

making complexity simple

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

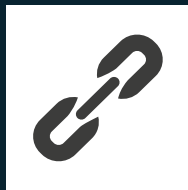
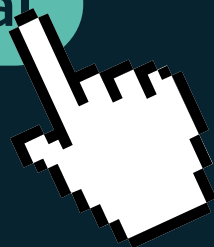
*Gemeinsam in die
neuen Zeiten*

world
of solutions

no 02|2020

Step by Step to digital

go digital



Inhalt

Wie wir Partnerschaft leben

8 Partnerschaft zählt.
Heute. Morgen. Immer.

Sicherer Partner in schwierigen Zeiten

Frisch. Effizient. Sicher. **14**
Ein verlässlicher Partner für den Lebensmittelhandel

Fokus: Gesundheit **18**
Versorgung und Qualität in der Medikamentendistribution

Porsche realisiert smarte Produktionslogistik-Lösung **22**
Versorgung sicherstellen im Automotive-Business

E-Commerce Fulfillment **28**
Vom Kundenbedürfnis zu intelligenten Logistik-Prozessen

Interview

32 Ein modisches Jubiläum
*10 Jahre KNAPP und Dürkopp Fördertechnik –
die perfekte Kombination für die Fashion-Branche*

**Sehr geehrte Damen und Herren,
geschätzte Partner des Hauses KNAPP,**

einmal mehr haben die herausfordernden Zeiten der letzten Monate gezeigt, dass wir mit unseren Kunden, Lieferanten und Entwicklungspartnern, aber auch mit unseren Eigentümern und Mitarbeitern eine Kultur entwickelt haben, die uns herausfordernde Problemstellungen nicht nur meistern, sondern in neue Chancen und Marktzugänge verwandeln lässt.

Zunächst gilt der Dank Ihnen, unseren Kunden. Praktisch jeder von Ihnen hat sich in der Krise als fairer Partner erwiesen. Sie haben Projekte mit uns neu terminisiert und aufgesetzt, unter widrigen Bedingungen fortgesetzt und in Betrieb genommen, unsere Mitarbeiter unterstützt. Sie haben große Anstrengungen unternommen, um den gestiegenen Bedarf in einigen kritischen Versorgungssegmenten zu decken, und Sie haben bereits begonnen, mit uns neue Geschäftsmodelle zu entwickeln beziehungsweise bestehende anzupassen. Viele von Ihnen investieren gerade jetzt in die Zukunft, um für neue Herausforderungen gerüstet zu sein.

Wir sind stolz darauf, an Ihrer Seite stehen zu dürfen. Die Investitionen in lokale Infrastruktur nahe an unseren Kunden hat sich voll bezahlt gemacht. So konnten wir nicht nur unser 24-Stunden Hotline-Service in gewohnter Qualität zur Verfügung stellen, auch die Servicetätigkeiten vor Ort mit Unterstützung unserer Experten aus den Stammhäusern haben großartig funktioniert.

Unsere Lieferanten haben mit uns gemeinsam die Lieferketten speziell für kritische Ersatzteile – zu jeder Zeit aufrechterhalten, sodass nicht nur die Ersatzteilversorgung, sondern auch die Produktion und damit rasche Projektfortsetzungen möglich wurden. Viele unserer Mitarbeiter haben auch unter schwierigen Bedingungen an unseren Kundenprojekten vor Ort weitergearbeitet oder sind in der Zwischenzeit wieder angereist, ihnen gehört unser größter Respekt und Dank. Gemeinsam erarbeiten wir Regulative, die uns die Realisierung von Projekten mit größtmöglicher Sicherheit erlauben.

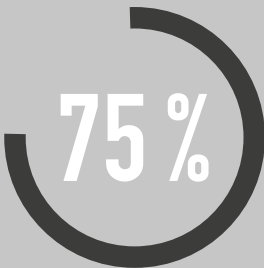
Viele Innovationen waren bereits auf dem Weg, einige haben wir aufgrund der geänderten Situation vorgezogen. Neben dem *Personal Virtual Shopper* oder unseren kontaktlosen Einkaufssystemen, die wir unter dem Begriff *Project Retail CX* zusammengefasst haben, werden Optimierungen und exakte Steuerungsmöglichkeiten durch unser KiSoft Analytics oder die Personaloptimierung redPILOT immer wichtiger.

Wir bieten Ihnen an, Ihre Daten sicher und neutralisiert in unserer (ORACLE) Cloud zu speichern, um die jeweils optimale Betriebsvariante inklusive Personalmanagement im Voraus zu planen. Daraus ergeben sich auch neue Möglichkeiten im Bereich Qualitätssicherung und Robotik – durch *maschinelles Lernen* konnten wir einen Quantensprung im Bereich Robotik für Einzelstückhandling und Qualitätskontrolle sowie Datenerfassung durch Bilderkennung erzielen.

Was immer die Zukunft bringt – mit Ihnen als die innovativsten und stärksten Partner an unserer Seite werden wir gemeinsam erfolgreich sein!

Herzlichen Dank und bleiben Sie gesund,
Ihr
Gerald Hofer

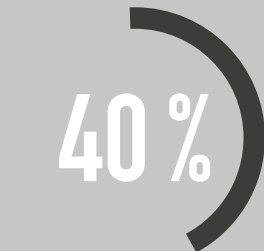
Auswirkungen von COVID-19 auf die Logistikbranche



75 Prozent der Befragten waren im April 2020 der Meinung, dass die Auswirkungen von COVID-19 auf ihr Logistikunternehmen in den nächsten drei Monaten stark sein würden. Die Logistikbranche ist unter anderem von den Reisebeschränkungen aufgrund von COVID-19 betroffen.



58 Prozent der Befragten Logistikunternehmen gaben im April 2020 an, dass sie Umsatzeinbußen als eine Auswirkung von COVID-19 verzeichnen mussten. Bei 16 Prozent der befragten Unternehmen kam es zu Einschränkungen durch Grenzkontrollen/Einreiseverbote.



40 Prozent der Befragten hatten im April 2020 bereits personelle Maßnahmen ergriffen, um die Auswirkungen von COVID-19 auf ihr Logistikunternehmen zu minimieren. Zu diesen Maßnahmen gehören unter anderem Schichtenteilungen oder Homeoffice.



Die Welt von morgen wird eine andere sein

Nicht nur die Logistikwelt wird sich im Zuge der COVID-19-Krise wandeln. Videokonferenz statt Meeting, Vertrieb per Chat statt Vor-Ort-Besuch, Homeoffice statt Büro – was vor COVID-19 eher unüblich war, ist heute gelebte Praxis. Und doch werden wir in vielen Bereichen wieder zur Normalität zurückkehren. Mit allen Auswirkungen für Wirtschaft, Gesellschaft und Individuum.

Kontaktlos



Während der Einzelhandel weitgehend geschlossen war, kauften die Menschen verstärkt online ein. Nach wie vor gilt, je weniger Kontakte, desto geringer die Ansteckungsgefahr. Gut, wer hier mit E-Commerce-Logistik schon vorgesorgt hatte oder auf innovative Store-Konzepte für kontaktloses Einkaufen setzte, wie der Spezialitäten-Shop Kreisler:



Digital



Durch den großen Zulauf einerseits und die hohen Sicherheitsauflagen andererseits hatten es Apotheken während der Krise besonders schwer. Mit der schrittweisen Lockerung der Ausgangsbeschränkungen gilt es nun Kunden Sicherheit und Vertrauen zu vermitteln. Dabei unterstützt der Digitale Butler.



Lebensmittelnachschub



Während wir auf Vorrat einkauften, stieg die Nachfrage im Lebensmittelhandel stark an. Ob Kleinbetrieb, große und kleine Supermarktkette sowie E-Commerce-Händler oder eine Kombination, wir bieten unseren Kunden im Lebensmittelhandel in solch fordernden Situationen Unterstützung wie noch nie zuvor. Mehr Infos:



Mehr Platz für Räder



Die kolumbianische Hauptstadt Bogotá verfügt über 550 Kilometer Radwege. Im Zuge der Pandemie hat die Verwaltung weitere 117 Kilometer Hauptverkehrsstraßen für Radfahrer abgesperrt, um ihre Bürger vom überfüllten Nahverkehr aufs Rad zu bringen und gleichzeitig etwas für deren Gesundheit zu tun.



Weniger Verkehr



Während der COVID-19-Krise hat sich in vielen Städten der Verkehr stark reduziert. Es fuhren weniger Menschen zur Arbeit und auch privat waren die Leute weniger unterwegs.

- Hamburg: 62 %
- Wien: 43 %
- Paris: 20 %
- Madrid: 18 %
- Mailand: 17 %



Weltglücksbericht



Ende März, als die globale Pandemie schon fast alle Länder weltweit erreicht hatte, hat das Netzwerk für nachhaltige Entwicklungslösungen der Vereinten Nationen den jährlichen World Happiness Report veröffentlicht. Die Finnen führen die Liste der glücklichsten Bürger an, darauf folgen die Dänen, Schweizer und Isländer. Die Studie erinnert daran, dass Glück etwas ist, worauf wir achten sollten – gerade in diesen Zeiten.





Partnerschaft zählt.

Heute. Morgen. Immer.

