

Praxisbeispiel: Rent a Book

Ein Lager, das auf den Schulanfang vorbereitet ist

Land: Belgien



Rent a Book, ein belgisches Unternehmen, das sich mit dem Verkauf und dem Verleih von Schulbüchern über das Internet befasst, hat in seinem Lager in Enghien (Belgien) das Lagerverwaltungssystem (LVS) Easy WMS von Mecalux implementiert. Die Zahl der täglichen Online-Bestellungen wächst ständig und liegt bereits bei über tausend Bestellungen. Mithilfe von Easy WMS hat das Unternehmen die Prozesse seiner Lieferkette optimiert, wobei die Schwerpunkte bei der Perfektionierung der Auftragszusammenstellung, der Verbesserung des Services und der Fehlerbeseitigung liegen.

Schulbuchverleih

Zu Beginn eines neuen Schuljahres geben Familien viel Geld für Schulbücher aus, ganz zu schweigen von der Zeit, die sie für den Einkauf in einer Buchhandlung aufwenden müssen. Rent a Book ist eine innovative Initiative, die aus dem Bedürfnis vieler Eltern entstand, Geld und Zeit zu sparen.

Das belgische Unternehmen Rent a Book wurde 2013 gegründet und befasst sich mit dem Verkauf und dem Verleih von Schulbüchern. Ursprünglich bot es nur die Bücher an, die die Schüler des Collège Saint-Augustin in der Stadt Enghien benutzten. Seit 2016 hat es jedoch seinen Produktkatalog erweitert und arbeitet heute mit Bildungseinrichtungen in praktisch allen belgischen Provinzen zusammen.

Laut Grégory, Projektleiter bei Rent a Book, „*konnten wir in den letzten Jahren ein starkes Wachstum verzeichnen und für das Jahr 2019 erwarten wir eine Verdoppelung unseres Umsatzvolumens*“. Trotz des großen Erfolgs in Belgien ist die Ausweitung des Marktes auf die internationale Ebene noch kein Teil der Geschäftsstrategie.

Der Service von Rent a Book ist sehr einfach und intuitiv gestaltet. Die Kunden müssen lediglich die Website aufrufen und die Region, in der sich die Schule befindet, die Schule und das Schuljahr des Kindes, das Fach und schließlich das Buch auswählen, das sie kaufen oder ausleihen möchten. Der Preis für ausgeliehene Bücher ist um 35 % niedriger als in den üb-

rigen Buchhandlungen Belgiens, und die Bücher werden vor Schulbeginn direkt nach Hause versandt.

Ein LVS zur Verbesserung der Kommissionierung

In Enghien (Belgien) verfügt das Unternehmen über ein sehr kleines Lager (450 m²), von dem aus alle Bücher an die Kunden im Land versandt werden. „*Früher kontrollierten wir die Bestellungen mit Papier und Bleistift. Unser größtes Problem bestand darin, dass dabei Fehler auftraten, unsere Fehlerquote lag sogar bei 3 %*“, erklärt Grégory Bastieans. Eine Fehlerquote von 3 % mag gering erscheinen, ist jedoch in Wirklichkeit hoch, da sie mit erheblichen Kosten für das Unternehmen verbunden ist. Die reverse Logistik beginnt, wenn ein Kunde ein



falsches Buch erhält. Dieser wendet sich an Rent a Book und reklamiert die Lieferung, um den falschen Artikel zurückzusenden und die Zusendung des richtigen Titels anzufordern. *„Kurz gesagt, eine immense Verschwendung von Zeit und Geld“*, fügt der Projektleiter des Unternehmens hinzu. Das Geschäft von Rent a Book ist saisonabhängig und der Verkaufszeitraum ist sehr kurz: Fast alle Online-Bestellungen werden in nur drei Monaten im Jahr von Juli bis September getätigt, wobei zu Spitzenzeiten bis zu 1000 Bestellungen täglich eintreffen können. Daher ist es nötig, dass die Mitarbeiter die Bestellungen schnellstmöglich zusammenstellen, damit die Eltern die Bücher vor Schulbeginn erhalten.

Eine optimale Organisation der gesamten Lieferkette ist grundlegend für die Durchführung dieser Arbeiten: Einerseits muss die Ware zum richtigen Zeitpunkt verfügbar sein und andererseits müssen die Mitarbeiter so koordiniert werden, dass die Aufträge so schnell wie möglich zusammengestellt werden. Angesichts dieser Situation erwog das Unternehmen die Implementierung eines Lagerverwaltungssystems (LVS), um die Auftragszusammensetzung zu verbessern. *„Unser Bestand ist nicht allzu groß, da wir nur 1.700 verschiedene Artikelarten anbieten. Wir brauchten das LVS nicht, um unseren Lagerbestand zu kontrollieren, sondern um die wachsende Zahl von Aufträgen zu verwalten, die wir*

täglich zusammenstellen müssen“, räumt Grégory Bastieans ein.

