

KNAPP

making complexity simple

Migros Zurich

FAST Picking solution

Efficient warehousing
for precious

jewellery

Innovative
Experience
in Healthcare
Farmacity | Argentina

world of solutions

no 01|2017



Logimat 2017
14.-16. März 2017
Neue Messe Stuttgart
Halle 3 | Stand 3B03

zero
defect
warehouse

making complexity simple

Forschung und Entwicklung haben bei KNAPP traditionell einen hohen Stellenwert. In der mehr als 60-jährigen Unternehmensgeschichte konnte KNAPP die Intralogistik immer wieder nachhaltig prägen. Unter den bahnbrechenden Innovationen finden sich beispielsweise der Kommissionierautomat SDA und das OSR Shuttle-System.

Mit den neuesten Entwicklungen rund um die KiSoft Vision-Technologie sowie mit dem autonomen Open Shuttle, dem KNAPP-Store und dem Kommissionierroboter Pick-it-Easy Robot greift KNAPP aktuelle Trends, wie die Null-Fehler-Strategie oder same-and-next-day-delivery, auf und präsentiert seine Innovationen von 14.-16. März auf der Logimat in Stuttgart.

KNAPP AG
8075 Hart bei Graz | Austria
sales@knapp.com
www.knapp.com



contents

preface

in a nutshell

in the spotlight

Effizientes Warehousing für edle Schmuckstücke – Durch den Einsatz des INDUSTORE wurde nach mehreren Versandlagern nun auch das Zentrallager der Juwelo TV Deutschland GmbH, ein Unternehmen für Edelsteinschmuck, auf den neuesten intralogistischen Stand gebracht. /// Efficient warehousing for precious jewellery – Having already updated several dispatch warehouses, the gemstone jewellery company Juwelo TV Deutschland has now brought its central warehouse up to date with the most modern intralogistics thanks to the installation of the Industore.

fresh approaches

Zweite FAST Picking-Lösung bei Migros Zürich – Nach der ersten FAST Picking-Systemlösung bei Migros Zürich für die vollautomatische Handhabung des Obst- und Gemüsesortiments entschied sich das Unternehmen für eine weitere Zusammenarbeit mit KNAPP. Mit der neuen Anlage werden zukünftig Frischeartikel vollautomatisch kommissioniert. /// Second FAST Picking solution at Migros Zurich – After the first FAST Picking system solution at Migros Zurich for the fully-automatic handling of the fruit and vegetable range, the company has decided to work with KNAPP again. In the future, the new system will allow fresh items to be picked fully-automatically.

Zufriedenheit im Fokus – Würden Sie KNAPP weiterempfehlen? – Warum diese Frage eine entscheidende Rolle spielt, erklären John Uildriks, Manager Operations des Valeant Amsterdam Logistics Center und Gernot Tändler, Head of Service Relation Management bei KNAPP. /// Focus on customer satisfaction – From a customer's perspective, this question plays an important role in the collaboration with KNAPP. John Uildriks, Manager Operations of the Valeant Amsterdam Logistics Center, and Gernot Tändler, Head of Service Relation Management at KNAPP, explain the reasons why.

broadening perspectives

Innovationsgeist im Healthcare-Business – Farmacity und KNAPP eint ihr Innovationsgeist im Healthcare-Business. Sebastião Almeida, Geschäftsführer KNAPP Sudamérica, spricht mit Gustavo Sagasti, Supply Chain Director Farmacity, über Herausforderungen und Trends im Gesundheitsbereich und über die Gründe warum Farmacity sich für die Vision Central Belt-Lösung von KNAPP entschieden hat. /// Innovative Experience in Healthcare – What unifies KNAPP and Farmacity is their mission to bring an innovative experience in the Healthcare business. Sebastião Almeida, Managing Director of KNAPP Sudamérica talks with Gustavo Sagasti, Supply Chain Director at Farmacity, about challenges and trends in the healthcare sector and why Farmacity chose the KNAPP Vision Central Belt Solution.

company

KNAPP baut Bürogebäude mit Campus in Dobl – KNAPP legt mit einem großzügigen Ausbau am Standort in Dobl den Grundstein für weiteres Wachstum. Das Investitionsvolumen für den Innovations-Campus für smarte Technologien beträgt rund 5 Millionen Euro. /// KNAPP builds office building with campus in Dobl – KNAPP lays the cornerstone for further growth with a spacious expansion in Dobl. About 5 million euros was invested in the innovation campus for smart technologies.

“Along with sector expertise,
you need technological
know-how, tireless
dedication and, above
all, reliable partnerships
to break new ground
successfully.

Heimo Robosch
Executive Vice President
KNAPP AG

Sehr geehrte Damen und Herren, geschätzte Partner der KNAPP-Gruppe

Das Geschäftsjahr 2016/17 geht für KNAPP zu Ende und wiederum dürfen wir uns über ein erfolgreiches Jahr freuen. Ein Jahr, in dem Sie uns Ihr Vertrauen geschenkt haben und wir uns über viele neue Aufträge freuen konnten. Gemeinsam mit Ihnen konnten wir eine nie dagewesene Anzahl von Projekten erfolgreich abwickeln. Vielen Dank an dieser Stelle für die ausgezeichnete Zusammenarbeit!

2017/18 wird ein außerordentlich spannendes Jahr für uns und unsere Partner – eine Kombination von revolutionären Neuentwicklungen und evolutionären Weiterentwicklungen bewährter Lösungen werden völlig neue Systemansätze ermöglichen.

Damit setzt KNAPP konsequent den erfolgreichen Weg der letzten Jahre fort – mittels laufender Innovation und Vertiefung unseres Wissens, auf Basis Ihrer Anforderungen Branchenlösungen zu entwickeln, die Ihnen die Flexibilität und Leistungsfähigkeit garantieren, die Sie für Ihr Geschäft heute und in Zukunft benötigen.

Einen Vorgeschmack auf diese neuen System-Ansätze finden Sie in dieser Ausgabe der World of Solutions: Interessante Stories über neue Wege, die wir nicht nur mit unseren bewährten Lösungen und dem damit verbundenen Serviceportfolio gehen, sondern auch über die Erschließung neuer Regionen sowie Investitionen in neue Geschäftsmodelle.

Um neue Wege erfolgreich zu beschreiten, braucht man neben Branchenkenntnis, technologischem Know-how und unermüdlichem Einsatz vor allem verlässliche Partnerschaften, damit wir – auch in diesen politisch sowie ökonomisch immer volatiler werdenden Zeiten – gemeinsam sichere Rahmenbedingungen für nachhaltige Erfolge schaffen.

Auf die teils langjährigen Partnerschaften mit Ihnen sind wir sehr stolz und freuen uns darauf, diese im kommenden Geschäftsjahr fortzusetzen.

Viel Spaß beim Lesen!

Ladies, gentlemen and valued partners of KNAPP group

The 2016/2107 business year at KNAPP is drawing to a close. Once again we have the pleasure of looking back on a successful year, one in which you gave us your trust, and in which we welcomed scores of new orders. Working together, we successfully completed an unprecedented number of projects and I'd like to take this opportunity to say thank you for the outstanding collaboration.

The coming business year 2017/2018 will be incredibly exciting for us and for our partners. Our proven solutions are evolving thanks to new developments that are nothing less than revolutionary. Together, they open the door to completely new approaches for our systems.

KNAPP will therefore continue on the path followed in past years – the path of continuous innovation and building on our know-how. We will continue developing solutions for different sectors based on your needs to ensure your business remains flexible and competitive, not just today but in the future as well.

This issue of World of Solutions provides a taste of these new approaches. It presents interesting stories about the new paths we are taking, not only with our proven solutions and their associated service portfolio, but through the development of new regions and investment in new business models.

Along with sector expertise, you need technological know-how, tireless dedication and, above all, reliable partnerships to break new ground successfully. These form a foundation that enables us to create a mutual framework for sustainable success, despite these increasingly volatile financial and political times.

We are very proud of our partnerships with you – some long standing – and we look forward to their continuation in the coming business year.

We hope you enjoy reading this issue!

Heimo Robosch

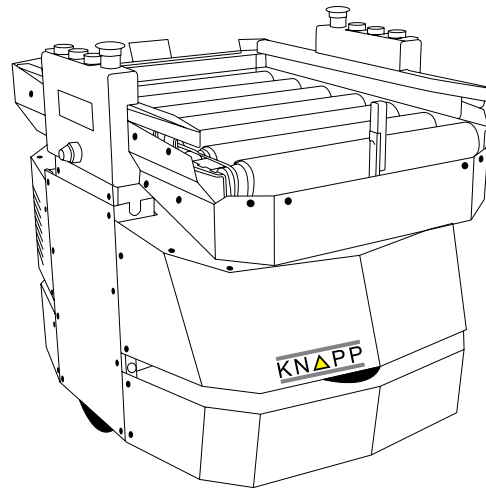
in a nutshell

VW-Innovation Scouts kürten KNAPP zum Top-Innovator

Im Rahmen des 11. Innovationstages Logistik 2016 kürte Volkswagen in Wolfsburg KNAPP zum Top-Innovator im Bereich Logistikinnovationen. Im Mittelpunkt des Innovation Scouting standen IT-Konzepte und neue logistische Ansätze. Unter den 18 Finalisten überzeugte KNAPP mit seinen autonomen, flexiblen Shuttles.

/// Innovation scouts for VW name KNAPP Top Innovator

As part of the 11th Logistics Innovation Day that took place in 2016 in Wolfsburg, Volkswagen selected KNAPP as top innovator in the area of logistics innovations. The innovation scouting focused on new logistical approaches and IT concepts. Of the 18 finalists, KNAPP convinced the panel with its autonomous, flexible shuttles.



Volkswagen, Wolfsburg, Germany
www.ils-scouting.de

Dürkopp macht Logistik kinderleicht

BestSecret, die exklusive Online-Community für Designermode, setzt auf kluge Automatisierung mit Technologien von Dürkopp Fördertechnik. Das Sortiment umfasst Mode und Accessoires für Damen und Herren, Sportswear, Young Fashion und eine umfangreiche Auswahl für Kinder und Babys. Beim Service zählt vor allem Geschwindigkeit. Mehr als 1.000.000 Artikel sind direkt ab Lager abrufbar und werden schnell und zuverlässig versendet.

