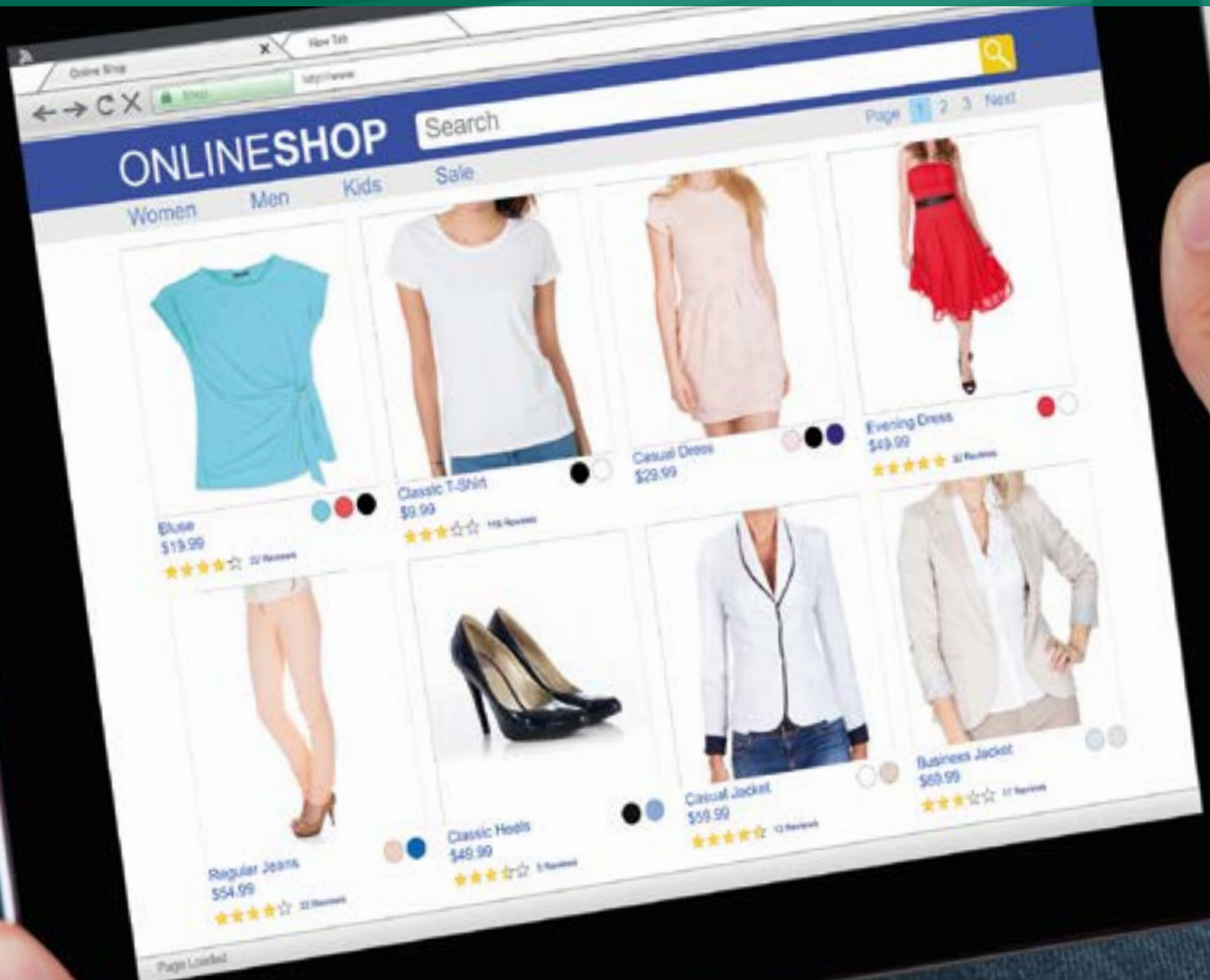


WHITEPAPER

FLEXIBILITÄT UND TRANSPARENZ IM ONLINE-HANDEL

EFFIZIENTE LAGERVERWALTUNG MIT EPG LFS



INHALT

3

**SCHNELLEBIGER ONLINE-HANDEL
SCHAFFT HANDLUNGSBEDARF**

4

KOMPLEXE PROZESSABLÄUFE BÜNDELN

5

RETOURENMANAGEMENT OPTIMIEREN

6

EXAKTE ARTIKELIDENTIFIKATION

7

**NACHVOLLZIEHBARE ABLÄUFE
UND TRANSPORTMANAGEMENT**

8

VIELFÄLTIGE KOMMISSIONIERVERFAHREN EINSETZEN

10

ZUKUNFTSFÄHIGE SYSTEMUNTERSTÜTZUNG

11

**KURZ GEFASST:
EPG LFS IM E-COMMERCE**

12

UNTERNEHMENSPROFIL

13

KONTAKT

IMPRESSUM

WHITEPAPER

Flexibilität und Transparenz im Online-Handel

HERAUSGEBER:

Ehrhardt Partner Group

Alte Römerstraße 3 | 56154 Boppard-Buchholz

Tel.: (+49) 67 42-87 27 0 | Fax: (+49) 67 42-87 27 50

E-Mail: info@epg.com | Internet: www.epg.com

VERANTWORTLICH FÜR DEN INHALT

Dennis Kunz

Marketing Director Ehrhardt Partner Group

SCHNELLEBIGER ONLINE-HANDEL SCHAFFT HANDLUNGSBEDARF

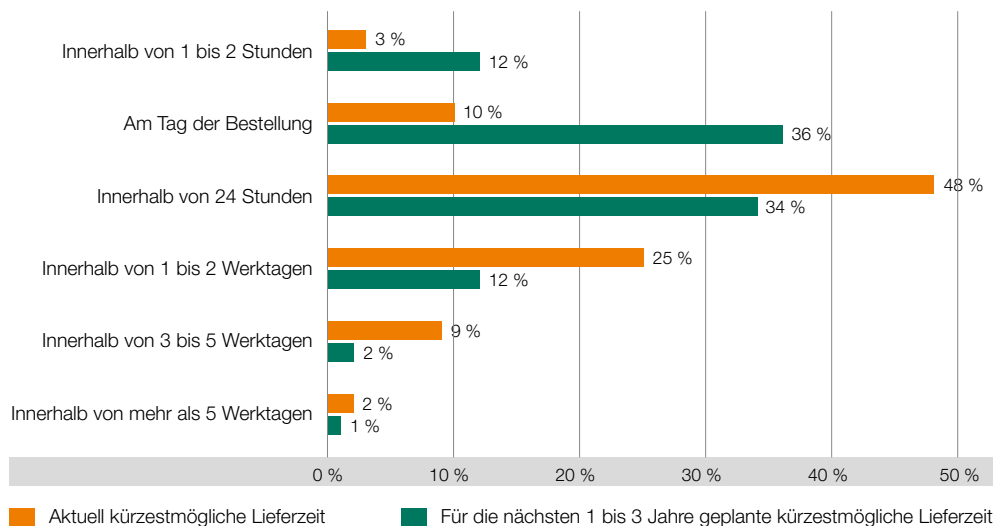