Ein starker Partner sein. Dieses Ziel steht bei uns im Mittelpunkt. Dazu betrachten wir Wertschöpfungsketten gesamtheitlich, nehmen neue Herausforderungen mutig an und entwickeln neue Lösungen. Dieses Streben nach Verbesserung, dieser Wille zur Veränderung ist unser Treibstoff. Er lässt uns neue Technologien und Lösungsansätze entwickeln, wo zunächst kein Ausweg erscheint. Er bringt uns aber auch dazu, uns selbst zu hinterfragen, uns als Organisation auf die Zukunft auszurichten. Executive Vice President Heimo Robosch im Interview über Neuerungen in der Vertriebs- und Projektorganisation, und wie wir dadurch zu noch besseren Partnern für Sie werden wollen.

Der partnerschaftliche Ansatz steht im Mittelpunkt unserer Aktivitäten. Wir haben uns organisatorisch auf die Zukunft ausgerichtet und bündeln zentrale Verantwortlichkeiten, Ressourcen und Tools in unseren Business Units. So haben unsere Kunden zu jeder Zeit im Projekt optimalen Zugriff auf die Experten und Leistungen, die sie gerade benötigen – dies ist in schwierigen Zeiten wichtiger denn je zuvor.

Heimo Robosch
Executive Vice President KNAPP AG

Was waren die Treiber, um die Organisation neu auszurichten?

Wir sind als Unternehmen in den vergangenen Jahren stark gewachsen. Die Anzahl und Größe der Projekte, die wir abwickeln, hat stark zugenommen. So war mit Blick auf die Zukunft eine Neuaufstellung Pflicht, damit wir weiterhin für unsere Kunden der bestmögliche Partner sind. Die Herausforderung war groß: Die individuellen Ansprüche der Kunden unserer Kernbranchen unterscheiden sich teils stark, in den unterschiedlichen Phasen eines Projektes sind unzählige Personen beteiligt, und oft sind diese Leute über den ganzen Globus verteilt. Dazu kommt, dass vom ersten Workshop bis zur finalen Übergabe einer Anlage Jahre vergehen können. Zentrale Fragen waren also: Wie schaffen wir ein sicheres und stabiles Netzwerk aus den Business Units und unseren internationalen Niederlassungen, in dem alle Abläufe nahtlos ineinandergreifen? Wo gibt es Synergien und wie lassen sich diese optimal nutzen? Wie können wir unser Wissen ideal einsetzen und welche Tools und Kompetenzen müssen gebündelt werden? Kurz gesagt: Was ist notwendig, damit wir auch in Zukunft die intelligentesten Lösungen für unsere Kunden ausarbeiten und diese Projekte dann in optimaler Qualität abwickeln?

Wie sieht diese Neuaufstellung nun aus?

Im Kern unserer neuen Organisationsstruktur steht der ganzheitliche Blick auf den Kunden und das Projekt: vom ersten Kontakt bis zur Übergabe an unser Service-Team und über den gesamten Lebenszyklus der Anlage. Die zentrale Mission ist, dass die richtigen Leute zur richtigen Zeit an dem Projekt mit unseren Kunden arbeiten und dass zu jeder Zeit die richtigen Informationen zur Verfügung stehen. Damit wir uns diesen ganzheitlichen Blick auf ein Projekt verschaffen können, haben wir mehrere wichtige Maßnahmen umgesetzt: **Erstens** bündeln wir die Gesamtverantwortung für ein Projekt nun in unseren Business Units, wie zum Beispiel Healthcare oder Food Retail. In diesen Business Units liegt die durchgängige Verantwortung für Kunden und Projekte. So stellen wir sicher, dass alle notwendigen Experten zur richtigen Zeit verfügbar sind und vernetzen unser globales Team besser, ohne unnötige Verantwortungstransfers. Zusätzlich haben wir unser Programm zum Account Management intensiviert. **Zweitens** setzen wir auf standardisierte Tools und Prozesse in der Projektabwicklung. So gelingt es uns, dass jede Business Unit auf spezielle Branchenanfor-

derungen und individuelle Kundenwünsche eingehen kann und gleichzeitig einheitliche Methoden zur Projektabwicklung nutzt. Damit profitieren unsere Kunden auch weiterhin von Erkenntnissen und Erfahrungen über alle Branchen. Dies wird durch strategische Einheiten sichergestellt, die sozusagen die Klammer über die Business Units bilden. **Drittens** setzen wir auf aktives Wissensmanagement und Wissenstransfer, und zwar global mit all unseren internationalen Niederlassungen und übergreifend zwischen unseren Business Units. So stellen wir Erfahrungen bestmöglich dem ganzen Unternehmen zu Verfügung.

Welche Vorteile ergeben sich daraus konkret für unsere Kunden?

Ein großer Vorteil ist aus meiner Sicht, dass wir die komplexen Projektabläufe deutlich vereinfachen. So setzen wir Projekte noch effizienter um, reagieren schneller auf neue Anforderungen und schaffen mehr Transparenz für unsere Kunden. Wir setzen zum Beispiel standardisierte Tools und Module in der Design-Planung ein, um schneller zur individuellen Lösung zu kommen. Ein weiterer Vorteil ist, dass wir die Qualität

deutlich steigern: So ehrlich muss man sein, wo viele Menschen zusammenarbeiten, passieren Fehler. Mit unserem neuen, intelligenten Zugang sowohl in der Projektausarbeitung als auch Projektabwicklung gelingt es uns, das Risiko solcher Fehler deutlich zu reduzieren. Der dritte Vorteil ergibt sich aus dem noch besser vernetzten Arbeiten der Teams. Wir vermeiden Brüche, also Wissensverlust, in den Übergängen zwischen den Projektphasen und zwischen den einzelnen Fachabteilungen. Wir sind überzeugt, dass dies der richtige Ansatz ist,

“ *um die Partnerschaft und Zusammenarbeit mit unseren Kunden auf ein neues Level zu heben und gemeinsam an den Lösungen der Zukunft zu arbeiten.* ”

Die Geschwindigkeit, mit der wir in der Lage waren, auf die Auswirkungen der COVID-19-Krise zu reagieren und unsere Kunden bestmöglich weiterhin zu unterstützen, ist für mich ein klarer Beweis für die Richtigkeit dieser Schritte.

Making complexity simple

Ein gesamtheitlicher Blick auf das Projekt vom Start bis zum Go-Live, gebündeltes Expertenwissen, modernste Methoden, vernetztes Arbeiten und eine gute Portion KNAPP-Spirit: Das sind unsere Zutaten, damit Ihr Projekt zum Erfolg wird.

1

Der richtige Start

Ein Logistik-Projekt ist ein bisschen wie ein Formel-1-Rennen: Es ist wichtig, gut vom Start wegzukommen. In der Startphase stellen wir das richtige Team zusammen – Ihre persönliche Crew. Wir vernetzen Ihre Experten mit unseren Experten und stellen Ihnen Ansprechpartner in Ihrer Region zur Verfügung.

Ein starkes Team ist der erste Schritt zum Erfolg. Ihre persönliche Crew steht bereit.

Es ist faszinierend mit einer Datenanalyse zu beginnen, Konzepte zu vergleichen, eine technische Lösung zu Papier zu bringen, die erforderlichen Komponenten zu fertigen, sie in Betrieb zu nehmen und schließlich das System in der Realität arbeiten zu sehen. Das empfinde ich als großes Privileg unserer Arbeit. Mit Stolz erfüllt mich, wie wir mit viel Teamgeist und Engagement unternehmensübergreifend unsere Technologien und unser Know-how bündeln, um effiziente und zukunftsweisende Logistik-Lösungen zu schaffen. So sichern wir Vorsprung und Erfolg unserer Kunden.

Sigurd Völker, Managing Director
Dürkopp Fördertechnik

2

Das richtige Design für Ihre Ziele

Die logistischen Ziele und Anforderungen sind individuell – so wie unsere Lösungen. Wir setzen auf einen intelligenten Technologie-Baukasten, kombiniert mit unserer Branchen-Erfahrung und Leidenschaft für Ihr Projekt. Mit modernsten Methoden, in Workshops und 3D-Simulations-Modellen entstehen Schritt für Schritt die richtigen Prozesse und das Design-Layout Ihrer Anlage.

Das ist uns wichtig: zuhören, verstehen, nachfragen, umsetzen. So entsteht Ihr System nach Maß.

Das perfekte System sieht für jeden Kunden anders aus und ist abhängig von seinen Zielen und Prioritäten. Gute Automatisierung hält die Balance zwischen den individuellen Kriterien wie Investitionshöhe, Anzahl der Mitarbeiter, Flexibilität für die Zukunft, Leistung oder Lieferfähigkeit. Deswegen entsteht das ideal abgestimmte System immer im Dialog mit dem Kunden. Kreativität ist wichtig, um die richtigen Technologien richtig zu kombinieren und auch das System richtig zu dimensionieren.

Heiko Süß
Vice President Wholesale & CEP

3

Das richtige Feintuning

Vom Design zur ausgefeilten Feinplanung. Jedes Kabel, jede Schraube, jeder Switch und jede Softwarefunktion müssen im Detail geplant werden. Das übernehmen unsere Planungsexperten. Flexibles Zusammenarbeiten ist hier wichtig: Laufende Abstimmung zwischen Design Engineering und Final Engineering sorgt für Effizienz und Qualität. Die richtige Planung ist auch entscheidend, damit Produktion und Installation der Anlage reibungslos ablaufen.

Schnelle Abwicklung und optimale Qualität. Die richtigen Fach-Experten stehen zur richtigen Zeit bereit.