/// Dürkopp makes logistics as easy as ABC

BestSecret, the exclusive online community for designer fashion, relies on clever automation with technologies by Dürkopp Fördertechnik. The assortment includes fashion and accessories for women and men, sportswear, young fashion and an extensive selection for children and infants. Speed is what counts in service. More than 1,000,000 articles are directly available at the warehouse and are shipped quickly and reliably.



BestSecret, Aschheim, Germany
www.bestsecret.com

KÄRCHER, Curtea de Arges, Romania
www.kaercher.com



Durchgängige SAP® EWM-Lösung

KÄRCHER, mit 11.900 Mitarbeiter der weltweit führende Anbieter für Reinigungstechnik, setzt auf SAP® EWM (Extended Warehouse Management). KNAPP hat dieses System am neuen KÄRCHER-Standort im rumänischen Curtea de Arges implementiert und alle Prozesse im Lager inklusive Produktionsversorgung durchgängig in SAP abgebildet.

/// End-to-end SAP® EWM solution

KÄRCHER, with 11,900 employees, is the worldwide leading supplier of cleaning systems and relies on SAP® EWM (Extended Warehouse Management). KNAPP introduced this system at the new KÄRCHER location in Romanian Curtea de Arges; now all processes in the warehouse including production supply are covered end-to-end by SAP.

Shuttle-Lösung in der Türkei

Der türkische Lebensmittelhändler Migros Ticaret A.S. setzt mit KNAPP eine automatisierte Lagerlösung um. Vom Lager aus werden zukünftig rund 620 Migros-Shops in und rund um Istanbul beliefert. Die Lösung für die Einzelstückkommissionierung kombiniert ein leistungsstarkes OSR Shuttle™-System mit ergonomischen Pick-it-Easy-Arbeitsplätzen. Ein Versandsorter mit schneller Streamline-Fördertechnik führt die Aufträge an 26 Versandrampen einer visuell geführten Palettierung zu, wo parallel die Aufträge von 104 Shops abgearbeitet werden.

/// Shuttle solution in Turkey

The Turkish food retailer Migros Ticaret A.S. is implementing an automated warehouse solution with KNAPP. In the future the warehouse will supply around 620 Migros shops in and around Istanbul. The solution for single item picking combines a high-performance OSR Shuttle™ system with ergonomic Pick-it-Easy work stations. A dispatch sorter with the fast Streamline conveyor system directs the orders to 26 dispatch ramps where visually guided palletizing then takes place. Orders for 104 shops can be completed simultaneously.

CONTENTS

EWM SOLUTION
SAP®

EFFICIENT WAREHOUSING

FOR PRECIOUS JEWELLERY

Die Juwelo TV Deutschland GmbH setzt auf die Zusammenarbeit mit der KHT Kommissionier- und Handhabungstechnik GmbH mit Sitz in Gelsenkirchen, Deutschland. Durch den Einsatz des INDUSTORE wurde nach mehreren Versandlagern nun auch das Zentrallager des seit 2008 bestehenden Unternehmens für Edelsteinschmuck auf den neuesten intralogistischen Stand gebracht.

Über Juwelo TV

Die Juwelo TV Deutschland GmbH betreibt unter dem Namen Juwelo einen in Berlin ansässigen Teleshopping Sender, der täglich live von 8 bis 2 Uhr aus Berlin sendet. In diesen Sendungen wird der angebotene Schmuck sachkundig von hauseigenen Moderatoren vorgestellt. Das TV-Programm ist über Kabel, Satellit oder einen Livestream zu empfangen (www.juwelo.de). Alle Produkte können live in den TV-Auktionen oder im Webshop erworben werden. Edelsteinschmuck von Juwelo überzeugt jedoch nicht nur mit seiner Qualität, sondern auch mit dem Preis. Dafür setzt Juwelo auf ein integriertes Modell: Alle nötigen Schritte von der Entdeckung eines Edelsteins bis hin zu seiner Verarbeitung zu einem funkelnden Schmuckstück werden von hauseigenen Experten selbst ausgeführt, auf Zwischenhändler kann daher vollkommen verzichtet werden. Um die nötigen Arbeitsschritte der Schmuckfertigung selbst durchführen zu können, umfasst das Team von Juwelo Edelsteineinkäufer, -schleifer, Schmuckdesigner, Goldschmiede und Edelsteinsetzer. Einen großen Stellenwert hat die Qualitätskontrolle, die nach den einzelnen Fertigungsschritten immer wieder vollzogen wird.

Erfolgreiche Partnerschaft

Startschuss für eine glänzende Erfolgsgeschichte

Bereits seit 2012 arbeiten Juwelo TV Deutschland GmbH und KHT gemeinsam an der Optimierung der Versandlogistik. Das starke Wachstum des Unternehmens sowie die Herausforderung, eine immer größere Anzahl von Aufträgen mit wenigen Artikel aus dem Lagerbestand schnell und sicher an die Endkunden zu versenden sowie Retouren ohne viel Aufwand zu erledigen und dabei das Personal zu entlasten, erforderten eine Verbesserung der Lagerlogistik.

Den Anfang machten die Versandlager zweier Auslands-gesellschaften von Juwelo. Zunächst wurde ein INDUSTORE A2000 System mit 12,4 m Länge, 3,20 m Höhe und einem Greifersystem angeschafft, um die Einsetzbarkeit solcher Automaten für Juwelo zu prüfen. Schon bald wurde dieses Testgerät in den Livebetrieb der ersten Auslands-gesellschaft integriert und nach kurzer Anlaufphase wurde ein zweites Greifersystem zur weiteren Leistungssteigerung eingebaut. Die Lagerkapazität dieses INDUSTORE liegt bei rund 90.000 Packungen. Danach wurde das zweite Versandlager einer Auslandsniederlassung mit einem INDUSTORE A3000 System mit 8,60 m Länge, 3,6 m Höhe und 2 Greifersystemen ausgerüstet. Diese Lagerkapazität ist mit 65.000 Packungen berechnet.



Juwelo TV Deutschland GmbH is working with the company KHT Kommissionier- und Handhabungstechnik GmbH, headquartered in Gelsenkirchen, Germany. Having already updated several dispatch warehouses, the gemstone jewellery company, founded in 2008, has now brought its central warehouse up to date with the most modern intralogistics thanks to the installation of the INDUSTORE.

Successful partnership

Starting signal for a brilliant success story

Juwelo TV Deutschland GmbH and KHT have been working together optimizing dispatch logistics since 2012. The strong growth of the company as well as the many challenges faced demanded that the warehouse logistics be improved. These challenges included shipping an ever larger number of orders from stock with fewer articles per order quickly and securely to the end customer, as well as handling returns economically while easing strain on the personnel.

The collaboration started with the dispatch warehouses in two of Juwelo's foreign companies. At the time, an INDUSTORE A2000 system measuring 12.4 m in length and 3.20 m in height with a gripper system was built to evaluate the usability of such autopickers for Juwelo. Very soon, this test device was integrated into live operation at the first foreign company and, after a short ramp-up phase, a second gripper system was installed to increase performance. The storage capacity of this INDOSTORE is about 90,000 packages. The second dispatch warehouse of a foreign subsidiary was later equipped with an INDOSTORE A3000 system measuring 8.60 m in length and 3.6 m in height with two gripper systems. The storage capacity of this warehouse is calculated at 65,000 packages.



About Juwelo

About Juwelo
Juwelo TV Deutschland GmbH operates under the name, Juwelo, a teleshopping channel based in Berlin, that broadcasts live from 8 am to 2 am from Berlin. During the broadcast, the jewellery is professionally presented by Juwelo's own moderators. The TV programme can be received through cable, satellite or through live streaming from the website (www.juwelo.de); all products can be purchased live during the TV auctions or through the website. Gemstone jewellery by Juwelo is of great value, not only because of its quality, but also because of its price. For this reason, Juwelo relies on an integrated model: all the necessary steps, from the discovery of a gemstone to its development into a sparkling piece of jewellery are carried out by Juwelo's own experts, completely eliminating any middlemen. Jewelo's team of gemstone buyers, lapidaries, jewellery designers, goldsmiths and gemstone setters cover all the steps of jewellery production in house. Of utmost importance, quality control is carried out after each production step.

"The Juwelo project posed particular high demands on our project department and startup team. The available space was tight, and the paths to the control room and to the packing tables were very contorted. Working together with Juwelo and Symacon, the conveyor system supplier, the conveyor system was planned and put in operation. The floor space of both autopickers is just 75 m²."

Michael Hübel,
KHT Kommissionier- und Handhabungstechnik GmbH



Effizienz, Sicherheit und Leistung mit dem INDUSTORE

2015/2016 folgte das Juwelo-Zentrallager in Deutschland mit zwei Automaten und einer komplexen Fördertechnik. Mit einer Länge von je 20,6 m bei einer Höhe von jeweils 3,10 m erreichen die INDUSTORES bei 7-fachtiefer Lagerung eine Gesamtlagerkapazität von rund 400.000 Schmuckstücken. Die Inbetriebnahme erfolgte im Herbst 2015. Der INDUSTORE bietet Juwelo enorme Lagerkapazität und hohe Packungsdichte.

„Das Projekt von Juwelo stellte besonders hohe Anforderungen an unsere Projektabteilung und Inbetriebnahme. Die Räumlichkeiten waren beengt und die Wege zum Regieraum und zu den Packtischen sind zum Teil sehr verwinkelt. Gemeinsam wurde mit Juwelo und Symacon, dem Systemlieferant der Fördertechnik, die Fördertechnik geplant und in Betrieb gesetzt. Die Aufbaufläche der beiden Lagerautomaten umfasst gerade mal 75 m².“

Michael Hübel
KHT Kommissionier- und Handhabungstechnik GmbH

Sicheres Einlagern mit vollautomatischer Scannung

Der Schmuck kommt in Lagerschachteln (35 mm x 40 mm x 20 mm) direkt aus der Fertigung. Die Schmuckstücke werden an jedem Automaten manuell auf ein 7 m langes Einlagerband mit Umsetzgreifer aufgelegt. Eine automatische Scannung erfasst jeden Artikel und meldet diesen an der Juwelo Warenwirtschaft an.

