

# Voice-Picking bei der führenden Drogeriemarktkette Europas

**Prozesse beschleunigen + Fehler reduzieren**  
(nicht entweder oder sondern sowohl als auch)

Die Vorteile von sprachgesteuerten Kommissioniersystemen „Pick-by-Voice“ liegen auf der Hand. Seit die Investitionskosten abgenommen haben wurden finden sie die entsprechende, rasante Verbreitung in der Lagerlogistik.

Der Mitarbeiter kommuniziert auf die natürlichste Art mit dem Lagerverwaltungssystem (LVS), nämlich durch Hören und Sprechen. Über Datenfunk wird jeder Auftrag an den Mitarbeiter übermittelt. Der mobile Computer am Gürtel empfängt die Daten und übersetzt sie in Sprache. Die Anweisungen werden akustisch über ein Headset erteilt und die Ausführung wird vom Mitarbeiter ins Mikrofon bestätigt.



## Was sind die Vorteile im Arbeitsablauf?

„Pick-by-Voice“ bietet eine ganze Reihe von Vorteilen. Der Kommissionierer hat während des ganzen Prozesses die Hände und die Augen frei. Unterbrüche durch unproduktive Nebentätigkeiten (Listen suchen, Notizen machen, Bildschirm konsultieren, Barcode scannen, MDE weglegen, etc) fallen weg. Es muss nichts gelesen, gescannt oder eingegeben werden. Dadurch steigt das Tempo des Prozesses automatisch.

Gleichzeitig sinkt aber auch die Fehlerhäufigkeit dank der besseren Konzentration auf den eigentlichen Prozess. Der Mitarbeiter wird über die gesprochenen Aufträge geführt. Dabei sind die Dialoge so gestaltet, dass die gleiche oder sogar höhere Sicherheit wie beim Kommissionieren mit Barcode gewährleistet ist. Jedem Kommissionierplatz ist eine Prüfziffer zugeteilt, die der Mitarbeiter als Bestätigung der erhaltenen Anweisung vorliest und damit den Auftrag bestätigt. Wird eine falsche Prüfziffer vorgelesen, wiederholt das System automatisch den Auftrag. Darauf wird die zu kommissionierende Stückzahl mitgeteilt, die wiederum bestätigt werden muss. Abweichungen der Mengen kann der Mitarbeiter selbstverständlich ebenfalls mündlich erfassen. Nach der erfolgreichen Bestätigung des Auftrages wird er zum nächsten Kommissionierplatz geschickt.

Alle definierten Informationen des zentralen Systems (Gang, Fach, Stückzahl) werden als Sprachbefehl über den Kopfhörer an den Mitarbeiter ausgegeben. Der Mitarbeiter spricht die Bestätigungen (Prüfziffer, Stückzahl) in das Mikrofon und das Voice-System übersetzt die Sprache zurück in Daten. Diese Technologie ermöglicht auch das Einsetzen von verschiedenen Sprachen und Mitarbeiter können das System sogar für eigene Bedürfnisse trainieren.

## Wo können „Voice-Systeme“ eingesetzt werden?



„Voice-Terminals“ können selbstverständlich nicht nur beim Kommissionieren eingesetzt werden sondern in vielen verschiedenen Bereichen in der Logistik, so zum Beispiel auch als Leitsystem für die Stapler, oder in der Produktion für die Qualitätssicherung bei der Kommunikation mit den Leitsystemen. Weiter Einsatzbereiche

sind zum Beispiel auch beim Wareneingang, bei der Inventur, der Verpackung oder beim Versand und der Retourenabwicklung. Die Mitarbeiter haben dabei jederzeit die Hände frei zum Heben oder Transportieren der Waren.

## Was bringt der Einsatz von Voice-Systemen?

Auf allen Kontinenten arbeiten unzählige Unternehmen in den verschiedensten Branchen erfolgreich mit „Voice-Systemen“ und profitieren von den einleuchtenden Vorteilen dieser innovativen Technologie. Produktivitätssteigerungen von 15 bis 35 Prozent bei einem Präzisionsgrad von 99.99% lassen sich nachweisen. Zusätzlich sind eine höhere Arbeitssicherheit und eine bessere Ergonomie offensichtlich.