Die Installation eines LVS in einem Lager ist für jedes Unternehmen eine bedeutsame Entscheidung, da sie einen direkten Einfluss auf die Leistung des Unternehmens hat. Aus diesem Grund wollte der Projektleiter von Rent a Book sich vollkommen sicher sein, bevor er sich für das von Mecalux entwickelte LVS Easy WMS entschied: *„Ich habe einige Recherchen im Internet durchgeführt und mich anschließend an Mecalux gewandt, weil mir das Unternehmen sicher und seriös erschien. Man erklärte mir, wie die Software funktioniert, und ich erläuterte meine Anforderungen. Man beru-*

higte mich und sagte mir, dass Easy WMS in der Lage sei, sich an mein Unternehmen anzupassen. Zehn Tage später besuchte das Team von Mecalux unseren Standort in Enghein und wir führten ein sehr ausführliches Gespräch, in dem meine Anforderungen eingehend analysiert wurden. Als das Angebot vorlag, sah ich, dass es genau dem entsprach, was wir suchten, und die Kosten im erwarteten Rahmen lagen.“

Anschließend war ein technisches Team von Mecalux zwei Wochen lang im Lager von Rent a Book tätig, um das System zu installieren und zu konfigurieren. *„Wir waren mit der Implementierung des Systems sehr zufrieden“*, sagt Grégory Bastieans.



Grégory Bastieans Projektleiter bei Rent a Book

„Easy WMS von Mecalux hat sich perfekt an unser Unternehmen angepasst. Seit seiner Installation konnten wir die Zeit für die Auftragsvorbereitung und die Anzahl der Fehler reduzieren, wodurch sich die Kosten für den Kundendienst verringert haben. Was wir an diesem System am meisten schätzen, sind seine Reaktionsfähigkeit und Flexibilität, da es sich an unser Lager und unsere Produkte anpasst.“

Dieser Vorgang fand im Juni statt. Zu diesem Zeitpunkt ist die Website des Unternehmens geschlossen und es werden keine Bestellungen bearbeitet. *„Wir hatten genügend Zeit, mit dem technischen Team zusammenzuarbeiten und uns mit diesem neuen System vertraut zu machen. Als die Techniker ihre Arbeit beendeten, war die Software betriebsbereit und an unsere Anforderungen angepasst“*, fügt er hinzu.

Die Mitarbeiter haben diese Software sehr gut angenommen. Grégory Bastieans führt drei Gründe dafür auf: *„Erstens war ein Mitarbeiter von Mecalux vor Ort, der uns ihre Funktionsweise erklärte, zweitens waren wir unsererseits sehr daran interessiert, alles zu lernen, und drittens, das Wichtigste, ist Easy WMS sehr einfach zu bedienen.“* Es handelt sich um ein sehr intuitives System, daher benötigen neue Mitarbeiter im Lager nur eine kurze Schulung, bevor sie damit arbeiten können. Die Mitarbeiter verwenden Handscanner, um in Echtzeit mit dem LVS zu kommunizieren, Anweisungen zu erhalten und deren Ausführung zu bestätigen. Dieses System beschleunigt ihre Arbeit, da sie lediglich den Anweisungen des LVS folgen müssen.

Kontrolle der Betriebsabläufe

Easy WMS ist an allen Vorgängen im Lager beteiligt, um die Arbeit der Mitarbeiter zu optimieren und die größtmögliche Anzahl von Aufträgen zusammenzustellen.

Warenannahme

„Wir verfügen nicht über einen speziellen Wareneingangsbereich, daher weist das LVS die Stellplätze für die einzelnen Artikel zu, wenn ein Lastwagen abgeladen wird“, erklärt Grégory Bastieans. Während der drei Monate mit der größten Aktivität kommen täglich 600 Paletten mit jeweils mehr als 500 Büchern an, die von den fünf Lieferanten, mit denen Rent a Book zusammenarbeitet, versandt werden.