Leistungsstark: Bis zu 1.000 Stück pro Stunde auslagern

Ausgelagert werden die Schmuckstücke über zwei innenliegende Förderstrecken, wobei eine Förderstrecke die Schmuckstücke entweder zur Präsentation in den Regieraum des Juwelo Fernsehsenders oder direkt in die Massenausgaben für Sendungen an die Auslandsgesellschaften transportieren kann. Auf der zweiten Förderstrecke werden die auszulagernden Artikel vereinzelt und an einem Fördertechnik-Sortermodul in Auftragsbehälter übergeben.

Die gefüllten Auftragsbehälter werden an die Packplätze gefördert und anschließend wieder in den Kreislauf zurückgeführt.

Die INDUSTORES wurden von KHT gemäß den Vorgaben von Juwelo TV Deutschland so konzipiert, dass auftragsbezogen bis zu 1.000 Packungen pro Stunde an 12 Packtischen verarbeitet werden können. Von den Packtischen gehen die Versandkartons direkt zur Sammelstelle im Versandausgang.



Efficiency, security and performance with the INDUSTORE

During 2015/2016, the Juwelo central warehouse in Germany followed with two autopickers and a complex conveyor system. Measuring 20.6 m in length and 3.10 m in height, with 7-deep storage, both INDOSTORES achieve an overall storage capacity of about 400,000 pieces of jewellery. Startup took place in autumn 2015. The INDUSTOR offers Juwelo enormous storage capacity and high packing density.

Secure storage with fully-automatic scanning

The jewellery comes in storage boxes (35 mm x 40 mm x 20 mm) direct from production. The jewellery items are manually placed on a 7 m long storage conveyor with transfer gripper at each autopicker. Automatic scanning captures the data for each article and reports this to the Juwelo warehouse management system.

Powerful: retrieves up to 1,000 items per hour

The jewellery items are retrieved on two internal conveyor lines, whereby one conveyor line can convey the jewellery either to presentation in the control room of the Juwelo TV station or directly to goods-out for mass shipments to the foreign subsidiaries. On the second conveyor line, the articles that need to be retrieved from the system are separated and sorted into order containers at the sorter conveyor.

The filled order containers are conveyed to the packing stations and then returned to circulation for further processing.

The Juwelo TV Deutschland specifications were used by KHT to design the INDUSTORES, so that in terms of orders, up to 1,000 packages per hour can be processed at the 12 pack tables. From the pack tables, the dispatch cartons move directly to a collection point in the shipping area.



CONTENTS

INDUSTORE

Gerade bei vielen unterschiedlichen Artikeln und dem Risiko eines hohen Retourenaufkommens spart der INDUSTORE Zeit und Ressourcen. Die Artikel werden dicht nebeneinander, ohne jeden Fachtrenner, gelagert. Bis zu 15 verschiedene Regalbodenhöhen und die Möglichkeit, mindestens 7 Artikel hintereinander zu lagern sorgen für höchste Packungsdichte. Retouren werden schnell und sicher erfasst, eingelagert und verbucht.

Personalentlastung und Reduzierung von Fehlbeständen

Durch den ausschließlichen Zugriff über die EDV werden Fehlbestände reduziert, Fehleinlagerungen vermieden und die Inventur gelingt auf Knopfdruck. All dies sowie die automatische Einlagerung von Artikeln führen unter anderem zu einer spürbaren Entlastung des Personals.

The INDUSTORE really shines where there are many different articles and a high degree of returns, and saves both time and resources. The articles are stored next to each other without any separators. Up to 15 different shelf heights and the ability to store at least 7 articles one behind the other ensures the highest packing density. Returns are fast and securely registered, stored and booked.

Reduction of employee strain and shortages

Access is only possible through the EDP system, which reduces shortages and avoids incorrect storage, and inventory is handled at the push of a button. All this, as well as automatic storing of articles, leads to a noticeable alleviation of strain on personnel.

Über KHT

Seit 1986 entwickelt und produziert die KHT Kommissionier- und Handhabungstechnik GmbH z.B. Robotersysteme für die Pharmabranche. Diese, oft kundenspezifisch angepassten Lösungen, müssen sämtliche steuerungstechnischen Vorgaben erfüllen und extrem robust und zuverlässig arbeiten. Als Anbieter von Komplettlösungen liefert die KHT passgenaue intralogistische Systeme, auf Wunsch auch mit begleitender Stammdatenerfassung durch die effizienten Dimensionsmessgeräte MultiScan und ProfileScan. Diese wiegen, messen und erfassen Artikeldaten – wahlweise als mobile Geräte oder als Messrahmen über Förderbändern. Alle KHT-Systeme ergänzen sich perfekt. Seit 2014 gehört die KHT zur KNAPP AG.

About KHT

KHT Kommissionier- und Handhabungstechnik GmbH has been developing and producing robotic systems since 1986 for sectors such as the pharmaceutical industry. These solutions, often custom-tailored, must fulfil all control system requirements, functioning robustly and reliably. As a supplier of complete solutions, KHT delivers tailor-made intralogistics systems accompanied by the efficient dimension-measuring MultiScan and ProfileScan to capture master data when desired. These devices weigh, measure and capture article data – either in the form of a mobile device or a measuring frame installed on a conveyor. All KHT systems complement each other perfectly. Since 2014, KHT has belonged to KNAPP AG.

MIGROS

ZÜRICH | SWITZERLAND

Zweite FAST Picking-Lösung

Nach der erfolgreichen Realisierung der ersten FAST Picking-Systemlösung bei der Genossenschaft Migros Zürich für die vollautomatische Handhabung des Obst- und Gemüsesortiments entschied sich das Unternehmen für eine weitere Zusammenarbeit mit KNAPP. Mit der neuen Anlage werden zukünftig Frischeartikel vollautomatisch kommissioniert.

Schwere Gebinde leicht gemacht

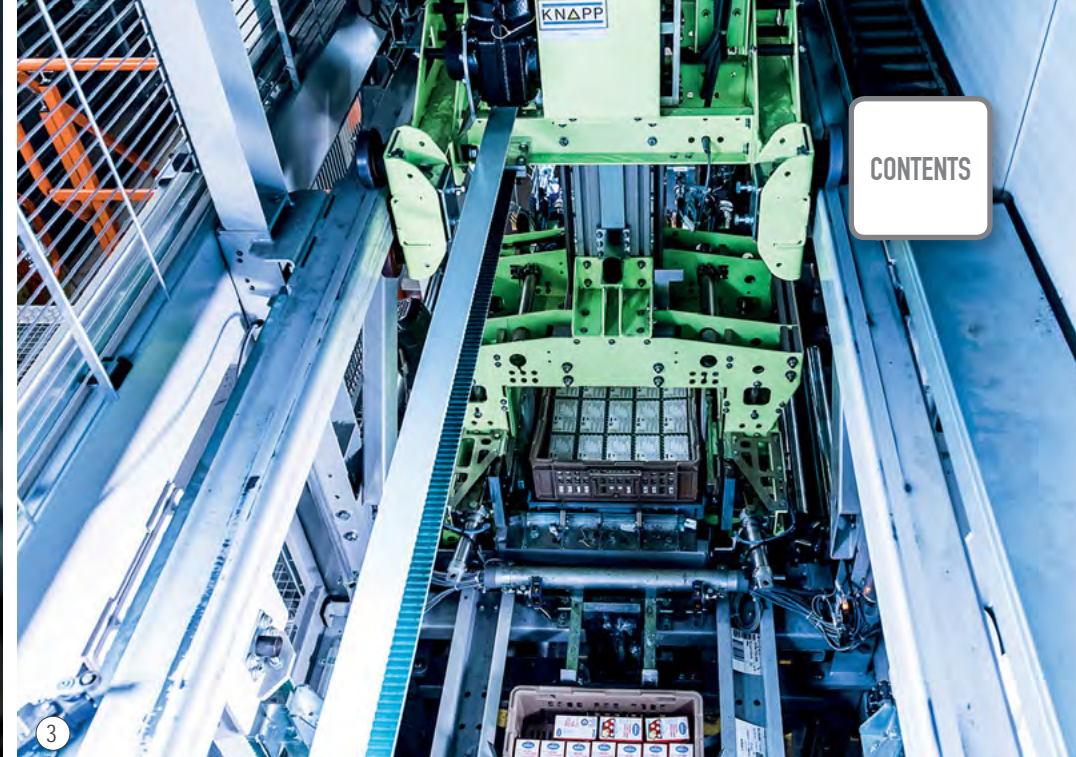
Am Standort Zürich wird täglich eine Vielzahl an Molkerei-, Convenience- und Gastroartikeln sowie Backwaren in standardisierten Migros-Gebinden und Klappboxen externer Pooldienstleister auf Paletten angeliefert. Das Handling dieser meist schweren Gebinde würde bei einer manuellen Kommissionierung eine enorme physische Belastung für die Mitarbeiter darstellen. Daher setzt Migros auf die vollautomatische Bearbeitung der Gebinde und ermöglicht dadurch einen möglichst wirtschaftlichen und fehlerlosen Kommissionierprozess. Für die Belieferung von rund 150 Filialen werden zukünftig alle Artikel automatisch depalettetiert, zwischengelagert und filialgerecht palettetiert.

„Da wir gute Erfahrungen mit der bereits realisierten vollautomatischen Kommissionierlösung für das Obst- und Gemüsesortiment gemacht haben, entschieden wir uns für eine weitere Zusammenarbeit mit der KNAPP-Gruppe.“

“Since we had a good experience with the first fully-automatic picking solution for the fruits and vegetable range, we decided to work with the KNAPP group again.”

