

17.10.2019 (<https://magnit-info.ru/press/news/detail.php?ID=28643516>)

«Магнит» внедряет на распределительных центрах технологию голосового управления



Компания уходит от использования ручных терминалов сбора данных и внедряет технологию Pick-by-Voice — голосовое управление складскими операциями. По итогам тестового периода на пяти распределительных центрах (РЦ) производительность персонала выросла на 11%. «Магнит» планирует перевести 38 РЦ на новую систему до конца второго квартала 2020 года.

Задача технологии — освободить руки и глаза операторов склада, поэтому ручные терминалы заменила гарнитура с наушниками и микрофоном, которая распознает речь. Теперь вместо текста на экране терминала сотрудник получает голосовые сообщения с пошаговыми указаниями по выполнению задачи (например, где взять товар, в каком количестве и куда отнести собранный заказ) и также отвечает вслух.

В итоге человек больше не отвлекается на чтение информации, у него освобождены руки и его внимание полностью сконцентрировано на выполнении задания.

Важно и то, что, принимая информацию на слух, персонал лучше ориентируется в обстановке вокруг. Это повышает безопасность работы в сложной топологии склада и при большом количестве движущихся объектов вокруг.

Pick-by-Voice на РЦ «Магнита» внедрила компания «АйВойс». Каждый сотрудник получает индивидуальную гарнитуру, которая адаптируется под его голос. Если система не распознала сказанное, она попросит повторить. При этом, если у человека имеется дефект речи или акцент — технология обучится и построит модель голоса этого сотрудника, чтобы в дальнейшем распознавать без ошибок. Сегодня на пяти РЦ с новой системой уже работают более 200 человек. После внедрения технологии каждый РЦ переведет 45% штата на голосовое управление.

«Во время тестирования Pick-by-Voice мы зафиксировали улучшение основных показателей работы склада: сокращение сроков сборки заказов и расходов на складскую обработку грузов, уменьшение количества ошибок при отборе и увеличение пропускной способности склада. После внедрения технологии на всех наших распределительных центрах мы ожидаем получить внушительный рост эффективности, особенно с учетом масштаба компании и сложности бизнес-процессов», — рассказал руководитель проекта департамента логистики «Магнита» Евгений Колесников.