

KOSMETIKHERSTELLER ARTDECO OPTIMIERT E-COMMERCE-VERSAND MIT LYDIA VOICE

Der Kosmetikhersteller ARTDECO nutzt für die verbesserte Abwicklung seines E-Commerce-Geschäfts die Kommissionierlösung LYDIA Voice. Die Pick-by-Voice-Lösung der EPG (Ehrhardt Partner Group) ersetzt ein älteres Voice-System und kommt an den beiden Logistikstandorten Karlsfeld und Bergkirchen zum Einsatz. Dank Multi-Order-Picking können die Mitarbeitenden im Versand dabei bis zu 48 Aufträge parallel kommissionieren. LYDIA Voice bietet ihnen die nötige Bewegungsfreiheit und ermöglicht konzentriertes Arbeiten.

Ein breites Portfolio, kleinteilige Produkte, Bestellungen mit wenigen Positionen, hohe Erwartungen der Kunden an die Lieferzeit: Bei der Versandabwicklung im B2C-Geschäft kommen viele Anforderungen zusammen. Gleichzeitig ist der Qualitätsanspruch hoch, denn Kommissionierfehler können zu teuren Retouren und sinkender Kundenzufriedenheit führen. Die ARTDECO cosmetic GmbH hat deshalb schon vor zehn Jahren ihre Logistikstandorte Karlsfeld und Bergkirchen – auf insgesamt 10.000 m² Fläche lagern dort 5.700 verschiedene Artikel – von belegbasierter Kommissionierung auf Pick-by-Voice umgestellt. Die Mitarbeitenden erhalten dabei die Informationen für die Sendungszusammenstellung per Sprachbefehl über Headset – ergänzt durch Display- und Lichtanzeigen am Kommissionierwagen. „Die Mitarbeitenden wickeln bis zu 48 Aufträge parallel ab. Das ist nur mit sprachgesteuerter Kommissionierung möglich. Ein Arbeiten mit Papierlisten wäre

zu fehleranfällig“, so Logistikleiter Frederik Wolff. Mit dem bisher eingesetzten Voice-System war man jedoch nicht mehr zufrieden, da es immer wieder zu Ausfällen kam. Man suchte nach einer Alternative auf dem neuesten Stand der Technik.

PERSONAL TESTET LYDIA VOICE IM PARALLELBETRIEB

Die neue Pick-by-Voice-Lösung sollte die geplante Umstellung auf 5-GHz-Wi-Fi unterstützen, auf Android laufen und sich leicht ins vorhandene Lagerverwaltungssystem integrieren lassen, so die Anforderungen der IT. Zudem wünschte man sich eine zuverlässige Spracherkennung selbst bei Mitarbeitenden mit starkem Akzent. Und für saisonale Aushilfen sollte eine schnelle Einsatzfähigkeit ohne Sprachtraining möglich sein. ARTDECO entschied sich für LYDIA Voice und ging zunächst mit einem Gerät an den Start, um



AUFGABE

- Optimierung des E-Commerce-Versands mit Pick-by-Voice
- Austausch des störanfälligen Altsystems
- Nahtlose Integration in bestehendes WMS
- Unterstützung multinationaler Teams



LÖSUNG

- Einführung einer sprachgesteuerten Kommissionierung mit LYDIA Voice
- Kombination von Multi-Order-Picking und Pick-by-Voice
- Testphase mit parallelem Betrieb beider Systeme zur reibungslosen Umstellung



ERGEBNISSE

- Deutlich gesteigerte Effizienz und reduzierte Fehlerquote
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch kabellose Headsets und einfache Bedienung
- Sofortige Einsatzbereitschaft neuer Mitarbeitender ohne Sprachtraining

„Mit dem Multi-Order-Picking reduzieren wir Laufwege deutlich, während die Sprachsteuerung dafür sorgt, dass unsere Mitarbeitenden konzentriert und nahezu fehlerfrei arbeiten können.“

Süleyman Yanik, stellvertretender Logistikleiter ARTDECO cosmetic GmbH

die Funktionsweisen im Kommissionieralltag zu testen. Süleyman Yanik, stellvertretender Logistikleiter, kommissionierte dabei selbst mit dem Testgerät und war schnell überzeugt: „Das System arbeitete flüssiger als unser altes. Das Arbeiten ging wesentlich schneller.“ Seinen Eindruck bestätigten die Mitarbeitenden im Lager. Beim Vergleich der beiden Systeme lobten sie zudem die Bewegungsfreiheit bei der Arbeit mit den kabellosen Headsets. „Bereits nach wenigen Tagen wollten sie nur noch mit LYDIA arbeiten“, berichtet Yanik. So wurden weitere Geräte bestellt und bereits wenige Monate später war Karlsfeld komplett umgestellt. Während der Einführung liefen beide Systeme für eine Weile parallel, um Ausfallzeiten zu vermeiden. Die Umstellung in Bergkirchen erfolgte anschließend ebenfalls sukzessive. Mittlerweile sind insgesamt 18 VOXTER Sprachcomputer und LYDIA Bluetooth-Headsets bei ARTDECO im Einsatz.