Der Wareneingang erfolgt blind, das heißt, beim Eintreffen der Bestellungen ist das ERP-System von Rent a Book nicht darüber informiert und übermittelt auch keine vorherige Benachrichtigung an Easy WMS. Um Fehler zu vermeiden und die Ankunft dieser Produkte zu verwalten, ist ein geeigneter Aktionsplan erforderlich, nach dem jedes Buch mithilfe des Handscanners identifiziert wird. Auf diese Weise kann das LVS es im System registrieren. Nachdem alle Produkte identifiziert sind, weist Easy WMS jedem Buch einen Stellplatz zu, wobei seine Eigenschaften – Artikelart (Schule, Fach, Schuljahr usw.), Schulbuch oder Wörterbuch, Verkauf oder Ausleihe, sowie Nachfrage – berücksichtigt werden.

Lagerung der Ware

Rent a Book lagert die Bücher auf zwei verschiedene Arten: in Kunststoffbehältern auf Paletten, die auf konventionellen Palettenregalen platziert werden, oder di-



rekt auf den Fachböden der Kommissionierregale. Die Platzierung in der einen Regalart oder der anderen hängt von verschiedenen Kriterien ab, beispielsweise von den Abmessungen der Bücher. 90 % der Titel haben das Format A4, es gibt jedoch auch Bücher mit anderen Maßen, z. B. Atlanten, Wörterbücher oder Lesebücher. Das System weist gleichen Artikelarten nebeneinanderliegende Stellplätze zu. Vor der Installation von Easy WMS führte das Unternehmen eine visuelle Kontrolle der Artikelarten durch, was nicht besonders praktisch war und zu Fehlern führen konnte. *„Nun ist es viel einfacher. Wir verbinden uns direkt mit Easy WMS, geben die gewünschte Artikelart ein und das System zeigt uns den Stellplatz an. Es ist ganz einfach, den Status der Artikelarten abzufragen“*, versichert Grégory Bastieans.

Rent a Book hat Easy WMS implementiert, um die Produktivität der Auftragszusammenstellung zu steigern und die Verwaltung von 1.700 verschiedenen Artikelarten zu erleichtern



Auftragszusammenstellung

Das ERP-System teilt dem LVS mit, welche Aufträge versandt werden sollen. Daraufhin weist Easy WMS die Mitarbeiter an, sie zusammenzustellen und in den Versandbereich zu bringen. Die Mitarbeiter stellen die Aufträge in Wellen zusammen, das heißt, während eines Durchgangs durch das Lager werden mehrere Aufträge gleichzeitig zusammengestellt. Sie durchlaufen das Lager gemäß den Anweisungen von Easy WMS, um die Artikel für die einzelnen Aufträge zu suchen, und weisen sie dem entsprechenden Auftrag zu, während sie sie vom Stellplatz entnehmen.

Zu diesem Zweck verfügt das Lager über Wagen mit zwölf Positionen, von denen jede einem Auftrag entspricht. Easy WMS weist einem Mitarbeiter einen Wagen zu, mit dem er die zwölf Aufträge gleichzeitig zusammenstellen kann, und gibt ihm eine Route durch das Lager vor, die seine Strecke zum Entnehmen der einzelnen Produkte optimiert.

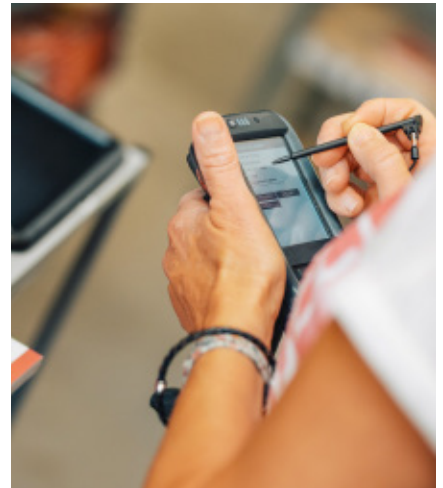
„Dank dieses Systems muss sich der Mitarbeiter nicht überlegen, wo sich die einzelnen Produkte befinden, sondern Easy WMS sagt ihm, wohin er gehen und wie viele Bücher er entnehmen muss. Die An-

weisungen sind so genau, dass bei der Auftragszusammenstellung keine Fehler auftreten können“, versichert der Projektleiter von Rent a Book. Easy WMS hat zur Beschleunigung der Auftragszusammenstellung von Rent a Book beigetragen: Zwischen Juli und September wurden 40.000 bis 45.000 Aufträge abgewickelt. Die meiste Aktivität spielt sich vor allem Anfang September ab und in diesen ersten zwei Wochen gehen 25.000 Aufträge ein. Jeder Auftrag besteht aus vier bis acht Artikeln.

