

# 顺丰速运

---

## 顺丰优选语音应用研究



## 企业简介

1993年，顺丰诞生于广东顺德。自成立以来，顺丰始终专注于服务质量的提升，持续加强基础建设，积极研发和引进具有高科技含量的信息技术与设备以提升作业自动化水平，在国内外建立了庞大的信息采集，市场开发，物流配送，快件收派等速运业务机构及服务网络。

在持续强化速运业务的基础上，顺丰积极拓展多元化业务，针对电商，食品，医药，汽配，电子等不同类型客户开发出一站式供应链解决方案，并提供支付，融资，理财，保价等综合性的金融服务。与此同时，依托强大的物流优势，成立顺丰优选，为客户提供品质生活服务，打造顺丰优质生活体验。

## 业务发展及遇到的瓶颈

顺丰优选由顺丰集团倾力打造，以“优选商品，服务到家”为宗旨，依托线上电商平台与线下社区门店，为用户提供日常所需的全球优质美食。顺丰优选主要经营生鲜类商品，对品质要求很高，顺丰集团花重金在全国建设了27个深冷仓库，这些仓库的温度维持在摄氏零下-28度，在这种工作环境下，传统的手持终端设备（RF）出现大量的损坏，极少数可供使用的RF也会出现电池寿命大大缩短，触摸界面不灵敏的现象，而且每次RF从深冷仓库带出时都会在外表集聚大量冷凝水珠，导致无法进行正常的条码扫描。所以管理层早早就意识到在深冷仓库必须采用更先进的数据采集手段。

顺丰优选秉承顺丰速运的服务理念和服务优势，强调食品安全与优良品质，力求把每个购物体验环节都做到最好，为客户提供安全、便捷和舒适的网购体验，因此十分看重订单的时效性和准确性；然而仓库内落后的纸单拣选已经无法满足业务的需求，并且由于劳务外包，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。

## 语识-REP穿戴式语音软件的导入

面对庞大的配送网络以及业务量，顺丰的管理层认为，必须导入先进的管理手段提升仓库的运行效率。2016年9月语识-REP穿戴式语音软件首次在广州仓进行了试用，操作人员在短缺内即熟练掌握语音操作，工作效率、准确率均有显著提升。在多角度对比评估之后，顺丰管理层确定导入语识-REP穿戴式语音软件，并首先应用在压力最大、成本控制最难以把握的拣货环节。目前已经在华东、华南、华中等地区的5个仓库上线语识-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

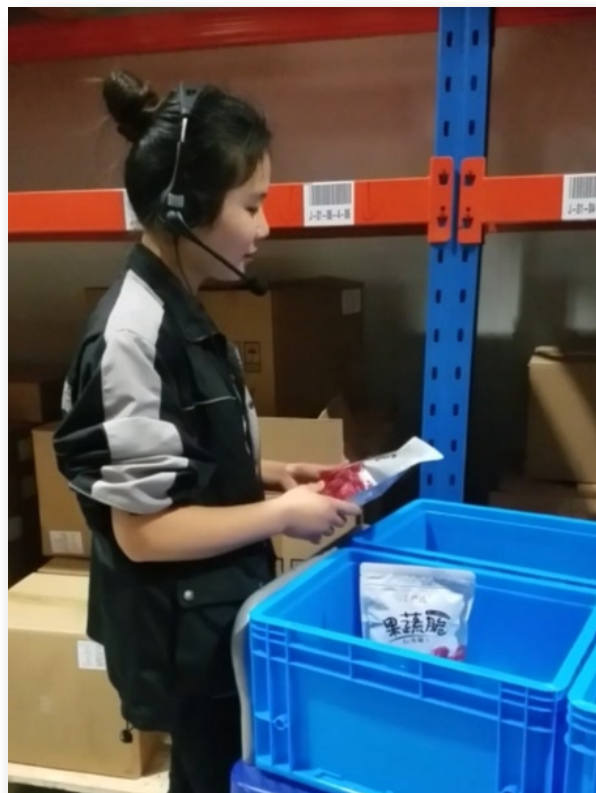
- 语识-REP穿戴式语音软件与WMS无缝集成
- 语识-REP穿戴式语音软件移动计算设备
- 语识-REP穿戴式语音软件耳机
- 语识-REP穿戴式语音软件蓝牙指环

### ■ ROI

- 计划8个月收回投资成本

### ■ 成果

- 准确率达到99.99%
- 效率提升了1倍（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、边拣边播，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
- 电子看板展示了员工的即时效率，增加了员工的积极性





## 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，语识-REP穿戴式语音软件在播报库位的同时还会提示所拣货物的简述如：“牛奶”，通过提示信息拣货员能快速找到对应商品，并回复商品条码后2位进行校验。校验通过后，系统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。



通过对语识-REP穿戴式语音软件拣货的准确率做了全面的分析：

语识-REP穿戴式语音软件导入几个月后，分拣的准确性已经达到了99.99%。对准确率的要求，是顺丰对于客户的承诺，语识-REP穿戴式语音软件帮助其达成了这种承诺。不仅在于语音能拣到正确的商品，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。

据顺丰统计，人均拣货数量提高了1倍。现在顺丰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。员工对于百特麦语音分拣系统的反馈良好，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。

## ■ 轻松应对深冷工作环境

语识-REP穿戴式语音软件无需让操作人员对屏幕或者按钮进行操作确认，只需要通过说话的方式与系统对话，这种交互方式既轻松又流畅，语识-REP穿戴式语音软件所使用的硬件设备可以在这种环境下正常工作不发生问题。客户在长达6个月的测试期间，没有发生任何硬件设备损坏，给客户带来了深深的信赖感。



## ■ 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

顺丰投入的语识-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，是顺丰速运的永恒追求，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，顺丰计划逐步将语识-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