Für mich ist diese Phase immer faszinierend, denn sie ist die Wandlung vom Konzept zum fertigen Plan der Anlage. Basierend auf der Design-Planung brechen wir die Geschäftsfälle des Kunden bis ins kleinste Detail herunter. Wohin muss ein Transportbehälter fahren? Welchen Befehl muss das Warehouse Control System auf die Millisekunde genau geben? Wie müssen die Arbeitsstationen ausgelegt sein, damit die Mitarbeiter gesund bleiben? Ich vergleiche unsere Arbeit gerne mit dem Zusammenbau eines Getriebes – viele Rädchen, Wellen und Zahnräder müssen zu einer funktionierenden Einheit zusammengefügt werden. Das ist unser Job und gleichzeitig auch unsere Leidenschaft!

Maria Geroldinger
Head of Final Engineering

4

Die richtige Projektabwicklung

Einer muss immer alles im Blick haben. In unserem Fall ist das der Projektmanager. Er ist die Schnittstelle zwischen allen Projekt-Beteiligten: Termine einhalten, das Team koordinieren, Kosten verfolgen und vieles mehr. Schnelle Reaktion ist hier gefragt: Gebündelte Kompetenzen, schneller Zugriff auf Experten und einheitliche Methoden unterstützen unsere Projektmanager bei der effizienten Abwicklung Ihres Projektes bis hin zur Inbetriebnahme Ihrer Anlage.

Damit alles läuft effiziente Abwicklung durch klare Kompetenzen und vollen Überblick

Der Schlüssel zu erfolgreichen Projekten ist offene Kommunikation während des gesamten Projektverlaufs. Mit dem Bündeln wichtiger Kompetenzen in den Business Units schaffen wir die Basis für diese Kommunikation. Außerdem ermöglicht unser klarer Branchenfokus es uns, laufend neue Erkenntnisse aus den Geschäftsfeldern unserer Kunden direkt in jede Phase der Projektentwicklung einfließen zu lassen. So entsteht eine partnerschaftliche Zusammenarbeit ab dem ersten Gespräch über die Implementierung und den Anlagenhochlauf bis hin zum optimierten Lagerbetrieb mit voller Produktivität des Gesamtsystems.

Andreas Salznig
Vice President Healthcare Solutions

5

Der Blick in die Zukunft

Zum ganzheitlichen Blick auf das Projekt gehört der Blick in die Zukunft. Ganz ohne Glaskugel, dafür mit modernsten Analytics-Tools und jeder Menge Hands-on-Mentalität. So gelingt ein nahtloser Übergang in die Service-Support-Betreuung. Weil sich Marktanforderungen und logistische Anforderungen laufend ändern, bleibt unser Account Management mit Ihnen gemeinsam am Ball. So können wir rasch auf neue Anforderungen reagieren.

Gelebte Partnerschaft. Wir gehen für Sie die Extra-Meile.

Service ist Teil der Lösung – von Beginn an. Wir erarbeiten und entwickeln jede Servicelösung gemeinsam mit dem Kunden. Das Ziel dabei ist immer, Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen. Viele vertrauen auf Managed Service: Hierbei sind wir starker Partner, der eine Anlage nicht nur technisch supportet, sondern den Kunden dabei unterstützt, sie optimal zu nutzen und gegebenenfalls an neue Herausforderungen anzupassen. Als Business Operation Partner lassen wir Kunden von unserem Branchenwissen profitieren und helfen Ihnen dabei noch erfolgreicher zu sein.

Sebastian Schorn
Business Operations Manager

6

Zentrales Wissensmanagement und Qualitätsstandards

„Es ist gut, wenn man sein Gehirn an dem der anderen reibt und es so poliert.“ Diese – zugegeben etwas schrullige – Idee des französischen Philosophen Michel Eyquem de Montaigne gefällt uns gut. Deswegen haben wir eine spezielle Task Force für unsere Geschäftseinheiten gegründet, die sich dem globalen Wissensmanagement widmet. So können unsere Experten weltweit voneinander lernen. Zusätzlich setzen wir auf zentrale Tools zur Verwaltung von Kundeninformationen und einheitliche Workflows.

Challenge the status quo. Ein Netzwerk aus Wissen und Erfahrung schaffen, damit wir immer besser werden.

Je mehr wir wachsen, umso härter müssen wir an uns arbeiten und dazu neues Wissen in alle Unternehmensbereiche tragen. Egal, ob es darum geht, Joghurt, Hemden, Tabletten oder Getriebeteile zu handhaben, unsere Kunden erwarten zurecht exzellente Prozesse in der Projektabwicklung. Auch nach 30 Jahren in diesem Geschäft hat sich meine Ansicht nicht verändert: Wir müssen den besten Service für unsere Partner bieten, damit sie besten Service für ihre Kunden bieten können.

David James
Vice President Strategic Business Unit & Subsidiary Development

Frisch. Effizient. Sicher.

Ein verlässlicher Partner für den Lebensmittelhandel

In Zeiten, in denen sich das Einkaufsverhalten der Konsumenten verändert, braucht es einen starken, verlässlichen Partner. Der im Hintergrund flexibel die logistischen Prozesse anpasst. Einige Kunden berichten, wie sie mit Unterstützung von KNAPP die neuen Herausforderungen erfolgreich meistern konnten.

In außerordentlichen Situationen kann sich das Einkaufsverhalten der Bevölkerung kurzfristig ändern. Dann gilt es schnell und unbürokratisch zu handeln und die logistischen Prozesse im Hintergrund rasch auf die veränderten Anforderungen einzustellen.

Gerade dann ist es wichtig, einen starken und zuverlässigen Partner an seiner Seite zu haben, der proaktiv unterstützt. Egal, ob große Supermarktkette, Online-Händler oder eine Kombination. Alle Kunden im Lebensmittelhandel brauchen in von Veränderung geprägten Zeiten mehr Support denn je.

Tägliche Filialbelieferung mit frischen Waren



Im stationären Lebensmittelhandel unterstützen wir mit Lösungen, die optimal an die Kundenanforderungen angepasst sind. Flexible Erweiterungen und Anpassungen der Bestandssysteme helfen, die Konzepte je nach Auftragsstruktur zu adaptieren. Dadurch wird eine tägliche Belieferung mit frischen Lebensmitteln gewährleistet und die Versorgung der Bevölkerung in jeder Lage sichergestellt.

SPAR setzt auf Flexibilität im stationären Handel

Die SPAR Österreich-Gruppe hat ihr Kerngeschäft im Lebensmittelhandel. Ausgehend vom Logistikzentrum am Standort Ebergassing werden 150 Filialen in Wien und Wien-Umgebung beliefert. Mit der dortigen Flexible Case Picking-Lösung ist jederzeit ein flexibles Reagieren auf Peaks möglich.

„An den Corona-Spitzentagen haben wir die doppelte Menge an unsere SPAR-, EUROSPAR-, INTERSPAR- und SPAR-Gourmet-Märkte ausgeliefert. Das geht nur mit einem Top-Team – egal ob im Lager, im LKW oder im Geschäft. Nur so konnten wir diese unglaublichen Mengen bearbeiten“, erläutert Christian Kalnay, Leiter Abteilung des Lager- und Transportwesens aus dem Bereich Logistik und Warenfluss, die Herausforderungen der letzten Monate. „Wir bei SPAR sind froh, dass wir ein zuverlässiges System und mit KNAPP einen flexiblen Partner haben. So wurde z.B. das KNAPP-Team in Ebergassing kurzfristig massiv aufgestockt. Danke für diese wichtige Unterstützung.“



Am Standort Ebergassing ist ein flexibles Reagieren auf Spitzen möglich.

Trend in Richtung Online- Lebensmittelhandel



Konsumentengruppen, die bisher in Filialen eingekauft haben, beziehen in besonderen Situationen ihre Lebensmittel vermehrt online. Die Händler müssen sich auf die unterschiedlichen logistischen Anforderungen und Prozesse sowie auf sehr hohe Wachstumsraten einstellen. Im Hintergrund ist dabei eine schnelle und wirtschaftliche Auftragsabwicklung essenziell. Denn nur so ist eine zeitnahe und direkte Belieferung der Endkunden gewährleistet.

Wir unterstützen durch Lösungen für den Online-Lebensmittelhandel dabei, den Konsumenten täglich mit einem breiten Angebot und frischen Artikeln zu versorgen. Die Prozesse sind auch bei einem schwankenden Auftragsaufkommen optimal anpassbar.

Die Konzepte reichen von an die Filiale angeschlossenen Miniaturlagern (Micro Fulfillment Center oder kurz MFC) bis hin zu großen, zentralen Fulfillment Centern und von teil- bis vollautomatisch.



Der Trend im Lebensmittelhandel geht klar in Richtung online.



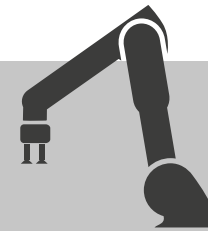
REWE beliefert seine Kunden ausgehend von einem Food Fulfillment Center.