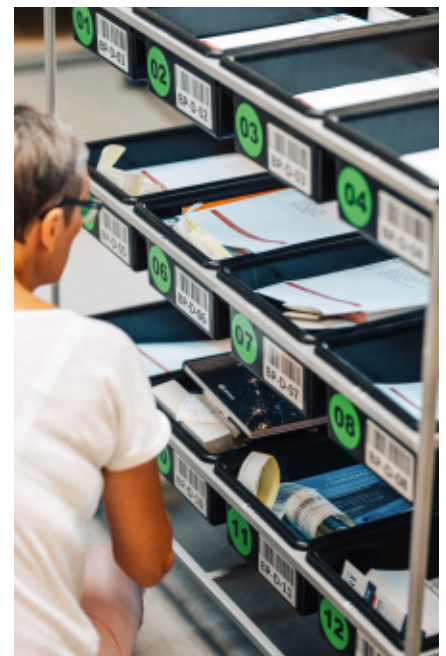
Versand der Bestellungen

Die Mitarbeiter bringen die fertigen Aufträge in den Konsolidierungs- und Verpackungsbereich. Dort werden sie nach den Anweisungen von Easy WMS in Kartons verpackt.

Um die Leistung dieses Vorgangs zu steigern, hat Mecalux die Multi-Carrier-Versandsoftware, eine Erweiterung von Easy WMS, implementiert, mit der sich die Verpackung entsprechend den jeweiligen Anforderungen personalisieren lässt. Dieses Modul ermöglicht es dem LVS auch, direkt mit Bpost, dem Transportunternehmen, das den Versand der Aufträge durchführt, zu kommunizieren.



Easy WMS gibt den Mitarbeitern genaue Anweisungen, sodass diese die Aufträge fehlerfrei zusammenstellen können.



Vor dem Einsatz der Multi-Carrier-Versandsoftware mussten die Mitarbeiter von Rent a Book die einzelnen Etiketten für jeden Auftrag direkt von der Website von Bpost ausdrucken und anschließend auf den Kartons anbringen. *„Mit diesem Vorgang war ein Vollzeitmitarbeiter den ganzen Tag lang beschäftigt und zudem bestand die Gefahr, dass ihm beim Drucken der Etiketten Fehler unterliefen“*, sagt Grégory Bastieans. Die Installation der Multi-Carrier-Versandsoftware stellte eine große Veränderung für Rent a Book dar und der Projektleiter bestätigt: *„Wir konnten den Versand erheblich beschleunigen. Sobald ein Mitarbeiter die Auftragswelle abgeschlossen hat, fordert er den automatischen Druck der Berichte, des Liefer Scheins und der Etiketten von Bpost an.“*





Dieses System kontrolliert die Anzahl der Packstücke für jeden Auftrag und informiert das Transportunternehmen von Bpost. Außerdem erstellt und verifiziert die Multi-Carrier-Versandsoftware die Trackingnummer für jede Sendung. *„Die Verbindung mit Bpost ist sehr sicher und der Kunde erhält eine E-Mail vom Transportunternehmen, die ihn über den Versand des Pakets informiert und eine Trackingnummer zur Überprüfung des Versandstatus enthält“*, erläutert Grégory Bastieans.

Die letzte Meile, das heißt, die Auslieferung des Auftrags an den Endkunden, ist ebenfalls von wesentlicher Bedeutung für Rent a Book, da sie Auswirkungen auf die Zufriedenheit der Käufer hat. Der Kunde erhält eine E-Mail, wenn seine Bestellung bei der Abholstelle eingetroffen ist. Wenn er sie nicht innerhalb von zwei Tagen abgeholt hat, erhält er eine weitere E-Mail zur Erinnerung. Bei Lieferungen nach Hause kann der Kunde angeben, wie er das Paket erhalten möchte (Übergabe an einem

Treffpunkt, Abgabe bei einem Nachbarn usw.). *„Tatsächlich haben wir seit der Einführung des LVS von Mecalux weniger Retouren als in anderen Jahren erhalten“*, erklärt Grégory Bastieans. Obwohl die überwiegende Mehrheit der Bestellungen in Kartons versandt wird, werden gelegentlich einige von ihnen auf Paletten versandt, hauptsächlich an Schulen. Easy WMS wurde so personalisiert, dass ein Etikett erstellt wird, auf dem die Schule und der jeweilige Schüler aufgeführt sind.





Die automatische Verwaltung des Lagers von Rent a Book hat zu einer Verringerung der Fehler und letztendlich der Retouren beigetragen

Von der manuellen zur automatischen Verwaltung

Die Überwachung aller Vorgänge von Rent a Book durch Easy WMS hat diesem Unternehmen viele Vorteile gebracht:

Flexibilität. Das System wurde vollständig an die Besonderheiten dieses Unternehmens mit saisonabhängigem Umsatz von Juli bis September angepasst.

