

Lydia™
VOICE

DIE PERFEKTE LÖSUNG

Wie ein schnell wachsender Einzelhändler für Körperpflegeprodukte mit LYDIA™ Voice die Lagerlogistik optimiert



Normal

EPG® | Ehrhardt
Partner
Group
Smarter Connected Logistics™



Im modernen Logistikbetrieb ist Flexibilität unerlässlich. Für ein schnell wachsendes Einzelhandelsunternehmen ist es daher besonders wichtig, dass die Logistikprozesse die Herausforderungen der Expansion bewältigen können. Gelingt es dabei, die Mitarbeitenden für das eingesetzte System zu begeistern, ist der richtige Weg eingeschlagen.

NORMAL ist ein in Dänemark ansässiger Einzelhändler für Körperpflegeprodukte und wurde 2013 gegründet. Das Unternehmen setzt in seinen bunt designten und unverwechselbaren Läden auf ein Wegführungskonzept nach dem Ikea-Modell und ist damit zur ersten Adresse für Haar-, Körper- und Hautpflegeprodukte, Deodorants sowie Rasier- und Kosmetikprodukte avanciert. NORMAL ist in sechs Ländern vertreten – neben Dänemark sind das Norwegen, Schweden, Finnland, die Niederlande und Frankreich. Derzeit eröffnet das Unternehmen jede Woche ein bis fünf neue Geschäfte, in denen Kunden „preiswerte und aufregende Markenprodukte für den Alltag“ erstehen können. Das Unternehmen betreibt inzwischen mehr als 350 Geschäfte und wächst weiter. Der Erfolg bestätigt die Richtigkeit der Strategie.

Ein rasantes Wachstum bringt für einen Einzelhändler neben neuen Anforderungen und Herausforderungen vor allem auch Chancen für die Lagerlogistik mit sich. Im Fall von NORMAL entwickelte sich das Warenlager innerhalb von nur fünf Jahren von einem überschaubaren Untergeschoss im ersten Geschäft in Silkeborg im Westen Dänemarks zu einem 37.000 Quadratmeter großen Lager in der Hafenstadt Horsens.

Um die hohe Nachfrage zu bewältigen, wurde in dieser Zeit ein Standard-Lagerverwaltungssystem (LVS) eingeführt. Der Nachteil dabei war, dass die Kommissioniervorgänge neu gedacht werden mussten. Die Kommissionierzahlen waren hoch, die Mitarbeitenden arbeiteten schnell, aber die Qualität hatte nachgelassen und die Fehlerquote stieg langsam an.

Ein weiteres Problem war das eingesetzte Handscannersystem: Die Kommissionierenden mussten das Gerät beiseitelegen, um die Ware zu entnehmen. Dieser Prozess ist fehleranfällig, da auch der gewissenhafteste Picker schnell in das falsche Regal greift, wenn er den Lagerplatz nicht immer im Blick hat. Dieses Problem sollte mit einer neuen Technologie gelöst werden.



„Es ist kein Sprachtraining notwendig, man kann sofort starten und sich auf die zuverlässige Spracherkennung durch LYDIA verlassen.“

Mette Margrethe Poulsen,
Logistics-Development-Managerin

MIT EINER FORTSCHRITTLICHEN VOICE-LÖSUNG IN DIE DIGITALE ZUKUNFT



Im Sommer 2018 erhielten Logistics-Development-Managerin Mette Margrethe Poulsen und ihr Team die Aufgabe, die Kommissionierung im Rahmen eines umfassenderen Digitalisierungs- und Modernisierungsprogramms in der Logistik umzugestalten und zu optimieren. Es zeichnete sich bereits ab, dass das bestehende Lager in Horsens für den zukünftigen Bedarf zu klein sein würde. Diesen wichtigen Faktor galt es bei der Planung zu berücksichtigen. Das neue Lager mit einer beeindruckenden Fläche von 60.000 Quadratmetern und einer Höhe von zwölf Metern (statt wie bisher sechs Metern) soll Anfang 2023 in einer Entfernung von rund 20 Kilometern vom derzeitigen Standort eröffnet werden.

„Wir haben überlegt, wie wir die Systeme weiterentwickeln und verbessern können – sowohl im Hinblick auf die Aktualisierung der IT-Lösung, um sie besser an die Bedürfnisse des Unternehmens anzupassen, als auch im Hinblick auf die Hardware“, erläutert Mette Margrethe Poulsen. „Dabei stellte sich heraus, dass die Pick-by-Voice-Technologie optimal zu unserem Wachstumskurs passt.“

Das Team evaluierte auch andere, nicht sprachbasierte Technologien. Doch die Vorteile der Voice-Lösung überwogen letztlich deutlich. „Meine Kollegen und ich hatten schon mit Voice-Systemen gearbeitet. Uns ist bislang keine Technologie begegnet, die besser oder fortschrittlicher wäre. Pick-by-Vision beispielsweise war noch nicht ausgereift, daher haben wir uns für Pick-by-Voice entschieden“, so Poulsen.

