

Voice im Premium-Lebensmittelhandel

eismann optimiert den E-Commerce-Versand mit Lydia® Voice von topsystem

Home Delivery für Lebensmittel – was manches Start-up aus der Food-Branche als neusten Trend anpreist, ist für eismann seit mehr als 40 Jahren ein erfolgreiches Geschäftsmodell. Das Traditionsunternehmen aus Mettmann ist bekannt für seine Premium-Tiefkühlkost und sein Aushängeschild, die „Eismänner“, die den Kunden die bestellten Lebensmittel direkt bis an die Haustür liefern. eismann setzt aber nicht nur auf das klassische Heimdienst-Modell, sondern verzeichnet auch ein wachsendes Online-Geschäft. Zum Ausbau der E-Commerce-Aktivitäten und der Kommissionierung auf Endkundenebene hat sich eismann Unterstützung bei topsystem geholt: Lydia® Voice ermöglicht nicht nur Multi-Order-Picking in drei temperierten Lagerbereichen gleichzeitig, sondern optimiert auch den Versand der sensiblen Waren. Durch die sprachgeführte Kommissionierlösung von topsystem profitieren eismann und Don Carne, ein Anbieter von Premiumfleisch, von optimierten Versandkosten und einer schnelleren Auftragserfüllung.

Ein Blick in den Online-Shop von eismann lässt einem das Wasser im Munde zusammenlaufen. Egal ob Eisspezialitäten, Gemüse, Fisch und Meeresfrüchte oder Fleisch und Geflügel – die mehr als 700 Produkte haben eines gemeinsam: Sie erfüllen höchste Ansprüche an Qualität und Geschmack. Genau das hat sich eismann auf seine Fahne geschrieben: hochwertige und gesunde Produkte aus den besten Anbau-, Zucht- und Fanggebieten der Welt anzubieten.

eismann und topsystem verbindet eine langjährige vertrauensvolle Geschäftsbeziehung: Bereits seit 2012 nutzt eismann die Pick by Voice-Technologie von topsystem. Damals entschied sich der Tiefkühl-Lieferdienst unter anderem für den Umstieg auf Lydia® Voice von topsystem, weil sich die Lösung vollständig in SAP als vorhandenem Lagerverwaltungssystem integrieren lässt und somit keine Middleware und kein zusätzliches Subsystem nötig ist.

Während die Herausforderung bei der Haustürzustellung durch die sogenannten Eismänner – selbstständige Handelsvertreter und deren Angestellte – vor allem darin liegt, die bestellte Ware pünktlich und in der angeforderten Stückmenge in den Niederlassungen zur Auslieferung bereitzustellen, steht beim E-Commerce die Kommissionierung auf Endkundenebene im Fokus.

Lydia® verteilt Kundenauftrag auf Temperaturzonen

Die hochpreisigen und oftmals empfindlichen Lebensmittel aus dem Tiefkühl- (-24 °C), Ultrafrische- (0 bis 4 °C) und Trockensortiment (12 bis 18 °C) von eismann und dem Anbieter von Premiumfleisch Don Carne lagern am vom Dienstleister WILMS Tiefkühl-Service GmbH geführten Logistikstandort in Niederkrüchten. Dort ist Lydia® Voice zu 100 Prozent in SAP implementiert. „Damit die Mitarbeiter nicht jeden Auftrag einzeln picken, fasst das System mehrere Einzelkunden zu einer Kommissionierwelle zusammen. Die Bildung dieser Kommissionierwelle erfolgt unter anderem nach dem für die Auslieferung zuständigen Versanddienstleister“, erklärt Carl Wanders, Leiter Demand und Supply Planning bei eismann. Diese Vorgehensweise spart später Zeit bei der Übergabe, da die Mitarbeiter die Pakete nicht mehr nach dem jeweiligen Versanddienstleister sortieren.

Lydia® ordnet die Kommissionierwellen automatisch einem Mitarbeiter zu. Sobald dieser sich im System anmeldet, teilt das System ihm mit, wie viele Kartons er insgesamt packen muss. Das ist wichtig, da auf einen Kunden auch mehrere Kisten kommen können und dies für die Berechnung der vorhandenen Kapazitäten auf dem Kommissionierwagen eine Rolle spielt. Der Picker erhält von Lydia® – die wiederum alle relevanten Informationen aus dem SAP-System zieht – den Hinweis, in welchem Fach das bestimmte Produkt lagert, in welcher Stückzahl er den Artikel entnehmen und in welchem Karton er ihn legen soll. Jeder Schritt wird vom Kommissionierer entweder durch das Einsprechen einer Prüfziffer oder durch einen Scanvorgang verifiziert.

