

Arvato vertraut auf sprachgeführte Logistikprozesse

Lydia® spricht für alle Branchen

Arvato SCM Solutions stellt als E-Commerce- und Supply-Chain-Experte umfassende Logistikdienstleistungen auf Basis neuester digitaler Technologien bereit. Um seine Kunden optimal zu unterstützen, setzt das Unternehmen besonders in der Kommissionierung auf State-of-the-Art-Technologien. Dazu gehört auch die Pick-by-Voice-Lösung Lydia® von topsystem. Seit mehr als zehn Jahren vertraut Arvato bei verschiedenen Kundenprojekten auf die Lydia® Voice Suite.

Die Unternehmenssparte Arvato SCM Solutions ist Teil von Arvato, einem führenden internationalen Dienstleistungsunternehmen, das als 100-prozentiges Tochterunternehmen von Bertelsmann agiert. Die rund 70.000 Mitarbeiter von Arvato konzipieren und erstellen innovative Lösungen für Kunden aus aller Welt. Zu den Logistikdienstleistungen von Arvato SCM Solutions zählen Lagerbewirtschaftung, Kommissionierung, Distribution und das Transportmanagement für Kunden aus verschiedensten Branchen. Zur effizienten Prozessabwicklung setzt Arvato SCM Solutions auf das sprachgeführte Kommissioniersystem Lydia® von topsystem. In insgesamt neun europäischen Projekten aus unterschiedlichen Branchen vertraut Arvato auf diese Voice-Lösung. „Wir setzen die Lydia® Voice Suite für unsere Kunden sowohl im Retourenmanagement als auch in der Kommissionierung ein. Überzeugt hat uns vor allem die Direktanbindung des Systems an SAP, die wir als Dienstleister für unsere Kunden selbst übernehmen“, sagt Sabine Evers, Expert Logistics Planning bei Arvato.

SAP-Anbindung ohne Middleware

Eine besondere Anforderung des Dienstleistungsunternehmens war dabei die Möglichkeit der Eigenverwaltung und Anpassung der Sprachbefehle im Voice-Dialog. Dank des zertifizierten Lydia® Connectors für SAP lässt sich die Pick-by-Voice-Lösung ohne zusätzliche Middleware einfach in das im Hintergrund agierende ERP-System integrieren. Die Logik des Voice-Dialogs liegt dabei vollständig im SAP-System, das auch die Verteilung der Aufträge steuert. Sowohl die Nachschubsteuerung als auch alle prozessrelevanten Kommissionierschritte werden während der Auftragsbearbeitung vom führenden ERP-System über das Voice-System an den Mitarbeiter übertragen und von diesem wieder an das Warenwirtschaftssystem zurückgemeldet. „Da wir Kunden aus verschiedensten Branchen in der Logistik unterstützen, benötigen wir ein flexibles Pick-by-Voice-System, das sich exakt auf die Branchenanforderungen zuschneiden lässt“, macht Evers deutlich. Durch die direkte SAP-

Anbindung der Lydia® Voice Suite hat Arvato jederzeit Zugriff auf die Sprachdialoge und kann diese bei Prozessumgestaltungen selbstständig neu programmieren. Um die Lagerprozesse individuell und für die Kunden optimal auszustatten, setzt der Supply-Chain-Dienstleister Arvato auch in der Weiterentwicklung der Prozesse auf die Innovationskraft des Pick-by-Voice-Anbieters topsystem.

Harmonisches Duo: Voxter® und Voxter® Scan Elite Edition

„Besonders im klassischen B2B-Geschäft für einen unserer Elektronikkunden hilft uns Lydia® außerdem dabei, saisonale Spitzen abzufangen“, so Evers weiter. „Im Großhandelsvertrieb für Discounter und Elektronikmärkte kommt es marktbedingt zu vielen Retouren. Hier sind effiziente Prozesse gefragt und ein System, mit dem auch neue Mitarbeiter und Saisonkräfte uns ohne lange Einarbeitungsphasen sofort unterstützen können.“ Zum Einsatz kommt die Lydia® Voice Suite in der Variante mit dem mobilen Sprachcomputer Voxter® und dem Handrücken-scanner Voxter® Scan Elite Edition von topsystem. Mit dieser Kombination konnte die Effizienz in den Kommissionierabläufen für mehrere Kunden aus dem Hightech- und Entertainment-Segment unter anderem am Standort Gütersloh bereits deutlich gesteigert werden. Von dort aus versorgt Arvato SCM Solutions die Großhandelskunden der Unternehmen europaweit mit DVDs und Bluray-Discs. Damit im Kommissionierprozess keine Zeit verloren geht, arbeiten die Mitarbeiter mit dem Pick-and-Pack-Verfahren. Die über Voice angeforderten Einzelpositionen schließen die Kommissionierer mit dem Scan der Ware ab, bevor diese in die Versandbox auf dem Wagen gepackt und im Anschluss verschickt wird. Für die Artikelrückgabe ist ein ebenso ausgeklügeltes System gefragt: Im Retourenmanagement steuert die Lydia® Voice Suite die Rücksortierung der eingehenden Artikel. Via Put-by-Voice erhalten die Mitarbeiter die Information, wohin die DVDs und Bluray-Discs zurückgelagert werden müssen, bevor sie anschließend ins Lager rückgeführt werden.

Fazit

„Durch den Einsatz der Lydia® Voice Suite profitieren wir von einer höheren Prozesssicherheit im Materialfluss. Ziel ist es, die hocheffiziente Komplettabwicklung der Logistik für unsere Kunden zu gewährleisten“, so Evers weiter. „Das umfassende Angebot von topsystem lässt sich branchenunabhängig einsetzen und bei Bedarf flexibel an Prozesse anpassen.“ Weitere Vorteile für den E-Commerce- und Supply-Chain-Dienstleister sind die Sprecherunabhängigkeit des Systems und das vielfältige Sprachangebot.

