

特別企劃

アンダーウェア

"Have a good day, with nice underwear"

グンゼ株式会社

い箱

物流設備在零售業的運用

自 21 世紀以來，零售業開始快速地向資訊系統化方向發展。從 POS 系統的應用，到 24 小時連鎖店物流系統的設計管理，從零售業物流系統的變革情況來看，實現高效、集約化、合理化將成為電商化零售業物流體系的發展趨勢。那麼，零售業該如何有效運用先進物流設備提升物流效率、降低物流成本，以順應產業發展趨勢。本期特別企劃，我們將與讀者分享智慧自動化物料搬運解決方案，探討物流設備在零售業倉儲物流中應用的案例。

(編輯部)

Vocollect 語音與曼哈頓 SCALE™ 協助線上零售商 GraysOnline 業務成長， 生產力提升達 15-20 個百分點

■文 / 沈 建

企業簡介

GraysOnline是澳大利亞線上零售和拍賣公司，其產品由製造商和分銷商直接供應，涵蓋消費品、工業及商業產品。GraysOnline於20世紀20年代成立於古爾本(Goulburn)，最初為一家畜拍賣公司，在2000年決定轉型為線上零售商，以獲得更廣泛、更深入的市場基礎。



目前，GraysOnline在澳大利亞及紐西蘭共雇用了550名員工，組成了一支訓練有素的客戶服務及專家團隊，為從電子產品、葡萄酒、汽車到採礦設備的80多種產品提供客戶服務。公司每月總共向消費者和企業銷售約230,000項產品。

大約14年前，公司決定轉型成為線上零售商，轉型後年營業額逐年穩步成長，從5,000萬美元成長至超過4億美元。

正是在這前所未有的持續增長背景下，6年前，GraysOnline決定重新評估其倉庫運營，其中涉及將現存的四個倉庫整合成一個位於雪梨西區赫布希(Homebush)的集中配送中心(DC)，面積達323,000平方英尺(30,000平方米)。在此期間，GraysOnline還將整個倉庫管理系統(WMS)升級為曼哈頓SCALE，導入了新功能：支援物流執行的供應鏈架構，簡化操作，提高效率並引進定義清晰的流程。



挑戰

兩個公司，一個倉庫

繼赫布希配送中心成功實施倉庫管理系統升級之後，GraysOnline希望進一步擴大與曼哈頓的合作，以促進持續的增長，同時在對客戶影響最小化的情況下整合新收購的公司—oo.com.au線上百貨的庫存。

雖然GraysOnline仍然決定讓兩個品牌獨立運營，但是審核了oo.com.au的倉庫運營之後，決定把所有庫存整合至赫布希的倉庫中。整合之前，oo.com.au的自營倉庫位於羅斯伯里(Roseberry)，其傳統的內置倉庫管理系統在控制庫存和適應變化的能力方面有所侷限。

oo.com.au擁有超過30,000件產品，每週為10,000名客戶服務，GraysOnline需要確保把庫存無縫整合至赫布希倉庫，並且儘量縮短停工時間。

GraysOnline的倉庫經理Rick Jacobs說：“我們決定把oo.com.au的倉庫融入GraysOnline的現有倉庫中，主要是希望減少

長期運營成本並簡化倉庫流程，但是我們需要確保oo.com.au的客戶完全不受此次倉庫整合的影響。”

公司還發現，部分流程，包括RF手持終端操作，已經過時，不能再提供業務發展所需要的靈活性、速度和準確率。因此，曼哈頓建議採納語音技術作為按件揀選操作的理想技術，以支援GraysOnline快節奏

的電子商務環境。

為此，GraysOnline實施了Vocollect語音技術以實現新倉庫管理系統的潛力。

Vocollect語音通過即時介面與曼哈頓SCALE無縫連接，確保所有指令都能以語音的形式清晰地傳達給操作員，操作員的回復也能準確無誤地通過驗證，並被註冊在系統中。

Vocollect解決方案能提供整個揀選操作的即時快照，這一點很重要，因為一個區域發生的事情可能會以階梯滲透的方式很快地影響到另一個區域。從操作員的語音設備傳送至倉庫管理系統的資訊允許倉庫所有區域進行流程優化—從而能夠縮短每項任務的時間，把工作流程間的任務整合在一起，並且能夠交叉執行任務以消除不必要的停工時間。

此外，隨著GraysOnline的發展與變化，需要能不斷適應運營需求的工作流程與功能。語音系統高度可擴展性與靈活性的特點能夠支援這些變化，並能促使勞動力與企業的雄心一同成長。

解決方案

語音帶動業務增長

Vocollect語音之所以被選中，替代原有的RF手持終端操作是因為語音是真正的可移動解決方案，能夠提供“釋放雙手與雙眼”的工作流程。操作員能集中注意力完成任務，而不需要翻轉和閱讀表單，或不斷按壓手持設備上的按鈕。

Vocollect解決方案還能提供配送大廳的操作員與倉庫管理系統之間即時、雙向的資料流程，使得經理能夠輕鬆產生檢測報告，系統同時還能為經理提供從運營到個人表現的全面、精準的見解。

Jacobs說：“在倉庫實施Vocollect語音和曼哈頓SCALE之後，我們體驗到了巨大的成功，獲得了對整個供應鏈更佳的控制力與可視性，同時在倉庫運營方面實現了15-20%的生產力提升。正是這些成功的經驗使我們更有信心，相信這個全面集成的解決方案的靈活性與整合力量能確保在完成如此複雜的任務時，最小化停工時間。”

配送大廳的操作員安全性也得到了提升。



因為操作員現在可以抬起眼睛，觀察周圍的情況，大大降低了受傷的可能性。

結果

快速、無縫的集成

整合之後，GraysOnline持續體驗到無數的好處。

“把oo.com.au的庫存整合至現有的倉庫只花了不到一個月的時間，這是前所未有的，尤其是考慮到庫存的規模和產品庫存單位(SKU)的數量。更重要的是，在這個過渡時期我們仍然能夠為客戶服務，最小化對訂單及交付的影響，” Jacob說。

庫存整合及最初調整階段之後，尤其是oo.com.au庫存調整到新倉庫的過渡時期，集團在倉庫運營各個方面都看到了生產力提升、更佳的可視性與更好的庫存控制。

“現在，供應鏈的各個階段都擁有更佳的可視性。與2008年導入曼哈頓SCALE時相比，我們的揀選能力增加一倍。與Vocollect解決方案整合之後，語音導向揀選流程帶來了進一步的顯著增長，” Jacob說。

“以葡萄酒類產品為例，Vocollect語音與曼哈頓SCALE組合，使我們每天的出貨量達到2,500至3,000箱酒。這是一項傑出的成就。與未使用這些技術時相比，那時操作員更多，但是每天的出貨量比這個數量少三分之一。”