REWE wickelt Online-Aufträge zentral ab

E-Grocer CFC (Central Fulfillment Center) von KNAPP ist eine Lösung zur zentralen Abwicklung von E-Commerce-Bestellungen. REWE bündelt die Online-Aktivitäten und beliefert seine Kunden ausgehend von zentralen Lagerstandorten. In Köln geschieht das in „Scarlet ONE“, dem modernsten Food Fulfillment Center in Kontinentaleuropa. Dort werden die E-Commerce Bestellungen für den REWE Lieferservice vorbereitet. Für viele Konsumenten ist dieser die erste Anlaufstelle für den gut geplanten Einkauf. „Die Ausbreitung von COVID-19 hat dazu geführt, dass wir unseren Stellenwert bei Kunden und die Wertschätzung für den REWE Lieferservice enorm steigern konnten. Unsere Kunden schätzen besonders die Möglichkeit der kontaktlosen Zustellung des Wocheneinkaufs“, sagt Wolf-Axel Schulze, Head of Automated Fulfillment Center bei REWE Markt. „Besondere Herausforderungen lagen aber auch in der Warendisposition bei kritischen Sortimentsbereichen, was zu einem erhöhten Anteil von Ersatzartikeln in der Auslieferung führte. Die in KNAPP KiSoft enthaltene Logik, die im Zusammenspiel mit dem REWE Host-System nicht erfüllbare Auftragspositionen vollautomatisch auch während einer bereits gestarteten Kommissionierung ersetzt, hat in dieser schwierigen Situation ausgezeichnet funktioniert“, erklärt Tim Geißen, Leiter WMS Management bei REWE Markt. Die Vorarbeit zwischen REWE und KNAPP hat sich bezahlt gemacht, wodurch die Versorgung der REWE Lieferservice-Kunden mit Lebensmitteln sichergestellt werden konnte. „In dieser Zeit wurden die Prozesse im Lager

sowie der sofortige Leistungsabruf der KNAPP-Anlage mehrfach intensiv auf die Probe gestellt. Nachweislich haben sich dadurch die Abläufe als robust und hervorragend herausgestellt“, sagt Stefan Freudenthaler, Leiter Automatisierungstechnik bei REWE Markt. „Wir haben aufgrund der hohen Veränderungsdynamik geplante Optimierungen sowie Change Requests neu priorisiert und die Entwicklung entsprechend angepasst. So haben wir nahezu wöchentlich Updatezyklen mit wichtigen

Erweiterungen bzw. Fehlerkorrekturen eingespielt. Die jahrelang erprobte und schließlich eingespielte Zusammenarbeit aus Entwicklung und Testing zwischen KNAPP und REWE war hierfür essenziell“, ergänzt Tim Geißen. „Eine weitere Herausforderung war es, den erhöhten Bedarf an technischem Support zu bedienen. Wir konnten uns auf den persönlichen Einsatz von Support- und Projektleitern auf Seiten von KNAPP verlassen.“



Omnichannel: Alles aus einem Lager

Die neuartige Omnichannel-Lösung von KNAPP vernetzt das traditionelle und das Online-Geschäft optimal. Dadurch ist es möglich, mehrere Vertriebskanäle ausgehend von einem Lager zu bedienen: E-Commerce, den stationären Lebensmittelhandel und eine Kombination aus beiden. Dank der Omnichannel-Lösung von KNAPP können alle logistischen Prozesse – für Kleinmengen und Großgebäude – ausgehend von einem Lager abgewickelt werden.

Unabhängig davon, in welchem Segment eine vermehrte Leistung erforderlich ist, ist eine flexible Reaktion auf das Auftragsaufkommen möglich. Damit sind Lebensmittelhändler bestmöglich für die Zukunft aufgestellt.



Fokus: Gesundheit

Versorgung und Qualität in der Medikamentendistribution sichern

Die COVID-19-Krise sorgte für einen Ansturm in den Apotheken. Bemerkt hat man das vor allem im Pharma-Großhandel, der die Apotheken mit Medikamenten versorgt. Da viele Menschen auf Vorrat eingekauft haben, war viel Nachschub-Arbeit nötig. Das gestiegene Auftragsvolumen brachte viele Großhändler an ihre Grenzen, alle verfügbaren Kräfte wurden eingesetzt, um die Versorgung der Bevölkerung sicherzustellen. Umso wichtiger ist hier ein verlässlicher Partner wie KNAPP, der seinen Beitrag zur Sicherung und Stärkung der Versorgungskette leistet und auf den sich Kunden und Patienten verlassen können.

Neben den Herausforderungen zur Versorgungssicherheit sind eine wachsende Produktvielfalt, steigender Kostendruck, gesetzliche Regelungen zur Patientensicherheit, personalisierte Medikation und Lieferfähigkeit der Ware nur einige der vielen Anforderungen, denen sich Pharma-Großhändler gegenübersehen. Als Technologie-Partner stellen wir uns den Herausforderungen und setzen diese in Lösungen um. Mit unserem Beitrag zur Sicherung und Stärkung der Versorgungskette entsteht eine Value Chain, auf die sich Kunden und Patienten verlassen können. Wir begleiten über 650 Kunden im Healthcare-Business und 1.000 Apotheken auf der ganzen Welt über den gesamten Projektzyklus und schaffen so langfristige, nachhaltige Partnerschaften.

Fehlerfrei ist der Schlüssel zu einer sicheren Supply Chain



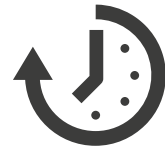
Eine fehlerfreie Versorgungskette wirft für die Logistik-Partner die Frage auf, wie die lückenlose Verfolgbarkeit jedes einzelnen Medikaments vom Produzenten bis zum Patienten nahtlos und sicher in die Supply Chain integriert werden kann. Mit dem richtigen Mix aus smarter Technologie und Software entsteht das Zero Defect Warehouse – das 0-Fehler-Lager, das Qualität und Prozesssicherheit mit höchster Effizienz vereint und alle Anforderungen bezüglich Serialisierung und Chargendokumentation erfüllt.

In diesem Spannungsfeld setzen wir auf einen Mix aus etablierten Technologien, wie zum Beispiel:

- **Zuverlässige Zentralbandsysteme** für die Hochleistungskommissionierung von Aufträgen
- **Smarte Shuttle-Lösungen** für das zentrale, sichere und platzsparende Lagern des Sortiments
- **Vielseitige KNAPP-Stores** für effizienten automatischen Wareneingang, einfaches Retourenhandling und Kommissionierung
- **Innovative Vision-Systeme mit Bilderkennungstechnologie** zur Qualitätssicherung und Kontrolle
- **Moderne Arbeitsplatzgestaltung:** Intelligente Kommissionier-Roboter und ergonomische Ware-zur-Person-Arbeitsplätze für optimale Ressourcennutzung
- **Vollintegrierte Lagerverwaltungs- und Lagersteuerungssoftware** zur Steuerung und Optimierung aller Prozesse

Durch die Kombination dieser intelligenten Technologien zu maßgeschneiderten Lösungen für die Anforderungen der Healthcare-Branche wird die Fehlerfreiheit im Lager Realität und schafft nachhaltigen Mehrwert für Patienten.

Sicher versorgt mit Rund-um-die-Uhr-Services von Apotheken



Neben automatisierten Distributionszentren des Pharma-Großhandels und Hub-and-Spoke-Systemen bieten wir auch Lösungen für digitalisierte Prozesse im Apothekengeschäft.

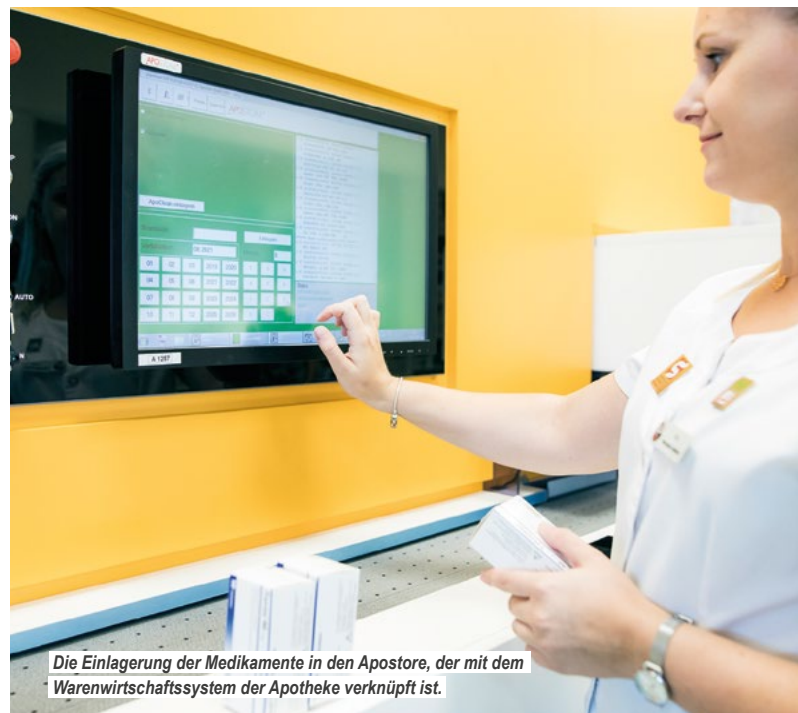
Mit dem Apostore-Kommissionierroboter werden Medikamente schnell und zuverlässig ein- und ausgelagert. Der Roboter entnimmt 400 Medikamentenverpackungen pro Stunde aus den Großhandelsbehältern und übergibt sie an das Lagersystem. Er arbeitet automatisch, dynamisch, autonom, rund um die Uhr und mit integrierter Lieferscheinverwaltung. Ein OCR-Erkennungssystem ermöglicht bereits während der Einlagerung in einem Arbeitsschritt die Lesung der Pharmazentralnummer, des Datamatrix-Codes sowie aufgedruckter Verfallsdaten und Chargennummern. Der Apotheker hat auf diese Weise die volle Transpa-

renz und Kontrolle sowie die Echtheitsprüfung bereits beim Wareneingang. Durch die Automatisierung von Inventur und Lagerpflege ist jederzeit ein präziser Überblick über Sortimentsbestand, Anzahl der Verpackungen nach Kategorien, Verfallsdaten, Lagerwert nach Positionen und der gesamte Lagerwert verfügbar.

