

Praxisbeispiel: Motocard

Omnichannel-Logistik auf zwei Rädern

Land: Spanien



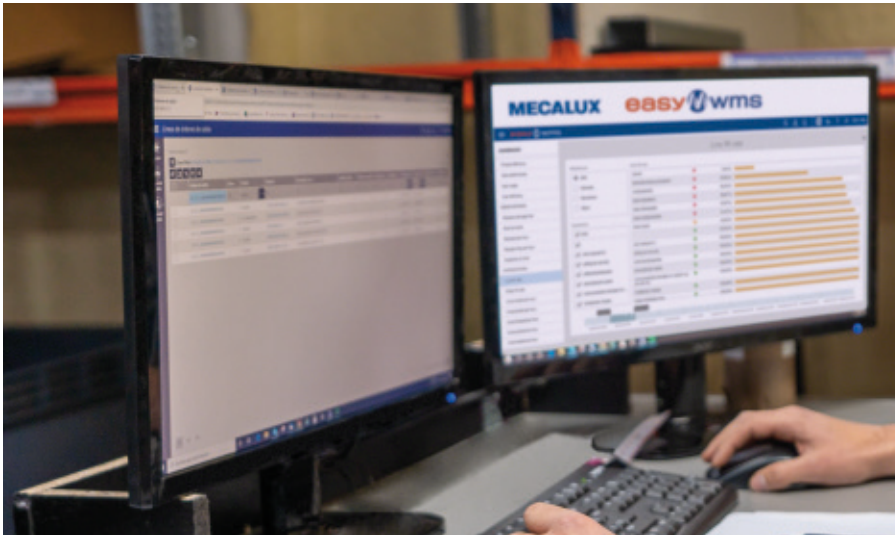
Motocard, die führende Einzelhandelskette für Motorradausrüstung und -zubehör in Europa, verzeichnete in den letzten Jahren ein unaufhaltsames Wachstum, das vor allem durch ihren Online-Vertriebskanal angetrieben wurde. Die hohen Anforderungen des E-Commerce stellten jedoch seine Logistik auf eine harte Probe und dämpften sogar seine Expansion. Motocard war sich dessen bewusst und beschloss, seine Lieferkette völlig neu zu gestalten und sein Distributionszentrum in ein echtes Omnichannel-Lager umzuwandeln. Von dort aus werden täglich 900 Bestellungen sowohl an Geschäfte als auch an *Online*-Kunden versandt. Motocard hat sich dabei auf die Lager- und Softwarelösungen seines strategischen Partners Mecalux verlassen. Infolgedessen kann es jetzt Bestellungen in weniger als 24 Stunden online versenden, hat den für *Multi-Unit*-Bestellungen zugewiesenen Platz optimiert und kann in nur der Hälfte der Zeit eine Bestandsaufnahme vornehmen.

Omnichannel-Strategie: Test bestanden

Motocard ist mehr als ein Geschäft, Motocard ist vielmehr ein Treffpunkt für Geschwindigkeitsliebhaber und insbesondere für Zweiradfans. Gegründet wurde das Unternehmen im Jahre 1982 im Fürstentum Andorra und ist heute europäischer Marktführer im Vertrieb von Motorrad-

bekleidung und -zubehör. Derzeit verfügt es über zwölf Verkaufsstellen in Madrid, Barcelona, Valencia, Malaga, Saragossa, Lleida und Andorra. Im Jahre 2002 erschloss das Unternehmen die Welt des E-Commerce mit der Eröffnung eines *Online*-Shops, mit dem es jedem Kunden, wo auch immer er sich befindet, einen permanenten Service bietet.

In den vergangenen Jahren sind die *Online*-Verkäufe des Unternehmens um 25% gestiegen. Allerdings war das 4.500 m² große Zentrallager in Solsona (Provinz Lleida) ursprünglich für die Belieferung der physischen Geschäfte vorgesehen, so dass es an die neue Geschäftsstrategie von Motocard angepasst werden musste: die Omnichannel-Strategie.



