

语音拣选

# 在瓦尔特设计的无缝过渡

文 | Topsystem

瓦尔特设计有限公司位于下莱茵河畔的 Nettetal 市，是德国乃至欧洲范围内领先的相册和画框供应商。公司在 80 年前成立之初只是一个相册厂，到目前则已经发展成了相册和画框的大型供应商，在东南亚和欧盟均有可靠的生产合作伙伴。下莱茵河畔的总部约有 60 名员工和 10 名外勤人员管理着分布在全球 50 多个国家的 3000 多家客户。在瓦尔特设计的面积逾 8000 m<sup>2</sup> 的办公及仓库大楼储存着 4000 多种不同的货物。

为了能够准时且准确的发送预定货物，瓦尔特设计选择采用 TopVOX 公司的语音拣选系统 Lydia<sup>®</sup>。苹果出品的 iPod touch 也可以在此作为语音客户端投入使用。

八年前，瓦尔特设计的管理层就注意到了语音控制的拣货系统。对于该企业的决策者来说重要的是，将希望寄托于新的拣货解决方案，在硬件方面采用市场通用的标准解决方案，以便一旦有这种情况需要置办更多语音客户端就能够迅速且流畅地解决问题。此外，他们还希望移动的语音计算机能够通过显示屏来操作。最终的决定倾向于使用惠普生产的 Pocket PC。“因此我们需要一个能够在这个平台上运行的语音拣选系统。TopVOX 公司的 Lydia<sup>®</sup> 是当时唯一能够满足这个条件的系统。”瓦尔特设计的人事和 IT 部门主管 Oliver Jordans 如是说。

## 效率更高且错误更少

采用语音拣选解决方案的目标很明显，就是提高拣选效率以及大幅降低

送货时装货的错误率，这些目标都轻松实现了（如图）。在成功采用了该系统八年多以后的今天，更换陈旧的硬件设备成了唯一需要解决的问题。Oliver Jordans 说：“这一次我们也选择了已有的硬件终端。iPod touch 机身轻、屏幕大。此外，我们还可以通过苹果的配置程序简单、轻松地进行配置，以防误用。”

由于瓦尔特设计的运营环境对设备并没有特别要求，因此并不需要能够应对极端温度、湿度或者其他环境负荷的硬件设备。瓦尔特设计有限公司是 TopVOX 公司的首位使用 iPod touch 作为硬件解决方案的客户，这一转变对位于亚琛附近的语音系统专家来说也是一场首演。

## 更多命令和更多服务

对于 TopVOX 公司来说，挑战来自于如何将已有的 Lydia<sup>®</sup> 应用完整地嵌入全新的 iOS 平台。仅在一个星期之内，基于 iOS 系统的应用就已经开始和现有的 WindowsMobile 解决方案同时运行了。Oliver Jordans 描述道：“系统转换在很短的时间内就完成了，并且在初次测试的时候就已经和之前的解决方案相当接近了，我们的员工几乎都感觉不到有什么差异。”只有服务命令如“Lydia<sup>®</sup> 大声点 / 小声点”或者“Lydia<sup>®</sup> 快一点 / 慢一点”等可调节语音输出的音量和速度的



语音拣货明显提高拣货效率并且大幅降低送货时装货的错误率

命令是全新的，这两个选项在仓库员工中间都很受欢迎。

“同事们对新的硬件设备很满意，特别是机身轻和屏幕大这两大优点。”Oliver Jordans 说。不间断需要显示屏的应用很快会耗尽 iPod 的电池电量，因此，在瓦尔特设计拣货程序只有在启动的时候才使用屏幕，之后就会被关掉。这样电池就可以使用一整个工作日。

## 通过语音命令印刷

瓦尔特设计为其客户提供量身定制印刷价格标签等支持服务，货物提取以后将根据需求按实际提取货物的数量印刷相应的价格标签，这一过程可以通过无线网络直接在提货处完成。

新的 iOS 应用让使用者可以在有需求的时候通过语音命令“重复印刷”来单独加印零散的标签，这将大大减轻在尚未使用这个应用之前必须到发货处修正印刷错误的工作量。[MM]