

语音拣选

采纳语音 弃用纸张

澳大利亚史威士计划在其配送中心内建立一个全面集成的系统，消除重复处理货盘，避免无附加值的重复性工作，Vocollect 语音解决方案为其带来了福音。

文 | Honeywell / Vocollect Solutions

标 志性品牌史威士 (Schweppes) 为澳大利亚人提供高质量非酒精饮料已经长达 150 年。卓越的气泡瓶装技术由 Jacob Schweppes 先生于 1783 年在瑞士日内瓦首创，并于 1850 年带到澳大利亚。史威士的第一家工厂于 1877 年在悉尼建立。

今天，澳大利亚史威士 (Schweppes Australia) 已经成为饮料巨头，在全国范围内拥有 1800 名员工，11 个生产基地及 12 个配送中心。该公司生产部分澳大利亚人最喜爱和流行的饮料，包括 Schweppes、SOLO、Cottee's、Spring Valley、百事可乐 (Pepsi) 和 Gatorade。

史威士在澳大利亚本土向 30 000 多家客户分销饮料产品。其最大的配送中心之一阿彻菲尔德站点 (Archerfield site) 位于昆士兰州，服务着本州岛绝大多数市场。每天，40 多名员工拣选 16 000 箱产品，然后运送至 5000 多名客户处。

准确定位产品并消除重复工作

直到最近，史威士阿彻菲尔



图 1 引入 Vocollect 语音解决方案后，在资源分配、生产力和准确率方面看到了显著提升。在使用语音系统的第一周，按箱拣选的误差下降了 90%

德配送中心仍然使用纸张的拣选系统，计划每次装载的过程都需要花费一位员工长达 15 min 的时间。由于很多产品的描述近似，员工容易误读信息从而导致交付出错。而每个拣选位置存放多个库存单位

(SKU) 和货盘，导致库存跟踪也很困难。

为了防止原有的纸张拣选系统导致的错误和效率低下，澳大利亚史威士决定实施全面集成的语音导向解决方案。

据澳大利亚史威士全国物流执行经理 Danny Murphy 表示，澳大利亚史威士所要做的其实远不止替换纸张系统。“我们的目标是建立一个全面集成的系统，消除重复处理货盘，避免无附加值的重复性工作，同时为经理和主管提供工作场所的可视性，为员工营造更安全的工作环境。” Murphy 说。

Vocollect 语音带来的自动化

在 Vocollect 语音解决方案中，系统向员工提供货盘标签，员工向系统说出并接收语音提示，提示指引他们走到正确的拣选位置。走到位置时会通过校验码验证位置正确与否——消除员工对位置的疑虑。然后，语音系统提示员工拣选货物的数量，员工需要向系统重复拣选的数量。

Vocollect 语音解决方案自动化的特点，使得史威士的员工能在较

短的时间内完成培训。现在，为新员工设置语音模板只需要 10 min，新员工进行产品系列的培训也只需要 20 min。与此相反，使用旧系统时，员工需要花费长达两周的时间进行培训，才能够独立完成拣选任务。

无缝集成的系统交付

Vocollect 语音解决方案的实施建立起一个自动化系统，能减少 90% 的按箱拣选误差，同时解决产品标识问题，而这曾是阿彻菲尔德仓库的一个重大挑战。使用纸张系统时，员工在仓库中需要识别 400 种不同的产品——其中一部分产品的包装十分相似，如百事可乐 (Pepsi®) 和百事极 (Pepsi Max®)。

史威士员工的生产力也得到了提升，尤其是在产品补货流程，拣选速率的提升高达 20% 左右。

Vocollect 语音解决方案提供的实时可视性能够查看每个员工班次，根据新系统提供的准确性和生产力数据，管理层现在能够清晰地确定每一位员工正在拣选的产品，拣选速率以及完成了多少工作。经理们以前需要手动检查每位员工每天完成的纸张订单，而现在只需要按下按钮，就能随时访问任意一位员工的综合生产力报告。

阿彻菲尔德配送中心经理 Nathan Lucinsky 也在订单完成的过程中见证了更高的准确性。“我们现在可以在一天开始的时候计算出工作量需求，然后据此信息分配空闲的劳动力，而不需要等到一天结束的时候才知道还有多少工作未完成，仍需继续。新系统使我们在向客户交付时更为准确。” Lucinsky 说道。

史威士认为 Vocollect 语音解决方案带来的最大益处是能与仓库管理系统无缝集成。作为实施语音



图 2 在 Vocollect 语音解决方案中，系统向员工提供货盘标签，员工向系统说出并接收语音提示，提示指引他们走到正确的拣选位置

的结果，他们能够激活更高效准确的实时补货系统，对拣选面进行更强的批次控制，同时为员工提供更安全的工作环境。

安全第一

语音非常适合史威士配送中心的操作运营，因为语音能释放双手，允许操作员自由拣选。相比之下纸张技术要求用手处理纸张、扫描仪或标签。驾驶员也不需要再在驾驶时查看拣选列表，而是通过无线蓝牙耳机接收所有指令，不会分心。

“工作场所的安全性是首要的——我们需要保证员工在安全的环境内工作。在旧的系统下，叉车操作员在仓库内驾驶车辆时常常低头查看拣选列表。而在新的系统下，没有纸张，所以他们抬起头，环视前方确保安全才驾驶通过。”阿彻菲尔德配送中心经理 Nathan Lucinsky 强调说。

史威士全面自动化

史威士阿彻菲尔德配送中心并不是在实施 Vocollect 语音解决方案中的唯一赢家。效率、生产力、可

视性和安全性的提升增强了站点的供应链整体绩效。这个优势最终传递给客户，客户也在更迅速、准确的交付中获益。

史威士阿彻菲尔德的员工也对解决方案十分满意，他们认为经理的投资很有价值，使他们能够使用最先进的技术，从而使工作更加简便、安全。

未来计划

鉴于阿彻菲尔德的成功，澳大利亚史威士物流及客户服务总经理 Ian Gatenby 计划在全国范围内推出 Vocollect 语音技术。“我们希望把在阿彻菲尔德看到的优势推广至我们的整个网络。理想情况下，阿彻菲尔德站点的拣选标准将会成为澳大利亚的拣选标准。我们已经看到了一系列的生产力、质量和安全性的提升，更重要的是，我们还看到了为客户带来的好处。在阿彻菲尔德，我们的体验非常棒，我强烈建议在我们所有的配送中心使用这个技术。我认为，这是我们成为最佳实践工作场所道路上的又一个里程碑。” Gatenby 说道。MM