Die Omnichannel-Strategie trägt zur Verbesserung des Kundenerlebnisses bei, da die Kunden beim Kauf aus mehreren Kanälen auswählen können. So können sie zum Beispiel in jedem der Geschäfte von Motocard in Spanien und Andorra einkaufen, oder wahlweise die Webseite des Unternehmens besuchen und dort das gewünschte Produkt erwerben, um es sich nach Hause oder an eine Packstation liefern zu lassen oder es in einem physischen Geschäft von Motocard abzuholen. Aus logistischer Sicht war diese Umstellung eine große Herausforderung für Motocard, da sie Platz und Schnelligkeit erforderte, um alle Bestellungen (sowohl aus dem Internet als auch aus den Geschäften) zusammenzustellen und in kürzester Zeit zu versenden. *„Wir waren in der Lage, eine begrenzte Anzahl von Aufträgen zu bearbeiten, und da diese zunahmen, waren wir gezwungen, mehr Personal einzustellen und einige der Prozesse zu verändern. Was wir jedoch wirklich benötigten, war eine effizientere Gestaltung der gesamten Lieferkette. Zu dem Zeitpunkt haben wir bereits die Einführung eines Lagerverwaltungssystems (LVS) erwogen“*, erklärt Jordi Colilles, technischer Leiter von Motocard.

Motocard nutzte die Implementierung von Easy WMS, um sein Lager auf physischer Ebene umzugestalten und alle Abläufe seiner Lieferkette zu verbessern

Das Unternehmen entschied sich für Easy WMS, das LVS von Mecalux, sowie für zwei Module, die es ihm ermöglichen, den Anforderungen der Omnichannel-Strategie zu begegnen:

1. LVS für den E-Commerce: Dieses Modul sorgt für die Skalierbarkeit des Online-Geschäfts und ermöglicht die Klassifizierung und Gruppierung von Produkten, je nachdem, ob es sich um Bestellungen mit einer (*Single-Unit*) oder mit mehreren Positionen (*Multi-Unit*) handelt.

2. Multi Carrier Shipping: Das Modul erleichtert die Kommunikation mit den Transportunternehmen, mit denen Motocard zusammenarbeitet, so dass die Spediteure im Voraus wissen, welche Aufträge sie mit jeder Sendung ausliefern müssen. Diese Software generiert einen Sendungsverfolgungscode, sodass die Kunden jederzeit abfragen können, wo sich ihre Bestellung befindet. Laut Jordi Colilles *„nutzten wir die Implementierung von Easy WMS, um das Lager auf physischer Ebene umzugestalten und die Abläufe rund um die Eingänge, die Reverse Logistik, die Kommissionierung und den Versand zu verbessern“*.

Das Lager verfügt nun über einen großen Lagerbereich mit Kommissionierregalen und Laufgängen von Mecalux. Dabei handelt es sich um Hochregale, auf denen erhöhte Gänge aufliegen und die drei Ebenen bilden. Insgesamt werden etwa 15.000 Artikel mit den entsprechenden Größen gelagert. Einer der Vorteile dieser Lösung besteht darin, dass die gesamte Höhe des Gebäudes ausgenutzt und somit eine größere Lagerkapazität durch die Verdreifachung der Lagerfläche erreicht wurde. Darüber hinaus zeichnen sich die Regale durch ihre Vielseitigkeit aus, da sie sich an die große Vielfalt der verfügbaren Produkte mit unterschiedlichen Volumina und Rotationen anpassen. Sie bieten einen direkten Zugriff auf die Waren, was ein entscheidender Faktor für die Beschleunigung der Aufgaben der Einlagerung und Auftragsvorbereitung ist.