Aber unsere Technologien ermöglichen nicht nur das wirtschaftliche und effiziente Führen des Apothekenbetriebs; die neuen Lösungen für den Point-of-Sale gehen auch auf die Veränderungen am Markt, wie zum Beispiel das elektronische Rezept oder Online-Bestellungen, ein. Mit unseren digitalen Lösungen helfen wir Apotheken den gestiegenen Erwartungen der Omnichannel-Kunden zu entsprechen. Denn der Bedarf an Flexibilität, Qualität und schneller Verfügbarkeit steigt.



Die Familie Kuttner in der Apotheke in Weiz freut sich über den Apostore-Roboter, der mehr Zeit für die Beratung der Kunden schenkt.



Die Einlagerung der Medikamente in den Apostore, der mit dem Warenwirtschaftssystem der Apotheke verknüpft ist.



Während der Apostore-Roboter arbeitet, bleibt Zeit für eine ausführliche Beratung.



Das digitale Plakat bietet aktuell und schnell wertvolle Informationen für die Kunden in Apotheken.

CONTENTS

Die Apotheke der Zukunft



- **Die Kundenreise** durch die Apotheke der Zukunft beginnt zuhause am Tablet. Kunden informieren sich im Vorfeld oder rund um die Uhr spontan, sobald etwas benötigt wird.
- **Die Bestellung** des gewünschten Präparats erfolgt online über eine App oder direkt beim Webshop der Hausapotheke. Der online generierte Auftrag kann ohne großen Zeitaufwand und zur Wunschzeit in der Apotheke abgeholt werden.
- **Leuchtstarke**, für den Dauereinsatz ausgelegte, hitze- und UV-beständige Displays im Schaufenster oder an einem 24/7-Terminal an der Außenfassade informieren Kunden mit animierten und wechselnden Anzeigen.
- **Über den Bildschirm** am Terminal besteht zusätzlich die Möglichkeit direkt vor Ort per Touch Produkte auszuwählen und über ein Karten-Bezahlsystem zu erwerben.
- **Der Kommissionierroboter** lagert über ein Ausgabefach den Auftrag aus. **Über das Terminal** haben Kunden unter Berücksichtigung der im jeweiligen Land geltenden Gesetzeslage Zugriff auf ihre Medikamente oder dringend benötigte Pflegeprodukte auch außerhalb der Öffnungszeiten.

Durch diese aufmerksamkeitsstarke Möglichkeit, Servicedienstleistungen und Sales-Aktionen zu präsentieren sowie durch die 24/7-Verfügbarkeit, können Apotheken auch mehr Umsatz generieren. Ob analog oder vorher online bestellt, mit dieser Lösung ermöglichen Vor-Ort-Apotheken maximalen Service und neue Freiheiten für anspruchsvolle Konsumenten.



Mehr zu neuen Geschäftsmodellen in der Medikamenten-Distribution lesen Sie in unserem Blog

Mit intelligenter Produktionslogistik die Versorgung sicherstellen

Themen wie Insourcing, Klimawandel, Digitalisierung, Künstliche Intelligenz und bedarfsgerechte Produktion sind allgegenwärtig. Neben diesen allgemeinen Marktentwicklungen haben produzierende Unternehmen auch noch ganz spezielle Herausforderungen zu meistern. Über allem steht die optimale Versorgung der Produktion. Deswegen geht eine smarte Produktion immer einher mit einer intelligenten und vernetzten Logistiklösung.

**KNAPP ist Partner
der Automotive-Branche**

**Porsche realisiert in Zusammenarbeit mit
KNAPP eine smarte Produktionslogistik-Lösung**

Kunden der produzierenden Industrie stellen **4 Anforderungen** an unsere Lösungen: Erstens die effiziente Handhabung einer **hohen Variantenvielfalt**. Das ist für viele Luxus-Marken ein zentrales Thema. Zweitens die effiziente Handhabung von **unterschiedlichsten Ladungsträgern**. Dritter wichtiger Punkt ist die **zeitoptimierte Versorgung von Produktionslinien** mit allen Materialien. Dazu sind eine exakte Sequenzierung und komplexe Tourenbildung für den innerbetrieblichen Transport nötig. Und das vierte Kriterium ist **höchste Qualität** in allen Schritten von Produktion und Assemblierung. „Unsere Lösungen gehen auf diese Anforderungen ein und schaffen intelligente, vernetzte und sichere Produktionsabläufe. So werden Lieferströme und Verfügbarkeit optimiert, Lagerkapazitäten besser genutzt und Fehlerkosten reduziert“, sagt Wolfgang Skrabitz, Geschäftsführer KNAPP Industry Solutions.

Wie so eine Lösung nun im Detail aussehen kann? Nachfolgend ein Beispiel aus der Automotive-Branche.

Automatisierung und ganzheitliche Produktionssysteme prägen schon geraume Zeit die Branche der Automobilhersteller. Die Produktion an sich wurde in den letzten Jahren nahezu perfektioniert. Aber wie ist es möglich, durch den zunehmenden Individualisierungswunsch der Kunden und der damit verbundenen Komplexität in der Produktion wirtschaftlich, effizient, ressourcen- sowie kostenschonend zu arbeiten? Dynamische Systeme und eine stärkere Vernetzung sind der Schlüssel. Eine smarte Produktion geht immer einher mit einer intelligenten und vernetzten Logistiklösung. Porsche Leipzig GmbH macht es vor und entwickelte gemeinsam mit KNAPP eine Logistiklösung, die mit dem Logistik-Award des Verbandes der Automobil-industrie e.V. (VDA) ausgezeichnet wurde.



Porsche Leipzig beschäftigt rund 4.300 MitarbeiterInnen

Die Porsche Leipzig GmbH kann auf eine erfolgreiche Geschichte zurückblicken: 2002 begann das Werk mit der Serienproduktion des SUV Cayenne mit 259 Mitarbeitern. Seitdem wurde der Standort konsequent zu einer der modernsten und nachhaltigsten Produktionsstätten der Automobilbranche entwickelt. 2011 wurde das Werk in Leipzig mit der Produktion des Modells Macan zu einem Vollwerk ausgebaut. Heute beschäftigt die Porsche Leipzig GmbH rund 4.300 Mitarbeiter und der Standort fertigt die Porsche-Baureihen Panamera und Macan sowie Karosserien für Bentley.



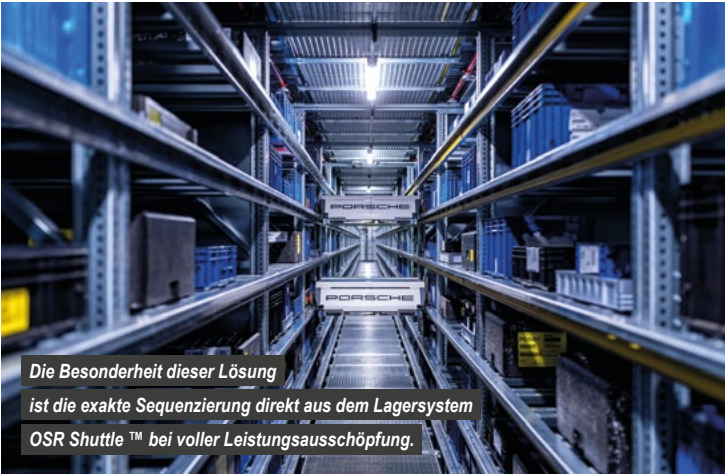
Beweggründe zur Realisierung eines neuen Logistikkonzeptes

Gerade im Bereich der Luxusmarken ist die Variantenvielfalt sehr hoch. Die Wünsche und Vorstellungen des Kunden stehen im Mittelpunkt. Um trotz der hohen Varianz effizient produzieren zu können, wurde ein neues Logistikkonzept entwickelt und umgesetzt. Es beinhaltet ein automatisches Kleinteilelager mit Shuttletechnologie von KNAPP, eine dynamische, automatisierte Kommissionierung und fahrerlose Transportsysteme. Lieferströme mussten optimiert, Lagerkapazitäten besser ausgenutzt werden und alles natürlich so umweltschonend wie möglich. Das neue Konzept ermöglicht eine CO₂-Einsparung von insgesamt 3.500 Tonnen und leistet einen entscheidenden Beitrag zur Nachhaltigkeitsstrategie des Porsche-Konzerns.



Spezielle Anforderungen an die KNAPP-Lösung

Um eine flexible Montagelinie realisieren zu können, bedarf es eines skalierbaren und flexiblen OSR Shuttle™, welches Just-in-Time und in einer exakten Sequenz Teile für die Endmontage an einem Routenzugbahnhof bereitstellt und diesen dann automatisch befüllt. Bei Porsche werden die Komponenten in einer Vielzahl von unterschiedlichen Ladungsträgern – Behälter, Styroporbehälter – in unterschiedlichen Dimensionen und Höhen zur Verfügung gestellt. Ziel war es, ein einziges System zu entwickeln, das diese Anforderungen erfüllt. Damit ergeben sich wesentliche Vorteile: Eine Reduktion der Pufferfläche, Effizienzsteigerungen der Routenzugfahrten und eine Erhöhung der Qualität in der richtigen Bereitstellung, da nur mehr die Entladung manuell erfolgt.