Beat Erb
Head of Engineering, Cooperative Migros Zurich





CONTENTS

Effiziente Vollautomatik

KNAPP bietet mit der FAST Picking-Lösung das ideale Systemkonzept zur vollautomatischen Hochleistungskommissionierung von Standardgebinden. Die Kernkomponenten bilden vollautomatische Depalettier- und Palettiermaschinen sowie das OSR Shuttle™ als Lagersystem. Bei der Depalettierung werden durch einen speziellen Split-Vorgang aus den angelieferten Originalpaletten direkt Zielgebindeeinheiten für die Filialbelieferung gebildet. Restmengen werden depalettisiert und in Tablare für die Zwischenlagerung im OSR Shuttle™ umgeladen. Das OSR Shuttle™ bietet in 12 Gassen und auf 7 Ebenen rund 12.500 Stellplätze für eine platzsparende Pufferung der Artikel. Für den Versand werden die Gebinde in optimaler Sequenz aus dem OSR Shuttle™ ausgelagert und den Hochleistungsstapelmaschinen zugeführt. Für die vollautomatisierte Palettenbildung berechnet KiSoft Pack Master das optimale Palettenbild, so dass die Gebinde volumsoptimiert und filialgerecht gestapelt werden. Das System ist für die Bearbeitung von 90.000 Gebinden pro Tag in einem Temperaturbereich von 1 bis 4°C konzipiert.

Second FAST Picking solution

After the successful implementation of the first FAST Picking system solution at Migros Cooperative Zurich for the fully-automatic handling of the fruit and vegetable range, the company has decided to work with KNAPP again. In the future, the new system will allow fresh items to be picked fully-automatically.

Easy handling for heavy units

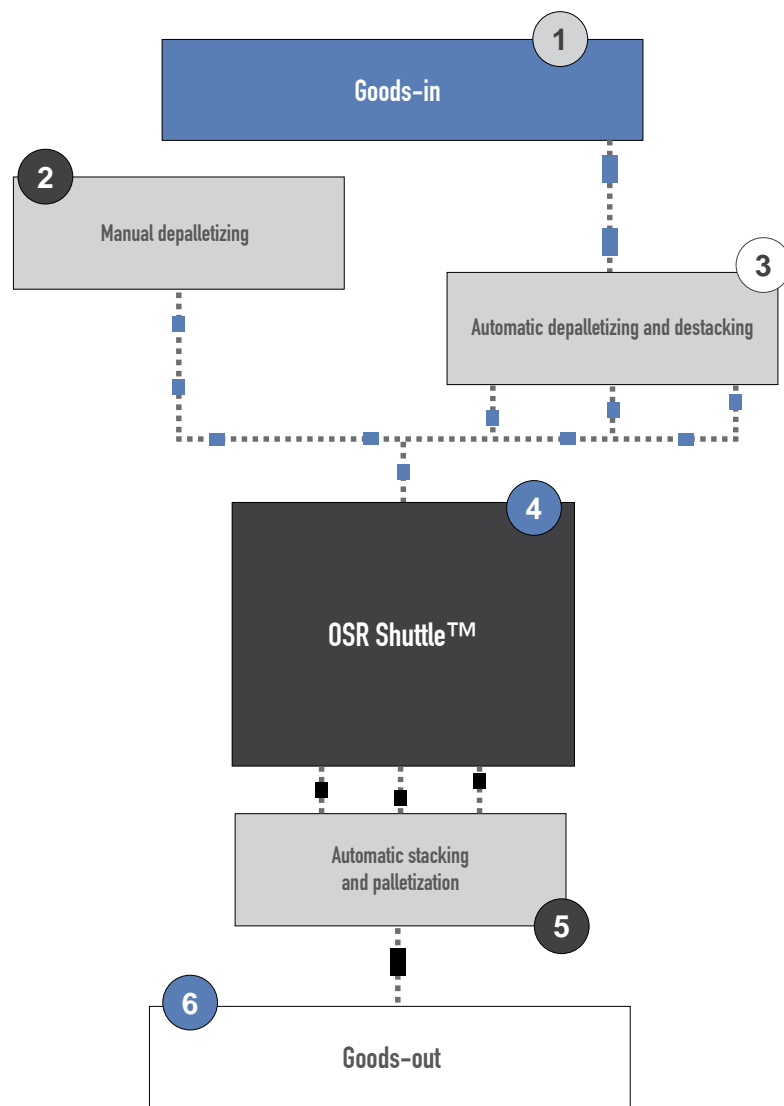
Every day at the Zurich location, a multitude of dairy, convenience and catering articles, including baked goods, arrive on site on pallets either in standardized Migros handling units or in foldable crates from an external pool crate supplier. These units are mostly heavy; therefore, manual picking would place a great deal of physical strain on employees. Migros thus relies on fully-automatic processing of the handling units which results in the most economical and error-free picking process. In future, all articles will be automatically depalettized, buffered and palletized in a shop-friendly manner before being delivered to about 150 stores.

- 1 Powerline conveys the delivered pallets to three depalletizers and destackers downstream.
- 2 The articles are stored in the high-performance OSR Shuttle™ until they are required for outbound delivery. The shuttle system provides 12,500 storage locations in 12 rack lines and across 7 levels.
- 3 Three stacking modules assemble compact and stable shop pallets completely automatically.
- 4 After the handling unit stacks have been removed from the pallet, the handling units are separated using destackers and relocated to trays.

Efficient full automation

With the FAST Picking solution, KNAPP offers the ideal system concept for fully-automatic, high-performance picking of standard handling units. The core components include the fully-automatic depalletizing and palletizing machines, as well as the OSR Shuttle™ storage system. In a special splitting procedure carried out during depalletization, target handling units are created directly from the incoming original pallets for delivery to the branch stores. The remaining quantities are depalettized and loaded on to trays for buffering in the OSR Shuttle™. The OSR Shuttle™ offers around 12,500 storage locations in 12 rack line systems with 7 levels for space-effective temporary storage of the articles. Prior to dispatch, the handling units are retrieved from out of the OSR Shuttle™ and conveyed to the high-performance stacking machines. For the fully-automatic formation of pallets, KiSoft Pack Master calculates the optimal pallet image so the handling units can be stacked in a shop-friendly manner, optimized for volume. The system is designed to process 90,000 handling units per day within a temperature range of 34-39°F (1-4 °C).





1

Wareneingang

Nach der Anlieferung transportiert ein Mitarbeiter die Originalpaletten entweder zur manuellen Depalettierung oder zu einer Palettenfördertechnik, an der die Palette für die automatische Depalettierung und Entstapelung aufgegeben wird.

Goods-in

After the original pallet has been delivered to the warehouse, an employee transports it to either manual depalletizing or to a pallet conveyor system, on which the pallet is transferred for automatic depalletizing and destacking.

2

Manuelle Depalettierung

An einer manuellen Depalettierstation werden gemischte Paletten im System erfasst und die Gebinde für die Einlagerung in das OSR Shuttle™ auf Tablare umgelagert.

Manual depalletizing

At a manual depalletizing station, mixed pallets are registered in the system and the handling units are transferred to trays for storage in the OSR Shuttle™.

3

Automatische Depalettierung und Entstapelung

Sortenreine Paletten werden nach der Erfassung über eine Palettenfördertechnik zu 3 nachgelagerten Depalettier- und Entstapelmaschinen befördert. Nach der Trennung der Gebindestapel von der Palette werden die Gebinde mithilfe von Entstapelmaschinen separiert und auf Tablare umgelagert. Eine Fördertechnik transportiert die beladenen Tablare zum OSR Shuttle™.

Automatic depalletizing and destacking

Once registered, unmixed pallets are conveyed on a pallet conveyor system to three downstream depalletizing and destacking machines. Once the handling units have been taken off the pallet, the destacker separates them and places them on trays. A conveyor system transports the loaded trays to the OSR Shuttle™.

4

OSR Shuttle™

Die Artikel werden im OSR Shuttle™ bis zur Auslieferung zwischengelagert. Sobald die Filialaufträge vorliegen, werden die Tablare in der richtigen Sequenz aus dem OSR Shuttle™ ausgelagert und auf Pufferbahnen transportiert. Jede Pufferbahn enthält genau die Menge an Artikeln, die für die Bildung einer Auftragspalette benötigt wird. KiSoft Pack Master berechnet dabei das optimale Palettenbild und bestimmt die richtige Sequenz für die Auslagerung.

OSR Shuttle™

The articles are temporarily stored in the OSR Shuttle™ until they are required for shipping. When shop orders arrive, the trays are retrieved from the OSR Shuttle™ in the right sequence and transported to the buffer lines. Each buffer line holds the exact number of articles needed to build an order pallet. KiSoft Pack Master calculates the optimal pallet formation and specifies the retrieval sequence.

5

Automatische Stapelung und Palettierung

Die Gebindezüge werden einem Stapelmodul für die vollautomatische Bildung der Auftragspaletten zugeführt. Unter Berücksichtigung diverser Stapelkriterien stellen die Stapelmaschinen kompakte Filialpaletten zusammen. Die fertigen Stapel werden danach automatisch palettiert.

Automatic stacking and palletization

The line of handling units is conveyed to a stacking module for the fully-automatic formation of the order pallets. Considering diverse stacking criteria, the stacking machines form the compact pallets for the stores. The completed stacks are then automatically palletized.

6

Warenausgang

Die fertiggestellten Paletten werden für den Transport automatisch umwickelt und mit einem Versandlabel versehen. Über eine Palettenfördertechnik gelangt die versandfertige Palette zu einem Abnahmeplatz, von dem aus sie ein Mitarbeiter zum Warenausgang bringt.

Goods-out

The completed pallets are automatically wrapped for transport and provided with a shipping label. The dispatch-ready pallets are conveyed on the pallet conveyor system to a pick-up position, from where an employee brings them to goods-out.

CONTENTS

Key data

Sector	Food retail, distribution of fresh products
Solution	FAST Picking Fully Automated Standard Tray
Location	Zurich, Switzerland
System size	4,200 m ² 45,192 ft ²
Ambient temperature	Cold-storage area 1–4 °C/34–39°F
Number of articles	1,400 different articles dairy, convenience and catering articles as well as baked goods
Handling unit types	Standardized Migros handling units and foldable crates from external pool crate providers
Core components	OSR Shuttle™ with 12 rack line systems, 7 levels and 12,500 storage locations, fully-automatic special machines for destacking and stacking, as well as depalletizing and palletizing
Performance	Up to 90,000 handling units per day Depalletization: up to 140 pallets/hour Palletization: up to 70 pallets/hour Handling unit destacking: up to 8,600 units/hour Handling unit stacking: up to 4,250 units/hour
Software	KiSoft WCS KiSoft Command KiSoft Transport KiSoft SRC KiSoft Pack Master



ZUFRIEDENHEIT IM FOKUS

Würden Sie KNAPP weiterempfehlen?

