



CASE STUDY

REWE DORTMUND FÜHRT LYDIA VOICE EIN

Im neuen Frischezentrum „FriZ“ setzt REWE Dortmund für die Kommissionierung LYDIA Voice ein. Die Pick-by-Voice-Lösung der EPG (Ehrhardt Partner Group) überzeugte den Lebensmittelhändler mit ihrer äußerst zuverlässigen Spracherkennung, selbst bei Mitarbeitenden mit starkem Akzent. Zusammen mit der einfachen Handhabung der passenden Hardware sorgt das für hohe Zufriedenheit – nicht nur beim Personal, sondern auch beim Management. Denn die Kommissionierleistung stieg im Obst- und Gemüsebereich um 10% an. Erfahrungen mit Pick-by-Voice hat REWE Dortmund bereits in anderen Lagerbereichen gesammelt, so dass mit der Einführung von LYDIA Voice nun zwei Voice-Systeme parallel im Einsatz sind.

Bereits seit 14 Jahren kommt in der Lagerkommissionierung bei REWE Dortmund eine sprachbasierte Lösung zum Einsatz. REWE schätzt an ihr vor allem die geringere Fehlerquote und höhere Produktivität im Vergleich zu anderen Technologien: Pick-by-Voice-Lösungen sagen den Kommissionierern über Headset die nächste Pickposition und Entnahmemenge an, so dass das Hantieren mit Papierlisten oder elektronischen Listen auf Tablets entfällt.

Auch im neuen Frischezentrum wollte REWE deshalb auf eine Voice-Lösung setzen, allerdings auf eine andere als bisher: „Wir verfolgen eine Zwei-Lieferanten-Strategie, um Risiken zu minimieren und von Neuentwicklungen besser profitieren zu können. Deshalb haben wir uns nach einem zweiten System umgesehen“, erklärt Stefan Hahn, Geschäftsbereichsleiter Supply Chain Management und Prokurist bei REWE Dortmund. „Bei der Auswahl war uns eine reibungslos funktionierende

Spracherkennung wichtig, die anders als bei dem bisherigen System ohne Sprachtraining erfolgen sollte. Zudem sollte die Lösung von einem regionalen Anbieter sein, da wir uns im Servicefall hier eine bessere Erreichbarkeit erwarten.“

SPRACHERKENNUNG AUF BASIS VON KI-TECHNOLOGIE

Im Test überzeugte das Voice-System der EPG durch die zuverlässige Spracherkennung auf Basis von neuronalen Netzen und Deep Learning.

Vorteilhaft ist in dem Zusammenhang die Sprecherunabhängigkeit des Systems, die ein Sprachtraining überflüssig macht – Mitarbeiter können direkt produktiv arbeiten und Onboarding-Zeiten werden signifikant verkürzt.



AUFGABE

- Zwei-Lieferanten-Strategie für Voice umsetzen
- Voice-Lösung ohne Sprachtraining
- Gute Erreichbarkeit im Servicefall



LÖSUNG

- Test von LYDIA Voice im Parallelbetrieb mit dem bisherigen Voice-System
- Einführung von LYDIA Voice im neuen Frischezentrum mit KI-basierter Spracherkennung und ohne Sprachtemplate-Training



ERGEBNISSE

- Hohe Benutzerfreundlichkeit, weniger Fehler
- Reibungsloser Parallelbetrieb beider Voice-Lösungen
- Steigerung der Kommissionierleistung um 10%

„Selbst wenn die Kommissionierer mit starkem Dialekt oder Akzent sprechen, erkennt das System die Eingabe zu jeder Zeit. Für REWE Dortmund ist das ein wichtiger Aspekt, da wir Mitarbeitende aus 20 verschiedenen Nationen beschäftigen.“

Stefan Hahn,
Geschäftsbereichsleiter Supply Chain Management
und Prokurist bei REWE Dortmund

