

Neues Frischezentrum: Pick-by-Voice-Systeme im Parallelbetrieb

REWE Dortmund steigert Kommissionierleistung mit LYDIA Voice um 10 Prozent

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 Prozesseffizienz hat sich durch die Einführung von LYDIA Voice nochmals deutlich verbessert: Die Kommissionierleistung stieg im Obst- und Gemüsebereich um 10 Prozent 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. Auf diese Weise ist fokussiertes Arbeiten möglich, Fehler treten deutlich seltener auf.

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 partizipieren 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 Service-Fall hier eine bessere Erreichbarkeit erwarten.“ Nach einer umfassenden Marktanalyse wählten die Verantwortlichen LYDIA Voice für einen Test aus – und wurden überzeugt.

Spracherkennung auf Basis von KI-Technologie

Im Test überzeugte das Voice-System der EPG durch die zuverlässige Spracherkennung auf Basis neuronaler Netze und Deep Learning. „Selbst wenn die Kommissionierer mit starkem Dialekt oder Akzent sprechen, erkennt das System die Eingabe zu jederzeit,“ äußert sich Stefan Hahn zufrieden. „Für REWE Dortmund ist das ein wichtiger Aspekt, da wir Mitarbeitende aus 20 verschiedenen Nationen beschäftigen.“ Vorteilhaft sei in dem Zusammenhang die Sprecherunabhängigkeit des Systems. Sie macht ein Sprachtraining überflüssig, so dass die Mitarbeitenden direkt produktiv arbeiten können. Die Zeit für das Onboarding kann so signifikant verkürzt werden.

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 EPG. „Sie sind über die gleiche Schnittstelle direkt mit dem eingesetzten Lagerverwaltungssystem verbunden. Dieses steuert sämtliche Prozesse im Lager, einschließlich der Pick-by-Voice-Diologe. 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. Auch diejenigen, die vorher in den Lagern, die nun im neuen Frischezentrum zusammengelegt worden waren, mit Tablets kommissionierten, waren schnell mit LYDIA Voice vertraut.

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. Die Mitarbeitenden müssen das Gerät zur Bedienung nicht in die Hand nehmen. 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 werden, sind 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 Prozent gestiegen

Das System läuft seit der Einführung sehr stabil und hat auch die Prozesseffizienz bei REWE Dortmund verbessert: Die Kommissionierleistung im Obst- und Gemüsebereich ist nach der Einführung von LYDIA Voice um **10 Prozent** angestiegen. Zudem hat sich die Fehlerquote deutlich verbessert. Stefan Hahn ist daher 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.“ Weitere gemeinsame Projekte in der Zukunft kann er sich daher gut vorstellen.

Stand: 24. Mai 2024
Umfang: 6.268 inkl. Leerzeichen
Bildnachweis: © REWE Dortmund

EPG – Smarter Connected Logistics

EPG ist ein international führender Anbieter für eine umfassende Supply Chain Execution Suite (EPG ONE[™]) und beschäftigt 900 Mitarbeiter an 23 Standorten weltweit. Die Unternehmensgruppe bietet ihren mehr als 1.600 Kunden WMS-, WCS-, WFM-, TMS- und Voice-Lösungen zur Optimierung von Logistikprozessen – von der manuellen bis zur vollautomatisierten Logistikumgebung. Die Lösungen der EPG decken die gesamte Lieferkette ab: vom Lager über die Straße bis hin zu Boden- und Frachtabfertigungslösungen an Flughäfen. Logistik-Consulting, Cloud-Services, Managed Services und Logistik-Schulungen in der eigenen Akademie runden das umfassende Lösungsangebot der EPG ab.

Unternehmenskontakt

EPG – Ehrhardt Partner Group
Dennis Kunz
Tel.: (+49) 67 42-87 27 0
E-Mail: info@epg.com • Internet: www.epg.com

Pressekontakt

BFOUND – Member of EPG
Rebecca Schlag
Tel.: (+49) 67 42-87 27 5000
E-Mail: Rebecca.Schlag@bfound.com • presse@epg.com