Voice-Systeme bieten ausserdem ein flexibles Management der Kommissionieraufträge. Ein realtime Monitoring verschafft eine genaue Übersicht über alle Prozesse. Die Aufträge können vom verantwortlichen Leiter priorisiert oder auch flexibel einzelnen Mitarbeitern zugeteilt werden, so dass Rückstände in zeitkritischen Aufträgen rasch abgearbeitet werden können. Hektik und Diskussionen fallen weg.

Es gibt Bereiche wo sich die Sprachsteuerung der Prozesse geradezu aufdrängt. So bietet sich ein Voice-System im Kühlager geradezu an, weil die Displays der mobilen Terminals bei Minustemperaturen nur beschränkt einsatzfähig sind und die Tastaturen der MDE-Geräte mit Handschuhen sich kaum bedienen lassen.

Ein weiterer Nebeneffekt des Einsatzes von Sprachterminals ist, die Reduktion der Anzahl Hardwaredefekte trotz der rauen Umgebung. Der Mitarbeiter befestigt das Terminal am Gurt und trägt das Headset auf dem Kopf; die Geräte können nicht aus der Hand rutschen oder vom Stapler/Kommissionierwagen fallen, sie sind automatisch geschützt. Eine Reduktion der Reparaturhäufigkeit um 50 und mehr Prozent pro Jahr verringert die Wartungskosten erheblich.

Da die Mitarbeiter so kommunizieren wie sie es bereits als Kind lernten, mit der Sprache und den Augen, ist der Schulungsaufwand minimal. Die Einarbeitungszeit ist auf die Hälfte reduziert und die Akzeptanz der Benutzer ist ausgesprochen hoch. Von unabhängigen Instituten durchgeführte Untersuchungen über den ROI für Pick-by-Voice Installationen haben gezeigt, dass Dank den auf ein Minimum reduzierten Fehlerraten und der höheren Effizienz, die Investitionen erfahrungsgemäss bereits in 6 bis 12 Monaten amortisieren lassen.

## Logis-Voice von Dataphone AG bei der führenden Drogeriemarktkette Europas

Die Dataphone AG ist ein Schweizer Unternehmen, spezialisiert auf die Entwicklung von mobilen Anwendungen in der Lagerlogistik.

2006 wird zu einem Meilenstein in der Firmengeschichte. Dank der grossen Fachkompetenz im Bereich der Lagerlogistik und der überzeugenden Argumente für die Lösung LogisVoice von Dataphone AG, hat sich die Firma Anton Schlecker aus Ehingen für die Realisierung eines Pilotprojektes entschieden. So werden im europäischen Zentrallager in Ehingen alle Kommissionierer mit Voice-Geräten ausgerüstet und die Prozesse mit der die Applikation LogisVoice gesteuert und überwacht. Neben dem Kommissionieren werden auch die übrigen Bereiche wie der Wareneingang, Einlagerung, Warenverschiebung, Bereitstellung und Verladen in das Optimierungs-Projekt mit einbezogen.

### **Anton Schlecker:**

Drogeriemarktführer in Europa mit 70% Marktanteil

- über. 13'000 Drogeriemärkte rund 10'000 in Deutschland über 3'000 europaweit
- Filialen in 13 europäischen Ländern
- Über 52'500 Mitarbeiter
- Über 16 Mio. Kunden/Woche

Die Dataphone AG bietet umfassende Kompetenz im Bereich Logistik:

- Arbeitsablaufanalysen
- Beratung
- Amortisationsberechnung
- Systemanpassung
- Installation
- Inbetriebnahme
- Wartung

Logis-Voice ist:

**Gesteigerte Produktivität • Erhöhte Präzision •  
Reduzierte Einarbeitungszeit • Verringerte operative Kosten**

Weiter Infos erhalten Sie bei:

**Dataphone AG**

Schaffhauserstrasse 611

CH-8052 Zürich

Tel +41 44 200 40 00

[info@dataphone.ch](mailto:info@dataphone.ch)