Im ersten Schritt musste aus den vorhandenen Optionen die richtige Voice-Lösung für das Unternehmen gefunden werden. „Unser LVS-Lieferant hatte bereits eine Partnerschaft mit einem anderen Voice-Anbieter. Für uns war es allerdings wichtig, die beste Lösung auf der Grundlage unserer Anforderungen zu finden“, betont Poulsen.

EPG-LÖSUNG ÜBERZEUGT IM PRAXISTEST

Das erste Treffen des Teams mit der Ehrhardt Partner Group (EPG), Anbieter der Lösung LYDIA Voice, fand im Herbst 2019 statt. Poulsen war bereits mit dem System vertraut, da sie bei einem Projekt für ein anderes Unternehmen erfolgreich mit dem deutschen Anbieter von Supply Chain Software und Technologie zusammengearbeitet hatte. Sie hatte jedoch noch keine Gelegenheit gehabt, die Voice-Lösung im Zusammenspiel mit dem vorhandenen LVS im Lager in Horsens in der Praxis zu erleben.

„Die Lösung im Einsatz zu sehen, war für uns sehr wichtig“, erinnert sie sich. „Deshalb besuchten wir gemeinsam mit dem EPG-Team einen großen internationalen Einzelhändler in der Schweiz, bei dem wir die Lösung im Einsatz bei einem bestehenden Kunden erleben durften.“ Der Besuch war ein voller Erfolg, sodass es die EPG als einer von zwei Anbietern in die engere Auswahl schaffte. Nun folgte ein wichtiger zweiter Schritt im Prozess: der Praxistest mit den Mitarbeitenden.

NORMAL misst einer wertschätzenden Unternehmenskultur große Bedeutung bei. „Uns ist es wichtig, dass alle Mitarbeitenden erfolgreich sind und das Gefühl haben, dass sie an den Entscheidungsprozessen teilhaben“, erklärt Poulsen. „Wenn die Chemie nicht stimmt, werden sie nicht bleiben, deshalb ist es für uns alle wichtig, dass jeder die gleichen Werte lebt.“

Daraus hat sich eine Unternehmenskultur entwickelt, in der Kolleginnen und Kollegen aus dem Lager viele innovative Entwicklungsideen beisteuern. Die Mitarbeitenden leben den Wettbewerb auch untereinander. „Wir möchten das System einsetzen, das auch die Mitarbeitenden am meisten überzeugte“, sagt Poulsen.



Mette Margrethe Poulsen
Logistics-Development-Managerin,
NORMAL



„Die Hardware sprach für sich. Sie war viel innovativer als das, was wir von der Konkurrenz gesehen haben.“

Mette Margrethe Poulsen

KLARER FAVORIT DER MITARBEITENDEN

Die zentrale Frage war nun: Wie beurteilen die Mitarbeitenden die neue Ausrüstung, die sie tagtäglich nutzen sollen?

Die einzigartige Kommissionierweste von LYDIA, in der alle elektronischen Komponenten integriert sind, sodass sie ohne Kopfhörer eingesetzt werden kann, bot nach Ansicht der NORMAL-Mitarbeitenden einen enormen Mehrwert. „Die LYDIA VoiceWear war ganz klar die bevorzugte Lösung unserer Belegschaft“, bestätigt Poulsen. „In einem Praxistest simulierten wir Kommissionieraufträge, die jeweils mit den Westen bzw. mit Headsets durchgeführt wurden. Anschließend wurden die Favoriten per Abstimmung ermittelt.“

Die Wahl fiel eindeutig auf LYDIA. Viele Mitarbeitende hatten zuvor mit einem anderen Sprachsystem gearbeitet und empfanden Kopfhörer als einschränkend und unbequem. Mit der LYDIA VoiceWear hatten sie nun die Gelegenheit, auch beim Ausführen der Pick-Prozesse mit ihren Kollegen zu kommunizieren. „Die Hardware sprach für sich“, so Poulsen, „sie war viel innovativer als das, was wir von der Konkurrenz gesehen haben.“

LYDIA löste auf einen Schlag auch die Probleme, die beim Kommissionieren mit einem Handscanner aufgetaucht waren. Mit LYDIA gibt es keine Unterbrechungen im Arbeitsablauf. Die Mitarbeitenden können sich dank des „Hands-free-Eyes-free“-Konzepts besser auf den richtigen Lagerplatz fokussieren, ohne abgelenkt zu werden.

