安装简便。

**RSTCRANES**  
**睿仕达起重**

武汉睿仕达起重输送机械有限公司

地址：武汉汉南开发区华顶模具工业园35号

电话：+86-27-84959107

传真：+86-27-84959108

E-mail:sales@rstcranes.net

网址：www.rstcranes.cn

▲反馈服务编码M5176