Warum diese Frage aus Kundensicht eine entscheidende Rolle in der Zusammenarbeit mit KNAPP spielt, erklären John Uildriks, Manager Operations des Valeant Amsterdam Logistics Center und Gernot Tändler, Head of Service Relation Management bei KNAPP.

Gemäß dem Grundsatz „our service for your success“ möchte KNAPP jedem Kunden die beste Service-Lösung bieten. Eine Partnerschaft auf Augenhöhe ist dazu Voraussetzung. Welche Faktoren sind aus Ihrer Sicht dafür entscheidend?

Johan Uildriks: Offene Kommunikation und die Fähigkeit, schnell und flexibel zu reagieren. In einer Partnerschaft geht es darum, eine Win-Win-Situation für beide Parteien zu schaffen. Ich spreche hier nicht von einmaligen Erfolgen, sondern von einer nutzenbringenden, langfristigen Partnerschaft.

Gernot Tändler: Wir möchten nicht nur Technologie-Vorreiter sein, sondern den Bedarf unserer Kunden und deren Kunden verstehen.

Diese Philosophie ist die Basis für eine gute Partnerschaft. Verfolgen wir diesen Ansatz und bieten dazu die richtigen Lösungen an, resultiert daraus Kundenzufriedenheit.

Welchen Stellenwert hat Kundenzufriedenheit im Customer Service?

Gernot Tändler: Einen großen. Kundenzufriedenheit wird bereits seit knapp 10 Jahren evaluiert. Eine nachhaltige Kundenzufriedenheitsmessung wurde vor ungefähr drei Jahren eingeführt, mit dem Ziel, jeden unserer Kunden zu evaluieren und ein aktuelles Zufriedenheitsprofil, das nicht älter als 6 Monate ist, zu erhalten.



FOCUS ON CUSTOMER SATISFACTION

Would you recommend KNAPP to someone else?

From a customer's perspective, this question plays an important role in the collaboration with KNAPP. John Uildriks, Manager Operations of the Valeant Amsterdam Logistics Center, and Gernot Tändler, Corporate Head of Service Relation Management at KNAPP, explain the reasons why.

“Our service for your success” is the motto that drives KNAPP to offer the best service solution for each customer. Having an equal partnership is therefore necessary. What do you think are the decisive factors for this?

Johan Uildriks: You need to have open communication and the ability to respond quickly and flexibly. A partnership is all about creating a win-win situation. I'm not talking about one-time successes, but about a profitable, long-term partnership.

Gernot Tändler: It is not only essential to be a technological leader but also to understand the demands of our customers and of their customers. This philosophy is the basis for a good

partnership. If we follow this approach and offer appropriate solutions, we can meet the demands of our customers.

How important is customer satisfaction in Customer Service?

Gernot Tändler: It's crucial. We have now evaluated our customers' level of satisfaction for almost 10 years. Approximately three years ago, we introduced a sustainable customer satisfaction measurement with the aim of evaluating each customer. We now generate a current satisfaction profile that is not older than 6 months.





John Uildriks
Manager Operations
Valeant Amsterdam Logistics Center

„Offene Kommunikation und die Fähigkeit, schnell und flexibel zu reagieren. In einer Partnerschaft geht es darum, eine Win-Win-Situation für beide Parteien zu schaffen.“



Wie sieht diese nachhaltige Kundenzufriedenheitsmessung im Detail aus?

Gernot Tändler: Das Grundprinzip ist der *Net Promoter Score*, der auf folgender Fragestellung basiert: Auf einer Skala von 0 bis 10 – wie wahrscheinlich würden Sie ein Produkt oder ein Unternehmen weiterempfehlen, wobei 10 der höchste Wert ist? Bei Personen, die einen Wert zwischen 0 und 5 angeben, handelt es sich um sogenannte Detractors. Detractors sind nicht zufrieden und scheuen sich möglicherweise auch nicht davor, dies am Markt zu kommunizieren. Bei Werten zwischen 5,1 und 7 bewegt sich die Kundenzufriedenheit in einem neutralen Bereich. Personen, die ihre Zufriedenheit mit 7,1 und mehr beurteilen, befinden sich auf einem Promoter-Level und kommunizieren positiv am Markt. Wir haben diese Methode für uns adaptiert und den *KNAPP Promoter Score* daraus entwickelt. So fragen wir unsere Kunden entweder per Onlinefragebogen, ob sie KNAPP weiterempfehlen würden oder die Zufriedenheit wird persönlich nach Eintritt eines Ereignisses ermittelt. Befindet sich beispielsweise ein Projekt am Ende der Umsetzungsphase geht es nicht nur darum, die Technik zu beurteilen, sondern der ganzheitlichen Aspekt wird betrachtet: Wie geht es Ihnen mit der Anlage? Wie zufrieden sind Sie damit?

So erfreulich es auch sein mag, wenn ein Projekt technisch perfekt läuft, wird der Kunde nur zufrieden sein, wenn er auch ausreichend geschult ist, um die volle Leistungsfähigkeit der Anlage abzurufen.

Welchen Wert wies der *KNAPP Promoter Score* über die letzten 12 Monate auf?

Gernot Tändler: Der Wert lag stets zwischen 7 und 8, teilweise auch über 8. Wir haben unser Augenmerk die letzten Monate besonders auf kritischere Phasen gelegt. Es geht nicht nur um die Evaluierung zufriedener Kunden, sondern darum, welche Maßnahmen wir bei unzufriedenen Kunden setzen müssen, um auch aus ihnen Promoter zu machen.

Wie ist Ihre Meinung zum *KNAPP Promoter Score*?

Johan Uildriks: Aus meiner Sicht ist es ein fairer Weg, die Zusammenarbeit zwischen uns und KNAPP zu beurteilen. Der *Promoter Score* basiert dabei nicht nur auf Zahlen. Er ist das Ergebnis aus Partnerschaft, Abwicklungszeit, Nachbereitung und Service – aus Kundensicht ist das wesentlich.



What does measuring sustainable customer satisfaction look like?

Gernot Tändler: The basic method is known as *Net Promoter Score*, which is based on the following question: on a scale from 0 to 10, with 10 being most likely, how likely would you be to recommend a product or a company to someone else? Persons with a rating between 0 and 5 are known as so-called detractors. Detractors are not satisfied and may not hesitate to communicate this on the market. Ratings between 5.1 and 7 are considered neutral. Persons

You need to have open communication and the ability to respond quickly and flexibly. A partnership is all about creating a win-win situation.

who rate their satisfaction with 7.1 and above are considered promoters and talk about their experiences positively on the market. We took this method

and adapted it to develop the *KNAPP Promoter Score*. We either use online surveys to ask our customers whether they would recommend KNAPP or we ask them in person after an event has occurred. If, for instance, a project is coming to the end of the implementation phase, we not only want to evaluate the technological aspect, but the project as a whole as well. We then ask the customer questions such as: How are you finding the system? How do you like it? As great as it may seem for a project to run without a single technological hitch, the customer will only be satisfied if they receive sufficient training for their system and can achieve peak performance.

What results has the *KNAPP Promoter Score* shown over the past 12 months?

Gernot Tändler: The results have always been between 7 and 8, sometimes even higher. In recent months, we have placed special emphasis on the more critical phases. We not only evaluate how pleased the customers are, but also which measures we have to take for customers who are not satisfied in order to turn them into promoters as well.



Gernot Tändler
Head of Service Relation Management
KNAPP Customer Service

CONTENTS



Gernot Tändler: Mit Valeant standen wir vor folgender Situation: Die Kundenzufriedenheitsmessung ergab einen konstant hohen Wert von 8. Vor einigen Jahren gab es dann seitens KNAPP und Valeant Veränderungen im Betreuungspersonal, die Zufriedenheit sank. Heute sind wir dabei, aus Valeant wieder einen echten Promoter zu machen.

„Aus meiner Sicht ist es ein fairer Weg, die Zusammenarbeit zwischen uns und KNAPP zu beurteilen. Der Promoter Score basiert dabei nicht nur auf Zahlen. Er ist das Ergebnis aus Partnerschaft, Abwicklungszeit, Nachbereitung und Service – aus Kundensicht ist das wesentlich.“

John Uildriks

Welche Maßnahmen hat KNAPP konkret gesetzt?

Gernot Tändler: In manchen operativen Bereichen haben Ressourcen gefehlt. So wurde durch die Zuteilung von Fachpersonal die Reaktions-Lösungszeit optimiert. Zusätzlich war es für den Kunden wichtig, dass er langfristig mit uns planen kann. Er bekam einen Account bzw. Customer Care Manager an seine Seite, der mit ihm seine Anlage, seine Services und sein gesamtes Business forcierte. Diese strategische Zusammenarbeit, nicht nur auf dem operativen Level, sondern auch mit dem mittleren und höheren Management in einem regelmäßigen Setting, ist entscheidend.

Wie veränderte sich die Zusammenarbeit durch die Einführung dieser Kennzahl?

Johan Uildriks: Der *Promoter Score* hat die Aufmerksamkeit von KNAPP hinsichtlich der Servicethemen ihrer Bestandskunden gesteigert. Sowohl für KNAPP als auch für Valeant ist eine langfristige Partnerschaft das Ziel, anstatt einer Lieferanten-Kunden-Beziehung.

Welche Vorteile ergeben sich für Kunden, die Feedback über die persönliche Zufriedenheit zu geben?

Gernot Tändler: Die Kennzahl gibt unseren Kunden Sicherheit. Wenn die Zufriedenheit plötzlich abfällt, dann kann er darauf vertrauen, dass dies auf allen KNAPP Ebenen bekannt ist – vom Account Manager bis zum Vorstand – und entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden.

Worin liegt die größere Herausforderung?

