



CASE STUDY

Reklamations- und Retourenmanagement beschleunigt



FIEGE

The World of Logistics

DER KUNDE

- Als Logistik-Komplettanbieter legt die Fiege Gruppe ihren Fokus auf komplexe, individuell maßgeschneiderte Logistiklösungen, die die gesamte Supply Chain abdecken.

Fiege Management Erfurt

- 200.000 Quadratmeter Logistikfläche
- zwei Lager- und Kommissionierebenen

DAS PROJEKT

- Versandabwicklung für einen Online-Shop aus dem Consumer-Elektronik-Bereich
- Sortiment mit 3.000 Artikeln, Tendenz steigend
- Bestellannahme rund um die Uhr
- Kommissionierung an sechs Tagen in zwei Schichten, insgesamt 15 Stunden



DIE AUFGABE



DIE LÖSUNG



Steffen Näther (Fiege) und Udo Rieger (VLS) prüfen das System.

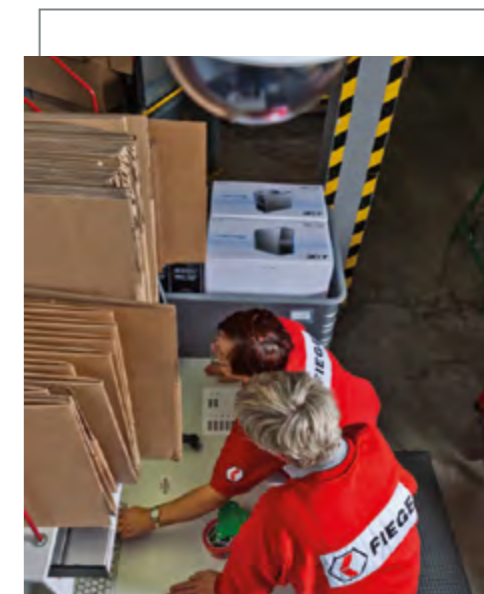
Im Megacenter Erfurt bearbeitet Fiege die Bestellungen für einen großen Online-Shop im Bereich Consumer Elektronik.

Dabei wird der Betrieb in der Versandabteilung von großen Mengenschwankungen geprägt. So setzt der Kunde beispielsweise an einem bestimmten Wochentag auf seiner Internet-Plattform mit Sonderaktionen besondere Kaufanreize. Zusätzlich zu solchen Aktionstagen gibt es erfahrungsgemäß nach Feierabend sowie an Wochenenden besonders hohe Nachfragespitzen.

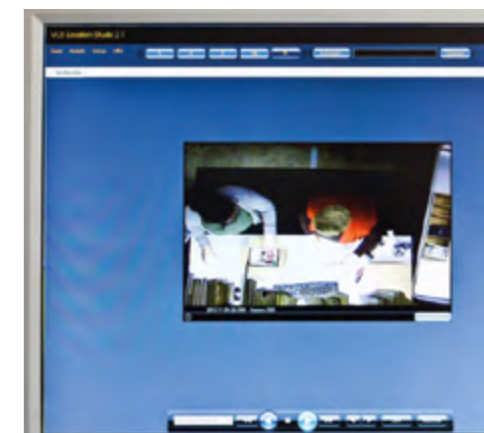
Für den Logistiker bedeutet das Auftragssteigerungen, die nicht exakt zu prognostizieren sind, aber dennoch innerhalb festgelegter Zeitfenster bewältigt werden müssen. Darüber hinaus gehört es zu den Aufgaben des Logistikunternehmens, Retouren so schnell wie möglich wieder in den Versand nehmen zu können. Dabei muss sich Fiege denselben Herausforderungen stellen, mit denen der gesamte Versandhandel konfrontiert ist. So belegt eine Studie des Bundesverbands des Deutschen Versandhandels mit dem Titel »Logistik im Versandhandel«, dass sich das Kundenverhalten verändert hat. Versandunternehmen müssen mehr denn je mit hohen Retourenquoten durch Umtausch, Nichtgefallen oder Ähnliches rechnen. Nur zu einem sehr geringen Teil sind Rücklieferungen auf Fehler des Logistikers zurückzuführen. Die sogenannte »kundenwirksame Fehlerquote« liegt laut der Studie durchschnittlich unter einem Prozent. Wenn Fehler vermutet werden, muss Fiege bei Bedarf belegen, dass die Versandabwicklung korrekt erfolgt. Das sieht der Vertrag mit dem Online-Shop vor.

