

Post-Tochter DHL Fulfilment baut in Greven neues Logistikzentrum für Shoppingsender HSE24

Hohe Flexibilität für Teleshopping-Kunden

In der Stadt Greven an der Ems, 15 km nördlich von Münster, errichtet die Deutsche Post-Tochter DHL Fulfilment derzeit ein hochmodernes Logistikzentrum. Das Zentrum, bestehend aus einem zweigeschossigen Versandgebäude mit 18 200 m² Gesamtfläche, einem 30 m hohen Hochregallager mit 16 000 Palettenplätzen sowie einem 2000 m² großen Verwaltungsgebäude, wird in unmittelbarer Nachbarschaft des bestehenden Paketzentrum von DHL Express gebaut. DHL wickelt dort ab Mitte 2006 die gesamte Logistik für den Shoppingsender HSE24 ab. Die Investition in Greven beträgt rund 35 Millionen Euro, etwa 250 Vollzeitarbeitsplätze werden neu geschaffen.

Das ständig wachsende Versandvolumen veranlasste HSE24 im August 2003, die komplette Logistik neu auszuschreiben. Bei der Entscheidung für DHL Fulfilment schlugen die Kompetenz im ‚Home Delivery Service‘ und insbesondere die Integration von Fulfilment- und Distributionsdienstleistungen positiv zu Buche. Denn DHL übernimmt die Warenannahme und Qualitätskontrolle, die Lagerhaltung und die Kommissionierung genauso wie die Auslieferung an die Haustür des Bestellers und das Retourenmanagement für HSE24. Die Besonderheiten des boomenden Teleshopping-Geschäfts stellen an den Logistik-Dienstleister hohe Anforderungen. „Dort besteht eine völlig andere Situation als im klassischen Katalog-Versandhandel“, erklärt Dietmar Pfister, Manager Kun-



Im Logistikzentrum Bremen werden die vorkommissionierten Artikel direkt in die entsprechenden Kartonage gepackt

denprojekte bei der DHL Fulfilment GmbH und dort verantwortlich für Planung sowie Realisierung des neuen Logistikzentrums. „Denn via TV-Sendungen werden 24 Stunden täglich etwa 300 verschiedene Artikel beworben sowie zusätzlich im Online-Shop das gesamte Produktprogramm von rund 20 000 Artikeln angeboten.“

Die Kunden bestellen per Telefon Hosenanzüge, Haushaltsgeräte, Wellness- und Beauty-Artikel oder Schmuck – „und sie erwarten, dass die Ware spätestens am übernächsten Tag geliefert wird“, betont Pfister. Die Herausforderung: Trotz ausgefeilter Sendeplanung ist das Bestellver-

halten der Kunden nicht immer exakt vorhersehbar. Auf Ausverkäufe oder langsam drehende Ware muss die Logistik ebenso schnell reagieren wie der Live-Verkauf on air.

Doch nicht nur diese Strukturen sind eine Herausforderung für DHL. Denn der Dienstleister übernimmt außer dem kompletten Lagermanagement auch den Versand sowie die Abwicklung der Retouren für den TV-Handelsbetrieb.

Das bedeutet: Die Waren, die HSE24 via Fernsehen verkauft, werden aus den produzierenden Betrieben – in der Regel auf Paletten oder in Containern – von Fremdfirmen direkt in das Logis-

tikzentrum nach Greven geliefert. Dort müssen die Waren nicht nur auf Qualität und Quantität kontrolliert, sondern zugleich auch für den Kundenversand einzeln kommissioniert und verpackt werden. Damit gelten für Personal- und EDV-Planung sowie die organisatorischen Abläufe völlig andere Bedingungen als in einem klassischen Paketzentrum.