Gernot Tändler: Ein wesentlicher Eckpfeiler unserer Service-Philosophie ist die langfristige Partnerschaft, die wir mit unseren Kunden eingehen. Wie in jeder Ehe oder Partnerschaft gibt es Höhen und Tiefen, die es gilt, gemeinsam zu meistern. Sobald wir sehen, dass ein Kunde unzufrieden ist, werden wir die richtigen Maßnahmen setzen. Unser Ziel dabei ist, aus nicht zufriedenen Kunden Promoter zu machen, so wie beispielsweise Valeant. Gleichzeitig ist es auch unser Anspruch, den Zufriedenheitslevel von Promotern hochzuhalten.

Möchte KNAPP aus jedem Kunden einen Promoter machen?

Gernot Tändler: Selbstverständlich, aber die Zufriedenheit eines Kunden ist von vielen Faktoren abhängig. Derzeit liegt der *KNAPP Promoter Score* bei 7,78, was bedeutet, dass unsere Kunden mehrheitlich zu Promotern zählen. KNAPP ist also auf einem sehr guten Weg.



What is your take on the KNAPP Promoter Score?

Johan Uildriks: From my point of view, it is a fair approach to assess the collaboration between us and KNAPP. The Promoter Score is not only based on numbers. It's the result of a partnership, the time for executing the project, follow-up work and service, which are all essential factors from a customer's perspective.

Gernot Tändler: Valeant is one of those customers where we were able to maintain the satisfactory level at 8. Several years ago, however, both KNAPP and Valeant changed some of their operating personnel, which caused the relationship between the two to deteriorate. Today, we are working towards making Valeant a promoter again.

What exactly are the measures that KNAPP has taken?

Gernot Tändler: On an operational level there were insufficient resources in some areas due to the complexity of the system. We then optimized the response and resolution time by assigning qualified personnel to these areas. Moreover, it was important to the customer to be able to make long-term plans with us. We assigned an account or customer care manager to help them in advancing their system, services and overall business. This strategic collaboration has been a key element in improving our relationship – not only on an operational level, but also involving the middle and upper management in regular meetings.

In what way has the collaboration changed through the introduction of this key figure?

Johan Uildriks: The Promoter Score has led KNAPP to pay more attention to the service issues of their existing customers. At the end of the day, KNAPP and Valeant both strive for a long-term partnership instead of a supplier-customer relationship.

What are the benefits for a customer if they give feedback on their level of satisfaction?

Gernot Tändler: The key figure offers our customers a sense of security. Should the level of customer satisfaction suddenly drop, the

customer can rely on the fact that this is known throughout KNAPP, from the account manager to the Managing Board, and that measures will be taken accordingly.

“From my point of view, it is a fair approach to assess the collaboration between us and KNAPP. The Promoter Score is not only based on numbers. It's the result of a partnership, the time for executing the project, follow-up work and service, which are all essential factors from a customer's perspective.”

John Uildriks

What is the biggest challenge?

Gernot Tändler: Establishing longstanding partnerships with our customers is one of the cornerstones of our service philosophy. Just like any partnership or marriage, there are ups and downs, which you have to overcome together. We take appropriate measures as soon as we see that a customer isn't satisfied. Our aim is to turn unsatisfied customers into promoters just like we are working toward with Valeant. At the same time, we want to maintain existing promoters' high level of satisfaction.

Does KNAPP want all their customers to become promoters?

Gernot Tändler: Of course! But customer satisfaction depends on a number of factors. At the moment, KNAPP's Promoter Score is 7.78, which means that most of our customers can be considered promoters. It's safe to say that KNAPP is well on track.



Innovative Experience in Healthcare

Farmacy is the leading pharmacy chain in Argentina. Founded in 1997 the company currently operates more than 300 stores in the country. What unifies KNAPP and Farmacy is their mission to bring an innovative experience in the Healthcare business. Sebastião Almeida, Managing Director of KNAPP Sudamérica interviewed Gustavo Sagasti, Supply Chain Director at Farmacy, on challenges and trends in the healthcare sector and why Farmacy chose the KNAPP Vision Central Belt Solution.

Innovationsgeist im Healthcare-Business

Farmacy, mit über 300 Apotheken die führende Apotheken-Kette in Argentinien, wurde 1997 gegründet. Was Farmacy und KNAPP eint ist ihr Innovationsgeist im Healthcare-Business. Sebastião Almeida, Geschäftsführer KNAPP Sudamérica, sprach mit Gustavo Sagasti, Supply Chain Director Farmacy, über Herausforderungen und Trends im Gesundheitsbereich und über die Gründe, warum Farmacy sich für die Vision Central Belt-Lösung von KNAPP entschieden hat.



Why did you decide to work together with KNAPP?

This project was Farmacy's first major warehouse automation. We had no expertise. We decided to seek support from consultants in the project development phase and we wanted to choose a world class provider. KNAPP showed keen interest in establishing a partnership with Farmacy and supported us in every way from the project definition phase onwards. We valued KNAPP's experience, high quality, local infrastructure and widespread presence in the Latin American market. KNAPP offered a unique solution, the cutting edge Vision Central Belt – fit for Argentina's demanding traceability requirements. A good relationship between

A good relationship between companies is based on strong relationships between their people. That's why we trust in KNAPP.

The driver of the successful relationship between Farmacy and KNAPP is trust.

companies is based on strong relationships between their people. That's why we trust in KNAPP.

What is the recipe for success in the partnership between Farmacy and KNAPP?

KNAPP understood that Farmacy was not only looking for a technical solution but a strategical partnership. KNAPP was able to comprehend the challenging political environment in Argentina and worked through the restrictions to close the deal. These factors were key to establishing a relationship of trust with KNAPP. The driver of the successful relationship between Farmacy and KNAPP is trust.





Farmacity
pharmacy

300 stores
in Argentina



Farmacity.com
consumer goods

10,000 articles,
except medicines and
medicinal specialties



Look
cosmetics

22 stores
3,000 articles



Simplicity
consumer goods

multi-brand store of
beauty, fashion, utilities
and personal care

24 stores, each receiving
a visit of 20,000 visitors
per month

more than 8,000 articles

»» Warum haben Sie sich für eine Zusammenarbeit mit KNAPP entschieden?

Dieses Projekt war das erste große Lagerautomatisierungsprojekt von Farmacity. Da wir keine Erfahrung auf dem Gebiet hatten, engagierten wir Berater für die Projektentwicklungsphase und wollten einen Weltklasse-Anbieter auswählen. KNAPP zeigte echtes Interesse an einer Partnerschaft und unterstützte uns von Anfang an voll und ganz. Positiv aufgefallen ist uns die Erfahrung, die hohe Qualität, die lokale Infrastruktur und die breite Präsenz, die KNAPP am lateinamerikanischen Markt hat. KNAPP bot uns mit Vision Central Belt eine einzigartige und innovative Lösung – geeignet für Argentiniens strenge Vorgaben bezüglich Rückverfolgbarkeit. Eine gute Partnerschaft zwischen Unternehmen basiert auf den starken Beziehungen zwischen deren Menschen. Darum vertrauen wir auf KNAPP.

Eine gute Partnerschaft zwischen Unternehmen basiert auf den starken Beziehungen zwischen deren Menschen. Darum vertrauen wir auf KNAPP.

Was ist das Erfolgsrezept in der Partnerschaft von Farmacity und KNAPP?

KNAPP erkannte, dass Farmacity nicht nur

auf der Suche nach einer technischen Lösung war, sondern eine strategische Partnerschaft suchte. Außerdem verstand es KNAPP, die herausfordernden politischen Rahmenbedingungen Argentiniens zu durchblicken und meisterte all die Restriktionen, um das Geschäft abzuschließen. Diese Faktoren waren ausschlaggebend, eine auf Vertrauen basierende Partnerschaft mit KNAPP zu schließen. Die treibende Kraft in der erfolgreichen Beziehung zwischen Farmacity und KNAPP ist das Vertrauen.

Die treibende Kraft in der erfolgreichen Beziehung zwischen Farmacity und KNAPP ist das Vertrauen.

Welche KNAPP-Technologien setzt Farmacity ein – was sind deren Vorteile?

Die wichtigste Technologie ist der Kommissionierautomat SDA: Er eignet sich für unseren SKU-Typ und erreicht den Automatisierungsgrad, den wir erwartet haben. Die SDAs in unserer Anlage bewältigen 70 Prozent der kommissionierten Zeilen und 55 Prozent des Kommissioniervolumens. Das Tüpfelchen auf dem i ist jedoch Vision Central Belt, eine bahnbrechende Technologie zur automatischen Erfassung der Rückverfolgbarkeitscodes.

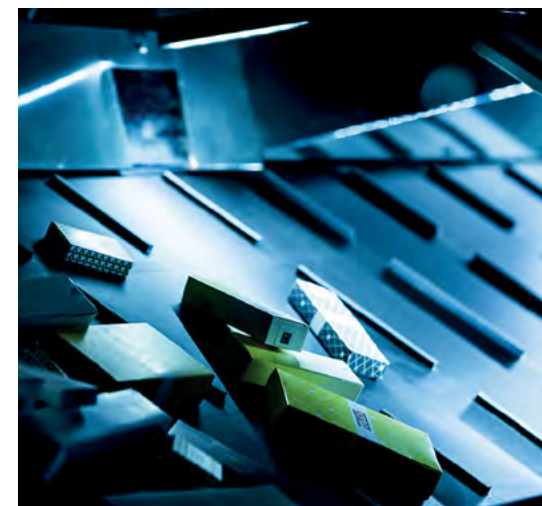
»» Which KNAPP technologies does Farmacity rely on in their warehouse – what are the key advantages?

The most important technology is the SDA autopicker: it is fit for our type of SKUs and brings with it the automation level we expected. The SDAs in our system are responsible for 70 percent of all lines picked and 55 percent of the picked volume. Finally, the cherry on the cake is the Vision Central Belt: it is a disruptive technology which captures traceability codes automatically – very useful during operation.

Why did you opt for the Vision Central Belt?

Argentina's previous government defined strict product traceability laws all across the supply chain. Farmacity handled a big quantity of traceable articles manually, so in order to comply with these laws, we employed a large workforce and required a great deal of operational time. The Vision Central Belt is a perfect solution, integrates with the SDA and works quickly, achieving an accuracy rate of over 99%. We don't lose time because the Vision Central Belt works at the same speed as the SDA.