Dabei kann eine Kundenbestellung Waren aus mehreren Temperaturzonen enthalten. Die Lagerbereiche für das Tiefkühl-, Trocken- und

Ultrafrischesortiment sind in Niederkrüchten baulich klar voneinander getrennt. Damit die Mitarbeiter nicht zeitaufwändig durch alle drei Temperaturräume laufen müssen, splittet Lydia® den Kundenauftrag in die unterschiedlichen Positionen und verteilt diese auf die entsprechenden Temperaturzonen. Das System weist jedem Kommissionierer samt Kommissionierwagen eine Temperaturzone zu – entweder Tiefkühl, Ultrafrische oder Dry Food. Ein Auftrag kann also – sofern notwendig – an drei Orten parallel bearbeitet werden.

In der Versandabteilung schließlich treffen die in den verschiedenen Lagerbereichen gepickten Waren für die Kundenaufträge einer Kommissionierwelle wieder zusammen. Sobald der Mitarbeiter eine Kiste einscannt, informiert ihn das System per Monitor über den Kundennamen inklusive Hinweis, ob zur Bestellung noch weitere Waren gehören. Letzterer Angabe kommt eine besondere Bedeutung zu, da der Mitarbeiter dadurch direkt einen Versandkarton in der passenden Größe wählen kann. Sobald eine Bestellung komplett ist, fordert er online ein Versandetikett an, druckt das Label aus und leitet das fertige Paket in den Warenausgang weiter.

Lydia® ControlCenter für transparente Lagerprozesse

Für eine effiziente Steuerung und Planung der Lagerprozesse nutzt eismann außerdem das Lydia® ControlCenter von topsystem. Das ControlCenter unterstützt den Lagerleiter dabei, alle wichtigen Vorgänge im Blick zu behalten. So bietet die Lösung beispielsweise einen transparenten Überblick über den Bearbeitungsstatus hinsichtlich der einzelnen Sortierkriterien. Sollten hierbei Diskrepanzen auffallen, kann der Lagerleiter rechtzeitig eingreifen und sicherstellen, dass die Güter aus den unterschiedlichen Temperaturzonen gleichzeitig in der Versandabteilung eintreffen.

Reduzierte Kosten im Versand

Die Vorteile dieser speziellen Versandlösung liegen für Carl Wanders klar auf der Hand: „Wir sparen Zeit, Versandkosten und Verpackungsmaterial, da wir alle

Artikel in ein Paket konsolidieren.“ Darüber hinaus punktet Lydia® als derzeit führendes Voice-System: So verläuft die Kommissionierung durch das Splitten der Aufträge deutlich schneller und effizienter. Das vielfach bewährte Hands-free-/Eyes-free-Konzept sorgt dafür, dass sich der Mitarbeiter voll und ganz auf seine Kernaufgabe konzentriert, da er mit den Augen komplett auf die zu greifende Ware fokussiert ist. Jede Artikelentnahme wird sofort per Sprache bestätigt und geprüft. Fehler werden so nahezu ausgeschlossen. Das kann Carl Wanders bestätigen: „Wir haben mit Blick auf fehlerhafte Lieferungen so gut wie keine Reklamationen. Auch im Kommissionierprozess ist die Fehlerquote sehr niedrig.“ Der mobile Sprachcomputer Voxter® eignet sich auch für den Einsatz in Tiefkühlbereichen mit Temperaturen bis –30 °C. Außerdem müssen die Geräte lediglich über einen Schalter an- bzw. ausgeschaltet werden, ansonsten funktioniert die Bedienung komplett mittels Sprache. Das ist insbesondere von Vorteil, wenn die Kommissionierer aufgrund niedriger Temperaturen dicke Arbeitshandschuhe tragen. Die Zusammenarbeit mit topsystem bewertet Carl Wanders als äußerst positiv: „Es finden regelmäßige Treffen statt, um die Lösung kontinuierlich weiterzuentwickeln. Auch die Kommunikation zwischen eismann und topsystem funktioniert einwandfrei. Wir würden jederzeit wieder ein Projekt mit topsystem realisieren.“

Umfang: 7.463 Zeichen inkl. Leerzeichen

Fotos: 6

topsystem AB eismann Bild 1 bis Bild 6 © topsystem

BUZ: **Bild 1 und 2: Lydia® Voice ordnet die Kommissionierwellen automatisch einem Mitarbeiter zu.**

Bild 3 und 4: Der Picker erhält von Lydia® – die wiederum alle relevanten Informationen aus dem SAP-System zieht – den Hinweis, in welchem Fach das bestimmte Produkt lagert, in welcher Stückzahl er den Artikel entnehmen und in welchem Karton er ihn legen soll.

Bild 5: Sobald der Mitarbeiter in der Versandabteilung eine Kiste einscannt, informiert ihn das System per Monitor über

den Kundennamen inklusive Hinweis, ob zur Bestellung noch weitere Waren gehören.

Bild 6: Carl Wanders, Leiter Demand und Supply Planning bei eismann

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.