

# 嘉里物流

---

## lesara语音应用研究



## 企业简介

嘉里物流是亚洲领先的物流服务供应商，也是众多国际百强品牌一致之选。嘉里物流总部设于香港，环球网络遍及六大洲，于大中华及东盟地区拥有最庞大及密集的配送网络和物流枢纽。核心业务包括综合物流、国际货運、快递及供应链解决方案等，为各类型商品、非商品及辅助销售材料提供专业物流服务。来自不同行业的国际百强品牌，选择嘉里物流作为他们的物流伙伴，包括：时尚服饰及精品、电子科技、食品及饮料、快消品、工业及物料科学、汽车、医药等行业。

## 业务发展及遇到的瓶颈

嘉里大通，全球领先的物流服务供应商，其所服务的lesara项目，是一家欧州服装电商，将仓储放在了国内，面临的是日益增加的订单量与拣货效率上不去之间的矛盾，由于劳务外包，人员流动性大，培训压力大，上手周期长，效率低位徘徊等问题始终困扰着管理方，因而迫切需要增加出口的能力（拣货效率的提升），来应对进口（订单量的激增）的压力。



## 语识-REP穿戴式语音软件的导入

语识-REP穿戴式语音软件的导入，源于2016年下半年，对于lesara项目的运作，提升是迅速的，有效解决了人员流动性的问题，新人进来，半天即可熟练进入拣货作业状态，约一天即可比肩熟练作业人员，效率提升明显，轻松应对单量提升曲线，随着单量及仓库面积的双扩，现lesara已全面导入语识-REP穿戴式语音软件。



## 语音解决方案的成果

### ■ 目标

- 提升拣货效率、出货准确率
- 减少新人培训成本
- 有效应对业务快速增长
- 库内作业控制成本
- 保证新老员工工作效率

### ■ 技术目标

- 用新技术取代纸张拣选
- 借助语音计算提高生产力
- 建立每日报表生成
- 建立对员工工作效率的分析机制，以实现精益管理

### ■ 应用范围

- 按件及按盒拣选

### ■ 安装

- 语识-REP穿戴式语音软件WMS无缝集成
- 语识-REP穿戴式语音软件移动计算设备
- 语识-REP穿戴式语音软件耳机
- 语识-REP穿戴式语音软件蓝牙指环

### ■ ROI

- 计划12个月收回投资成本

### ■ 成果

- 准确率达到99.99%
- 效率提升了49%（按件数）
- 缩短培训时间，同时提升员工有效工作时间
- 省去了现场组长的分单工作
- 一次拣选多单，优化拣选流程，减少行走路径
- 释放双手双眼，大大提升员工满意度
- 提供每日、周、月效率电子邮件报表，为管理层对拣选员进行绩效考核提供依据
- 提供储位拣货时间点电子邮件报表，为管理层对现场进行改善提供依据





深圳嘉里物流Lesara项目仓库位于福田保税区德宝物流大楼，仓库面积约1.5万平方米，拣选SKU数量6万余个，每日拣选数15000件，是专为国外服务电商提供仓储配送服务的物流中心。



## 语识-REP穿戴式语音软件导入后的成效

### ■ 准确率提高

语识-REP穿戴式语音软件播报通道及库位，拣货人员到达对应库位后回复语音系统，此时语识-REP穿戴式语音软件才会提示CartonID后三位，通过提示信息拣货员找到对应商品并扫描商品条码正确后才会告知拣选多少件或下一库位商品，有效地避免了错拣、乱拣的现象。另外，语识-REP穿戴式语音软件不仅提高了准确率，同时规范了拣选作业的流程，使员工更加规范的作业，不依赖于员工的个人行为，保证了拣选作业的一致性和统一性。



语识-REP穿戴式语音软件导入几个月后，分拣拣的准确性已经达到了99.99%。对准确率的要求，是嘉里对于客户的承诺，语识-REP穿戴式语音软件帮助其达成了这种承诺。不仅在于语识-REP穿戴式语音软件能拣到正确的商品，更在于其快速、准确的指引及可追溯地过程。



## ■ 拣货速度加快



语识-REP穿戴式语音软件的导入，大幅提高了员工的工作效率。据嘉里统计，人均拣货数量提高了49%。现在深圳嘉里Lesara仓库中不会再看到这样的场景：员工一手拿拣货纸单和笔、另一手提着中转箱去拿货物，个别通道由于光线不足而看错通道或库位等，速度也非常的缓慢。使用语识-REP穿戴式语音软件拣选只需要用耳朵听就好，双手可以很自如的去拿商品。由于解放了员工的双手（不需在拣货单上书写）和双眼（不需看纸张），让员工的工作更加轻松、自在，工作效率也相应地得到了大幅度的提升。语识-REP穿戴式语音软件导入前，拣货员是逐单拣货（1次1单），语识-REP穿戴式语音软件导入后批次拣货（1次多单），优化了拣选流程，同时减少了行走路径，提升了拣选效率。批次拣选是一次拣选多个拣货任务，将拣取商品总数量对应到一个拣选车上。

## ■ 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。自从导入了语识-REP穿戴式语音软件之后，对新员工的培训只需半天，即可实现库内独立作业（录制模板15分钟，拣选练习2小时）。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。员工对于语识-REP穿戴式语音软件的反馈良好，不仅工作效率提高了，工作起来也更为轻便、容易。如此一来，在有效降低员工培训成本的同时，也提升了员工的有效工作时间。



## ■ 实时操作实时管理

语识-REP穿戴式语音软件可实现对每项操作与指令完成情况的准确追踪，使管理者能够对每个员工的操作进行实时掌控。现在，管理者能够准确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指导的得力工具。

## ■ 快速收回投资成本

嘉里物流在Lesara项目引入的语识-REP穿戴式语音软件达到预期效果，提升效率并降低了成本，目前已在仓库中全面使用语识-REP穿戴式语音软件拣货，并计划在12个月通过节省用人成本收回投资，创造更大的效益。

## ■ 展望未来

提高服务品质，是嘉里大通的永恒追求，一直致力于成本的改善和效率优化来提升服务品质，语识-REP穿戴式语音软件的应用为其提供了平台及大数据基础，嘉里大通计划逐步将语识-REP穿戴式语音软件应用到其他物流中心，进一步实现业务应对。



上海语识信息技术有限公司  
Shanghai Richvoice Technology Co., Ltd.

上海日趋信息技术有限公司  
Shanghai Richinfo Technology Co., Ltd.

地址：上海市杨浦区平凉路1112号银鹿大厦12楼（200090）

电话：021-51875899

传真：021-65211170

网站：www.richvoice.cn