

Lydia® entscheidet Performance-Vergleich für sich

## **Fit for future: Fressnapf ist mit Pick by Voice für weiteres Wachstum gerüstet**

Für das geliebte Haustier ist das Beste gerade gut genug. Diesen Anspruch stellt die Fressnapf-Gruppe selbstverständlich an das Produktsortiment, und an die eigenen Logistikprozesse: Anstatt sich an den beiden Lagerstandorten Feuchtwangen und Krefeld mit dem bewährten Kommissioniersystem zufrieden zu geben, hat sich die Fachkette für Tiernahrung und -zubehör auf die Suche nach einer leistungsstärkeren Lösung gemacht. In einem Praxistest wurden die aktuellsten Kommissioniertechnologien ausführlich geprüft. Den Leistungsanforderungen einer professionellen Lagerumgebung war nur ein System gewachsen: Pick by Voice. Die smarte Sprachassistentin Lydia® von topsystem setzte sich gegen alternative Technologien wie beispielweise Pick by Vision durch.

Was 1990 mit einem Markt im nordrhein-westfälischen Erkelenz begann, ist heute Europas größte Fachhandelskette für Tiernahrung und -zubehör: die Fressnapf-Gruppe. In circa 1.500 Märkte in elf Ländern finden Tierliebhaber von Dänemark bis Italien ein breites Sortiment rund um Hund, Katze und Co. Die Belieferung sämtlicher Fressnapf-Filialen sowie der Endkunden erfolgt von fünf nationalen Standorten mit einer Gesamtfläche von 143.000 m<sup>2</sup>. Zwei dieser Lager betreibt die Fressnapf-Gruppe in Eigenregie: das 60.000 m<sup>2</sup> große Logistikzentrum in Krefeld und das Regionallager Feuchtwangen mit 20.000 m<sup>2</sup> Fläche. Beide Standorte verfügen über einen Großteilebereich, in dem manuell kommissioniert wird. In Feuchtwangen lagern dort rund 2.500 Schnelldreher, in Krefeld rund 8.000 Artikel.

## **Elektronische Pickliste hat ausgedient**

Seit Anfang 2006 kommissionierte Fressnapf mithilfe elektronischer Picklisten (EPL). Diese wurden auf einem Monitor bereitgestellt, der direkt am Flurförderzeug angebracht war. „Die grafische Oberfläche haben wir damals in Eigenregie entwickelt und an unsere individuellen Bedürfnisse angepasst. Besonderes Augenmerk haben wir dabei auf Übersichtlichkeit und eine einfache Bedienung gelegt. Dadurch haben wir die Pickleistung um 15% gesteigert und die Fehlerquote um 20% gesenkt“, berichtet Gerhard Kunkel, Leiter Outbound Logistik bei Fressnapf. Allerdings waren dem Optimierungspotenzial der EPL und damit auch weiteren Effizienzsteigerungen Grenzen gesetzt. Da die Fressnapf-Gruppe den Anspruch hat, die internen Prozesse stets kritisch zu hinterfragen und kontinuierlich zu verbessern, suchte das Unternehmen nach einem noch effizienteren System für die manuelle Kommissionierung. „Um mit dem weiteren Unternehmenswachstum und den zunehmenden Kundenbestellungen Schritt zu halten, benötigten wir eine neue Lösung, die die Produktivität steigert und gleichzeitig flexibel sowie ohne lange Anlernzeit einsetzbar ist“, fasst Gerhard Kunkel die Zielsetzung zusammen.

## **Kommissionierlösungen im Praxistest**

Die Fressnapf-Gruppe testete leistungstarke und zukunftsfähige Systeme für den manuellen Kommissionierbetrieb wie Pick by Light und Pick by Voice sowie den Einsatz von Pick by Vision-Datenbrillen auf ihre potenzielle Einsatztauglichkeit hinsichtlich des zuvor definierten Anforderungsprofils. „Wir haben für jedes der ausgewählten Systeme identische Testaufträge erstellt und diese von verschiedenen Mitarbeitern unter praxisnahen Bedingungen kommissionieren lassen. Anhand vorab definierter Kriterien haben wir die Systeme anschließend bewertet“, erklärt Gerhard Kunkel. Auf diese Weise erhielt Fressnapf konkretes Zahlenmaterial wie Leistungswerte und Fehlerquoten. Diese Vorgehensweise ermöglichte einen objektiven Performance-Vergleich der unterschiedlichen Kommissionierlösungen.