Es wurden außerdem ein Versand- und Konsolidierungsbereich eingerichtet, in dem die meisten Arbeiten durchgeführt werden. Dort wurden Fächer für Multi-Unit-Aufträge eingerichtet. Direkt daneben befinden sich die Wagen mit den fertigen Aufträgen aus dem Lager, die in vier Reihen gruppiert sind: zwei für Bestellungen aus Geschäften, einer für Multi-Unit- und der andere für *Single-Unit*-Aufträge.

Es gibt ebenfalls Arbeitsstationen, an denen die Bestellungen überprüft und abgeschlossen werden, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind und dass kein Produkt fehlt. Schließlich werden die Artikel verpackt und die Packliste sowie das Versandetikett gedruckt. Jede Station verfügt über alles, was die Bediener zur Ausführung ihrer Aufgaben benötigen: Computer, Drucker, Verschleißvorrichtungen, Schere, Cutter usw. Ziel ist es, Ablenkungen zu vermeiden und sicherzustellen, dass sich die Mitarbeiter auf die Erledigung möglichst vieler Aufträge konzentrieren. Hier werden die Lean-Methoden angewendet, die eine Möglichkeit



Xavier Jounou
Lagerleiter bei Motocard

„Easy WMS hat uns geholfen, unser Ziel zu erreichen: Die Konzentration praktisch aller Sendungen in unserem Zentrallager in Solsona. Dies ist dank einer guten Organisation aller Artikelarten und einer größeren Effizienz bei der Auftragszusammenstellung möglich.“

darstellen, alle Prozesse im Lager zu verbessern und zu optimieren, indem nur die Ressourcen eingesetzt werden, die unbedingt erforderlich sind. Der Zweck besteht letztendlich darin, die Aktivitäten zu fördern, die einen größeren Mehrwert bieten. Im Hinblick auf den Betrieb wurde durch Easy WMS die Auftragsvorbereitung angekurbelt. Jeden Tag werden 900 Bestellungen abgeschlossen: 40% aus dem Online-Verkauf und 60% für die physischen Geschäfte. Die Hälfte der *Online*-Bestellungen wird ins Ausland versandt.

Annahme der Waren

Das Lager verfügt über einen Annahmebereich, in dem täglich alle Artikel entgegen genommen werden. Die Bediener identifizieren und klassifizieren mit Hilfe von Handscannern jedes Produkt. Es gibt drei Arten von Eingängen:

1. Von Lieferanten. Diese Artikel können Teil einer ausstehenden Bestellung sein oder direkt als Reserveprodukt eingelagert werden.

2. Aus anderen Lagern. Xavier Jounou, der Lagerleiter, erklärt die Logik hinter diesen Eingängen: "Über unsere Website verkaufen wir alle Produkte, unabhängig davon, ob sie im Zentrallager vorrätig sind oder nicht. Befindet sich ein Artikel in einem der anderen Lager von Motocard, schicken sie ihn uns zu, damit wir die Bestellung abschließen können". All diese Artikel werden in einem Cross-Docking-Bereich platziert, da, so Jounou, „*wir wissen, dass sie Teil eines Auftrags sind. Das LVS sorgt auch dafür, dass diese Artikel zuerst kommissioniert werden, wenn die Routen der Bediener, die die Bestellungen zusammenstellen, festgelegt wird*“.