The Vision Central Belt is a perfect solution, integrates with the SDA and works quickly, achieving an accuracy rate of over 99 percent.



CONTENTS

How do the KNAPP technologies and solutions support Farmacity in accomplishing their objectives?

The automation of our warehouse was a must in order to continue the company's planned growth. Without it, we wouldn't be able to supply products to our pharmacies.

Before the project, we produced 25,000 lines/day and today we produce 60,000 lines/day, while knowing that we still have extra capacity. In the current DC, we significantly increased our operation without requiring more personnel, in a restricted area of our DC. The automation and redesign of processes allowed us to continue to grow as a business, storing goods with greater density, producing with higher throughput and lower error rates.

Why did you opt for a Central Belt System? What are the benefits of the solution?

We needed to considerably increase performance but we were legally restricted from exceeding a certain number of people in the workflow. The CBS meets the performance growth we planned for and fits in the available space, requiring few people to operate and replenish it. The people that manually picked the fast-moving SKUs now operate with an increased productivity of 315 percent with the SDA. We also noticed that the SDA can catch up with production backlog quickly in the event of delays.



Vision Central Belt ist die perfekte Lösung, ist kompatibel mit dem SDA und leistet schnelle Arbeit – und das mit einer Treffsicherheit von über 99 Prozent.

Warum haben Sie sich für Vision Central Belt entschieden?

Unter Argentinien's vorheriger Regierung wurden strenge gesetzliche Regelungen hinsichtlich der Rückverfolgbarkeit über die gesamte Lieferkette eingeführt. Um diese gesetzlichen Regelungen zu erfüllen, wurden alle Artikel, die rückverfolgt werden mussten, händisch bearbeitet. Dies war nur mit hohem Personaleinsatz und Zeitaufwand umsetzbar. Vision Central Belt ist die perfekte Lösung, ist kompatibel mit dem SDA und leistet schnelle Arbeit – und das mit einer Treffsicherheit von über 99 Prozent. Wir verlieren keine Zeit, weil Vision Central Belt gleich schnell arbeitet wie der SDA.

Wie unterstützen die Technologien und Lösungen von KNAPP Farmacity bei der Erreichung der gesetzten Ziele?

Die Automatisierung unseres Lagers war dringend notwendig, um die Expansion unseres Unternehmens fortzusetzen. Ohne Automatisierung könnten wir unsere Apotheken nicht mit Artikeln versorgen. Vor dem Projekt schafften wir 25.000 Zeilen pro Tag. Heute erreichen wir 60.000 Zeilen pro Tag, im Wissen, dass wir immer noch zusätzliche Kapazitäten zur Verfügung haben. Wir konnten im derzeitigen Distributionszentrum in einem bestimmten Bereich den Betrieb beträchtlich steigern ohne mehr Personal einzusetzen. Durch die Automatisierung und die Neuausrichtung der Prozesse konnten wir unsere Geschäftsentwicklung fortsetzen, Waren in einer höheren Dichte lagern und mit einem größeren Durchsatz und geringeren Fehlerraten kommissionieren.

Warum haben Sie sich für ein Central Belt System (CBS) entschieden?

Wir wollten unsere Leistung beträchtlich steigern. Es war uns vom Gesetz her aber nicht möglich, eine bestimmte Anzahl an Mitarbeitern im Arbeitsprozess zu überschreiten. Das CBS unterstützt unsere Wachstumsziele, die wir geplant hatten und entspricht auch platzmäßig unseren Gegebenheiten. Für die Bedienung und Befüllung des CBS ist eine geringere Anzahl an Mitarbeitern erforderlich. Jene Mitarbeiter, die manuell die schnelldrehenden SKUs kommissionierten, arbeiten nun am SDA, was zu einer Produktivitätssteigerung von 315 Prozent führte. Wir haben auch festgestellt, dass der SDA etwaige durch Verzögerungen entstehende Produktionsrückstände schnell aufholen kann.

Bei einem großen Retailer bedeuten kleine Fehler große Kosten: Bestandsschwund, Haltbarkeitsdatum der Waren und Retouren.

Welche Herausforderung und Trends gibt es derzeit im Pharma- und Gesundheitsbereich? Welche Herausforderungen erwarten uns in der Zukunft?

Speziell in unserem Geschäftsbereich gibt es eine immer stärkere Nachfrage nach Lebensmitteln und Nahrungsergänzungsmitteln. Viele dieser SKUs sind sperrig und schwer. Seit der Inbetriebnahme unseres Distributionszentrums hat sich das Lagervolumen der SKU versechsfacht. Dieser Trend erfordert betriebliche Veränderungen – SKU-Allokation, mehr Lagerplätze – und betrifft wichtige KPIs, wie beispielsweise Volumen und Gewicht der Aufträge, die Belegungsdichte bei Versandbehältern und die Produktivität der Kommissionierer.

Die große Aufgabe, an der wir arbeiten, ist die Just-in-time Belieferung unserer Verkaufs-

stellen. In einem großen Retail-Betrieb bedeuten kleine Fehler große Kosten: Bestandsschwund, Obsoleszenz der Produkte und Retouren. Folglich ist es wichtig, den Bestand in den Filialen zu reduzieren. Ebenso sollte das Distributionszentrum ein noch höheres Servicenniveau bieten. Weitere Herausforderungen sind das Dranbleiben an Konsumtrends, wie etwa Nahrungsergänzungsmittel, die Änderungen bei den Bestimmungen der Rückverfolgbarkeit und der Wunsch nach mehr Produktivität bei geringerem Aufwand.

Ich denke, Augmented Reality wird eine wichtige Rolle, sowohl beim Einkaufserlebnis als auch bei den Logistikprozessen, spielen.

Was ist Ihre Vision für 2030?

Ich glaube die Geschäftswelt, wie wir sie kennen, wird sich ändern. Die Menschen wollen mehr Zeit für sich selbst haben und ihre Zeit effizient nutzen. Sie wollen beim Einkaufen nicht Schlange stehen müssen und sie wollen nach der Arbeit nach Hause gehen und mehr Energie für private Aktivitäten haben. Alles muss schneller gehen, am besten in One-Touch-Geschwindigkeit. Ich denke, Augmented Reality wird eine wichtige Rolle spielen, sowohl beim Einkaufserlebnis als auch in den Logistikprozessen. Der Mensch wird in Zukunft die kreativen und intelligenten Aufgabenbereiche übernehmen, die Roboter oder künstliche Intelligenzen nicht erledigen können.



Which challenges and trends are currently affecting the pharmaceutical and healthcare sector? Which future challenges await?

Specifically in our business area, there's an ever-increasing demand for food and dietary supplements. Many of these SKUs are bulky and heavy. Since this DC went into operation, there has been a six fold increase in the storage volume of these SKUs. This trend demands operational changes – SKU allocation, an increase in storage positions – and impacts important KPIs, such as order volumes and weight, load density of dispatch containers and productivity of pickers.

The big challenge we're working on is to replenish our point of sale just-in-time. In a big retail operation, small mistakes incur high costs: inventory loss, product obsolescence and returns. Consequently, it's important to reduce stock in store and have the DC provide a higher level of service. Other challenges include following consumer trends, such as dietary supplements, the changes in traceability requirements and the quest for higher productivity with lower effort.

In a big retail operation, small mistakes incur high costs: inventory loss, product obsolescence and returns.

What is your vision for the year 2030?

I believe businesses, as we know them today, will change. People want to make the best use of their time and have more of it. They don't want to queue to buy products and want to go home after work with more energy for personal activities. People want things faster, at one touch speed. I think augmented reality will play an important role both in the shopping experience and in logistical operations. Humans will be assigned a more decisive role in intelligent and creative tasks, at least the ones which robots and artificial intelligence cannot carry out.

I think augmented reality will play an important role both in the shopping experience and in logistical operations.

KNAPP

*builds office building
with campus in Dobl*

baut Bürogebäude mit Campus in Dobl

KNAPP blickt auf drei erfolgreiche Jahre am Standort Dobl zurück und legt mit einem großzügigen Ausbau den Grundstein für weiteres Wachstum. Das Investitionsvolumen für den Innovations-Campus für smarte Technologien beträgt rund 5 Millionen Euro.

Am 28. Oktober 2016 erfolgte der Spatenstich zur Erweiterung des Standortes im Gewerbepark Dobl. Bis Sommer 2017 wird ein 6-stöckiges Bürogebäude auf einer Fläche von rund 2.500 m² entstehen. Darüber hinaus wird auch die Produktionshalle um rund 600 m² erweitert. Das neue Firmengebäude zeichnet sich durch eine umweltbewusste Bauweise, minimalen Energieverbrauch und modernstes Design aus.

150 neue Arbeitsplätze entstehen

Die bereits in Dobl ansässige KNAPP Industry Solutions und die jüngste KNAPP-Tochter ivii sind innovative Treiber für skalierbare Shuttle-Systeme sowie intelligente Bildverarbeitungs- und Assistenzsysteme und bieten mit ihren Technologien neue Möglichkeiten hinsichtlich Flexibilität und Verfügbarkeit für Produktion und Logistik. Das erfolgreiche Unternehmenswachstum gab den Anstoß zur Standorterweiterung. „Mit dem Bau des KNAPP-Campus werden 150 neue Arbeitsplätze entstehen. Gemeinsam mit innovativen Unternehmen im Gewerbepark entwickeln wir smarte Lösungen und innovative Technologien, werden aber auch Start-ups innerhalb der Gruppe eine hochwertige Infrastruktur zur Verfügung stellen können“, sieht Bernhard Rottenbücher, Mitglied der Geschäftsführung, dem Ausbau freudig entgegen.

KNAPP looks back at three successful years in Dobl and lays the cornerstone for further growth with a spacious expansion. About 5 million euros was invested in the innovation campus for smart technologies.

Ground breaking for the site expansion took place on October 28, 2016 in the business park in Dobl. In summer 2017, a 6-storey office building on about 2,500 m² will be completed. Furthermore, the production hall will be expanded by about 600 m². The new company building is distinguished by its environmentally friendly construction, minimal energy consumption and modern design.