Kanalübergreifende Einkaufserlebnisse gehören für Kunden bereits zum Tagesgeschäft. Besonders Kaufoptionen mit Omnichannel-Charakter sind laut Experten die Handelsmodelle der Zukunft: Für viele Online-Käufer ist es längst selbstverständlich geworden, die via E-Commerce bestellten Waren über die Filiale umzutauschen und zurückzuschicken.

Logistisch gesehen ist der Omnichannel-Trend eine Herausforderung. Insbesondere da die Logistik gerade in Industrie- und Handelsunternehmen meist keine Kernkompetenz darstellt. Die Integration aller Absatzkanäle entwickelt sich damit zum hochkomplexen Prozess, der Investitionen in Infrastruktur und effiziente Abläufe in der Intralogistik voraussetzt. Unternehmen erkennen immer deutlicher, dass der schnelle Online-Handel Handlungsbedarf schafft, dem insbesondere durch Prozessoptimierungen vom Wareneingang bis zur Bestandsführung und Kommissionierung Rechnung getragen werden kann. Von einem modernen Lagerverwaltungssystem erwarten Anwender daher heute wesentlich mehr als nur die reine Steuerung und Organisation der Prozessabläufe. Vielmehr muss es in der Lage sein, die verschiedenen Absatzkanäle und Anfragen zu konsolidieren und transparent zu gestalten. Gleichzeitig sollte das System effektiv Kosten reduzieren.