VOICE-SYSTEM UND MULTI-ORDER-PICKING ALS PERFEKTES DUO

Während Großaufträge für Drogeriemärkte weiterhin mit Handscannern kommissioniert werden, kommt LYDIA Voice insbesondere für das Online-Geschäft sowie kleinere Direktlieferungen in die Filialen zum Einsatz. Dabei werden jährlich etwa 25.000 bis 30.000 Sendungen bearbeitet, die meist nur wenige Positionen umfassen. Um diese effizient und fehlerfrei abzuwickeln, wird eine Kombination aus Multi-Order-Picking und Pick-by-Voice verwendet. Durch das parallele Bearbeiten mehrerer Bestellungen können Laufwege optimiert werden, während die Sprachsteuerung eine konzentrierte und präzise Arbeitsweise unterstützt. Das LYDIA Headset informiert die Mitarbeitenden über die zu entnehmende Menge, die per Sprachbefehl bestätigt wird. Gleichzeitig zeigt eine am Kommissionierwagen installierte Put-to-Light-Anzeige an, welche Artikel in welche Kartons zu verpacken sind. Diese integrierte Lösung ermöglicht eine nahezu fehlerfreie Kommissionierung und sorgt so für eine hohe Prozessqualität. „Die Fehlerquote liegt bei uns im Promille-Bereich“, bestätigt Wolff.

EINSTELLUNGEN PER SPRACHBEFEHL

LYDIA Voice ist zu 100 Prozent sprachgesteuert. So können die Mitarbeitenden auch Geräteeinstellungen einfach über Servicebefehle per Sprache vornehmen – beispielsweise die Anpassung von Geschwindigkeit und Lautstärke oder

den Wechsel von männlicher zu weiblicher Stimme. „Früher mussten die Mitarbeitenden oft den Leitstand aufsuchen, um Dinge anzupassen. Das System war viel komplizierter und wurde über ein Menü bedient. Mit LYDIA können sie nun vieles selbst erledigen – und zwar ganz einfach per Sprachbefehl. Die Mitarbeitenden sind dadurch selbständiger geworden, identifizieren sich mehr mit dem System und der Leitstand wird entlastet“, so Frederik Wolff.

ZUVERLÄSSIGE SPRACHERKENNUNG OHNE SPRACHTRAINING

Im Lager von ARTDECO arbeiten Menschen verschiedener Nationalitäten, entsprechend groß ist die Vielfalt an Sprachen und Akzenten. LYDIA Voice ist genau auf diese Anforderungen ausgerichtet und erkennt dank der KI-gestützten Spracherkennung Akzente problemlos – ohne vorheriges Sprachtraining. Neue Mitarbeitende brauchen sich nur am System anzumelden und können gleich starten. „Das war mit dem vorherigen Voice-System nicht möglich. Wer damit arbeiten wollte, musste erst ein 30 bis 40 Minuten langes Sprachtraining absolvieren“, erklärt Yanik.

ZUFRIEDENES PERSONAL UND HÖHERE PROZESSEFFIZIENZ

„Die Umstellung verlief reibungslos“, so das Fazit von Süleyman Yanik. „Auf unserer Seite gab es kleinere Probleme mit dem Netzwerk, diese konnten wir aber mithilfe der EPG-Experten schnell beheben. Auch sonst war die Zusammenarbeit sehr angenehm. Die Mitarbeitenden der EPG hatten immer ein offenes Ohr für unsere Probleme.“ Insgesamt ist ARTDECO mit dem neuen Voice-System mehr als zufrieden: „Die Mitarbeitenden sind zufriedener, neues Personal kann schneller eingearbeitet werden und auch bei der Prozesseffizienz sehen wir deutliche Verbesserungen“, bilanziert Frederik Wolff. „Da sich einige Arbeitsabläufe verändert haben, sind Zahlen zur Effizienz allerdings nicht direkt vergleichbar. Aber wir sehen eindeutig, dass die Prozesse flüssiger sind und der Durchlauf höher. Der Umstieg auf Pick-by-Voice war eine der wichtigsten Entscheidungen in unserer Firmengeschichte. Und mit LYDIA haben wir die beste Wahl getroffen.“

ÜBER ARTDECO

ARTDECO, 1985 in München gegründet, ist ein renommiertes deutsches Kosmetiklabel. Mit mehr als 1.200 Mitarbeitenden bietet das familiengeführte Unternehmen eine breite Palette an Kosmetikartikeln und exklusiven Pflegeprodukten, darunter individuell konfigurierbare Beauty-Boxen. International anerkannt, ist ARTDECO in 78 Ländern sowie in über 8.000 Kosmetikinstituten, Parfümerien, Kaufhäusern und Duty-free-Shops vertreten.