150 new jobs created

KNAPP Industry Solutions and the most recent KNAPP subsidiary, ivii, are already located in Dobl and are driving innovation for scalable shuttle systems as well as intelligent image processing and assistance systems. With their technologies, they offer new opportunities with respect to flexibility and availability for production and logistics. Successful company growth provided the impetus for expanding the site.

“With the construction of the KNAPP campus, 150 new jobs will be created. Together with innovative companies in the business park, we develop smart solutions and innovative technologies, but we can also provide a high-quality infrastructure for start-ups within the KNAPP group.”

Bernhard Rottenbücher,
Managing Director KNAPP AG

Ground breaking for the KNAPP Campus from left: Bernhard Rottenbücher, KNAPP AG; Wolfgang Skrabitz, KNAPP Industry Solutions GmbH; Birgit Sükar, KNAPP Industry Solutions GmbH and ivii GmbH; Peter Stelzer, ivii GmbH.

About Exertis CapTech

Exertis CapTech is one of the leading distribution specialists in the Nordic countries in the areas of IT, AV, large format displays and entertainment (games, movies, books and toys). They also build and configure PCs, which has been a core area since the company's beginnings. Exertis CapTech supplies all of the Nordic Countries and has its head office in Gothenburg. It also has local offices in Stockholm, Helsingborg, Umeå and Sandefjord, Norway. Exertis CapTech works with 250 suppliers and it has 4,000 resellers across all of the Nordic Countries.



CONTENTS

Swedish Retailer Exertis CapTech automates with KNAPP

Exertis CapTech, one of the leading distribution specialists in the Nordic countries in the areas of IT, AV, large format displays and entertainment, has decided to build a new automatic warehouse in Mölndal, Sweden. Since the company's beginnings, Exertis CapTech has grown every year and in 2016, it achieved a turnover of 190 million EUR with a head office and main warehouse in Gothenburg.

Schwedischer Retailer Exertis CapTech automatisiert mit KNAPP

Exertis CapTech, führender skandinavischer Retailer für IT-Equipment und Unterhaltungselektronik, investiert in ein neues, automatisiertes Lager in Mölndal, Schweden. Seit seinen Anfängen ist das Unternehmen mit Sitz und Zentrallager in Göteborg jährlich gewachsen und erzielte 2016 einen Umsatz von 190 Mio. EUR.

Das neue Distributionszentrum entsteht auf 19.000 m² und soll, neben dem laufenden Wachstum, auch Raum für zukünftige Erweiterungen bieten. "Um mehr Effizienz zu schaffen, haben wir die Arbeitsprozesse vereinfacht und uns für eine hochautomatisierte Lösung entschieden. Die Anlage ermöglicht uns, mit geringeren Transaktionskosten unsere Lieferkapazitäten zu vergrößern und auch in Zukunft zu erweitern", so Daniel Johansson, CEO Exertis CapTech.

Im Zentrum der Lösung steht ein OSR Shuttle™ – kommissioniert wird im Ware-zur-Person-Verfahren an ergonomischen Pick-it-Easy Arbeitsplätzen direkt in Versandkartons. Die Kartons werden automatisch verschlossen bevor sie für den Versand an Kunden oder Vertriebspartner bereitgestellt werden. Die Lagerung im OSR Shuttle™ erfolgt in Behältern oder Originalkartons – dadurch ist es möglich, sowohl einzelne Artikel als auch Originalkartons ohne zusätzliches Bearbeiten oder Umpacken auszuliefern.

"Nach Analyse und Bewertung verschiedener Ansätze entschieden wir uns für eine Shuttle-Lösung von KNAPP, weil das Unternehmen neben sehr guten Referenzen auch eine flexible Gesamtlösung mit großartigem Service bot – und all das zu einem attraktiven Preis", meint Magnus Gustafsson, Technical Manager bei Exertis CapTech.

Due to the company's growth, the existing warehouse is not able to cater to future expansion. As a result, the company decided to build a new warehouse spanning 19,000 m². "Achieving more effective operation in the warehouse with simplified working processes made choosing a highly automated solution an easy decision. We will now have a facility that allows us to grow and expand our delivery capacity into the future with a lower transaction cost than before," says CEO of Exertis CapTech, Daniel Johansson.

The system is built around KNAPP's OSR Shuttle™ with Pick-it-Easy work stations for ergonomic goods-to-person picking directly into shipping cartons. At the end of the process, the cartons will be automatically sealed and made ready for shipping to the customers or resellers. Articles are stored in the system in both plastic totes and in the suppliers' own cartons, which means they can be delivered one by one and in their original carton without any extra handling or repacking.

"After analysing and assessing different technologies, we opted for a shuttle solution from KNAPP, which had good references and provided a flexible, comprehensive solution with great service for an attractive price," says Magnus Gustafsson, Technical Manager at Exertis CapTech.



Malin Schäfer

2001–2010
at Moving AB (today: KNAPP AB) in Åstorp,
Sweden

2010–2012
Ewerman AB in Helsingborg, Sweden

2012–2016
Head of Sales and Marketing at Consafe

Since 09/2016
Managing Director of KNAPP AB

New Managing Director at KNAPP AB

Malin Schäfer hat mit 1. September 2016 die Geschäftsführung der KNAPP AB in Schweden übernommen. Zuletzt bei Consafe als Leiterin für Vertrieb und Marketing war Malin Schäfer bereits 9 Jahre bei KNAPP (damals: Moving AB) in Schweden tätig. „Die KNAPP Gruppe ist in ihren Kernbranchen am skandinavischen Markt hervorragend positioniert, Unternehmen wie Elektroskandia, Oriflame Cosmetics, Clas Ohlson oder Sony zählen zu unseren Kunden“, so Malin Schäfer.

Der Ausbau der schwedischen Niederlassung folgt der internationalen Wachstumsstrategie der Unternehmensgruppe. Der Produktionsstandort in Åstorp wird zum Kompetenzzentrum für Fördertechnik ausgebaut. Die neue Palettenfördertechnik Powerline wurde in Zusammenarbeit mit dem Headquarter in Hart bei Graz entwickelt und wird in Åstorp gefertigt. Auf einer Produktionsfläche von 6.700 m² wird neben der Palettenförder-technik auch die Karton- und Behälterfördertechnik Streamline produziert.

Malin Schäfer became Managing Director of KNAPP AB in Sweden on September 1, 2016. Most recently at Consafe as Head of Sales and Marketing, Ms. Schäfer was already active for 9 years at KNAPP in Sweden (then known as Moving AB). “The KNAPP Group is superbly positioned in the Scandinavian market in their core business areas. Our customers include companies such as Elektroskandia, Oriflame Cosmetics, Clas Ohlson or Sony,” stated Ms. Schäfer.

The expansion of the Swedish subsidiary is part of the international growth strategy of the concern. The production location in Åstorp will be built up as a Centre of Excellence for conveyors. The new pallet conveyor system, Powerline, was developed in cooperation with headquarters in Hart bei Graz and is produced in Åstorp. In 6,700 m² of production space, the Streamline carton and container conveyor system will be produced along with the pallet conveyor system.

www.knapp.se



Ranajoy Punja
Senior Vice President
Warehouse Automation Division

Hinditron Group of Companies
23-B, Industry House
Mahal Industrial Estate
Mahakali Caves Road, Andheri (East)
Mumbai 400 093
India

Tel: +91 9820017379
Fax: +91 22 4218 1090
ranajoy.punja@hinditron.com

New partner in India

Der indische Retail-Markt wächst und wächst. Insbesondere die E-Commerce-Distribution von Konsumgütern, Pharmaartikeln und Lebensmitteln verzeichnet ein starkes Wachstum. Deshalb verstärkt die KNAPP AG mit Hinditron, einem führenden indischen High-Tech Unternehmen mit Headquarter in Mumbai, seine Marktpresenz in Indien. Nimish Sonawala, Managing Director der Hinditron-Gruppe, zur Partnerschaft mit KNAPP: „Der direkte Zugang zu lokalen Kunden in Indien ermöglicht die Vertiefung und den Ausbau bereits bestehender Geschäftsbeziehungen. Mit der internationaler Marktpresenz von KNAPP und dem fundierten Know-how für maßgeschneiderte Intralogistik-Lösungen sind wir für die Automatisierungsanforderungen indischer Kunden optimal aufgestellt.“

The Indian retail market is growing and growing. In particular, e-commerce distribution of consumer goods, pharmaceuticals, auto spares and the food industry is showing strong growth. KNAPP AG is therefore strengthening its market presence in India with Hinditron, a leading Indian high-tech company with headquarters in Mumbai. Nimish Sonawala, Managing Director of the Hinditron Group, on the partnership with KNAPP: “Hinditron’s rich understanding of the business environment in India makes it possible to build up and strengthen already existing business relations. With KNAPP’s international market presence and the in-depth know-how for customized intralogistics solutions, we will effectively address the growing warehouse automation needs of the Indian customer.”

www.hinditron.com

CONTENTS

FAIRS 2017

March

March, 14–16	Stuttgart Germany
LogiMAT Stuttgart	
March, 23–25	Parma Italy
MECSPE	
March, 26–28	Munich Germany
20. VLB-Logistikfachkongress	
March, 28–29	Cologne Germany
Log 2016 Handelslogistik Kongress	
March, 29–30	Mexico City Mexico
Logistics Summit & Expo Mexiko	

April

April, 3–6	Chicago USA
ProMAT Chicago	
April, 6–7	Vienna-Vösendorf Austria
33. Logistik Dialog	

May

May, 28–30	Madrid Spain
GIRP Annual General Meeting	

June

June, 4–7	Cape Town South Africa
SAPICS Conference & Exhibition	
June, 20–21	Linz Austria
VNL Österreichischer Logistiktag	
June, 20–21	Cologne Germany
EHI Omnichannel Days	
June, 22–23	Ulm Germany
IWL Logistiktage	

September

September, 14–15	Leoben Austria
Internationaler Leobener Logistik Sommer	

October

October, 16–17	Berlin Germany
104. VLB-Oktobertagung	
October, 25–27	Berlin Germany
BVL 34. Dt. Logistik-Kongress	

November

November, 28–30	Utrecht The Netherlands
Logistica Utrecht	

solution provider

KNAPP AG
Günter-Knapp-Straße 5-7
8075 Hart bei Graz | Austria
www.knapp.com