EXKLUSIV IN FM DAS LOGISTIK-MAGAZIN

Drogeriekette ‚Ihr Platz' setzt beim Kommissionieren auf Voice-Technologie von Prologistik

Schneller und günstiger bei weniger Fehlern

Bereits seit mehr als 10 Jahren setzt das Unternehmen ‚Ihr Platz' auf die beleglose Warenvereinnahmung und Kommissionierung. Nachdem die renommierte Drogeriekette ihre wirtschaftlichen Turbulenzen gemeistert hat, wird nun die Informations-Logistik auf den neuesten Stand gebracht. Da das bewährte Lagerverwaltungssystem PL-Store mit den integrierten Standardmodulen für ein Staplerleit- und Kommissioniersystem ausgestattet ist, kann die sprachgestützte Kommissionierung ohne größere Softwareumstellung durchgeführt werden. Die Kommissionieraufträge werden damit bedarfsgerecht, zeitnah und fehlerfrei durchgeführt und bereitgestellt. Die sprachgestützte Kommissionierung führte zur Leistungssteigerung bei gleichzeitiger Qualitätsverbesserung.

In Halle I der Drogeriekette ‚Ihr Platz' wird sprachgestützt kommissioniert

Pick-by-Voice-Kommissionierung in Halle II: Die Hände bleiben frei zum Zupacken

Schon seit 1996 hat die Drogeriekette ‚Ihr Platz' GmbH & Co. KG, Osnabrück, das Systemhaus Prologistik GmbH aus Dortmund mit der Implementierung der Logistik-Standardsoftware PL-Store beauftragt. Nach wirtschaftlichen Turbulenzen waren die Jahre 2001 bis 2005 durch Umstrukturierungen gekennzeichnet. Im Januar 2006 gab es mit 300 Mitarbeitern im Zentrallager Osnabrück einen Neubeginn, der mit der Modernisierung der Lagerstrukturen eingeleitet wurde. Heute wird in den Lagerbereichen beleglos gearbeitet. Bestellungen und Änderungen werden im Warenwirtschaftssystem von SAP erfasst und automatisch an das Lagerverwaltungssystem (LVS) übergeben. Das LVS PL-Store verwaltet offene Bestellungen bis zur abschließenden Bearbeitung, eingehende Waren werden direkt im LVS online abgewickelt und verbucht. Das LVS übernimmt die komplette Bestandsverwaltung. Die Steuerung und Überwachung der gesamten logistischen Prozesskette, vom Wareneingang über die Einlagerung und Kommissionierung einschließlich der Nachschubsteuerung, obliegt dem LVS.

Mit der Organisation der Abläufe wurden zusätzlich zwei autarke, vollautomatische Lagerbereiche in Betrieb genommen, deren Verwaltung die Lagerverwaltungssoftware PL-Store von Prologistik übernahm. Die Kommissionierung in den Lagerbereichen wurde von Infrarot auf WLAN und damit gleich auf die Voice-Technologie umgerüstet. Bis Herbst 2007 wird der Voice-Einsatz auch auf die Bereiche Bereitstellung, Verdichtung und Verladung ausgeweitet.

Den Kern dieses Voice-Systems bilden die Spracherkennung und die Umsetzung optimaler Voice-Dialoge. Auf diese Weise können Abläufe wie Kommissionierung, Verdichtung, Verladung unterstützt werden. Die Mitarbeiter können das Gehörte gleich in eine Aktion umsetzen, ohne erst visuelle Informationen verarbeiten zu müssen. Das PL-Voice-System zeichnet sich durch seine ‚Sprecherunabhängige Spracherkennung' aus und verzichtet vollständig auf das Erstellen von individuellen Sprachprofilen. Jeder kann mit einem x-beliebigen Gerät und einem Kopfhörer direkt losarbeiten. Auf Dialekt, Geschlechter und Altersgruppen, spezifische Unterschiede im Sprachprofil, wurde schon bei der Entwicklung der Spracherkennung Rücksicht genommen. Auch Variationen eines Sprachbildes, zum Beispiel bei einer Erkältung, werfen keine Probleme auf.

Die physikalische Einlagerung und Kommissionierung erfolgt weiterhin manuell mit entsprechenden Geräten wie Kommissionierwagen, Schubmaststapler und Handhubwagen. Die Mitarbeiter werden für die beleglose Arbeit mit mobilen Voice-Clients ausgestattet, sodass sie über Datenfunk mit dem LVS kommunizieren und dabei ihre Hände und Augen ‚frei' haben. Zur Ausrüstung der sprachgeführten Mitarbeiter gehören ein Head-Set, der Zigarettenschachtel große Voice-Client und ein Wechselakku.