© Porsche Leipzig GmbH

Eckdaten und Besonderheiten der Lösung von KNAPP

Ort:	Leipzig, Deutschland
Branche:	Automotive
Anwendung:	Automatisches Kleinteilelager zur Versorgung der Montagelinie
Lagersystem:	OSR Shuttle™ mit 90 Shuttles und 4 Liften
Stellplätze:	54.639 (bei 600 mm x 400 mm)
Leistung:	1.200 DS/h im OSR Shuttle™ und 900 sequenzierte Auslagerungen an den Routenzugbahnhof
Ladungsträger:	~ 90 unterschiedliche Ladungsträger in Dimensionen von 300 mm x 200 mm bis 800 mm x 600 mm; Behälter, Styroporbehälter
Arbeitsplätze:	<ul style="list-style-type: none">• automatische Depalettierung für 5 verschiedene Typen• 6 manuelle Wareneingangsplätze
Besonderheiten:	<ul style="list-style-type: none">• Sequenzierung in einem System mit OSR Shuttle™• Handhabung von rund 90 verschiedenen Ladungsträgern• Automatische Routenzugbeladung mit hoher Dichte bei der Befüllung der Routenzüge• Ergonomische und beidseitig beladbare Routenzüge• Optimale Tourenbildung durch KiSoft• Sonderbahnhof für innerbetriebliche Sonder- und Eilaufträge
Software:	<ul style="list-style-type: none">• KiSoft One mit spezieller Tourenberechnung und Schnittstelle zum Kunden-SAP• KiSoft SCADA zur Anlagensvisualisierung• Software für die automatische Routenzugbeladung

Die Lösung im Überblick

Automatische Depalettierung im Wareneingang

Die Komponenten werden auf Paletten angeliefert und direkt bei der automatischen Depalettierung aufgegeben. Dabei werden die individuellen Schlichtmuster der Palette an die Lagersoftware KiSoft übermittelt. Die automatische Depalettierung erfolgt über einen Roboter, der mit einem kombinierten Lagen- und Reihengreifer ausgestattet ist. Je nach Gebindetyp werden die Paletten lagen- oder reihenweise depalettiert und auf Basis des Schlichtmusters auf Kleinladungsträger (KLT) vereinzelt. Jeder KLT erhält automatisch ein Label mit eindeutiger Identifizierung über einen Barcode. Kleine KLT mit den Abmaßen 400 x 300 mm und 300 x 200 mm werden automatisch auf ein speziell für Porsche designtes Tray platziert.

Neben der automatischen Depalettierung werden bestimmte Sachnummern manuell bearbeitet. Diese KLT werden bei ergonomischen Arbeitsplätzen mit einem Label versehen und via Fördertechnik zum Kleinteilelager transportiert.

Wareneinlagerung in das OSR Shuttle™

Alle KLT durchlaufen einen Kontrollprozess und werden vor der Einlagerung in das OSR Shuttle™ automatisch verwogen und vermessen. Das OSR Shuttle™ besteht aus 2 Gassen mit 90 Shuttles und 4 Doppel-liften und ist in einem eigenen Gebäude positioniert. Im OSR Shuttle™ werden die KLT größenoptimiert und flexibel gelagert. Bei der Einlagerung werden spezielle Strategien, wie das Verteilen gleicher Sachnummern auf unterschiedliche Gassen und Ebenen, angewandt.

100 % bedarfsgerechte Sequenzierung durch KiSoft

Gemäß der Produktionsreihenfolge der einzelnen individuellen Fahrzeuge an der Produktionslinie erfolgen die Abrufe der Sachnummern. Die benötigte Zeit, um die Komponenten an der Linie bereit zu stellen, wird hierbei berücksichtigt. Mittels ausgereifter Algorithmen berechnet KiSoft den individuellen KLT der Sachnummer. Aufgrund der Parameter der Routenzugwege plant die Software von KNAPP die sequenzierte Belegung des Routenzuges und befördert bereits aus dem OSR Shuttle™ die exakte, sequenzierte Reihenfolge der

einzelnen KLT auf die Ausgangsstrecke. Das Besondere an dieser Lösung ist, dass die Sequenzierung in einem einzigen System, dem OSR Shuttle™, erfolgt und trotzdem die volle Leistung ausgeschöpft werden kann.

Automatische Routenzugbeladung und Just-in-Time-Versorgung der Linie

Zum Start der Entwicklung gab es am Markt keine automatische Routenzugbeladung von unterschiedlichen Ladungsträgern auf mehreren Ebenen und einer variablen Anzahl an Routenzuganhängern.

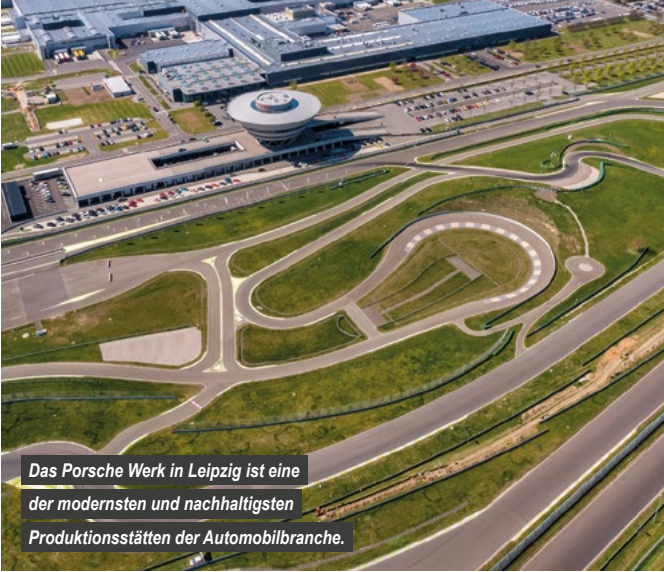
Mit dem neuen Konzept ist es möglich, auf einem Routenzugbahnhof Ladungsträger bereitzustellen, sodass zwei Routenzüge parallel beladen werden können. Das Design des Bahnhofes ermöglicht dem Fahrer eine exakte Positionierung des Routenzuges. Die Anzahl der Anhänger kann zwischen einem und vier Anhänger dynamisch variieren. Die Bereitstellung der Ladungsträger auf dem Bahnhof erfolgt unter Berücksichtigung der geplanten Ankunftszeit am Zielort und der möglichen Routen, wobei die Ladungsträger auf den einzelnen Ebenen mehrfach tief gelagert werden können. Damit eine schnelle und ergonomische Entladung an den Zielorten entlang der Route sichergestellt ist, werden die Ladungsträger in einer exakten vordefinierten Reihenfolge auf den Routenzug übergeben. Dabei werden nicht nur die Reihenfolge der Zielorte berücksichtigt, sondern auch von welcher Seite der Ladungsträger entnommen werden muss, um den Identifikationscode zu erkennen. Damit ist auch eine höchst ergonomische, manuelle Entladung durch den Routenzugfahrer an der Linie gewährleistet.

Die von der Linie vom Routenzugfahrer mitgenommenen leeren KLT werden an einem Leerbehälter-Bahnhof wieder automatisch entladen bevor der Routenzug wieder neu beladen wird.

Erfolgreiche Zusammenarbeit und Zukunft

Mit dem neuen Logistikkonzept konnte Porsche Leipzig die Werklogistik und das Inboundnetzwerk komplett umstellen. Dank der guten Zusammenarbeit von Porsche und KNAPP sowie anderen beteiligten Lieferanten konnte das Projekt zügig und im laufenden Schichtbetrieb umgesetzt werden.

„Mit unseren vernetzten Technologien und Entwicklungen sind wir Partner der Automotive-Branche und freuen uns Porsche auch weiterhin mit unseren Lösungen zu unterstützen“, sagt Wolfgang Skrabit, Geschäftsführer KNAPP Industry Solutions.