PARALLELBETRIEB VON ZWEI VOICE-SYSTEMEN

2021 startete die Einführung von LYDIA Voice im 15.000 m² großen Obst- und Gemüsebereich des Frischezentrums. Auf rund 4.100 Palettenstellplätzen werden dort 800 Artikel aus dem Obst- und Gemüsesegment sowie aus dem Bereich SB-Backwaren vorgehalten und von hier an die 380 REWE-Märkte im Umkreis geliefert. Rund 70 Personen arbeiten in der Kommissionierung und wickeln täglich zwischen 50.000 und 110.000 Picks ab. In anderen Bereichen des FriZ sowie an anderen Lagerstandorten ist nach wie vor das bisherige Kommissioniersystem im Einsatz. „Der Parallelbetrieb der beiden Voice-Systeme funktionierte von Beginn an einwandfrei“, erklärt Torsten Isenhardt, Expert Project Manager LYDIA Voice bei der EPG. „Sie sind über die gleiche Schnittstelle direkt mit dem eingesetzten Lagerverwaltungssystem verbunden. Dieses steuert sämtliche Prozesse im Lager, einschließlich der Pick-by-Voice-Dialoge. Unser Team hat LYDIA Voice so angepasst, dass sich für die Kommissionierer bei der täglichen Arbeit möglichst wenig verändert und sie weiterhin mit den gewohnten Befehlen arbeiten können.“

EINFACHE BEDIENBARKEIT WICHTIG FÜR MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

Die Mitarbeitenden kamen mit dem neuen System schnell zurecht. Entscheidend dafür sei neben der zuverlässigen Spracherkennung auch die Benutzerfreundlichkeit der mobilen Sprachcomputer, betont Christian Peters, Teamleiter Kommissionierung Obst & Gemüse bei REWE Dortmund. „LYDIA Voice ist intuitiv bedienbar und zu 100 % sprachgesteuert. Alle Einstellungen, beispielsweise Lautstärke oder Geschwindigkeit, lassen sich über das Headset via Spracheingabe verändern. Die Anmeldung am Gerät ist einfach, die Menüführung logisch.“ Die Steuerung per Sprache habe auch den Vorteil, dass die Geräte beständiger sind. Andere Geräte, die mit Tasten bedient würden, seien häufiger defekt.

Torsten Isenhardt bestätigt, dass gute Technologien für die Mitarbeiterzufriedenheit entscheidend sind: „Studien zeigen, dass Mitarbeitende eher bei einem Arbeitgeber bleiben, wenn sie Technologien nutzen können, die ihnen Spaß machen.

Gerade im Logistikbereich mit Personalengpässen und hoher Fluktuation ist es daher wichtig, das Arbeiten so angenehm wie möglich zu machen.“

Ein weiterer Pluspunkt im Vergleich zu anderen Voice-Lösungen ist für Stefan Hahn die Offenheit des Systems: „Das Team rund um LYDIA Voice gewährt viel Einblick in die Technik. Unser IT-Team ist beispielsweise in der Lage, neue Geräte selbst einzurichten.“ Entsprechend habe man bisher auch kaum den Support in Anspruch nehmen müssen.



KOMMISSIONIERLEISTUNG UM 10 % GESTIEGEN

Das System läuft seit der Einführung äußerst stabil und hat die Kommissionierleistung im Obst- und Gemüsebereich um 10 % verbessert. Zudem hat sich die Fehlerquote deutlich verbessert. Stefan Hahn ist mit der Steigerung der Prozesseffizienz mehr als zufrieden: „Unsere Erwartungen an das System wurden vollkommen erfüllt. Auch die Einführung verlief reibungslos und die Zusammenarbeit mit dem LYDIA-Voice-Team war sehr vertrauensvoll.“

ÜBER REWE DORTMUND

Die REWE Dortmund SE & Co. KG ist ein Gemeinschaftsunternehmen von REWE Dortmund und der REWE Group mit Hauptsitz in Dortmund-Asseln. Das Absatzgebiet der 380 Supermärkte ist Nordrhein-Westfalen. Betrieben werden die Märkte hauptsächlich von selbstständigen Kaufleuten. Ein besonderes Interesse gilt der Vermarktung von Produkten aus der Region, um die heimische Wirtschaft zu unterstützen, lokale Arbeitsplätze zu sichern und Transportwege möglichst kurz zu halten.