



CASE STUDY

LYDIA VOICE ERFÜLLT HÖCHSTE EFFIZIENZ- UND QUALITÄTSANSPRÜCHE BEI DER VITA ZAHNFABRIK

Die VITA Zahnfabrik in Bad Säckingen, ein in vierter Generation geführtes, innovatives Familienunternehmen der Dentalbranche, setzt in der Kommissionierung auf LYDIA Voice. Für das Traditionsunternehmen ist die Pick-by-Voice-Lösung der EPG (Ehrhardt Partner Group) zentral bei der Umsetzung seiner Null-Fehler-Strategie: Angesichts hochpreisiger Produkte, die in die ganze Welt versendet werden, gilt es, Fehllieferungen zu vermeiden. Der LYDIA Voice Sprachdialog umfasst daher mehrere Prüfschritte, damit es nicht zu Fehlern beim Verpacken der kleinteiligen Artikel kommt. LYDIA Voice ist außerdem komfortabler zu bedienen als das vorherige Voice-System und läuft deutlich stabiler – beides zusammen sorgt für flüssigere Prozesse.

KEINE KOMPROMISSE EINGEHEN

Die neue Kommissionierlösung soll im weltweiten Distributionszentrum in Bad Säckingen zum Einsatz kommen. Auf 4.500 qm Fläche und 225.000 Lagerplätzen werden dort u.a. mehrere Millionen künstliche Zähne vorgehalten. In der Kommissionierung sorgt ein eingespieltes Team täglich für die zuverlässige Bearbeitung einer dreistelligen Anzahl an Aufträgen. Dabei werden mehrere Tausend Pickpositionen effizient und präzise abgewickelt. Die Mehrzahl der Aufträge wird per Luftfracht versendet, was im Fall von Reklamationen hohe Kosten bedeutet. Für die Kommissionierung gilt bei VITA, entsprechend dem hohen Anspruch an den Kundenservice, ein Null-Fehler-Prinzip sowie das Streben nach maximal effizienten und innovativen

Prozessen. „Bei Qualität und Effizienz das Optimum herausholen – das ist unser Anspruch“, erklärt Robert Lauber, Logistikleiter der VITA Zahnfabrik. „Wir können daher bei der Kommissionierlösung keine Kompromisse eingehen. Das System muss stabil laufen und für die Mitarbeitenden leicht zu bedienen sein. Gleichzeitig muss der Sprachdialog unsere besonderen Qualitätsprüfungen abbilden können.“

GO-LIVE IM LAUFENDEN BETRIEB

Ein weiteres Kriterium war für das Unternehmen die bisherige Zusammenarbeit mit EPG: Seit mehr als 20 Jahren nutzt VITA das Lagerverwaltungssystem LFS von EPG. „Als Traditionsunternehmen sind uns Kontinuität und langfristige Zusammenarbeit wichtig, auch bei unseren Partnern“, erklärt



AUFGABE

- Umsetzen des Null-Fehler-Prinzips in der Kommissionierung
- Sicherstellen effizienter und stabiler Prozesse
- Ersetzen des veralteten Pick-by-Voice-Systems



LÖSUNG

- Einführen von LYDIA Voice mit angepasstem Sprachdialog
- Integrieren in die bestehende IT-Infrastruktur
- Begleiten des Wechsels durch Vor-Ort-Support



ERGEBNISSE

- Reduzieren von Fehlern durch mehrstufige Prüfprozesse
- Steigern der Effizienz und Stabilität
- Fördern der Akzeptanz durch Bedienkomfort und Zuverlässigkeit

Robert Lauber. „Die Entscheidung für LYDIA Voice lag daher auf der Hand.“ Der Wechsel auf das neue System wurde in eine größere SAP-Umstellung eingebettet. Ein EPG-Mitarbeiter begleitete die Einführung vor Ort, um Schnittstellen zu konfigurieren und Feinheiten nachzustimmen. „Die kompetente Beratung durch den Experten und seine Hands-on-Mentalität waren für die reibungslose Einführung sehr wertvoll“, berichtet Lauber. Während dieser Zeit konnte im Lager ohne Unterbrechung weiter kommissioniert und der hohe Kundenservice konsequent sichergestellt werden.

