EXKLUSIV IN FM DAS LOGISTIK-MAGAZIN

Pick-by-Voice wird im Zentrallager der Rewe Nord in Lehrte mit Hilfe von Prologistik getestet

Uschi bringt's cool 'rüber

Nach dem Fleisch-, Frische- und Trockensortiment wird auch Obst und Gemüse im Zentrallager der Rewe Nord in Lehrte per Pick-by-Voice kommissioniert. Damit agiert dieser Standort als erster komplett ohne Belege. Doch das Projekt ist für den Dortmunder Lagerspezialisten Prologistik noch lange nicht abgeschlossen.

Kommissionierer mit Headset aus Kopfhörer und Mikrophon im Tiefkühllager von Rewe in Norderstedt bei Hamburg

Die Rewe-Gruppe setzt in ihrem Zentrallager in Lehrte auf die Wirkung der Stimme, indem sie Pick-by-Voice praktiziert. Hierbei kommuniziert der Mitarbeiter akustisch per Mikrophon und Headset über Voice-Clients mit dem Lagerverwaltungssystem. Die Niederlassung Lehrte spielte bei der Einführung der beleglosen Kommissionierung im Jahr 1998 innerhalb der Handelsgruppe eine Vorreiterrolle und arbeitet nun seit 2005 auch im Bereich Obst und Gemüse einschließlich Blumen mit diesem innovativen Kommissioniersystem. Die Vorteile bestehen zu einem nicht unbeträchtlichen Teil darin, dass das Personal die Hände frei hat, eindeutige Ansagen erhält – vermittelt über die synthetischen weibliche Stimme der ‚virtuellen Uschi' – sowie die Abwicklung schneller und mit wesentlich geringerer Fehlerquote erfolgt.

Die Sprachführung basiert auf PL Voice, dem Sprachmodul der Lagerverwaltungssoftware PL Store. Die Kommissionierbefehle werden vom LVS in Form kurzer Telegramme über das drahtlose Netzwerk (WLAN) an die Voice-Clients – tragbare Computer – gesandt. Dort werden die Informationen zu menschenähnlicher Sprache synthetisiert – das ist Uschi. Die über das Mikrophon vom Kommissionierer eingegebenen Informationen, beispielsweise Bestätigungen der Kommissionierbefehle, werden vom Voice-Client wiederum in Telegramme mit geringem Datenvolumen umgewandelt, die an das Lagerverwaltungssysteme gehen. Wichtig dabei: Sprachprofile werden nicht angefertigt, sodass die Spracherkennung sprecherunabhängig geschieht. Damit hat das System keine Probleme mit wechselnden Belegschaften.

Die Erfahrungen aus den vorherigen Aufschaltungen in den Bereichen Trockensortiment und Frische halfen beim letzten Akt der Umstellung auf das beleglose Arbeiten, und das unter unterschiedlichen Gesichtspunkten. So konnten sich die Mitarbeiter mit der Voice-Technologie durch Hilfe der Kollegen aus den anderen Abteilungen vertraut machen, daher gab keine „Angst vor dem Headset", berichtet Hans-Jürgen Loibl, Betriebsleiter der Rewe-Niederlassung Nord, und berichtet weiter: „Die Einführung im Tiefkühlkostbereich verlief ohne jedes Problem. Im Frischebereich waren dagegen mehr Anpassungen erforderlich, damit die Spracherkennung mit den lauten Umgebungsgeräuschen zurecht kam. Dieses Problem wurde aber von Prologistik innerhalb kurzer Zeit gelöst."

Beladung eines Tiefkühlcontainers. Vorteilhaft macht sich hier die Handfreiheit bei der Voice-Technologie bemerkbar

Das Vertrauen in die mittlerweile bekannte Technologie, hausintern ‚Uschi' genannt, ging so weit, dass die Aufschaltung des Bereichs Obst und Gemüse im laufenden Betrieb durchgeführt wurde, ohne irgendwelche Bedenken vor einem eventuellen Kommissionier-Gau im Saisongeschäft. „Mit einer so raschen Amortisierung der Investition haben wir nicht gerechnet", freut sich Loibl über das System, und „die Leistungssteigerung der Mitarbeiter folgte auf den Fuß". Die Aufschaltung 2005, mitten im Weihnachtsgeschäft, geschah also nicht aus Lust am Risiko. Vielmehr hatte die Niederlassung in Lehrte dadurch die Möglichkeit, beim Rewe-internen Benchmark 2005 schon komplett von der Technologie und ihrer Leistungssteigerungen zu profitieren. „Wir wollten schnellstmöglich diese Systeme einsetzen ", erklärt Loibl.