Aktuelle und geplante kürzestmögliche Lieferzeit im Online-Handel

– Lieferzeiten sollen deutlich kürzer werden –



KOMPLEXE PROZESSABLÄUFE BÜNDELN

Kleinteilige Bestellungen, kurze Reaktionszeiten und eine hohe Anzahl von Retouren, das sind die größten Anforderungen, denen sich Unternehmen im Online-Handel stellen müssen. Und die Erwartungen der Kunden steigen weiter: Wurden bis vor einigen Jahren noch Wartezeiten in Kauf genommen, fordern Besteller heute immer selbstverständlicher Next-Day-Delivery-Angebote. Um den Ansprüchen der Kunden auch in Zukunft zu entsprechen, sind Flexibilität und eine optimierte Logistikstruktur gefragt. Die Herausforderung für viele Unternehmen liegt oft darin, die meist gewachsenen Prozessabläufe auf das Wesentliche zu

„Die meisten Handels- und Industrieunternehmen haben keine Kernkompetenz in der Logistik. Sie erkennen aber das Optimierungspotential in der Lagerverwaltung und ziehen ein externes Unternehmen hinzu. Kompetente Beratung wird in der Logistik zum wettbewerbsentscheidenden Faktor.“

Dennis Kunz,
Marketing Director Ehrhardt Partner Group

verschlanken und an die Anforderungen des E-Commerce anzupassen. Liegen zudem innerhalb des Unternehmens keine Kernkompetenzen in der Logistik vor, können ein Expertenteam und eine individuell zugeschnittene Software-Lösung dabei helfen, die nötigen Prozessoptimierungen anzustoßen.

Ein professionelles WMS schafft Transparenz im Lager und strukturiert die Prozesse in der Kommissionierung und im Retourenmanagement neu.



RETOURENMANAGEMENT OPTIMIEREN

Sehr kleinteilige
Bestellungen und
eine hohe Anzahl
von Retouren
gehören zum
Tagesgeschäft

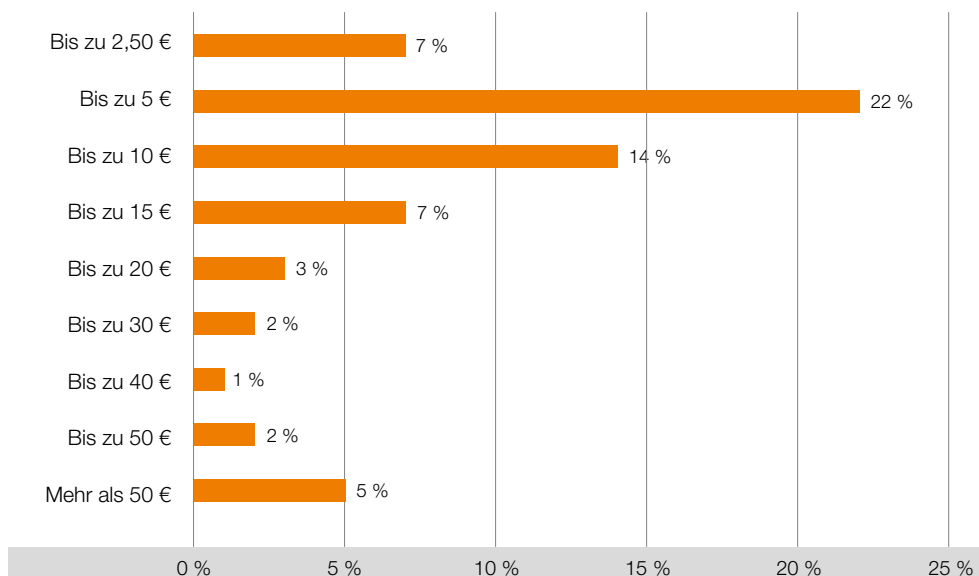
Besonders komplex gestalten sich die Strukturen zur Abwicklung des Online-Handels: Sehr kleinteilige Bestellungen und eine hohe Anzahl von Retouren gehören zum Tagesgeschäft. Jede Rücksendung kostet den Händler im Schnitt 10 Euro. Die Handelsunternehmen müssen die zurückgeschickten Artikel auf Fehler und Beschädigungen prüfen und neu verpacken, bevor sie erneut versendet werden. Damit die Prozesse möglichst wenig Zeit in Anspruch nehmen und die kapitalbindende Ware schnell wieder für den Verkauf zur Verfügung steht, bieten moderne Lagerführungssysteme wie das Warehouse Management System (LFS) der EPG verschiedene Lösungen an. Bereits beim Versand wird beispielsweise der Rücksendeschein für den Kunden ausgedruckt und der Sendung beigelegt. So können die Mitarbeiter anhand der Angaben des Kunden die Artikel prüfen und gegebenenfalls Value-Added-Services – ein Hemd wird gebügelt oder eine Hose gereinigt – anstoßen.



