

### Globus:

#### Mut und Gespür für innovative, sinnvolle Technologien

Die Globus-Unternehmensgruppe, 1828 im saarländischen St. Wendel gegründet, zählt zu den führenden Einzelhandelsunternehmen in Deutschland. Bundesweit gehören 34 SB-Warenhäuser, 48 Baumärkte und 12 Elektrofachmärkte zur Gruppe, darüber hinaus 10 SB-Warenhäuser und ein Baumarkt in Tschechien. Mit knapp 23.000 Mitarbeitern erwirtschaftet Globus jährlich einen Bruttoumsatz von rund 4 Milliarden Euro. Zu den Strategien des Unternehmens zählt die zentrale Versorgung aller SB-Warenhäuser. Dafür, dass die rund 15.500 verschiedenen Artikel zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind, trägt das sprachbasierte Lagerverwaltungssystem von Vocollect bei.

#### Die Herausforderung:

Neue Logistikstrukturen maximal nutzen

Die Anforderungen im Einzelhandel wachsen stetig. Hocheffiziente Lösungen und gleichzeitig höchste Lieferqualität sind notwendig, um einerseits die Logistikkosten zu minimieren und andererseits eine maximale Kundenzufriedenheit zu erzielen.

Globus entschied sich daher Mitte der 90er Jahre, seine bisher von den Herstellern direkt belieferten SB-Warenhäuser zentral zu versorgen. Bald darauf, 1999, nahm das Unternehmen in Bingen am Rhein ein hochmodernes Logistikzentrum in Betrieb.

In dem zentralen Lager für Deutschland liegen auf einer Fläche von 85.000 Quadratmetern in 90.000 Palettenplätzen rund 15.500 verschiedene Artikel bereit. Neben nicht kühlpflichtigen Waren zählen hierzu auch Tiefkühl- und Frischeprodukte. Mit 220 Flurförderfahrzeugen werden sie über 189 Lkw-Tore in täglich rund 300 Lkw-Ladungen an die 34 deutschen Globus-Warenhäuser verteilt.



Nachdem das Logistikzentrum seinen Betrieb aufgenommen hatte, bot es sich an, nach Optimierungsmöglichkeiten im Lager selbst zu suchen. Unter anderem geriet die Kommissionierung in den Fokus des Managements, da bereits kleine Fehler in diesem Bereich - insbesondere im Einzelhandel - schwerwiegende Folgen haben können: So führen fehlerhaft gelieferte Artikel zu Falschbuchungen und erfordern aufwändige Korrekturen. Zugleich fehlen nicht gelieferte Artikel in den Verkaufsregalen und hinterlassen einen schlechten Eindruck bei den Verbrauchern. Vor diesem Hintergrund suchte die Unternehmensleitung nach einer Lösung, die nicht nur zur Steigerung der Kommissionierleistung beitrug, sondern vor allem zur Senkung der Fehlerrate beim Kommissionieren und somit zur Erhöhung der Lieferqualität.

*"Dank Sprachtechnologie im Lager sind wir unserem Ziel, Kommissionierfehler auf ein Minimum zu reduzieren, schon sehr, sehr nahe gekommen."*

**Christian Großé**  
Lagerleiter Globus-  
Logistikzentrum

## Sprachbasierte Ergebnisse

### Ziele

- Minimierung der Kommissionierfehler
- Steigerung der Lieferqualität

### Anwendungen

- Kommissionierung von nicht temperaturgeführten, temperaturgeführten sowie tiefgekühlten Waren

### Installation

- Warenwirtschaftssystem DISPOS II, SAP
- Lagerverwaltungssystem WAMAS, Salomon Automation
- 100 Talkman™ T2-Terminals
- Funknetz nach IEEE 802.11b Standard

### Ergebnis

- Senkung der Kommissionierfehler um 70 Prozent

### Geplante Verbesserungen

- Präzisionsgrad 99,99%
- Verbesserte Positionierung gegenüber dem Wettbewerb

*“Mit den benutzerfreundlichen Talkman-Geräten können unsere Lagermitarbeiter erheblich schneller und präziser arbeiten. Wir haben bereits eine große Verbesserung unserer Lieferqualität festgestellt.”*

**Norbert Schillo  
Manager,  
Globus Logistik  
und Service GmbH**

## Die Lösung: Sprachtechnologie für Kommissionierer

Schnell wurde bei Globus erkannt, dass ein sprachbasiertes Lagersystem - eine Technologie, bei der Mitarbeiter mit Hilfe eines tragbaren, in ein Funknetz eingebundenen Computers verbal mit dem Lagerverwaltungssystem kommunizieren - die ideale Lösung wäre. Die ursprünglich auf dem deutschen Markt angebotenen Systeme hatten das Management jedoch nicht überzeugt und führten zunächst zu einer abwartenden Haltung. Die Zurückhaltung wurde schnell aufgegeben, als Ende 2002 das US-amerikanische Unternehmen Vocollect sein neuestes sprachbasiertes Lagersystem der Firma Globus vorstellte.

