

Von Voice zu Voice – Strategiewechsel bei EDEKA

Deutschlands größter Lebensmittelhändler setzt auf LYDIA Voice

Wenn Deutschlands größter Lebensmittelhändler seine gesamte Kommissioniertechnologie auf den Prüfstand stellt, geht es um mehr als bloße Optimierung – es geht um strategische Zukunftsfähigkeit. EDEKA erkannte frühzeitig, dass das bisher eingesetzte Pick-by-Voice-System den steigenden Anforderungen an Effizienz, Ergonomie und Wirtschaftlichkeit nicht mehr gerecht wurden. Die Anforderungen an ein neues System waren klar: Es sollte leistungstärker, flexibler und wirtschaftlich attraktiver sein – und sich gleichzeitig nahtlos in den bestehenden Betrieb integrieren lassen.

Nach einer kurzen, intensiven Testphase fiel die Entscheidung eindeutig: Die EPG (Ehrhardt Partner Group) überzeugte mit LYDIA Voice auf ganzer Linie. Die Lösung erfüllt nicht nur alle technischen und wirtschaftlichen Anforderungen, sondern ermöglichte auch eine reibungslose, schrittweise Umstellung durch den parallelen Einsatz mit dem bisherigen System. So konnten sich die rund 10.000 Nutzer an 33 Standorten ohne Produktivitätsverluste mit der neuen Technologie vertraut machen. Der Roll-out erfolgte sukzessive in den Regionallägern.

Von frischem Obst und Gemüse über Getränke bis hin zu Kosmetikartikeln bietet EDEKA ein exklusives Sortiment mit derzeit rund 25.000 Artikeln aus dem Food- und Nonfoodbereich. Damit deckt das Unternehmen die Bedürfnisse eines breit gefächerten und vielfältigen Kundenstamms ab. Mit rund 11.100 Märkten zählt der EDEKA-Verbund zu den stärksten Akteuren im deutschen Lebensmitteleinzelhandel und ist ein verlässlicher Partner für selbstständige Kaufleute, Lieferanten, Großkunden und Betreiber von Convenience-Stores. Ein hoher Qualitätsanspruch prägt das gesamte unternehmerische Handeln entlang der kompletten Prozesskette. Besonders deutlich wird dies in der Logistik. Der EDEKA-Großhandel wird von sieben Regionalgesellschaften organisiert, die sicherstellen, dass alle Produkte frisch und pünktlich in über 7.000 EDEKA-Märkten ankommen. Die Belieferung erfolgt aus insgesamt 38 Logistikzentren, die über ganz Deutschland verteilt sind und eine reibungslose Versorgung garantieren.

Ein neuer Klang bei EDEKA: Von Voice zu Voice mit System

Die Kommissionierung ist ein zentraler Bestandteil der EDEKA-Logistik und maßgeblich für einen reibungslosen Warenfluss verantwortlich. Doch das bisher genutzte Pick-by-Voice-System kam an seine Grenzen: mangelnde Flexibilität, ergonomische Defizite und steigende Komplexität in der Zusammenarbeit mit dem Anbieter machten einen Wechsel unausweichlich. EDEKA suchte eine Lösung, die nicht nur technisch überzeugt, sondern auch zukunftsfähig ist. Im Zuge dieser Suche rückte die Kommissionierweste LYDIA VoiceWear der Spracherkennungs- und Logistiksoftware-Experten der EPG in den Fokus. Das innovative System war bereits bekannt und sollte nun unter realen Bedingungen getestet werden. Schon der kurze Praxiseinsatz überzeugte auf ganzer Linie. Malte Kruse, Fachleiter IT-Logistik Systeme EDEKA Minden Hannover, fasst die Entscheidung deutlich zusammen: „Die LYDIA VoiceWear ist in ihrer Funktionalität einzigartig und eine Innovation, die es in dieser Form am Markt kein zweites Mal gibt. Zudem können unsere Mitarbeitenden ohne vorheriges Sprachtraining sofort produktiv arbeiten. Das ist ein klarer Vorteil, denn bei unserem bisherigen System war das nicht möglich. Besonders mit Blick auf saisonale Arbeitskräfte ist eine schnelle Einarbeitung für uns geschäftskritisch.“