Bei der Voice-Kommissionierung erfolgt die Bearbeitung der einzelnen Positionen mittels Prüfziffernkontrolle am Platz. Zusätzlich wird dem Mitarbeiter zu Beginn der Kommissionierung angesagt, wie hoch das Gesamtgewicht des Auftrages ist und welches Ladehilfsmittel zum Einsatz kommen soll. Im Falle einer Parallelkommissionierung wird dem Kommissionierer neben dem Gewicht auch die Anzahl der zu kommissionierenden Aufträge mitgeteilt.

„Bei der Einführung haben wir nicht alle Bereiche gleichzeitig aufgeschaltet. Wir haben ‚klein angefangen' in einem Arbeitsbereich, wo ein Arbeitsvolumen pro Tag für eine Person vorlag.

Diese Bereiche haben wir dann sukzessive ausgebaut. Zudem liegt uns daran, die Mitarbeiter stressfrei an Veränderungen heranzuführen“, erläutert Frank Scharrenbach, stellvertretender Betriebsleiter der ‚Ihr Platz‘ GmbH & Co. KG, die Vorgehensweise bei der Einführung der PL-Voice-Technologie. Der Strukturierung des Lagers liegt die Überlegung zu Grunde, die zu kommissionierenden Aufträge möglichst schnell durchzuführen. Von daher wurde das Lager in sogenannte Aussuchbezirke unterteilt, wobei ein Aussuchbezirk dem Arbeitsbereich eines Kommissionierers entspricht. Dadurch kann ein Auftrag von mehreren Kommissionierern gleichzeitig und unabhängig bearbeitet werden, was die Durchlaufzeit eines Auftrags verringert.

„Ich war überrascht, wie schnell wir mit der Pick-by-Voice-Technologie von Prologistik die Mitarbeiter erfolgreich einsetzen konnten. Denn aus meinen bisherigen Erfahrungen, unter anderem bei einem anderen Unternehmen im Umgang mit derartigen Systemen, mussten regelrechte Trainingsphasen von ein bis zwei Stunden absolviert werden“, berichtet Horst Hellmich, Kommissionierleiter bei ‚Ihr Platz‘ GmbH und führt weiter aus: „Mit dem dortigen, nicht Sprecher unabhängigen System aus den Staaten musste erst das ganze Sprachprofil des einzelnen Mitarbeiters angelegt werden. Sollte dieser Mitarbeiter zum späteren Zeitpunkt erkältet sein oder nur mit heiserer Stimme artikulieren, stieß er bei diesem System auf Unverständnis. Nicht selten musste ein neues Sprachprofil eines Mitarbeiters angelegt und im System hinterlegt werden, weil dieser sich in der Trainingsphase sehr konzentriert und akzentuiert ausgedrückt hatte, aber im Tagesablauf in seine normale Sprachgewohnheit zurückfiel.“ Diese Probleme treten mit der PL-Voice-Technologie nicht auf.

Die beteiligten Mitarbeiter zeigten sich gegenüber dieser neuen Technologie sehr aufgeschlossen, auch wenn einige Mitarbeiter der Kommissionierung per Bordcomputer noch den Vorzug geben. Der parallele Betrieb von verschiedenen – auch von alten und neuen – Technologien unter Verwendung der bestehenden Software bereitet mit PL-Store keine Probleme. Dies stellt eine reale Investitionssicherheit dar.

„Exakt können wir die Leistungssteigerung durch die Modernisierungsmaßnahmen erst nach dem endgültigen Abschluss der Umstellung verifizieren. Allerdings wurde über das gesamte Lager gesehen, einschließlich der Bereiche, die zuvor bereits beleglos arbeiteten, eine deutliche Leistungssteigerung von 115 auf 122 Orderlines pro Stunde vermerkt. Die Voice-Einführung ging einher mit organisatorischen Maßnahmen, wie der Unterbringung bestimmter Artikel aufgrund von Erfahrungswerten auf günstigere Kommissionierplätze. Es handelte sich um Veränderungen im Sinne einer Optimierung des Lagerlayouts“, erklärt Frank Scharrenbach.

In Spitzenzeiten kommen auf das Lager am Tag rund 200 000 Orderlines zu. Um mit einem derartigen immensen Volumen das Hauptsystem zu entlasten, wurden Kommissioniersubsysteme eingeführt. Sie erhalten die zu bearbeitenden Kommissionieraufträge und wickeln diese unter optimalen Performancebedingungen eigenständig ab. Ansonsten verbleibt die gesamte Bestandsverwaltung sowie die übergeordneten Steuerungs- und Leitfunktionen auf dem Hauptsystem.

Die Logistiksoftware PL-Store hat sich über die Jahre bewährt. Erweiterungen sind in Kürze wieder zu erwarten, da es im Rahmen der Themen DESADV und NVE den Wareneingangsprozess entsprechend neu abzubilden gilt.

Dr. Ralf V. Schüler, Essen

Weitere Informationen

www.prologistik.de

Bordcomputer eines Gabelstaplers im Wareneingangsbereich des Logistikzentrums

Einsatz eines Kommissionierwagens beim beleglosen Kommissionieren mit IR-Technik