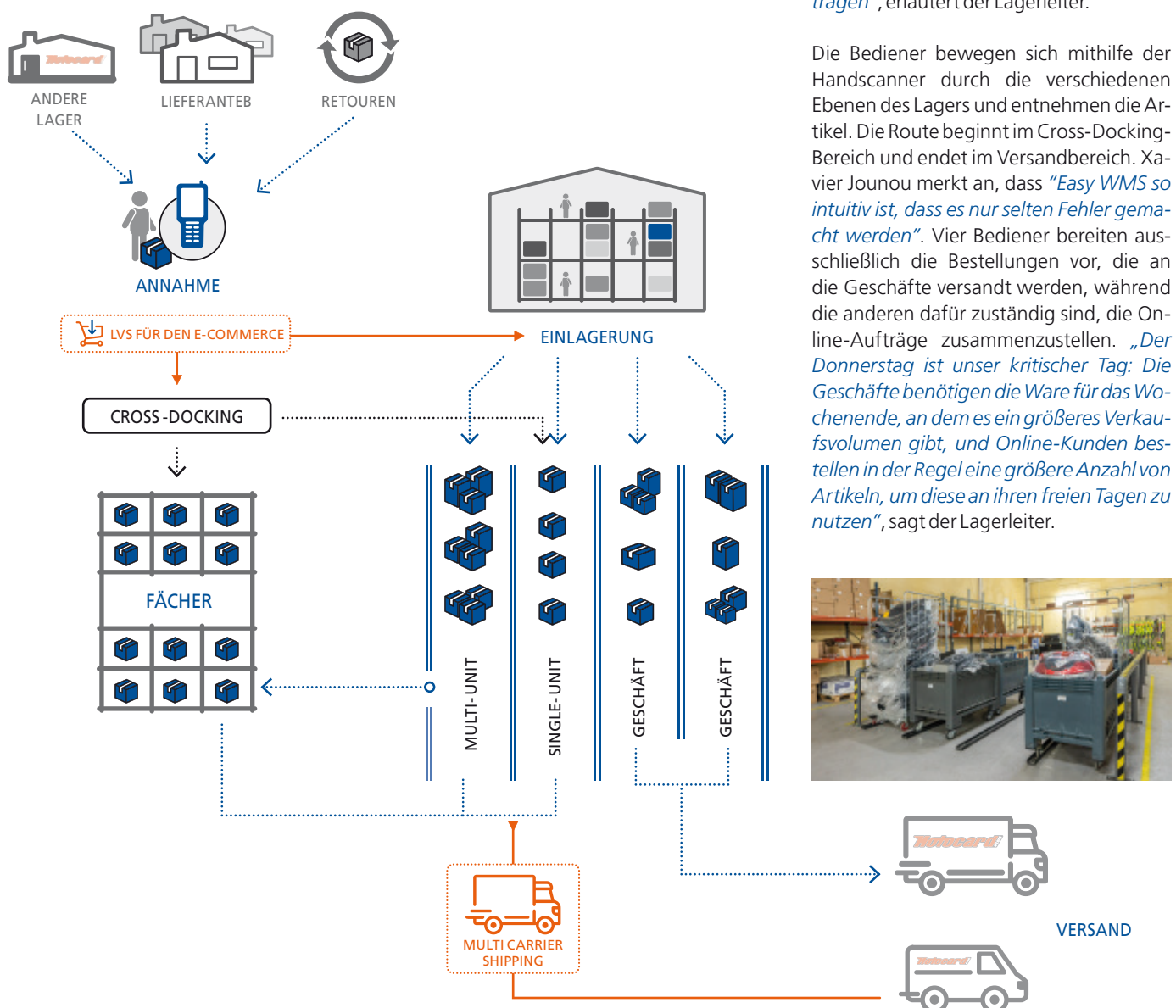
3. Aus Retouren. Die Bediener identifizieren jeden Artikel mit den Handscannern, überprüfen seinen Status und schließlich entscheidet Easy WMS über seinen Stellplatz.

Zusammenstellung und Versand der Aufträge

Je nach Zielort gibt es zwei Arten von Aufträgen: für Geschäfte (Artikel, die verkauft wurden, werden wöchentlich aufgefüllt) und für *Online*-Kunden. Hierbei kann es sich um *Single-Unit*- (mit einem einzigen Artikel) oder um *Multi-Unit*-Aufträge (mit mehr als einem Artikel) handeln. Easy WMS gruppiert die Aufträge und weist einem Bediener einen Wagen zu, um im Lager die erforderlichen Artikel aufzunehmen. Das LVS kennt die Kapazität der Wagen und organisiert dementsprechend die Arbeit. „*Wenn ein Wagen zum Beispiel nur Platz für zwanzig Behälter bietet, sorgt das LVS dafür, dass nur zwanzig Behälter kommissioniert werden, entweder aus Single-Unit- oder aus Multi-Unit-Aufträgen*“, erläutert der Lagerleiter.