Um alle Prozesse rund um die Kommissionierung, die Verpackung, den Versand sowie das Reklamations- und Retourenmanagement der hochwertigen Güter beweiskräftig dokumentieren zu können, setzt Fiege ein Videorecherchesystem von VLS ein. Dafür hat VLS den 16.000-Quadratmeter großen Lagerbereich mit über 60 Kameras ausgerüstet. Auf Basis einer Technologie, die seit langem im Sammelgutbereich etabliert ist, haben die Softwarespezialisten von VLS eine Schnittstelle zum Warehousemanagementsystem (WMS) des Logistikunternehmens programmiert. Durch diese Verknüpfung kann Fiege bei Bedarf in wenigen Sekunden Videosequenzen zum Bearbeitungsverlauf einzelner Artikel recherchieren. Zentrale Bedeutung für die Geschwindigkeit der Recherche haben die Kameras über den Pack- und Retouretischen. Deren Videobilder werden in dem Moment mit einer Artikelnummer aus dem WMS verknüpft, wenn ein Fiege-Mitarbeiter den auf der Ware angebrachten Barcode einscannet. Ausgehend von den so markierten Bildern lassen sich rasch sämtliche Prozessschritte in der Aufzeichnung überprüfen.

Da der gesamte Warenausgangsbereich ebenfalls von VLS-Kameras erfasst wird, kann Fiege mit dem Videomaterial auch den Zustand der Sendungen bis zum Gefahrenübergang bei Abholung durch den Spediteur oder den Paketdienst dokumentieren. Bei Bedarf können Videosequenzen exportiert und damit der gesamte Prozessverlauf dem Versandhandelskunden online zugänglich gemacht werden.



Kameras erfassen die Packtische.



Einzelne Bearbeitungsschritte können recherchiert werden.

DER NUTZEN DES SYSTEMS

Durch den Einsatz des VLS-Recherchesystems kann Fiege bei Reklamationen deutlich schneller als mit marktüblichen Videoanlagen den Bearbeitungsprozess einzelner Artikel in den Aufzeichnungen auffinden. Über die Suche nach der Artikelnummer aus dem WMS findet die VLS-Software innerhalb weniger Sekunden die Videosequenz, in deren Verlauf die Ware am Pack- oder Retouretisch bearbeitet worden ist. Das spart dem Fiege-Personal eine Menge Recherchezeit. Außerdem kann Fiege im Rahmen der innerbetrieblichen Vereinbarungen sowie der gesetzlichen

Vorschriften die korrekte Bearbeitung aller Versandaufträge zweifelsfrei nachweisen. So lässt sich beispielsweise erkennen, wenn Reklamationen ungerechtfertigt sind. »Das Videorecherchesystem hat sich als vertrauensstiftende Maßnahme erwiesen«, resümiert Steffen Näther, Fachbereichsleiter Security Management bei Fiege. Er betont: »Unser Kunde sowie die Versandpartner können sich auf unsere hohe Bearbeitungsqualität verlassen. Und unsere Mitarbeiter haben die Gewissheit, dass wir Ihre Sorgfalt zu schätzen wissen.«

DAS VLS SYSTEM IM ÜBERBLICK

- ✓ VLS Visual Location Studio 2.1
- ✓ Dokumentation von mehr als 50 Kommissionierarbeitsplätzen
- ✓ Komplette Visualisierung der Warenausgangszone
- ✓ Schnittstelle zum WMS
- ✓ 60 Tage Speicherung aller Video- und Prozessdaten
- ✓ volle Integration in die Netzwerk-Infrastruktur des Kunden