Der Sportfachhändler SportScheck steuert sein Retourenmanagement mit dem Warehouse Management System (LFS) der EPG so effizient, dass die Artikel in nur sechs Stunden erneut auf dem Weg zum Kunden sind. Die Mitarbeiter prüfen die Waren: Sind die Artikel einwandfrei, werden sie anschließend nicht eingelagert, sondern wieder in den Waren- ausgang gegeben und dort einem passenden neuen Auftrag zugeordnet.

Durchschnittliche Kosten pro retourniertem Artikel

– Durchschnittlich fallen im Online-Handel pro retourniertem Artikel Kosten in Höhe von rund 10 Euro an –



Quelle: EHI-Studie Versand- und Retourenmanagement im E-Commerce 2016

EXAKTE ARTIKELIDENTIFIKATION

Bei Retouren machen Kunden nicht selten versehentlich fehlerhafte Angaben zu den Artikeln oder schicken diese in falscher Verpackung zurück. Eine weitere Anforderung für die Logistik ist daher die zweifelsfreie Identifikation der Waren mitsamt allen Stammdaten für Retourenwaren.

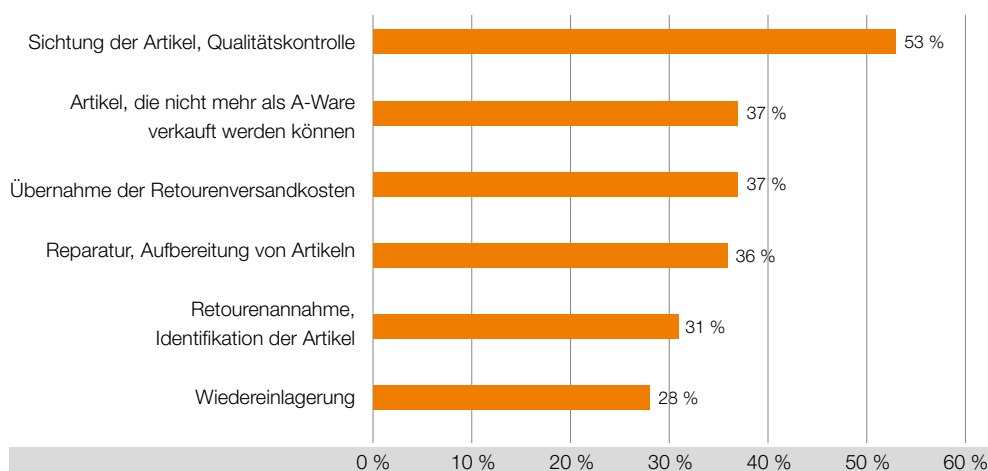


LFS unterstützt außerdem weitere Verfahren zur Identifikation von Artikeln, wie den Seriennummernscan. Viele große Unternehmen fordern mittlerweile von ihren Händlern pro Lieferadresse das Reporting aller Seriennummern von verkauften Waren. Statt einzelne Artikel zu scannen, nimmt LFS mittels MDE-Geräten oder Smart Devices (wie Smartphone oder Tablet) auch Umverpackungen mit mehreren Seriennummern durch einen einzigen Scan auf. Das spart insbesondere dann Zeit, wenn große Mengen und nicht einzelne Artikel entnommen werden.

