

# Sprachbasierte Kommissionierung auf dem Vormarsch

## Pick-by-Voice-Systeme für Real-Time-Kontrolle in der Lagerlogistik

Nicht immer ist es vorteilhaft, wenn man wichtige Informationen schwarz auf weiß vor sich hat: Die in der Lagerhaltung vielfach noch verbreiteten, ausgedruckten Kommissionierlisten erweisen sich selbst bei peinlich genau gepflegten Datenbeständen oft als „Knackpunkt“, der letztlich zu ärgerlichen Falschlieferungen führt. Denn auch dann, wenn die Liste alles vollkommen richtig wiedergibt, entstehen durch den „Faktor

Mensch“ immer wieder Fehler. So kann es geschehen, dass der Kommissionierer einen falschen Artikel oder eine falsche Menge entnimmt oder sogar eine Position übersieht. Kundenreklamationen sind auf jeden Fall die Folge – fatal etwa, wenn aufgrund solcher Irrtümer falsche Medikamente zum Patienten gelangen oder beim Kunden die Produktion zum Erliegen kommt, weil ein wichtiges Bauteil fehlt.

Beleglose Kommissionierung mittels Pick-by-Voice.

Die beleglose Kommissionierung mittels Pick-by-Voice ermöglicht es, die Zusammenstellung einer Lieferung über Sprache zu realisieren. Die Einführung einer solchen Lösung amortisiert sich oft in weniger als einem Jahr, da Qualität und Arbeitseffizienz deutlich gesteigert und Kosten gesenkt werden können. Das Unternehmen Opal, Anbieter von Produkten und Dienstleistungen im Bereich AutoID, setzt sprachbasierte Lösungen beispielsweise in der Lebensmittel- und Pharmabranche ein.

### Beleglose Kommissionierung

Bei einer umfangreichen, kleinteiligen Artikelzahl im Lager wird in Ablaufanalysen oft deutlich, dass die Steuerung über Papier eine Ursache für Fehler und Ineffizienz ist. Bereits die unproduktive Herausgabe und Rückgabe der Kommissionierscheine und das nachträgliche manuelle Einpflegen von Mindermengen am Schichtende verlangsamen den Arbeitsprozess. Als Möglichkeit zur Abhilfe erweist sich vielfach die Umstellung auf eine beleglose Kommissionierung mittels Pick-by-Voice. Anstatt ausgedruckter Kommissionierlisten oder Datenfunkterminals arbeitet der Kommissionierer mit einem Headset, das für den Einsatz meist an speziell für den Logistikeinsatz konzipierte Mobil-PC angeschlossen wird. Die einzige zentrale Voraussetzung ist die Bereitstellung eines WLAN-Netztes nach Standard-Datenfunk IEEE 802.11b mit 11 Mbit/sec, was vielerorts längst realisiert ist.

### Mobile Voice-Picking-Lösung

Anwender von Voice-Picking-Lösungen wie beispielsweise Speditionen, Außendienstmitarbeiter und die Lagerlogistik setzen den Mobile Computer Intermec CK3 ein. Das Gerät ist ein Pocket-PC mit WLAN-, USB- und Bluetooth-Schnittstelle für raue Arbeitsumgebungen. Das Gerät verfügt über einen transflektiven TFT-Display und einen integrierten ultraflachen Hochleistungsakku. Ausgestattet ist der Mobilrechner mit topSPEECH-Lydia von topsystem, dem zur Zeit einzigen Hardware-unabhängigen Pick-by-Voice-System weltweit. Diese Kombination lässt sich in eine bestehende SAP-Umgebung integrieren sowie über bestehende Datenbank- oder Dateischnittstellen an andere, bestehende Lagerverwaltungs- oder Warenwirtschaftssysteme.



### Integrierte Spracherkennung

Die Aufträge werden vom Lagerverwaltungssystem meist über das WLAN an den Kommissionierer gesendet. Die erste Sprachinformation nennt dem Mitarbeiter das Regal und den Lagerplatz, von dem Waren entnommen werden sollen. Ist der Kommissionierer



Der mobile Computer Intermec CK3 von OPAL wird von Außendienstmitarbeitern und in der Lagerlogistik eingesetzt.

dort angelangt, spricht er eine am Lagerplatz angebrachte Prüfziffer ein - dies erlaubt dem System eine sofortige Überprüfung. Wird die richtige Ziffer genannt, erhält die Arbeitskraft die Information, wie viele Einheiten entnommen werden sollen. Nach der Entnahme quittiert der Kommissionierer diesen Vorgang mit einer kurzen Bestätigung wie „3 okay“. Der Mitarbeiter wird durch das System nicht überflüssig, kann sich aber besser auf seine Aufgabe konzentrieren, da das Hantieren mit Papierlisten entfällt. Die Sprachanwendung erkennt jeden Akzent oder Dialekt. Somit sind auch Aushilfen und Saisonkräfte in kürzester Zeit einsatzbereit.

### Effiziente Praxiseinsätze

Durch Praxiseinsätze bestätigten diverse Unternehmen, dass oft schon eine Woche nach der Inbetriebnahme die alten Leistungsdaten überschritten wurden. So konnte ein hessischer Lebensmittelproduzent bereits nach einer kurzen Übergangszeit die Leistung pro Mitarbeiter um mehr als 15 Prozent steigern. Die früher stichprobenartig durchgeführte Qualitätsprüfung ist seitdem vollständig entfallen, gleichzeitig sanken die Kundenreklamationen massiv. Eine ähnliche Verbesserung erzielte ein Berliner Pharmahersteller, der seinen Lagerstandort komplett umrüstete und ein neues Prämienmodell einrichtete. Ein norddeutscher Teehändler kann seit der Einführung des neuen Systems nicht nur seine Lieferzeiten verkürzen und jetzt mit einem nahezu fehlerfreien Versand aufwarten. Das Unternehmen konnte auch die gesetzlich ge-

forderte Rückverfolgbarkeit der Ware bis zum Erzeuger im Zuge der Neueinführung erfüllen.

Laut dem AutoID-Anbieter Opal ist die Entwicklung sprachgeführter Kommissioniersysteme der logische Schritt hin zur Optimierung von Kommissionieranwendungen. Nach Einschätzung des Unternehmens ist die Voice-Picking-Technologie für zahlreiche Anwender ein Ansatz, die Kommissionierung effektiver und produktiver durchzuführen.

### Vorteile der Kommissionierung mit „Pick by Voice“

- Das Ausdrucken und Verteilen von Papierlisten entfällt
- Jede Artikelentnahme wird sofort bestätigt und geprüft
- Real-Time-Kontrolle über den aktuellen Lagerbestand
- Der Mitarbeiter hat stets Hände und Augen frei
- Kein Sprachtraining mehr notwendig
- Schnittstellen für alle gängigen ERP- und Lagerverwaltungssysteme
- 100 Prozent Online-Anbindung an SAP ohne Middleware
- Return on Investment (ROI) oft in unter zwölf Monaten

OPAL Associates GmbH  
Am Vögelisberg 5  
78479 Reichenau  
Tel. (+49) 7534 999 560  
Fax (+49) 7534 999 5699  
info@opal-holding.com  
www.opal-holding.com