Die Bediener bewegen sich mithilfe der Handscanner durch die verschiedenen Ebenen des Lagers und entnehmen die Artikel. Die Route beginnt im Cross-Docking-Bereich und endet im Versandbereich. Xavier Jounou merkt an, dass "*Easy WMS so intuitiv ist, dass es nur selten Fehler gemacht werden*". Vier Bediener bereiten ausschließlich die Bestellungen vor, die an die Geschäfte versandt werden, während die anderen dafür zuständig sind, die *Online*-Aufträge zusammenzustellen. „*Der Donnerstag ist unser kritischer Tag: Die Geschäfte benötigen die Ware für das Wochenende, an dem es ein größeres Verkaufsvolumen gibt, und Online-Kunden bestellen in der Regel eine größere Anzahl von Artikeln, um diese an ihren freien Tagen zu nutzen*“, sagt der Lagerleiter.

Ein Tag im Lager von Motocard





Im Omnichannel-Lager von Motocard werden täglich 900 Aufträge für die Geschäfte und für die Online-Kunden zusammengestellt

Täglich werden mehrere *Single-Unit*- und *Multi-Unit*-Aufträge zusammengestellt. Die Konsolidierung der *Single-Unit*-Aufträge läuft deutlich schneller ab, da die Artikel nur noch geprüft, verpackt und etikettiert werden müssen.

Multi-Unit-Aufträge hingegen sind komplexer. Die Arbeitsstationen, an denen diese Aufträge abgeschlossen werden, befinden sich direkt neben den Fächern, und zwar *„aus Bequemlichkeit und damit sich die Bediener weniger bewegen“*, so Xavier Jounou. In diesen Fächern entspricht jeder Stellplatz einem Auftrag, und alle Produkte, aus denen sich ein Auftrag zusammensetzt, werden dort platziert. Das LVS teilt den Bedienern mit, wo die einzelnen Artikel zu platzieren sind, und sobald der Auftrag abgeschlossen ist, ordnet das LVS an, dass sie in den Verpackungsbereich bewegt werden. In diesem Bereich wird der Lieferschein gedruckt, die Produkte werden in die Behälter gelegt, diese werden verschlossen und die Etiketten werden erstellt und angebracht. Die Bediener stellen die Behälter dann auf einen Förderer, der sie in den Versandbereich transportiert. Dort gruppiert ein Bediener die Behälter auf der entsprechenden Palette, je nachdem, ob sie von SEUR oder UPS ausgeliefert werden. *„Dank des Multi-Carrier-Versandmoduls weiß Easy WMS im Voraus, welches Transportunternehmen die einzelnen Bestellungen versenden wird, und erstellt und druckt daher ein personalisiertes Etikett, sobald der Karton geschlossen wird“*, sagt Xavier Jounou.

Vorteile durch Easy WMS

Das LVS von Mecalux hat das Wachstum des Unternehmens konsolidiert und die folgenden Vorteile mit sich gebracht:

Von Papier zur Digitalisierung

Jordi Colilles, Digital Director von Motocard, betont, dass *„die offensichtlichste Veränderung, die wir erlebt haben, der Übergang von der Verwaltung auf Papier zu einer vollständig digitalen Verwaltung war“*.