Umstellung auf LYDIA Voice im laufenden Betrieb

Durch die regionale Struktur verfügt EDEKA über eine sehr heterogene IT-Landschaft. Genau diese Vielfalt stellte eine besondere Herausforderung bei der Umstellung des Pick-by-Voice-Systems dar. „Das war im Grunde eine Operation am offenen Herzen, denn die Umstellung erfolgte während des laufenden Betriebs“, erklärt Tim Just, CEO Voice Solutions bei der EPG. „Trotz der vielen unterschiedlichen Systeme und der Eigenständigkeit der Regionalgesellschaften ist der Roll-out reibungslos und ohne Unterbrechung des Livebetriebs gelungen. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor war dabei das Engagement der Entscheidungsträger bei EDEKA sowie die Offenheit der Mitarbeitenden. Schon nach kurzer Zeit wurde deutlich, dass LYDIA Voice in der Lage ist, die vorhandene Komplexität erfolgreich zu bündeln und effizient abzubilden.“

Anziehend ergonomisch: Smarte Weste steigert Mitarbeiterzufriedenheit

Die Entscheidung für die Kommissionierweste LYDIA VoiceWear geht auf eine Initiative von EDEKA Minden-Hannover zurück. Das System ermöglicht maximale Bewegungsfreiheit bei Pick-by-Voice-Prozessen und erfüllt zentrale Anforderungen an Ergonomie, Schnelligkeit und Flexibilität in der Auftragszusammenstellung. Statt eines separaten Headsets sind Mikrofon und Lautsprecher direkt in das Tragesystem integriert. Das sorgt nicht nur für mehr Komfort, sondern auch für klare Sprachübertragung. Darüber hinaus ermöglicht das integrierte Audiosystem auch Personen mit Hörgeräten die Nutzung des Systems – ein echter Fortschritt in Sachen Inklusion und Barrierefreiheit, denn herkömmliche Headsets waren hier bislang oft ein Hindernis. Technologisch entspricht die LYDIA VoiceWear dem neuesten Stand: Die digitale Audioübertragung ist robust und bietet hohe Bandbreite.

Ein weiterer Vorteil ist die integrierte Beamforming-Technologie. Sie reduziert Störgeräusche deutlich, auch in sehr lärmintensiven Lagerumgebungen. Das Mikrofon-Array mit vier Hochleistungsmikrofonen erzeugt zudem einen Trichtereffekt bei der Spracheingabe. So bleibt die Spracherkennung auch dann präzise, wenn mehrere Kommissionierer in direkter Nähe zueinander arbeiten. „Alle unsere Hard- und Softwarekomponenten wurden mit Blick auf maximale Benutzerfreundlichkeit entwickelt“, erklärt Just. „Das sorgt für eine deutlich höhere Akzeptanz und spürbar mehr Zufriedenheit bei den Anwendern – ein Effekt, der sich bei EDEKA sofort gezeigt hat.“ Parallel zur Einführung bei EDEKA Minden-Hannover startete auch EDEKA Nordbayern mit dem Roll-out von LYDIA Voice und der LYDIA VoiceWear. Inzwischen sind über 4.400 Geräte in 33 Logistikzentren im Einsatz.

Mehrsprachig. Menschlich. Miteinander.