Kontrolle der Ware. Mit dem LVS erfolgt die Bestandsführung in Echtzeit, damit das Unternehmen die Arbeit der Mitarbeiter im Voraus planen und seinen Kunden den gewünschten Service bieten kann.

Hohe Präzision und Schnelligkeit bei der Kommissionierung. Durch den Einsatz der LVS wurden die Bearbeitungszeiten verkürzt und die Möglichkeiten von Fehlern, die bei der manuellen Verwaltung auftreten können, minimiert.

Kontrolle des Versands. Dank der Multi-Carrier-Versandsoftware kommuniziert das LVS mit dem Transportunternehmen, um die Auslieferung der Bestellungen an die Kunden zu koordinieren.

Verwaltung des Warenflusses. Easy WMS optimiert den Waren- und den Informationsfluss.

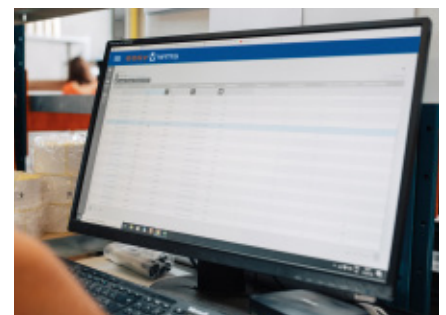
Rentabilität. Das Unternehmen hat alle Ressourcen des Lagers optimiert und konnte dadurch die Investition in kurzer Zeit amortisieren.

„Wir sind nicht nur mit dem System zufrieden, sondern auch mit dem Service und dem Kundendienst. Dies war eine Priorität für uns, da unserer Meinung nach schnell auf jeden Vorfall reagiert werden muss“, sagt Grégory Bastieans. Um die wachsende Nachfrage der Kunden zu bewältigen, arbeiten das Lager und das LVS von Rent a Book an bestimmten Tagen rund um die Uhr, auch nachts.

„Wenn wir ein Problem haben, ganz gleich welcher Art, behebt die Ingenieurabteilung von Mecalux dieses sehr schnell und erklärt uns anschließend, was passiert ist, damit sich der gleiche Fehler nicht wiederholt. Die Mitglieder des Teams sind sehr nett und stets hilfsbereit. Dies ist ein wichtiger Punkt, wenn es um Software geht, denn man fühlt sich nicht im Stich gelassen: Wenn wir ein

Problem haben oder Verbesserungen vornehmen wollen, steht immer eine Person zur Verfügung, die uns hilft und uns informiert“, betont Grégory Bastieans.

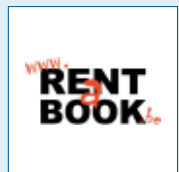
Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Easy WMS dazu beigetragen hat, alle Abläufe im Lager von Rent a Book zu verbessern, die Produktivität zu steigern, Fehler zu reduzieren und die Auftragszusammenstellung zu beschleunigen. Das LVS wurde so konzipiert, das es während der drei Monate mit maximaler Aktivität in der Lage ist, hervorragende Ergebnisse zu erzielen und gleichzeitig die neuen Herausforderungen des Unternehmens zu bewältigen.





Vorteile für Rent a Book

- **Nachverfolgbarkeit der Produkte:** Das LVS kennt jederzeit den Status aller Produkte. Es identifiziert die Artikelarten bei ihrer Ankunft im Lager und weist ihnen unter Berücksichtigung ihrer Nachfrage einen Stellplatz zu.
- **Effizientere Auftragszusammenstellung:** Easy WMS steuert die Mitarbeiter bei der Zusammenstellung von 40.000 bis 45.000 Aufträgen während der drei Monate der Aktivität des Lagers.
- **Saisonabhängiges Geschäft:** Das Geschäft von Rent a Book ist saisonabhängig, wobei die Nachfragespitzen vor Beginn des belgischen Schuljahres liegen. Das LVS wurde an diese Besonderheit angepasst und ist darauf ausgelegt, die Nachfrage zum erforderlichen Zeitpunkt zu bewältigen.



Technische Daten

Fläche des Lagers	450 m ²
Anzahl der gelagerten Artikelarten	1.700
Anzahl der zusammengestellten Aufträge	40.000–45.000 von Juli bis September
Anzahl der Auftragspositionen	4-8
Verwaltungssoftware	Easy WMS und Multi-Carrier-Versandsoftware