Früher wurden in der Verwaltung die Lieferscheine beim Eingang der Aufträge generiert, und das Lagerpersonal musste diese abholen, um mit der Zusammenstellung der Aufträge zu beginnen. *„Dies führte zu vielen Engpässen, da wir erst mit der Auftragszusammenstellung beginnen konnten, wenn der gesamte Papierkram erledigt war. Bestellungen, die zum Beispiel mitten am Vormittag eingingen, wurden erst am Nachmittag bearbeitet“*, fügt der Digital Director hinzu.

Die Verwendung von Papier verlangsamte den Lagerbetrieb, und die Bediener konnten Fehler machen. *„Bei Sendungen verschwanden sie viel Zeit mit der Suche nach dem Lieferschein und dem entsprechenden Etikett für jede Bestellung. Infolgedessen war es unmöglich, die Bestellungen noch am Tag ihres Eingangs auszuliefern, was sich für unser Geschäft langsam als unangenehm erwies“*, räumt Jordi Colilles ein. Durch die Digitalisierung wurde die Auftragsvorbereitung be-

schleunigt. Jetzt dreht sich die gesamte Logistik von Motocard um die Aufträge, und alle Maschinen laufen an, sobald die Waren verfügbar sind. *„Es werden nur Bewegungen für die Bediener erstellt, von denen wir wissen, dass sie auch abgeschlossen werden können. Sobald die Artikel im Lager sind, beginnt der Bediener mit der Zusammenstellung des Auftrags“*, hebt der Digital Director hervor.

Ausnutzung des Raums und Schnelligkeit

Um die *Multi-Unit*-Aufträge mit mehreren Einheiten ohne die Hilfe von Easy WMS vorzubereiten, wurde fast die Hälfte der Ebene für die vorübergehende Gruppierung der unvollständigen Aufträge benötigt. Jetzt werden unvollständige Aufträge nicht mehr eingelagert, sondern es gibt lediglich 64 Stellplätze in den Fächern, ganz in der Nähe des Versandbereichs, wo die verschiedenen Artikel, aus denen ein einziger Auftrag besteht, gruppiert werden.

Eine gute Ausnutzung der Lagerfläche minimiert die Bewegungen der Bediener und trägt somit zur Beschleunigung der Auftragszusammenstellung bei. So wurden beispielsweise auf der unteren Ebene alle Arbeitsstationen zur Überprüfung und Konsolidierung von Aufträgen eingerichtet. Easy WMS entwirft ebenfalls die Route der Bediener, um ihre Bewegungen bei der Einlagerung der Waren oder der Auftragszusammenstellung zu optimieren. *„Für uns ist es effektiver, dass sich die Bediener zwischen den verschiedenen Ebe-*



Jordi Colilles Digital Director bei Motocard

„Früher war es uns nicht möglich, Bestellungen noch am Tag des Bestelleingangs an den Kunden auszuliefern, was für unser Geschäft allmählich hinderlich wurde. Mit Easy WMS haben wir all unsere Prozesse rationalisiert, sodass 90 % der vor 12 Uhr bestellten Artikel noch am selben Tag versandt werden.“

nen bewegen. An arbeitsreichen Tagen können wir jedoch nach Ebenen arbeiten, sodass jeder Bediener seine Aufträge nur auf der ihm zugewiesenen Ebene zusammenstellt“, fügt Jordi Colilles hinzu.

Genauere Warenkontrolle

Der Bestand von Motocard ist auf mehrere Anlagen verteilt. Je nach ihrem Standort zeigt die Webseite den Kunden unterschiedliche Lieferzeiten an.