„Wir waren uns im gesamten EDEKA-Verbund schnell einig, dass LYDIA Voice das passende System für uns ist“, führt Kruse weiter aus. „Unsere Mitarbeitenden arbeiten täglich mit dem Tool. Deshalb sind Ergonomie und Benutzerfreundlichkeit für uns besonders wichtig. Außerdem unterstützt das System einen weiteren entscheidenden Punkt: Die Integration ausländischer Fachkräfte. Dank der Mehrsprachigkeit von LYDIA Voice wird die Einarbeitung deutlich erleichtert.“

LYDIA Voice ist aktuell in über 60 Sprachen verfügbar. Da kein Sprachtraining notwendig ist, können Mitarbeitende unabhängig von ihrer Muttersprache, ihrem Akzent oder Dialekt sofort produktiv arbeiten. Für die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen setzt EDEKA zu-

sätzlich auf den LYDIA Co-Pilot. Dieses Key-User-Tool unterstützt die einfache Inbetriebnahme und begleitet neue Mitarbeitende aktiv während ihrer Einarbeitung. Schichtleiter oder Key User können sich mit den eingesetzten Sprachclients verbinden und Mitarbeitende direkt bei ihren Aufgaben unterstützen. Besonders hilfreich ist dabei die Sprachflexibilität. Die Ausgangssprache im Co-Pilot bleibt Deutsch, auch wenn der Mitarbeitende eine andere Sprache zur Eingabe nutzt. So wird auch in multinationalen Teams eine reibungslose Kommunikation ermöglicht. Dieser unkomplizierte Sprachenwechsel ist ein weiteres Alleinstellungsmerkmal von LYDIA Voice, das im EDEKA-Alltag schnell an Bedeutung gewonnen hat.

Systemwechsel auf Augenhöhe

„Besonders hervorzuheben ist der großartige Support des LYDIA Voice-Teams – und das zu jeder Zeit“, sagt Kruse. „Die Zusammenarbeit verlief von Beginn an auf Augenhöhe und sehr partnerschaftlich. Genau das hatten wir uns beim Systemwechsel gewünscht.“ Auch Just zieht ein positives Fazit: „Gemeinsam haben wir es geschafft, dieses große Projekt erfolgreich umzusetzen. Trotz der Komplexität konnten wir nahezu geräuschlos auf LYDIA Voice umstellen. Das zeigt, wie anpassungsfähig unser System ist – gerade in einem so vielfältigen und anspruchsvollen Umfeld wie dem von EDEKA.“

1. Aufgabe

- Ablösung eines veralteten Voice-Systems
- Integration in eine komplexe IT-Landschaft
- Verbesserung von Ergonomie und Nutzerfreundlichkeit
- Schnelle, inklusive Einarbeitung auch für temporäre und internationale Mitarbeitende

2. Lösung

- Einführung von LYDIA Voice und der ergonomischen LYDIA VoiceWear-Weste
- Paralleler Systembetrieb zur Sicherstellung eines reibungslosen Übergangs
- Effizientes Onboarding mit dem LYDIA Co-Pilot
- Mehrsprachige Nutzung ohne Sprachtraining

3. Ergebnis

- Sofortige Produktivität – selbst bei Saisonkräften
- Hohe Nutzerakzeptanz durch intuitive Bedienung und Tragekomfort
- Inklusive Lösung – auch für Mitarbeitende mit Hörhilfen geeignet
- Stabiler Livebetrieb in 33 Logistikstandorten

Über EDEKA

Die EDEKA-Gruppe ist mit rund 11.100 Märkten und über 400.000 Mitarbeitenden einer der führenden Lebensmittelhändler in Deutschland. Das Unternehmen verbindet genossenschaftlich organisierte Regionalgesellschaften mit einem starken zentralen Verbund und steht für Qualität, Kundennähe und Frische. Der Großhandel wird aus 38 leistungsfähigen Logistikzentren betrieben, um mehr als 7.000 Märkte zuverlässig zu versorgen. Mit einem Sortiment von rund 25.000 Artikeln im Food- und Nonfoodbereich, modernster Logistik und einer klaren Zukunftsstrategie setzt EDEKA auf Innovation, Verantwortung und wirtschaftliche Stärke im deutschen Einzelhandel.