SPRACHDIALOG AN BEDÜRFNISSE ANGEPASST

Aus Sicht von EPG zeichnete sich das Projekt durch zwei Besonderheiten aus: die Prüfschritte im Kommissionierprozess und die sehr kleinteiligen Produkte. „Viele Unternehmen glauben, dass bei kleinen Artikeln – in diesem Fall künstlicher Zahnersatz wie bspw. Zähne – Pick-by-Voice nicht geeignet ist. Dem ist aber nicht so. Gerade hier bringt das Hands-free-Prinzip viele Vorteile und ermöglicht fokussiertes Arbeiten“, erklärt Nikolas von Merzljak, Sales Manager LYDIA Voice bei EPG. Auch die besonderen Prozesse bei VITA kann das System problemlos abbilden: „Der Sprachdialog lässt sich flexibel anpassen“, so von Merzljak weiter. Dazu hatte EPG gemeinsam mit dem Kunden Sprachbefehle definiert und dann den Dialog adaptiert. Er führt die Mitarbeitenden heute durch fünf Prüfschritte:

Als Erstes muss sich der Kommissionierende bestätigen lassen, sich am richtigen Lagerplatz zu befinden. Beim Entnehmen der Ware wird dann über eine Produktkennziffer geprüft, ob es sich tatsächlich um das richtige Produkt handelt. Diese besteht aus Ziffern und Buchstaben – ebenfalls eine Besonderheit bei VITA. Als Nächstes folgt die Lagerbestandsprüfung: Auf jedem Lagerplatz befinden sich zwei Ladungsträger mit Zahngarnituren. Wird von einem der Träger das letzte Produkt entnommen, muss dies bestätigt werden. Auch eine permanente Inventur in Form einer Restmengenanzahl ist in den Dialog eingebaut. Sie erfordert eine Eingabe, wenn nur noch zehn Prozent der Kapazität eines Tablars gefüllt sind. Im letzten Schritt findet schließlich eine Volumenberechnung statt:

Das übergeordnete System ermittelt im Hintergrund das Fassungsvermögen einer Schachtel und meldet, sobald dieses rechnerisch erreicht ist. Der Mitarbeitende muss dann bestätigen, dass die Versandschachtel tatsächlich voll ist. Stimmen Inhalt und Berechnung nicht überein, wird manuell nachgeprüft.



EFFIZIENTER TROTZ GLEICHER TECHNOLOGIE

„Unsere Mitarbeitenden kamen mit dem neuen Voice-System sofort zurecht, und die Akzeptanz innerhalb unseres Teams ist sehr hoch“, berichtet Lauber. Besonders schätzt das VITA-Team in der Kommissionierung den verbesserten Tragekomfort der Headsets. Zur verbesserten Systemverfügbarkeit ergänzt er: „Ausfälle wie früher gibt es kaum noch. Und wenn doch, dann sind sie auf Netzwerk- oder Serverprobleme zurückzuführen, nicht auf LYDIA Voice.“

Am Standort kommen Bluetooth-Headsets und mobile VOXTER® Sprachcomputer zum Einsatz, die von den Mitarbeitenden am Gürtel getragen werden. Lauber zeigt sich insgesamt zufrieden: „Seit der Einführung von LYDIA Voice sehen wir deutliche Effizienzsteigerungen. Das ist besonders bemerkenswert, da wir als innovativer Anbieter von Premiumprodukten bereits zuvor auf einem sehr hohen Niveau gearbeitet haben. Ein Voice-System war bereits im Einsatz, und die Prozesse hatten wir kontinuierlich optimiert. Die Verbesserungen sind daher eindeutig auf den Wechsel des Anbieters zurückzuführen.“

ÜBER VITA

Die VITA Zahnfabrik, ein innovatives Familienunternehmen in vierter Generation mit Sitz in Bad Säckingen, prägt seit 1924 die Dentalbranche. Das Unternehmen bietet hochwertige Lösungen für Zahntechniker und Zahnärzte weltweit und setzt auf kompromisslose Qualität, Benutzerfreundlichkeit und Ästhetik. Mit einem umfangreichen Portfolio, das von CAD/CAM-Materialien bis zu innovativen Zahnfarbbestimmungstools reicht, ist VITA mit rund 700 Mitarbeitenden in über 150 Ländern vertreten.