Für die gesamte IT-Steuerung des Logistikzentrums konnte DHL Fulfilment das Berliner Software- und Beratungsunternehmen PSI Logistics gewinnen. Die Deutsche Post-Tochter entschied sich für die Standard-Software PSIwms, die für die Steuerung sämtlicher Prozesse in dem Zentrum eingesetzt beziehungsweise für die Bedürfnisse von DHL modifiziert werden kann. PSIwms gilt dabei als eine Lagerverwaltungssoftware, die bereits zahlreiche der geforderten Leistungsmerkmale standardmäßig abdeckt.

Voraussetzung für Tempo: Transparenz durch IT

Die Software-Komponente ‚Stock and Distribution Management‘ übernimmt in dem Zentrum die Lagerverwaltung, während die PSIwms-Komponente ‚Transport Control‘ Transporte und beleglose Kommissionierung steuert. Auch für die Verwaltung des vollautomatischen Hochregallagers für die Nachschubsteuerung sowie für transparente Abläufe im Hängewarenlager ist die Software von PSI Logistics zuständig.

Eine besonders enge Abstimmung zwischen DHL und HSE24 war notwendig, um das Logistikzentrum an die Besonderheiten des TV-Shoppinggeschäfts anzupassen. So lautete eine Vorgabe von HSE24, dass durchschnittlich 20 000 bis 25 000 verschiedene Artikel, jeweils in unter-

Auslieferungen innerhalb zweier Tage

Alle Aufträge, die an einem Kalendertag via Call-Center oder Internet bis 23 Uhr bei HSE24 eingehen, werden nachts über Datenleitungen an das Lagerverwaltungssystem des Logistikzentrums übermittelt. Im Laufe des folgenden Tages werden die Sendungen für den Versand vorbereitet und in den Abendstunden an das benachbarte Paketzentrum weitergeleitet. Von dort werden die Pakete über Nacht in das Bundesgebiet, nach Österreich und in die Schweiz transportiert und am nächsten Tag dem Kunden übergeben.

schiedlichen Mengen, am Lager sein müssen. Montag und Dienstag – so die Erfahrungen aus dem zehnjährigen Geschäftsbetrieb des Unternehmens – sind in der Regel die arbeitsreichsten Tage, weil die Bestellspitzen vom Wochenende abgearbeitet werden müssen. Auch über das Jahr gesehen gibt es erhebliche Schwankungen in den Sendungsmengen – pro Tag kann die Zahl zwischen 20 000 und 40 000 Paketen in der Spitze pendeln.

Die Konsequenz: „Wir versuchen, diese Schwankungen aufzufangen, indem wir moderne Logistiktechnik mit einem flexiblen Personaleinsatz kombinieren“, erklärt Pfister. Die PSI-Software steuert tagsüber zunächst die einzelnen automatischen und manuellen Bereiche des Zentrums und deren Zusammenspiel von Ein- und Auslagerung sowie Retourenbearbeitung. Nachts plant das System dann auf Basis der Kundenbestellungen die Auslieferung aller Warensendungen des folgenden Tages sowie die gewichts-, artikel- und volumenspezifisch optimale Versandabwicklung. Den Planern kommt dabei eine Besonderheit des TV-Shopping entgegen: Bei durchschnittlich 60 bis 70 Prozent der Warenbestellungen – auch dies ein Erfahrungswert – handelt es sich um so genannte Ein-Position-Aufträge (EPO-Aufträge), bei denen pro Sendung nur ein Produkt verpackt werden muss. Vor diesem Hintergrund kann die Versandabfertigung weitgehend automatisiert werden.

In einem intelligenten, auf die künftigen HSE24 Aufgaben angepassten Lagerverwaltungssystem (LVS), werden die Bestellungen von dem Teleshop-Unternehmen über Nacht erfasst, für den Versand bearbeitet und an das Staplerleitsystem weitergeleitet. Vor Beginn der ersten Kommissionierschicht liefern Staplerfahrer die benötigten Artikel auf Paletten vom Hochregallager an die EPO-Module im Kommissionierbereich und stellen sie an den Versandbändern bereit. Die Software von PSI Logistics koordiniert dabei sämtliche Abläufe für die 16 000 Palettenplätze im Hochregallager, für die Fachbodenlager, das Hänge-



Im Logistikzentrum Staufenberg: Hochregal-Kommissionierstapler beim Auslagern einer Palette aus dem Hochregallager

waren- und das Verschlusslager für Wertwaren.

