

Iwo Nowak

Technologia głosowa w magazynie – coraz bardziej doceniana

W pogoni za zwiększaniem wydajności i wykorzystania potencjału logistyki magazynowej trwają poszukiwania uniwersalnej technologii, którą można zastosować w gospodarce magazynowej – począwszy od małych centrów spożywczych, przez hurtownie farmaceutyczne i kosmetyczne, po wielkopowierzchniowe centra logistyczne. Jednym z rozwiązań, zdobywającym coraz większe grono sympatyków, jest system głosowy Vocollect¹, wykorzystywany w gospodarce magazynowej dla obniżenia kosztów operacyjnych, zwiększenia efektywności oraz pełnego wykorzystania istniejącego potencjału magazynów i hurtowni w Polsce.

W przekonaniu specjalistów, wzrost powierzchni magazynowych w Polsce, dedykowanych zarówno branży spożywczej, farmaceutycznej, kosmetycznej, jak i Automotive, AGD, czy IT sprawia, że nasz rynek usług logistycznych staje się coraz bardziej złożony. „Klienci oczekują indywidualnych rozwiązań, dostosowanych do specyfiki danego produktu – począwszy od przyjęcia towaru, przez monitoring dostaw i partii, ewidencjonowanie, mechanizację i automatyzację prac związanych z obsługą magazynu, sposób ustawienia regałów w magazynie i wybór metod składowania towarów, inwentaryzację, aż po przygotowanie towaru do transportu” – twierdzi Krzysztof Banaś, Dyrektor Sprzedaży firmy SKK SA Kraków, wprowadzającej w Polsce rozwiązania Vocollect.

Coraz bardziej w działalności magazynowej liczy się szybki i łatwy dostęp do informacji o lokalizacji obsługiwanego towaru, obniżenie kosztów operacyjnych, bezpieczeństwo pracowników i wysoki wskaźnik dokładności w kompletowaniu przesyłek. „Osiągnięcie najwyższych wskaźników w zarządzaniu magazynem czy hurtownią jest możliwe dzięki zastosowaniu najnowocześniejszych technologii, do których należy system komunikacji głosowej. Rozwiązania Vocollect mogą zostać wprowadzone w dowolnym momencie łańcucha, bez konieczności zmian w funkcjonowaniu jego pozostałych elementów, czy też zmian w systemie pakowania i znakowania towarów” – ocenia Frank W. Rissler,

Business Development Manager Vocollect Central Europe.

Zastosowanie mowy, która jest dla ludzi najbardziej naturalnym sposobem wymiany informacji, w rozwiązaniach stosowanych w gospodarce magazynowej i przemyśle stanowi przełom w komunikacji między systemem komputerowym, zarządzającym pracą magazynu czy hurtowni, a jego użytkownikiem. Technologia i rozwiązania Vocollect pozwalają na pewną i skuteczną komunikację między człowiekiem i systemem komputerowym, również po polsku. Zastosowanie takiego systemu jest tym bardziej opłacalne, im więcej wykonywanych czynności wymaga użycia rąk. Zestaw głosowy pozwala uwolnić obie ręce i wzrok operatora od kartki z listą towarów do wydania, czy terminala kodów kreskowych. Stąd wynika szczególna predyspozycja zestawu głosowego do kompletacji paczek lub palet oraz do rozmieszczania towaru w magazynie. „Szacuje się, że użycie takiego rozwiązania przynosi wzrost efektywności tych operacji o około 15 - 35%” – podkreśla Adam Bałazy, Konsultant ds. Systemów SKK SA.

Jak to działa

Dzięki terminalom głosowym Talkman, człowiek pracujący w magazynie może otrzymać każdą dostępną w systemie komputerowym informację potrzebną do wykonania swoich zadań. Operator otrzymuje z systemu polecenia głosowe i głosem potwierdza ich wykonywanie, zgodnie z zaprojektowanym scenariuszem. Przykładowy model działania:

- System: „idź do półki 123 i podaj jej cyfrę kontrolną”
- Operator odczytuje cyfrę kontrolną z półki a system sprawdza jej poprawność
- System: „pobierz 5 kartonów towaru A i podaj ich cyfry kontrolne”
- Operator potwierdza pobranie, a system na bieżąco sprawdza prawidłowość i ilość pobranych kartonów
- Czynności te są powtarzane do zakończenia kompletacji paczki i operator otrzymuje kolejne zadanie.

„Scenariusz operacji jest przez nas zawsze dostosowywany do indywidualnej organizacji i może uwzględniać na przykład

termin ważności, czy partię produkcyjną. System głosowy Vocollect umożliwia uzyskanie dokładności kompletacji wydawanych towarów na poziomie 99,99%. System jest także odporny na zmiany tonacji głosu operatora czy chrypkę. W razie zdecydowanej zmiany głosu, przed przystąpieniem do pracy system może przeprowadzić kilkuminutowy trening, w którym nauczy się nowego brzmienia głosu operatora” – wyjaśnia A.Bałazy.

Korzyści

Użycie technologii głosowych zapewni łatwy, dwukierunkowy sposób komunikacji między systemem komputerowym (na przykład Systemem Zarządzania Magazynem WMS), a jego użytkownikiem (na przykład pracownikiem magazynu, który kompletuje towar do wydania z magazynu). „W przeciwieństwie do pracownika używającego papierowej listy albo zwykłego terminala z ekranem i klawiaturą, użytkownik Talkmana ma cały czas obydwie ręce wolne, a wzrok i całą uwagę może skupić na wykonywanej pracy. Korzyści z zastosowania systemu są największe tam, gdzie wartość wnosi praca wykonywana przez człowieka. Na przykład przy kompletacji przesyłek oraz tam, gdzie używanie tradycyjnych narzędzi jest trudne i niewygodne – na przykład w chłodni” – dodaje K.Banaś.

Zdaniem Franka W. Risslera, identyfikacja głosowa jest prawdopodobnie jednym z najważniejszych przełomów technologicznych w dystrybucji magazynowej w ostatnich latach. Dostarcza ona do 35% wzrostu wydajności, natomiast jej dokładność wynosi 99,99% i poprawia jednocześnie bezpieczeństwo pracy oraz poziom satysfakcji z wykonywanych zadań. „W porównaniu z innymi rozwiązaniami dostępnymi na rynku, aplikacje głosowe są relatywnie łatwe do wdrożenia na każdym etapie łańcucha dostaw. Dodatkowo, już po około półgodzinnym szkoleniu pracownik może przystąpić do pracy. Zwrot z inwestycji następuje maksymalnie w ciągu 12 miesięcy, natomiast dokładność wzrasta o około 50% w przeciągu 6 - 9 miesięcy” – podsumowuje Rissler.

¹ Firma Vocollect powstała w 1987 r. w Pittsburghu w Pensylwanii przy Carnegie Mellon University (czołowym ośrodku akademickim zajmującym się różnymi aspektami mowy). W 1989 r. po raz pierwszy zastosowała swoje rozwiązanie w Ford Motor Company, usprawniając procedury przeglądów samochodowych. W Europie rozpoczęła działalność w 2003 r., otwierając pierwszy oddział w Wielkiej Brytanii. Szacuje się, że prawie 90% pracujących w magazynach systemów sterowania głosem korzysta produktów Vocollect (przyp. red.).