Eine weitere Herausforderung des Online-Handels besteht darin, dass Kunden eine 100-prozentige Liefertreue erwarten – B2B und B2C. Folgedessen sollten Unternehmen ihre Lagerbestände jederzeit im Auge behalten. Daher gewinnt die Bestandsgenauigkeit in diesem Zusammenhang zunehmend an Bedeutung. Werden Bestellungen nicht pünktlich oder unvollständig geliefert, sind die Kunden schnell unzufrieden und suchen nach einem neuen Lieferanten. Allerdings ist die Liefertreue bei weitem nicht das einzige Problem. Unter- und Überbestände sind ebenfalls vermeidbare, finanzielle Kosten. Auch die Zeit sollte als Faktor nicht unterschätzt werden. Ist die bestellte Ware nicht am erwarteten Ort verfügbar, müssen die Mitarbeiter wertvolle Zeit mit der Suche nach ihr verbringen – es wird ein System benötigt, das bei Retourenware mit maximaler Transparenz all diese Herausforderungen bewältigt.

LFS unterstützt
Methoden zur
Identifizierung
von Retourenware

Größte Kostentreiber im Retourengeschäft



Quelle: EHI-Studie Versand- und Retourenmanagement im E-Commerce 2016

NACHVOLLZIEHBARE ABLÄUFE UND TRANSPORTMANAGEMENT

Transparenz und Artikelidentifikation spielen nicht nur im Retourenmanagement eine Rolle, sondern sind für die gesamte Logistik eine wichtige Voraussetzung. Lagerverwaltungssysteme machen Informationen wie die Artikelanzahl an einem Lagerort, laufende Aufträge oder aktuelle Pickzahlen mit einem Klick verfügbar. Kunden, die beispielsweise mehrere räumlich getrennte Lagerstandorte gemeinsam verwalten, wissen auf Anhieb, ob ein Artikel vorrätig ist und wo er sich befindet. Die physischen Lagerorte werden als virtuelles Gesamtlager dargestellt und machen die komplette Bevorratung transparent. Aufwendige Jahres- und Halbjahresinventuren entfallen und werden durch die wesentlich exaktere permanente Inventur durch das System übernommen. Jede Artikelbewegung wird von LFS dokumentiert und alle Lagerplätze sind exakt inventarisiert. Der genaue Aufenthaltsort der einzelnen Produkte spielt dabei nicht nur für die Lagerhaltung eine Rolle.

Der Digitalisierungstrend im Handel trägt auch dazu bei, dass Kunden immer häufiger erwarten, Informationen zum aktuellen Sendungsstatus ihrer Bestellung oder zur Verfügbarkeit der Ware am Standort abrufen zu können. Viele Handelsunternehmen, Speditionen oder KEP-Dienstleister bieten dafür bereits entsprechende Anwendungen (ISS – Interactive Selling Systems) an, die ihre Daten jeweils aus dem im Hintergrund agierenden Lagerverwaltungssystem des Händlers erhalten. Durch die zunehmende Vernetzung ist beispielsweise

gewährleistet, dass Filialen großer Handelsunternehmen Lagerbestände einsehen und Kunden so genaue Liefertermine nennen können. LFS vernetzt sich als zukunftsweisendes WMS außerdem mit Systemen von Dienstleistern. Über das Zusatzmodul Transport Management Solution (TMS) der EPG besteht beispielsweise die Möglichkeit, direkt mit Versanddienstleistern zu kommunizieren.