Überzeugt hatte NORMAL auch, dass die EPG bei der Verbesserung ihres Produkts das Feedback der Nutzer miteinfließen lässt. Dies passte perfekt zur Arbeitsweise in Horsens. „Wer nicht auf die Nutzer hört, wird niemals innovativ sein, sondern tritt einfach auf der Stelle“, argumentiert Poulsen. „Bei NORMAL möchten wir Stillstand unbedingt vermeiden. Wir mögen Unternehmen, die den Status quo in Frage stellen und den Mut haben, die ausgetretenen Pfade zu verlassen. Wir hatten das Gefühl, dass die Werte der EPG sehr gut zu unseren eigenen passen.“



KEIN SPRACHTRAINING ERFORDERLICH



Ein weiterer klarer Vorteil von LYDIA gegenüber den Wettbewerbsprodukten ist, dass die Lösung ohne Training sofort einsatzbereit und einfach zu bedienen ist. Dies ist ein nicht zu unterschätzender Faktor, zumal es in einem Lager insbesondere durch saisonale Spitzen zu hohen Fluktuationen kommen kann. „Es ist kein Sprachtraining notwendig, man kann sofort starten und sich auf die zuverlässige Spracherkennung durch LYDIA verlassen“, sagt Poulsen. „Auch neuen Benutzern gelingt so der Einstieg problemlos.“

Das sei ein wesentliches Alleinstellungsmerkmal gegenüber den Wettbewerbern, fügt sie hinzu. „Bei den Produkten der Konkurrenz muss eine gewisse Zeit für die Wiederholung von Wörtern aufgewendet werden, was zu Verzögerungen und sogar zu einer gewissen Frustration bei Managern und neuen Mitarbeitenden führen kann. Das LYDIA-Voice-System lässt sich völlig unkompliziert bedienen, die Mitarbeitenden sind sofort produktiv.“

DEUTLICH REDUZIERTE FEHLERQUOTE

Nachdem die Entscheidung für die EPG schließlich sehr leicht zu treffen war, ging es im nächsten Schritt an die Umsetzung. NORMAL startete die Tests im täglichen Betrieb mit fünf Mitarbeitenden und rollte die Lösung schrittweise aus. Aufgrund der Corona-Beschränkungen erfolgte dies per Remote-Verbindung, was reibungslos gelang. Die EPG bemüht sich stets um eine enge, partnerschaftliche Beziehung zu ihren Kunden – unabhängig davon, ob das Unternehmen direkt mit einem Kunden zusammenarbeitet, wie es bei NORMAL der Fall war, oder ob der Kontakt über geschulte und zertifizierte Lösungspartner erfolgt. Daher war es wichtig, trotz der pandemiebedingten Einschränkungen diese Kundennähe aufrechtzuerhalten. „Die Remote-Tests liefen deutlich besser als erwartet“, sagt Poulsen. „Es waren kleinere Anpassungen nötig, die allerdings reibungslos und schnell erledigt werden konnten. Dass das EPG-Team dabei nicht vor Ort war, spielte keine Rolle. Die Techniker der EPG haben überdurchschnittliches Engagement gezeigt, um das Projekt erfolgreich abzuwickeln. Das hat uns sehr gefallen“, betont Poulsen.

Das Team bei NORMAL ist begeistert vom neuen Kommissioniersystem und vor allem von der deutlich niedrigeren Fehlerquote, die seit der Einführung zu verzeichnen ist. Künftig soll die Zahl der LYDIA-Geräte im neuen Lager von derzeit 60 auf über 400 steigen. Die EPG-Lösung hat sich als fester Bestandteil des Betriebs etabliert. Das bedeutet auch, dass jedes neue LVS, welches das vorhandene System ersetzen soll, unbedingt mit LYDIA Voice kombinierbar sein muss.

Derweil scheint das schnell wachsende Unternehmen NORMAL eine langfristige Partnerschaft mit der EPG anzustreben. „Sie gehören schon fast zur Familie“, stellt Poulsen lachend fest. „Auch wenn man diesen Teil der Familie nur bei größeren Anlässen sieht. Besonders gut finden wir, dass alle Mitarbeitenden der EPG äußerst kompetente Fachleute sind. Aber wie unser Geschäftsführer gerne sagt: Genauso wichtig ist es, dass man sich freitags mit ihnen auf ein Bier treffen könnte!“



LydiaTM
VOICE

www.lydia-voice.com