Die hierbei eingesetzten Talkman T2-Terminals sind perfekt auf den Einsatz im Lager zugeschnitten: Sie sind einfach im Handling, äußerst robust, lassen sich leicht an unterschiedliche Anforderungen anpassen und ermöglichen einen verzögerungsfreien Sprach- und Funkdialog. Vocollect konnte zudem namhafte Unternehmen wie Wal-Mart, Carrefour, Unilever und Ford als Referenzen nennen. Der deutsche Auto-ID- und Funkspezialist Zetes IND, der bereits vorher seit Jahren für die IT- und Funklösungen in den Lagern der Globus-Gruppe verantwortlich war, wurde nach ausgiebigen Versuchsläufen gebeten, Vocollects Sprachtechnologie Lösung in das bestehende Lagerverwaltungs- und Funksystem zu integrieren.

Seit 2003 sind insgesamt rund 100 Talkman T2-Geräte im Einsatz, etwa 40 davon im Food/Nonfood-, weitere 60 im Frische- und Tiefkühl-Bereich. Die mobilen Computer werden von den Kommissionierern an einem Gürtel getragen. Über ein Headset erhält das Personal Anweisungen und Rückmeldungen vom Lagerverwaltungssystem und kann seinerseits Informationen übermitteln.

Eine speziell für industrielle Umgebungen konzipierte Software sorgt für die zuverlässige Erkennung und Umwandlung der gesprochenen Angaben - unabhängig von Akzenten oder Dialekten der Anwender und nahezu ungestört durch Fremdgeräusche.

## Das Ergebnis: Schnelleres Arbeiten, höhere Lieferqualität

Die Sprachtechnologie führt dazu, dass sich die Globus-Mitarbeiter im Lager viel stärker als früher auf ihre Arbeit konzentrieren können. Sie haben die Hände und Augen frei, da sie weder Papierlisten noch Handheld-Scanner oder andere störende Geräte benötigen. Ebenso entfällt der Aufwand, den die Handhabung von Etiketten mit sich bringt. Eine deutlich schnellere, sicherere und fehlerfreiere Arbeitsweise ist die Folge. Gleichzeitig macht die Talkman-Technologie eine äußerst zügige Überprüfung aller Angaben möglich - und eine umgehende Rückmeldung an den Anwender. Um sicherzustellen, dass ein Kommissionierer tatsächlich am richtigen Ort den richtigen Artikel in richtiger Menge aufnimmt, gibt er alle erforderlichen Angaben noch während des Entnahmeprozesses sukzessive durch und schließt die Entnahme durch ein "OK" ab. Sofort erhält er vom LVS eine Bestätigung - oder eine Negativmeldung mit Nennung des Fehlers.

Da bei Globus die letzten beiden Stellen der EAN-Nummer der Artikel als Prüfziffern dienen, sind Fehler bei der Kommissionierung fast unmöglich. Die Fehlerrate beim Greifen konnte gegenüber früher bereits um rund 70 Prozent gesenkt werden. Entsprechend gesteigert wurde die Lieferqualität.

Seine Überlegenheit zeigt das sprachbasierte Lagersystem von Vocollect insbesondere im Tiefkühlbereich des Globus-Lagers. Datenerfassungsgeräte mit LCD-Displays sind hier nur sehr bedingt einsatzfähig, Tastaturen lassen sich mit dicken Handschuhen kaum bedienen und Etiketten sind so gut wie gar nicht aufzukleben oder abzuziehen.

Ein weiterer, nicht zu unterschätzender Punkt ist, dass die betroffenen Globus-Mitarbeiter die neue Technologie nach kurzer Zeit nicht nur akzeptierten, sondern sogar begeistert davon waren. Denn die Talkman-Geräte sind intuitiv zu handhaben, die Störungen im Arbeitsfluss nehmen erheblich ab, und die schnellere und fehlerfreiere Arbeitsweise ermöglicht es ihnen, höhere Leistungs- und Qualitätsprämien zu erzielen. ▬

**SPRACH-GESTEUERTE  
LOGISTIK-ARBEIT:  
EIN INTEGRALER  
BESTANDTEIL FÜR DIE  
ZUKUNFT VON GLOBUS.**

**Vocollect**<sup>®</sup>

[www.vocollect.com](http://www.vocollect.com)

Vocollect Europa:  
[voc\\_emea@vocollect.com](mailto:voc_emea@vocollect.com)

Über Zetes IND:  
[www.zetes.com/germany](http://www.zetes.com/germany)

## Vocollect. Voice-Directed Distribution.

Seit Beginn der Pionierarbeit auf dem Gebiet der Spracherkennung für industrielle Anwendungen im Jahr 1987 bestimmt Vocollect den Standard für sprachbasierte IT-Systeme im Lager- und Industriebereich. Heute ist das Unternehmen der weltweit führende Anbieter von Lösungen mit integrierter Sprachtechnologie.

Vocollects tragbarer Talkman-Mobil-Computer und das darin integrierte Software-Paket reduzieren nachhaltig Kosten, indem sie Fehler eliminieren und die Produktivität und Arbeitssicherheit von Anwendern dauerhaft erhöhen - mit einer Amortisationszeit von weniger als 12 Monaten.

Auf der ganzen Welt entscheiden sich führende Anbieter im Bereich Lagerverwaltungssysteme, Materialflussintegration und Sprachtechnologie für die Leistungsfähigkeit und Verlässlichkeit des Vocollect-Systems, um integrierte, sprachbasierte IT-Lösungen anzubieten. Täglich arbeiten weltweit über 80.000 Anwender mit der Technologie von Vocollect und tragen damit zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit und Rentabilität ihrer Unternehmen bei.

© Copyright 2004 Vocollect, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Vocollect ist eine Marke der Vocollect, Inc.