## **Voice schlägt Vision**

Das Ergebnis stellte für Gerhard Kunkel eine echte Überraschung dar: „Für mich stand eigentlich von Anfang an fest, dass wir eine Pick by Vision-Lösung einführen, da ich dieses System als besonders effektiv und zukunftsfähig eingeschätzt habe.“ Im Testeinsatz zeigte sich dann allerdings, dass die aktuell intensiv beworbene Technologie die gewünschten Leistungsdaten nicht erreicht. Im Vergleich zu anderen Lösungen schnitt Pick by Vision beispielsweise in den Bereichen Arbeitssicherheit und Dauer der Energieversorgung schwächer ab. Weil Fressnapf viel Wert auf die Meinung der Mitarbeiter legt, wurden ausgewählte Kommissionierer aktiv ins Auswahlverfahren eingebunden. „Von beteiligten Mitarbeitern habe ich die Rückmeldung erhalten, dass sich mit den Datenbrillen nicht die gewünschte Produktivitätssteigerung im Pickingprozess erreichen lässt“, sagt Gerhard Kunkel. Ein weiterer Kritikpunkt bezog sich auf die Ergonomie. „Der Einsatz von Datenbrillen über mehrere Stunden strapaziert durch den kontinuierlichen Wechsel zwischen physischer Lagerumgebung und virtueller Information insbesondere die Augen“, ergänzt Gerhard Kunkel.

Statt des anfangs favorisierten Pick by Vision-Verfahrens setzte sich im Praxistest ein anderes System gegen die Konkurrenz durch. „Pick by Voice stellte sich in den Tests als das am besten zu unseren Anforderungen passende System heraus. Wir haben uns letztendlich für topsystem als Lösungsanbieter entschieden, da Lydia® kein Sprachtraining der Mitarbeiter erfordert und erstklassige Ergebnisse in der Spracherkennung liefert, was wiederum für einen schnellen Arbeitsfluss und größte Akzeptanz bei den Mitarbeitern sorgt“, sagt Gerhard Kunkel. Lydia® von topsystem überzeugte durch eine intuitive Bedienung sowie einen leicht einprägbaren Sprachdialog, den alle Lagermitarbeiter unabhängig von ihrer Muttersprache schnell erlernen können. Dadurch können die Kommissionierer innerhalb kürzester Zeit mit dem System produktiv arbeiten. Ein weiterer Pluspunkt: Für optimale ergonomische Arbeitsbedingungen haben die Mitarbeiter die Wahl zwischen einem Headset und der Kommissionierweste Lydia® VoiceWear®.

**Lydia® pusht die Leistungsfähigkeit**

In den beiden Großteilebereichen im Lager Feuchtwangen und Krefeld arbeiten inzwischen zusammengenommen rund 360 Kommissionierer mit Lydia® Voice. Das System leitet die Mitarbeiter wegeoptimiert durchs Lager, nennt den Palettenstellplatz und die richtige Anzahl der Einheiten, die entnommen werden muss. Der Kommissionierer legt die Ware dann nur noch auf den entsprechenden Ladungsträger, etwa auf eine Palette oder in eine Box. Seit der Einführung von Lydia® Voice verzeichnet die Fressnapf-Gruppe an beiden Lagerstandorten eine weitere Produktivitätssteigerung um rund 10%. Die Anzahl der Picks hat sich von 190 auf 205 Kolli pro Stunde verbessert. „Eine solche positive Entwicklung der Leistungsfähigkeit hatten wir in dieser Höhe nicht erwartet“, so Gerhard Kunkel. Zudem hat sich seit dem Einsatz von Lydia® die Fehlerquote um fast 50% auf nur noch 0,2% erheblich reduziert. Verantwortlich dafür ist unter anderem das Hands-free-/Eyes-free-Konzept, das die volle Konzentration auf den Pickingprozess ermöglicht. „Durch den Einsatz von Lydia® konnten wir darüber hinaus die Anzahl von Arbeitsunfällen verringern, da die Mitarbeiter fokussierter arbeiten und nicht mehr durch den Blick auf die Pickliste abgelenkt sind“, sagt Gerhard Kunkel.

Aktuell plant die Fressnapf-Gruppe ein neues Projekt mit topsystem, um weitere Prozessoptimierungen zu erzielen: So wollen beide Unternehmen künftig beim Thema „Workforce Management“ intensiv zusammenarbeiten.

**topsystem Systemhaus GmbH**

topsystem Systemhaus GmbH ist Gesamtlösungsanbieter für sprachgeführte Arbeitsprozesse und mit seiner Voice-Suite Lydia® Technologieführer auf diesem Gebiet. Seit 1995 entwickelt das Unternehmen Lösungen zur Prozessoptimierung für die Branchen Automotive, Handel, Produktion, Logistik und Maintenance. topsystem bietet neben standardisierten IT-Produkten auch individuelle IT-Entwicklungen. Kern des Leistungsspektrums sind die durchgehend eigenentwickelten Hard- und Softwarelösungen. Dazu gehören unter anderem der mobile Sprachclient Voxter® sowie die innovative Voice-Weste Lydia® VoiceWear. Ergänzt wird das Portfolio durch eine umfassende Prozessberatung und den Aftersales-Service. Basis aller Leistungen sind das profunde technologische Fachwissen sowie die ausgeprägte und langjährige Branchenkenntnis des Systemhauses. Mit über 100 Mitarbeitern und eigenen Niederlassungen in Deutschland und Großbritannien sowie einer Repräsentanz in Russland verfügt topsystem über ein weltweit verzweigtes Vertriebsnetz ebenso wie über ein globales Netzwerk von Integrationspartnern.