Für die Kommissionierung werden je Auftrag die passenden Versandkartons automatisch aufgerichtet, und Mitarbeiter packen die Waren ein. Es gibt noch weitere Kommissionierbereiche, die jeweils speziell für den Versand zum Beispiel von Hängekonfektion oder Schmuck konzipiert sind. Im Anschluss an die Kommissionierung werden die Kartons automatisch verschlossen,

mit Adressaufklebern und Barcodes versehen und für den Versand über eine rund 60 m lange Förderbrücke direkt in das angrenzende Paketzentrum der DHL Express transportiert.

Zusammenarbeit mit dem Paketbereich DHL Express

Von dort werden die Warensendungen über Nacht an die Zielorte in Deutschland, Österreich und der Schweiz geliefert. „Das Zentrum gehört zu unserem Netz von bundesweit 33 Paketzentren, die eine schnelle und zuverlässige Zustellung der Sendungen garantieren“, sagt DHL-Manager Pfister. Die zentrale geographische Lage des Logistikzentrums in Nordrhein-Westfalen bietet dabei gegenüber anderen Standorten einen erheblichen Zeitvorteil. So hat DHL nach der vorläufigen Planung für die meisten Zielregionen täglich bis circa 19:30 Uhr Zeit, die Pakete zu packen und auf den Weg zum



Logistikzentrum Pudong in Shanghai: DHL-Niederlassungen weltweit

Kunden zu bringen. „Eine Lösung mit solchen Vorteilen kann nur ein Logistiker erbringen, der sowohl über ein eigenes Distributionsnetz als auch über die nötige Lagerlogistik verfügt“, sagt Michael Doknic, Hauptabteilungsleiter Logistik bei HSE24. Eine weitere Herausforderung sind die Retouren. Da jeder HSE24-Kunde ein gesetzlich verbrieftes Rückgaberecht hat, wird DHL auch die Rücksendungen abwickeln. Nach Eingang der Sendungen gelangen die Retourenpakete vom Paketzentrum über Wechselbrücken in das Logistikzentrum. Dort werden die Sendungen noch am gleichen Tag geöffnet, die Artikel nach den Vorgaben des Teleshoppers geprüft und für den Wiederverkauf neu verpackt.

Insgesamt ist DHL überzeugt, das Verhältnis von Personalaufwand und Automatisierung des Logistikzentrums ausgewogen gestalten zu können. Nach den vorläufigen Planungen sind etwa 250 Mitarbeiter in Teil- und Vollzeit notwendig, um das Sendungsaufkommen von circa sechs Millionen Paketen jährlich zu bewältigen.

Dabei werden die Mitarbeiter zunächst im Ein-Schicht-Betrieb eingesetzt. „Bei extrem hohen Auftragszahlen – vor allem montags und dienstags – werden wir auch in zwei Schichten arbeiten“, erläutert Pfister. Die besondere Flexibilität beim Personaleinsatz, die das TV-Shopping-Geschäft fordert, soll über Jahres-, Monats- und Wochenarbeitspläne sichergestellt werden. Für die Beschäftigten sollen Arbeitszeitkonten eingerichtet werden, damit der Logistikdienstleister auf die stark schwankende Kapazitätsauslastung flexibel reagieren kann. An dem Standort in Greven kann DHL übrigens auch auf Wachstum des Tele-Shopping-Geschäfts, das sich nach bisherigen Prognosen bis 2008 verdoppeln wird, flexibel reagieren: Bei Bedarf wird das Logistikzentrum erweitert.

fm

Weitere Informationen

www.dhl.de
www.psi-logistics.com