Leistung schnellte durch Voice-Technologie nach oben

An den Leistungsdaten lässt sich bemessen, dass sich die Pionierarbeit der Lehrter ausgezahlt und sich eine gewisse Voice-Routine eingestellt hat. Ohne den direkt nach einer Einführung üblichen Knick blieben die Kommissionierzahlen auf dem gewohnt hohen Niveau und steigerten sich bereits in relativ kurzer Zeit um 18 Prozent.

Vor dem Einsatz von Pick-by-Voice wurde im Obst- und Gemüsebereich anhand von Etiketten kommissioniert. Daher wurden die Mitarbeiter zunächst zwei Tage geschult, auch um ihnen die Scheu vor dem Headset mit Kopfhörer und Mikrophon zu nehmen. „Es war von großem

Vorteil, dass wir uns den Einsatz in einer anderen Abteilung vor Ort ansehen konnten“, erklärt Volkmar Jedermann, Leiter des Lagers. „Jetzt können im normalen Betrieb auch Mitarbeiter zwischen den Bereichen Obst und Gemüse und Frische wechseln, was natürlich von großem Vorteil ist. Beide Bereiche befinden sich momentan in einem Verschmelzungsprozess,“ berichtet Loibl und führt weiter aus: „Mit den Sortimenten TK (Tiefkühl) und Trocken wurde dies schon 2004 durchgeführt. Wir arbeiten bei Frische und Obst und Gemüse mit einem sehr hohen Anteil an Fremdpersonal, bei Frische 70 Prozent der kommissionierten Kollis, bei Obst und Gemüse 30 Prozent. Der Dienstleister ist jeweils derselbe. Wir disponieren das Fremdpersonal jetzt schon je nach Tagesausgangsvolumen sehr flexibel.“

Beim eigenen Personal befindet man sich noch in der Findungsphase, da im Frischebereich ein hoher Anteil an Teilzeit-Mitarbeitern beschäftigt ist, der nicht ohne weiteres in den Obst- und Gemüsebereich wechseln kann: Die Handhabung einer Joghurtkiste unterscheidet sich von der eines Kartoffelsacks mit 25 kg. In etwa zwei Jahren soll die Verschmelzung beider Bereiche abgeschlossen sein.

45 000 Kollis Obst und Gemüse im Durchschnitt

550 Filialen werden von Lehrte aus sechs Mal pro Woche mit Obst, Gemüse und Molkereiprodukten kombiniert beliefert. Je nach Fahrzeugtyp werden unterschiedlich viele Filialen pro Tour bedient. Die Anzahl der Fahrzeuge beträgt bis 190 Lkws pro Nacht, ist in diesem Bereich aber abhängig von saisonalen Schwankungen. Im Schnitt werden im Obst- und Gemüselager 45 000 Kollis kommissioniert, in der Spitze sind es 64 000, an den Wochenanfangstagen knapp 40 000.