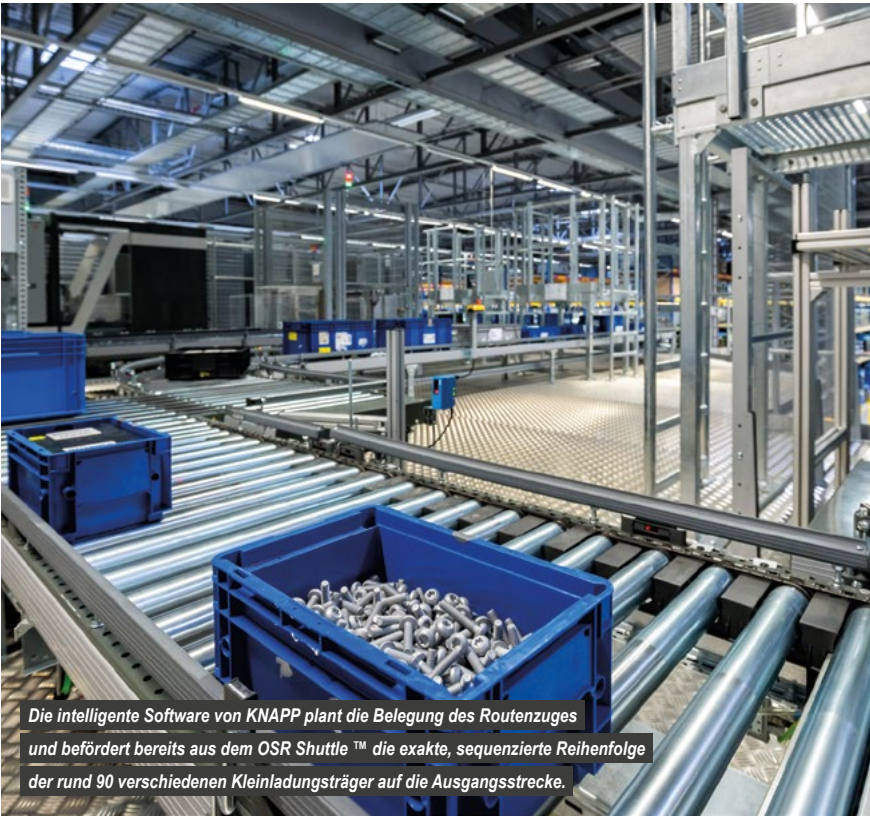


Das Porsche Werk in Leipzig ist eine der modernsten und nachhaltigsten Produktionsstätten der Automobilbranche.



CONTENTS

Mit der Lösung von KNAPP ist es möglich auf einem Routenzugbahnhof zwei Routenzüge parallel zu beladen.



Die intelligente Software von KNAPP plant die Belegung des Routenzuges und befördert bereits aus dem OSR Shuttle™ die exakte, sequenzierte Reihenfolge der rund 90 verschiedenen Kleinladungsträger auf die Ausgangsstrecke.



Am Standort Leipzig werden die Porsche-Baureihen Panamera und Macan sowie Karosserien für Bentley gefertigt.



Die Bereitstellung der Ladungsträger auf dem Bahnhof erfolgt unter Berücksichtigung der geplanten Ankunftszeit am Zielort und der möglichen Routen.

E-Commerce Fulfillment

Vom Kundenbedürfnis zu intelligenten Logistik-Prozessen

Onlinehandel liegt im Trend und ist in unseren Alltag fest integriert. Mode, Elektronikartikel, Medikamente, Lebensmittel oder Ersatzteile für landwirtschaftliche Geräte – alles ist per Klick verfügbar. Dabei haben alle Käufe eines gemeinsam: ein konkretes Bedürfnis und eine Erwartungshaltung an das Käuferlebnis. Um diese Kundenbedürfnisse zu erfüllen, spielt die reibungslose logistische Abwicklung im Onlinehandel eine wichtige Rolle. Wie gelingt nun effizientes und serviceorientiertes E-Commerce Fulfillment? Was ist der richtige Automatisierungsgrad? Und welche Fragen sollten man sich unbedingt zu seinem Business stellen? Einige unserer Logistik-Experten beleuchten wichtige Aspekte des E-Com Fulfillment.



CONTENTS



Dem Kern des Geschäftes auf der Spur

Jeder Konsument entscheidet sich aus einem bestimmten Grund dafür, auf den **Jetzt-kaufen-Button** zu klicken. Ist es der günstige Preis, die große Auswahl, das regionale Sortiment, die individualisierbaren Produkte oder die schnelle Lieferung? „Jedes Unternehmen gibt in seinem Onlineshop ein Versprechen an seine Kunden und hebt sich so auch von anderen Anbietern ab. Intelligentes E-Commerce Fulfillment hilft dabei, dieses Versprechen einzulösen und verschafft dem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil“, sagt Mario Rauch, Experte für Prozess-Design und Software Consulting.

Wenn er Unternehmen auf der Suche nach einer Logistik-Lösung betreut, stellt er deswegen zu Beginn Fragen wie:

Was unterscheidet Ihr Geschäft von anderen?

Welche Ziele und Business-Szenarien haben Sie jetzt und in Zukunft?

Welche Unternehmenskultur leben Sie?

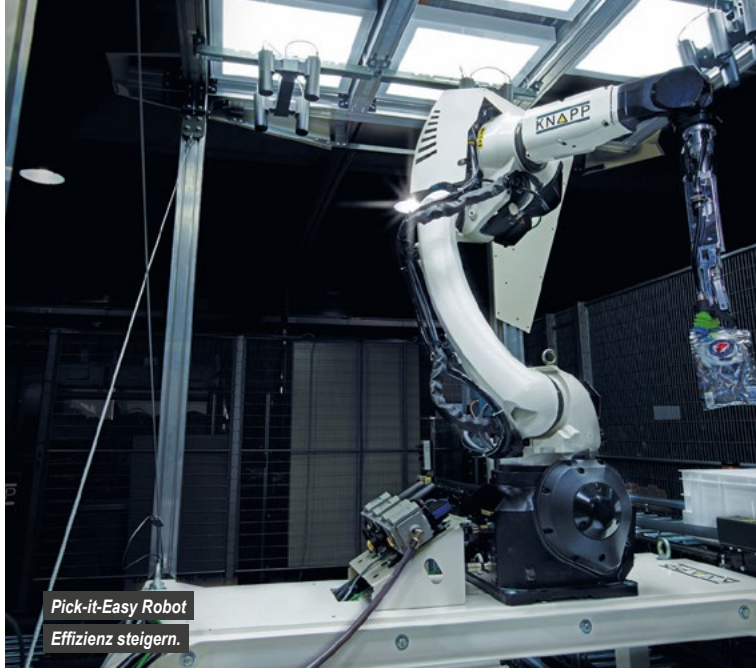
Wie sieht das Sortiment aus?

Welche Prozesse müssen integriert werden?

Kunden sind oft überrascht, wenn sie statt eines Angebots einen Workshop bekommen, in dem wir solche Fragen erörtern. Aber nur so können wir verstehen, wie unser Kunde und sein Geschäft ticken und das individuelle Kundenversprechen in wirtschaftliche logistische Prozesse übersetzen.



Mario Rauch
Director of Digital Businessmodels
KNAPP



Pick-it-Easy Robot
Effizienz steigern.



Pick-it-Easy-Arbeitsplätze
Technologien für Menschen gestalten.



KiSoft
Die richtigen Entscheidungen treffen.



OSR Shuttle™ Evo
Zentral lagern.

CONTENTS



Unsere Kunden sind Experten für ihr Business, wir sind die Experten für intelligente Automatisierung. Nur wenn wir unser Wissen vereinen, kann die beste E-Com-Lösung entstehen. Der Schlüssel liegt immer im offenen Dialog mit unseren Kunden.

Anton Tschurwald
Vice President Retail Solutions
KNAPP



Wann und warum automatisieren?

Der Zeitpunkt und der Einstieg in die Automatisierung sollten vorausschauend und schrittweise geplant werden und sind abhängig von individuellen Umschlagszahlen und Wachstumsprognosen. Einer, der seit Jahren Unternehmen bei Einstieg und Weiterentwicklung ihres E-Com Fulfillment betreut, ist Anton Tschurwald, Vice President der Business Unit Retail Solutions:

„Wir erarbeiten mit unseren Kunden Szenarien und Ausbauschritte. Die Lösung muss zu jeder Zeit maximal wirtschaftlich sein. Häufige Kriterien zu automatisieren sind wachsende Auftragsvolumina und Artikelanzahl, aber auch Qualität und Auslieferungsgeschwindigkeit. Die Bestellungen müssen immer schneller und in sehr guter Qualität zusammengestellt werden, denn kein Endkunde soll durch einen Fehler oder lange Wartezeit enttäuscht sein“, erklärt er.

Ein weiterer Faktor, der sich direkt auf die Kundenzufriedenheit auswirkt, ist die sogenannte Cut-off-Time: „Bestelle bis 23.59 und erhalte deine Lieferung am nächsten Tag. Das ist ein Service, das viele unserer Kunden bieten oder anstreben. Hierbei helfen intelligente Logistik-Prozesse und Technologien: Zum Beispiel ein Lagersystem, aus dem alle Waren jederzeit abrufbar sind, One-Touch-Kommissionierung oder die Vorsortierung von Versandtouren“, berichtet Anton Tschurwald.

Der reale Erfolg zählt

Das Wort Automatisierung klingt nach hoher Investition und schreckt gerade Einsteiger ins E-Com Fulfillment ab. Der Einstieg muss aber weder teuer noch vollautomatisiert sein. So lässt sich bereits mit kleinen, zielgerichteten Maßnahmen und überschaubarem Investitionsrahmen viel erreichen.

„Man kann smart and small starten, zum Beispiel mit belegloser manueller Kommissionierung, Kartonschließern oder Fotostationen, die den Inhalt von Sendungen dokumentieren. Auch eine WMS-Software ist ein wichtiger Schritt. So kann man Daten sammeln, analysieren, lernen und sich im richtigen Moment auf Wachstum vorbereiten“, sagt Mario Rauch.