„Einer der großen Unterschiede, die wir durch die Verwendung von Easy WMS festgestellt haben, ist, dass wir den genauen Standort der 15.000 Artikel, die wir haben, in Echtzeit kennen“, freut sich der Digital Director von Motocard. Um dies zu erreichen, müssen alle Produkte durch einen EAN13-Strichcode bei Ankunft im Lager identifiziert werden, der von den Be-



dienern mit den Handscannern eingelesen werden. Easy WMS weist ihnen anschließend einen Stellplatz je nach Art des Artikels und seiner Marke zu. Diese Kontrolle ermöglicht eine schnellere Bestandsaufnahme. „Bei der Verwaltung auf Papier brauchten wir drei Tage, um den gesamten Bestand zu zählen. Die letzte Bestandsaufnahme wurde hingegen von einem Team externer Zeitarbeitskräfte in nur eineinhalb Tagen durchgeführt. Sie wurden im Umgang mit Easy WMS geschult und innerhalb weniger Stunden waren sie betriebssicher. Wir sind sehr zufrieden, weil es zu Kosteneinsparungen geführt hat“, betont Jordi Colilles.

Schnelligkeit bei den Lieferungen

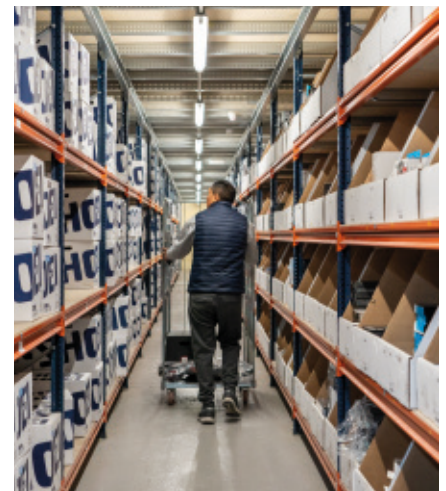
Die rechtzeitige Lieferung von Bestellungen ist eine der Prioritäten von Motocard. Laut Jordi Colilles, *„sind wir in der Lage, Online-Bestellungen in weniger als zwölf Stunden auszuliefern. Zu diesem Zweck stellen wir so viele Aufträge wie möglich vor 18.30 Uhr, vor der Ankunft der Transportunternehmen, zusammen. Neunzig Prozent der Artikel, die Kunden vor zwölf Uhr mittags kaufen, können wir noch am selben Tag versenden“. Dank dieses Sys-*

tems erhalten die Benutzer ihre Einkäufe im Laufe des nächsten Morgens.

Veränderung, um zu wachsen

Die Installation von Easy WMS stellt für die Logistik von Motocard einen Wendepunkt dar. Die Überwachung durch das LVS und die Optimierung der Routen der Bediener haben dem Unternehmen einen enormen Nutzen gebracht und eine größere Dynamik bei den Aufgaben der Einlagerung und Auftragszusammenstellung erreicht. Gleichzeitig hat die Digitalisierung der Logistik mit Easy WMS die gesamte Lieferkette von Motocard verbessert.

„Wir haben einen Zuwachs von 25 % bei der Zahl der Online-Bestellungen erfolgreich bewältigt. Der Stresstest fand am vergangenen Black Friday statt, und wir haben ihn mit Bravour bestanden. Während dieser Woche, in der eine sehr hohe Anzahl von Aufträgen zusammenzustellen war, haben wir unsere Produktivität um 75% gesteigert“, sagt Jordi Colilles. Das bedeutet, dass die Mitarbeiter mit weniger Ressourcen 75% mehr leisten konnten, d.h. sie haben mehr Aufträge, bis zu 2.000 pro Tag, schnell und effizient zusammengestellt.



Vorteile für Motocard

- **Logistik rund um den Auftrag:** Easy WMS organisiert die Zusammenstellung von 900 Aufträgen pro Tag, sowohl für Geschäfte als auch für Online-Kunden, sobald die erforderlichen Waren verfügbar sind.
- **Flexibles System:** Die Bediener stellen die Aufträge auf allen Ebenen des Lagers zusammen. An Tagen mit hoher Aktivität können sie nach Ebene arbeiten, und jeder Bediener stellt nur die Aufträge in der ihm zugewiesenen Ebene zusammen.
- **Bestandskontrolle:** Das LVS kennt den genauen Standort der 15.000 verfügbaren Artikel.