Für die laufenden Aufträge werden unter anderem vollautomatisch Labels und Trackingnummern für Spediteure erzeugt. TMS vereinfacht außerdem alle

Bereiche der Warenauslieferung durch die Zuordnung von Aufträgen erheblich: Das System verteilt unter Berücksichtigung der maximalen Lagerkapazität und weiterer Anforderungen die Aufgaben an die einzelnen Fahrzeuge. Durch das komplette Tourenmanagement inklusive dynamischer Tourenplanung können Kunden jederzeit auf Veränderungen in der Supply Chain reagieren. Alle Lagerdaten werden in Echtzeit an die Tourenplanungssoftware übermittelt. Die Truck-Driver-App unterstützt zusätzlich Lkw-Fahrer von der Planung der Auftragsabwicklung bis hin zur Übergabe der Ware an den Kunden.

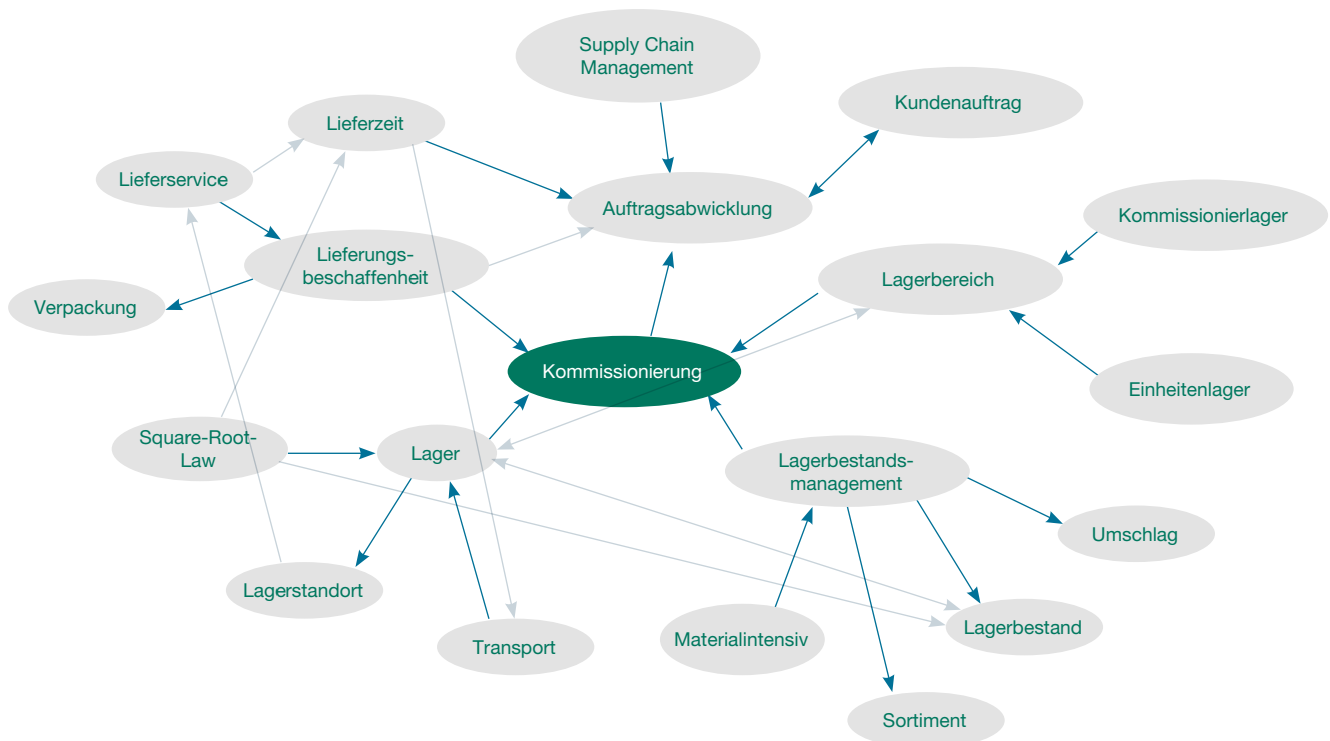


VIELFÄLTIGE KOMMISSIONIER- VERFAHREN EINSETZEN

Komplexe logistische Prozesse erfordern auch Flexibilität in der Kommissionierung. Multi- und Omnichannel-Händler setzen daher meist auf verschiedene Kommissioniermethoden, wie Pick-und-Pack-Kommissionierung, Multi-Order-Picking oder Pick-by-Light, die parallel ablaufen. Besonders saisonale und angebotsabhängige Schwankungen lassen sich nur mit einem flexiblen Logistiksystem reibungslos bewältigen. Die Software-Unterstützung im Kommissionierprozess beschleunigt die Auftragsabwicklung dabei erheblich: Die intelligente Auftragskonsolidierung zu Batches stellt sicher, dass Waren, die für mehrere Aufträge benötigt werden, in nur einem Arbeitsgang gepickt werden. Werden die Aufträge nicht konsolidiert, steuern nacheinander mehrere Kommissionierer denselben Lagerplatz an, um den gleichen Artikel zu picken. Einen zusätzlichen Mehrwert bietet das Transportleitsystem (TLS): Das Zusatzmodul übernimmt unter anderem die Steuerung der Staplerflotte und sorgt für die effiziente Auslastung der Transportmittel und Ressourcen.

**LFS bewältigt
saisonale und
damit verbundene
Schwankungen
reibungslos.**