Transparente und zuverlässige Daten spielen im E-Com Fulfillment eine wichtige Rolle, stellen Onlinehändler in der Praxis aber oft vor große Herausforderungen, wie Gerrit Schneider Experte für Stammdaten-Management von KHT berichtet:

„Eine der größten logistischen Herausforderungen im E-Commerce sind die Kapazitätsschwankungen, die Peaks. Daten spielen hier eine wichtige Rolle, denn sie ermöglichen es, Bestellverhalten vorausdenken und zu agieren, statt zu reagieren. Oft fehlt hier der Überblick über die Lagerauslastung und wertvoller Platz wird verschwendet. Eine mobile Station, die Artikeldimension und Gewicht erfasst, schafft hier unkompliziert Abhilfe. Auch im Versand kann so die richtige Kartongröße gewählt und wertvolle Ressourcen geschont werden.“

Daten spielen im E-Commerce eine wichtige Rolle. Sie ermöglichen zu agieren, statt zu reagieren.

Gerrit Schneider
Sales Manager
KHT



Erfolgreiches E-Commerce Fulfillment hängt also von vielen unterschiedlichen Faktoren ab, aber:

„Eine Pauschallösung gibt es nicht. Die Lösung muss so individuell sein wie der Kunde. Grundsätzlich designen wir Lösungen zukunftsorientiert, sodass sie mit dem Geschäft des Kunden mitwachsen können. Am Ende des Tages zählt nur der reale Erfolg, der durch die Automatisierung unterstützt wird“, schließt Anton Tschurwald.



Ein modisches Jubiläum

10 Jahre KNAPP und Dürkopp Fördertechnik

“You either know fashion or you don’t”

meint Anna Wintour, Chefredakteurin der US-amerikanischen Ausgabe der Vogue und eine der einflussreichsten Frauen in der Modebranche. Ein Unternehmen, das sich definitiv in ihrem Zitat widerspiegelt, ist Dürkopp Fördertechnik, ein Traditionsunternehmen, das fest in der Fashion-Branche verankert ist. Seit 2010 ist Dürkopp Fördertechnik Teil der KNAPP-Gruppe. Dieser Zusammenschluss hat nicht nur Expertise und Branchen-Know-how unserer beiden Unternehmen vereint, sondern steht vor allem für eine großartige Zusammenarbeit.

CONTENTS

Sigurd Völker

Johannes Holas

Die perfekte Kombination für unsere Kunden der Fashion-Branche

Gemeinsam lassen Johannes Holas, Vice President Fashion Solutions, KNAPP AG und Sigurd Völker, Geschäftsführer Dürkopp Fördertechnik, die letzten 10 Jahre Revue passieren. Ein interessantes Gespräch über aktuelle Branchentrends, erfolgreiche Zusammenarbeit, gemeinsame Werte und Visionen für die Zukunft.

Aus aktuellem Anlass: Wie konnten wir unsere Kunden während der Corona-Krise unterstützen?

Johannes Holas: Wir sind gemeinsam mit unseren Kunden durch diese schwierige Zeit gegangen und zum heutigen Zeitpunkt stehen die Auswirkungen bei weitem noch nicht in allen Bereichen fest. Die ersten Analysen zeigen einen spontanen Ruck in Richtung E-Commerce, der sich wohl nicht vollends rückbilden wird. Dieser rasche Wandel war nicht zu erwarten und stellte viele unserer Kunden vor plötzliche Herausforderungen. Wir haben daher schnellstmöglich kleinere Erweiterungen in Kundenanlagen umgesetzt, um diese Umstellung zu unterstützen.

Was bewegt die Fashion-Branche derzeit noch? Welche Trends sind abzusehen?

Sigurd Völker: Im Rahmen einer Studie wurden Manager der Modebranche befragt, mit welchen Schlagwörtern sie ihr Umfeld beschreiben würden. *Changing*, *Digital* und *Fast* waren die meistgewählten Begriffe. Das können wir auf jeden Fall bestätigen. Diese Industrie hat sich in vieler Hinsicht zu einer Tech-Branche entwickelt. In der Fashionbranche bewegt sich vieles und das sehr schnell.

Johannes Holas: Die klassischen Trends wie Fast Fashion, Produktindividualisierung, Retouren und E-Commerce sind in voller Fahrt. Momentan geht es darum, die richti-



Wir sind auf die Bekleidungsbranche fokussiert und kennen uns in dieser Welt hervorragend aus. Wir haben einen immensen Erfahrungsschatz bei Lösungen im Modebereich und auch langjährige persönliche Beziehungen untereinander und zu unseren Kunden. Das macht uns stark.

*Sigurd Völker
Geschäftsführer Dürkopp Fördertechnik*

gen Nuancen in diesen etablierten Trends zu finden. Diese Mischung aus einem schlanken Liefer- und Wertschöpfungsnetzwerk, kombiniert mit den für den Verbraucher relevanten Produkt- und Serviceeigenschaften, sehen wir als die aktuelle Interpretation der „Value Chain Excellence“.

Sigurd Völker: Es rollt aber auch der absolute Gegenpol auf uns zu, nämlich Slow Fashion. Tauschen, Wiederverwerten und die Verlängerung der Nutzungsdauer von Produkten werden wichtige Themen, genauso wie transparente Lieferketten, ethisch korrekte Arbeitsbedingungen in der Produktion und umweltverträgliche Materialien. Ein kontroverses Anforderungsprofil, auf das es aber entsprechende Antworten gibt.

Seit 2010 ist Dürkopp Fördertechnik nun Teil der KNAPP-Gruppe. Was macht das Unternehmen so besonders?

Sigurd Völker: Es war schon immer unser Team mit seinem Know-how, das den Unterschied ausmachte. Wir sind auf die Bekleidungsbranche fokussiert und kennen uns in dieser Welt hervorragend aus. Wir haben einen immensen Erfahrungsschatz bei Lösungen im Modebereich und auch langjährige persönliche Beziehungen untereinander und zu unseren Kunden. Das macht uns stark.

Johannes Holas: Die Erfahrung im Fashion-Bereich der Dürkopp Fördertechnik hat unser Team in Graz, das vorher vor allem mit Liegwaren-Systemen gearbeitet hat, auf eine neue Ebene gehoben. Vom Zusammenlegen zweier Technologien vor 10 Jahren sprechen wir heute von einem Grundinnovationsgedanken, der neue Produkte und Lösungen erlaubt, die ein Haus ohne dem anderen nicht realisieren könnte. Diesen Ansatz zu verfolgen, damit laufend Mehrwert für unsere Kunden zu generieren, sich gegebenenfalls dabei auch selbst neu zu erfinden, unterscheidet uns heute von manchen Marktbegleitern.

Wie hat sich die Zusammenarbeit für Sie entwickelt?

Sigurd Völker: Unser Geschäft ist internationaler geworden und unsere Projekte erheblich größer und höher automatisiert. Bemerkenswert ist, wie wir mit unseren Konzepten zusammengefunden haben. Aus Graz kommen High-Speed-Lagertechnik und Transportsysteme; wir liefern die Systeme, die Einzelteile puffern, konsolidieren und sequenzieren. Das Ganze wird von einer nahtlosen Softwarelösung optimiert und organisiert. So entstehen in Teamarbeit Gesamtkonzepte, die in ihrer Effizienz und Leistungsfähigkeit schwer zu schlagen sind.

Welche Werte verbinden die beiden Unternehmen?

Johannes Holas: Menschen stehen bei uns im Vordergrund. Fühlen sich alle entsprechend wohl, werden Dinge möglich, die zuvor nicht schaffbar erscheinen. Wir versuchen dieser Entfaltung entsprechend Raum zu geben und werden dafür mit Kreativität und Offenheit belohnt. Im globalen Umfeld ermöglicht es unsere Team-Diversität, sich auf unterschiedlichste Herausforderungen einzustellen und im Idealfall Begeisterung zu erzeugen – und zwar auf beiden Seiten, im Kundenteam und in unserem Team selbst.

Wie sehen Sie die Zusammenarbeit mit Kunden?

Sigurd Völker: Kernelemente sind Offenheit und Vertrauen. Wir haben als Systemlieferant eine hohe Verantwortung: Ein Kunde legt einen Teil seiner Wertschöpfungskette in unsere Hände. Genau mit dieser Verantwortung gehen wir sorgfältig um. Bereits am Start eines Projektes vertrauen uns Kunden ihre Bedürfnisse an, im Gegenzug suchen wir für sie den geradesten Weg zur richtigen Lösung. Neben technologischen Innovationen ist es am Ende ein Geschäft zwischen Menschen. Wir begegnen unseren Kunden auf Augenhöhe und stellen langfristige Partnerschaften in den Vordergrund.

Visionen für die Zukunft

Johannes Holas im Wordrap

Technologie

Themen, die aktuell als visionär gelten, werden wir schon bald breiter zugänglich erleben. Dabei die richtigen Trends zu erkennen und auf unsere Branche zu übersetzen, wird uns eine spannende Zeit bescheren.

Fashion-Branche

Flexibilität in den Lösungen – könnte man auch mit der Aussage eines Bergführers vergleichen: „Ausrüstung beruhigt!“ Nur robuste Lösungen werden den schnellen Änderungen am Markt folgen können.

Zusammenarbeit

Bei aller Technologie trotzdem Mensch bleiben! Die direkte Zusammenarbeit mit Menschen wird es immer geben und diesen wichtigen Aspekt sollten wir uns erhalten.

Menschen stehen bei uns im Vordergrund. Fühlen sich alle entsprechend wohl, werden Dinge möglich, die zuvor nicht schaffbar erscheinen. Wir versuchen dieser Entfaltung entsprechend Raum zu geben und werden dafür mit Kreativität und Offenheit belohnt.

*Johannes Holas
Vice President Fashion Solutions
KNAPPAG*