Mit der beleglosen Arbeit begann man innerhalb der Rewe-Gruppe allerdings mit dem Standort Norderstedt im Bereich Obst und Gemüse. Doch statt ‚Uschi‘ kommt dort die Kommissionierung mit Touchpad zum Einsatz, und das Lager ist nur halb so groß wie jenes in Lehrte. Daher war Lehrte für Pick-by-Voice im Obst- und Gemüsebereich die erste Niederlassung der Rewe-Gruppe. Insgesamt arbeiten im Zentrallager Lehrte im Obst- und Gemüse-Bereich 40 Mitarbeiter. In Spitzenzeiten springen zusätzliche externe Mitarbeiter ein. Der größte Bedarf fällt bei der Auslieferung für den Montag an; in der Woche werden an weniger frequentierten Tagen nicht alle Teilzeitkräfte eingesetzt. Bei personellen Engpässen im Kommissionierbereich werden Dienstleister beauftragt. Sonntags arbeiten in der Kommissionierung Obst und Gemüse insgesamt circa 30 Mitarbeiter, während Montag und Dienstag dort nur knapp 20 benötigt werden. Die Kollileistung bei Obst und Gemüse liegt zur Zeit bei 260 pro Stunde. Im Vergleich hierzu werden in der Frische 330 Kollis pro Stunde erreicht. „Die 260 Kollis stellen einen sehr akzeptabler Wert dar“, meint Loibl. Vor Einführung der Voice-Technologie lag die Leistung bei 220 Kollis. Im TK-Bereich, wo die Umstellung direkt auf die Hightech-Lösung Pick-by-Voice erfolgte, war die Leistungssteigerung nach der Einführung mit 30 Prozent noch deutlicher.

Kommissionierung im Frischebereich Molkereiprodukte bei Rewe in Lehrte

‚Uschi‘ soll Leerstände vermeiden helfen

Bei Obst und Gemüse in Lehrte wird in Kürze eine Bestandsverwaltung realisiert. Dann soll das ‚Buchen auf Greifplatz‘ eingeführt werden. In dieser Variante wird der Kommissionierer an noch fehlenden Artikeln vorbeigeführt, sodass der Mitarbeiter keine unnötigen Stopps zu absolvieren hat. „Wir haben diese Ergänzung bereits Ende des Jahres 2005 in der Frische getestet und waren vom Ergebnis positiv überrascht. Da gab es nochmals einen Produktivitätsschub,“ berichtet Loibl.

Wie häufig es einen Leerplatz im Kommissionierlager gibt, hängt von der Qualität der Warenversorgung ab. Auf jeden Fall gilt: „Die Leistung eines Kommissionierers sinkt natürlich sofort, wenn Ware fehlt“, so Loibl. Gerade im zeitkritischen Frischesortiment Obst und Gemüse versucht man, ohne Bestandsware zu arbeiten und zumindest keinen Tagesüberhang zu verursachen. Deshalb kann ein Artikel nicht immer pünktlich zu Arbeitsbeginn auf Lager sein. Die Märkte senden Ihre Bestellungen bis 10:45 Uhr, die ersten haben dann nachmittags um 17:00 Uhr die Ware im Markt, die letzten morgens um 7:00 Uhr. Diese außerordentlich kurzen Lieferfristen von günstigenfalls sechs Stunden führen in der Warenversorgung hin und wieder zu Problemen, zum Beispiel bei kritischen Artikeln wie Erdbeeren, Himbeeren, Kirschen oder besonders Spargel. Darüber hinaus wird die Ware erst bei Wareneingang geprüft. Alles was dort verweigert wird, fehlt zwangsläufig im Lager. Der Einkauf ist zwar bemüht, schnellstmöglich Nachschub zu besorgen – aber das klappt leider nicht immer.“

Das neue Release der PL-Store-Software von Prologistik ist dafür besonders geeignet. Es berücksichtigt auch die Nachkommissionierung. Ist eine Ware beim Pick nicht da, wird die Position zurückgestellt. Sobald die Ware eingetroffen ist, kann sie im Nachpick-Verfahren, auch wenn der Kolli schon bepackt im Warenausgang steht, über einen Extra-Dialog den fertigen Kollis zugeteilt werden. Das Nachpicken erfordert sonst einen relativ hohen Aufwand. Beim neuen Release wird dem Kommissionierpersonal die Menge mitgeteilt, die für das Nachpicken gebündelt aufgenommen werden muss. Das Release wurde nach einer zweiwöchigen Testphase in jedem Rewe-Lager in Betrieb genommen, in dem PL-Store läuft.

fm

Warenerfassung per Barcodescanner im Tiefkühlbereich im Rewe-Lager in Norderstedt. Die Daten gehen an den Rechner

Weitere Informationen

www.prologistik.de