Insbesondere um saisonal bedingte hohe Anforderungen zu erfüllen, spielt ideales Ressourcenmanagement eine wichtige Rolle. LFS optimiert mit dem TLS unter anderem jede einzelne Staplerfahrt und reduziert Leerfahrten so erheblich.



Die Kommissionierung ist ein wichtiger Teilbereich innerhalb der Intralogistik und erfordert gerade im E-Commerce effiziente Abläufe.

Quelle: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kommissionierung-37853#mindmap>



Auch die möglichst effiziente Lagerhaltung wird von LFS unterstützt: Das System kann Umlagerungen von Artikeln automatisch anstoßen, wenn ein anderer Lagerplatz für einen Schnell- oder Langsamdreher vorteilhafter ist. LFS berücksichtigt bei der Entnahme außerdem verschiedene Parameter, wie die Anzahl der vorgehaltenen Artikel, FIFO/FEFO, NOOS oder andere Prioritäten. Entscheidend für die richtige Kommissioniermethode ist außerdem

die Art des Auftrages: Die Anforderungen bei Großaufträgen, mit palettenweiser Lieferung der Waren, unterscheiden sich erheblich vom Retail- und Endkundengeschäft, das oft mit kleinteiligen Aufträgen verbunden ist. Daher ist es sinnvoll, verschiedene Bereiche für die Kommissionierung einzurichten, die an die jeweiligen Ansprüche angepasst sind. UFP, der Spezialist für Drucker- und Kopierzubehör, profitiert beispielsweise im Retail-Geschäft von einem wesentlich verkürzten Kontrollprozess.

Mittels Pick-and-Pack-Kommissionierung werden die oftmals sehr kleinteiligen Bestellungen des Händlers ohne Zwischenstationen sofort vom Lagerplatz in den Versandkarton gepackt. Weiterhin fordert LFS die Kommissionierer schon vor dem Pickvorgang dazu auf, das passende Versandmittel auf den Kommissionierwagen zu laden. Beim Picken packen die Mitarbeiter die einzelnen Artikel dann direkt in den Versandkarton. Die Größe des Artikels und des Versandmittels sowie das Gewicht des Auftrages berechnet LFS anhand der Artikelstammdaten bereits im Voraus. Dadurch entfallen auch im Anschluss an den Pickvorgang langwierige Kontrollprozesse: Stimmt das vorab exakt berechnete Gewicht mit dem des gepickten Auftrags überein, sind Pickfehler nahezu ausgeschlossen.

