

语音拣选

语音技术提升生产力 15% ~ 20%

Vocollect 语音技术与曼哈顿 SCALE™ 助力在线零售商 GraysOnline 业务增长，生产力提升 15% ~ 20%。

文 | Honeywell / Vocollect Solutions

GraysOnline 是澳大利亚在线零售和拍卖公司，其产品由制造商和分销商直接供应，涵盖消费品、工业及商业产品。GraysOnline 在 2000 年决定转型为在线零售商，以获得更广泛、更深入的市场基础。

目前，GraysOnline 为从电子产品、葡萄酒、汽车到采矿设备的 80 多种产品提供客户服务。公司每月

总共向消费者和企业销售约 230 000 项产品。决定转型成为在线零售商后，公司年营业额逐年稳步增长，从 5 千万美元增长至超过 4 亿美元。

正是在这前所未有的持续增长背景下，GraysOnline 决定重新评估其仓库运营，其中涉及将现存的四个仓库整合成一个位于悉尼西区赫布什（Homebush）的集中配送中心

（DC），面积达 30 000 m²。在此期间，GraysOnline 还将整个仓库管理系统（WMS）升级为曼哈顿 SCALE，引入了新功能：支持物流执行的供应链架构，简化操作，提高效率并引进更加优化的流程。

挑战：两个公司，一个仓库
继 Homebush 配送中心成

图 1 语音是真正的可移动解决方案，能够提供“释放双手与双眼”的工作流程



功实施仓库管理系统升级之后，GraysOnline 希望进一步扩大与曼哈顿的合作，以促进营业额持续增长，同时在对客户影响最小化的情况下整合新收购的公司——oo.com.au 在线百货的库存。

虽然 GraysOnline 仍然让两个品牌独立运营，但是审核了 oo.com.au 的仓库运营之后，决定把所有库存整合至 Homebush 的仓库中。整合之前，oo.com.au 的自营仓库位于 Roseberry，其传统的内置仓库管理系统在控制库存和适应变化的能力方面有所局限。

oo.com.au 拥有超过 30 000 件产品，每周为 10 000 名客户服务，GraysOnline 需要确保把库存无缝整合至 Homebush 仓库，并且尽量缩短停工时间。

GraysOnline 的仓库经理 Rick Jacobs 说：“我们决定把 oo.com.au 的仓库融入 GraysOnline 的现有仓库中，主要是希望减少长期运营成本并简化仓库流程，但是我们需要确保 oo.com.au 的客户完全不受此次仓库整合的影响。”

公司还发现，部分流程包括 RF 手持终端操作经过时，不能再提供业务发展所需要的灵活性、速度和准确率。因此，曼哈顿建议采纳语音技术作为按件拣选操作的理想技术，以支持 GraysOnline 快节奏的电子商务环境。

为此，GraysOnline 实施了 Vocollect 语音技术以实现新仓库管理系统的潜力。

Vocollect 语音通过实时接口与曼哈顿 SCALE 无缝连接，确保所有指令都能以语音的形式清晰地传达给操作员，操作员的回复也能准确无误地通过验证，并被注册在系统中。

Vocollect 解决方案能提供整个拣选操作的实时快照，这一点很重

要，因为一个区域发生的事情可能会以阶梯渗透的方式很快地影响到另一个区域。从操作员的语音设备传送到仓库管理系统，需要对信息达到的所有区域进行流程优化，从而能够缩短每项任务的时间，把工作流程间的任务整合到一起，并且能够交叉执行任务以消除不必要的停工时间。

此外，随着 GraysOnline 的发展与变化，需要能不断适应运营需求的工作流程与功能。语音系统高度可扩展性与灵活性的特点能够支持这些变化，并能促使劳动力与企业的雄心一同成长。

解决方案：语音带动业务增长

Vocollect 语音之所以被选中，替代原有的 RF 手持终端操作，是因为语音是真正的可移动解决方案，能够提供“释放双手与双眼”的工作流程（图 1）。操作员能集中注意力完成任务，而不需要翻转和阅读窗体，或不断按压手持设备上的按钮。

Vocollect 解决方案还能提供配送大厅的操作员与仓库管理系统之间实时、双向的数据流，使经理能够轻松生成检测报告，系统同时还能为经理提供从运营到个人表现的全面、精准的见解（图 2）。

Jacobs 说：“在仓库实施 Vocollect 语音和曼哈顿 SCALE 之后，我们体验到了巨大的成功，获得了对整个供应链更佳的控制力与可视性，同时在仓库运营方面实现了 15% ~ 20% 的生产力提升。正是这些成功的经验使我们更有信心，相信这个全面集成的解决方案的灵活性与整合力量能确保在完成如此复杂的任务时，停工时间降到最低。”

配送大厅的操作员安全性也得到了提升。因为操作员现在可以抬

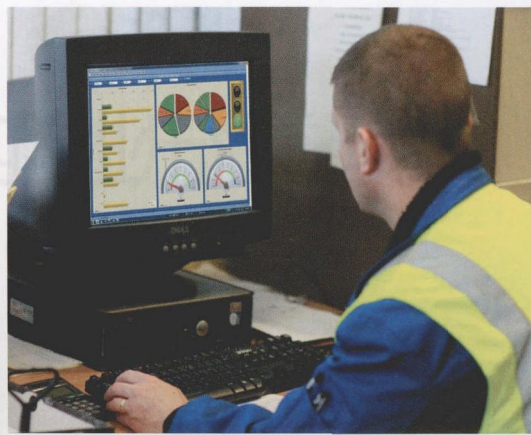


图 2 Vocollect 解决方案能在操作员与仓库管理系统之间实时、双向的数据流，使经理能够轻松生成检测报告

起眼睛，观察周围的情况，大大降低了受伤的可能性。

成效：快速、无缝的集成

仓库整合之后，GraysOnline 持续体验到无数好处。“把 oo.com.au 的库存整合至现有仓库只花了不到 1 个月的时间，这是前所未有的，尤其是考虑到库存的规模和产品库存单位(SKU)的数量。更重要的是，在这个过渡时期我们仍然能够为客户提供服务，最小化对订单及交付的影响。” Jacobs 说。

库存整合及最初调整阶段之后，尤其是 oo.com.au 库存调整到新仓库的过渡时期，集团在仓库运营各个方面都看到了生产力提升、更好的可视性与更好的库存控制。

“现在，供应链的各个阶段都拥有更佳的可视性。与 2008 年引入曼哈顿 SCALE 时相比，我们的拣选能力翻了一番。与 Vocollect 解决方案整合之后，语音导向拣选流程带来了进一步的显著增长。” Jacobs 说，“以葡萄酒类产品为例，Vocollect 语音与曼哈顿 SCALE 组合，使我们每天的出货量达到 2500 ~ 3000 箱酒。这是一项杰出的成就。与未使用这些技术时相比，操作员更多，但是每天的出货量比现在少 1/3。” [MM]