ZUKUNFTSFÄHIGE SYSTEMUNTERSTÜTZUNG

Kunden profitieren außer vom großen Funktionsumfang von LFS auch davon, dass sie viele Änderungen im Prozessablauf selbst ins System einpflegen können. Das gilt besonders für die speziellen Anforderungen, die verschiedene Branchen und Produkte stellen. Diese reichen von der Fashion-Matrix im Textilbereich zur Abbildung von Größen und Farben bis zu produktspezifischer obligatorischer Chargenverwaltung bei Nahrungsmitteln. Das System lässt sich bis hin zu Parametern wie FIFO/FEFO individuell einstellen: Mit LFS erhalten Industrie- und Handelsunternehmen, deren Kernkompetenzen nicht in der Logistik liegen, ein flexibles und zukunftsweisendes Werkzeug für die Organisation der Lagerverwaltung, das zudem Potential für die weitere strategische Entwicklung und das Unternehmenswachstum bietet. Besonders im E-Commerce-Geschäft sind das auch in Zukunft unverzichtbare Kompetenzen, um in dem hartumkämpften Marktumfeld wettbewerbsfähig zu bleiben. Der Online-Handel wächst weiter und verändert die klassischen Vertriebskanäle zunehmend.

„Für die Zukunftsfähigkeit von WMS wird die Vernetzung der Bereiche im Online-Handel immer wichtiger. Ein besonderer Fokus liegt für uns in der Software-Entwicklung daher auf der Verbindung mit anderen Unternehmensbereichen und Dienstleistern.“

Dennis Kunz,
Marketing Director Ehrhardt Partner Group



KURZ GEFASST: LFS IM E-COMMERCE

- + 20 – 25% Reduktion von Leerfahrten durch den Einsatz eines Transportleitsystems
- + Steigerung der Leistungsfähigkeit der Logistik für die Einhaltung der Liefergarantie
- + Fit für Same-Day-Delivery
- + Abbildung einer Omnichannel-Strategie
- + Abbildung branchenspezifischer Funktionen wie beispielsweise einer Fashion-Matrix und Chargenverwaltung
- + Steuerung von Value-Added-Services
- + Effektives Retourenmanagement
- + Never-out-of-Stock-Funktion und mehr Transparenz über die gesamte Supply Chain
- + Beschleunigung der Auftragsabwicklung durch intelligente Auftragskonsolidierung
- + Integriertes Versandsystem inklusive Anbindung von KEP-Dienstleistern



UNTERNEHMENSPROFIL

EPG – Smarter Connected Logistics

Die EPG ist einer der international führenden Anbieter eines umfassenden Supply-Chain-Execution-Systems (SES) und beschäftigt an 19 Standorten weltweit 700 Mitarbeiter. Das Unternehmen bietet seinen über 1.500 Kunden WMS-, WCS-, WFM-, TMS- und Voice-Lösungen, um logistische Prozesse – von manuellen bis zu voll automatisierten Logistikumgebungen – zu optimieren. Die EPG-Lösungen umfassen die gesamte Supply Chain: vom Lager über die Straße bis hin zu Lösungen für das Ground- und Cargo-Handling an Flughäfen. Die Bereiche Logistikberatung, Cloud und Managed Services sowie Logistikschulungen in der eigenen Academy ergänzen das Gesamtlösungsangebot der EPG.



EPG IN ZAHLEN



MEHR ALS 1.500 KUNDEN
AUF ALLEN KONTINENTEN WELTWEIT



700

**MITARBEITER AN
19 STANDORTEN
WELTWEIT**

UNSERE LÖSUNGEN
VERFÜGBAR IN
50+ SPRACHEN



LYDIA® VOICE

**SCHNELLST WACHSENDE
UND ZWEITGRÖSSTE
VOICE LÖSUNG DER WELT**

**30+ JAHRE
LOGISTIKERFAHRUNG**



**SUPPLY CHAIN
EXECUTION SUITE**
INTERNATIONAL
FÜHRENDE
LOGISTIKGESAMTLÖSUNG

TOP 5
WAREHOUSE
MANAGEMENT SYSTEME
WELTWEIT



KONTAKT

DENNIS KUNZ

Marketing Director Ehrhardt Partner Group

Ehrhardt Partner Group

Alte Römerstraße 3 | 56154 Boppard-Buchholz

Tel.: (+49) 67 42-87 27 0 | Fax: (+49) 67 42-87 27 50

E-Mail: info@epg.com | Internet: www.epg.com



EPG-1/02.21