

# Verbesserte Retouren-Prozesse durch den Portalscanner Jade X7 im Lager von Simon Loos in den Niederlanden

Forester Research meldete 2014, dass in den nächsten fünf Jahren der E-Commerce-Umsatz in Deutschland um jährlich fast 12 Prozent ansteigen soll. Dies sind bemerkenswerte Zahlen, damit einher geht jedoch ein anderes Wachstum, das den Retailern Kopfschmerzen bereitet – nämlich das Anwachsen der E-Commerce Rücksendungen. Um diese handhaben zu können, bedarf es kosten- und zeitintensiver Prozesse.

## Überblick

Forester Research meldete 2014, dass in den nächsten fünf Jahren der E-Commerce-Umsatz in Deutschland um jährlich fast 12 Prozent ansteigen soll. Dies sind bemerkenswerte Zahlen, damit einher geht jedoch ein anderes Wachstum, das den Retailern Kopfschmerzen bereitet – nämlich das Anwachsen der E-Commerce Rücksendungen. Um diese handhaben zu können, bedarf es kosten- und zeitintensiver Prozesse.

Viele Online-Händler erlauben ihren Kunden kostenlose Retouren, damit sie zu Hause die finale Kaufentscheidung treffen können. Händler mit diesem Geschäftsmodell berücksichtigen die hohe Zahl an Retouren von Anfang an in ihren Businessplänen.

Die Verarbeitung von E-Commerce Retouren mit traditionellen Automatisierungssystemen kann sehr teuer sein, da solche Systeme oft auf teuren Tunnelscannern und Sortiermaschinen basieren. Da diese nur darauf ausgerichtet sind, einzelne Artikel abzugreifen, setzen die meisten Logistikdienstleister auf eine manuelle Abwicklung. Das bedeutet, die Lagerarbeiter registrieren alle Artikel einzeln mit einem Handscanner.

Neben den Online-Händlern sind auch viele Hersteller, die Filialgeschäfte im Rahmen einer Promotion mit vorbestückten Werbeausstellern ausstatten, von hohen Rücksenderaten betroffen. Um eine akkurate Rechnungsstellung bzw. Zahlungsabwicklung sicherstellen zu können, sind sowohl die Hersteller, als auch die Filialgeschäfte auf eine exakte Erfassung der Rückläufer angewiesen.

Die Handhabung vieler zurückgesendeter Artikel beansprucht große Ressourcen und hat eine erhebliche Auswirkung auf die betriebliche Effizienz, die Preisgestaltung und die Profitabilität. Deshalb sehen Online-Händler, Hersteller und ihre Logistikpartner einem weiteren Anwachsen der Retouren und der damit verbundenen Kosten mit Sorge entgegen.

Der Prozess der Erfassung zurückgesendeter Waren aus Online-Bestellungen oder vorbestückten Werbeausstellern ist dem, der an Supermarktkassensystemen abläuft, sehr ähnlich: Alle Artikel müssen einzeln gescannt werden. Technologisch ausgereifte Entwicklungen für Kassensysteme können deshalb dazu genutzt werden, um bei Retouren Kosten zu senken.

Datalogic hat den Jade™ X7 Portalscanner entwickelt, um den Checkout-Prozess an Supermarktkassen zu optimieren. Das Unternehmen bietet damit die schnellste Lösung, die zurzeit verfügbar ist: Sie erlaubt es den Supermarktkunden, Artikel in beliebiger Lage und Anordnung – auch

übereinander – auf ein schnell durchlaufendes Kassenband zu legen. Trotzdem wird jeder Artikel einzeln erkannt und erfasst, was den Kundendurchsatz erheblich beschleunigt.

Mittlerweile haben Systemintegratoren weltweit erkannt, dass die Jade Portalscanner auch jenseits von Supermarktkassen ein großes Anwendungspotential haben. In den Niederlanden hat Vierpool, ein zertifizierter Datalogic-Partner, eine auf dem Jade-System und eigener Software basierende Komplettlösung entwickelt, die in kürzester Zeit große Volumen von Warenein- und -ausgängen abwickeln kann. Eine solche Lösung wurde beispielsweise bei Simon Loos installiert, um die Rückläufer aus vorbestückten Werbebestellern automatisch zu erfassen.

#### Die Herausforderung

Die größten niederländischen Retailer bauen auf Simon Loos als Lageranbieter und Value-Added-Logistikpartner. Das Unternehmen ist in eine Vielzahl von Retail-Projekten eingebunden und führt unter anderem Promotions mit vorbestückten Werbebestellern durch. Wenn diese Aussteller wieder aus den Filialen entfernt werden, scannen Mitarbeiter von Simon Loos die zurückkommenden Artikel. Die daraus resultierenden Inventurdaten bilden die Grundlagen für sämtliche Auswertungen und Abrechnungen.

Der bisherige Prozess zur Abwicklung der Rückläufer war äußerst arbeitsintensiv: Nicht weniger als sieben Mitarbeiter arbeiteten an einer Station und scannen die Artikel, die aus den Ausstellern entnommen wurden, individuell mit Hand- und Präsentationsscannern. Anschließend wurden die Artikel auf Förderbändern zum Verpackungsbereich gebracht. Die Prozessgeschwindigkeit war dabei bestimmt durch das händische Scannen der Mitarbeiter, eine Prozessbeschleunigung nur durch den Einsatz weiterer Mitarbeiter möglich.

#### Die Lösung

Mit dem Einsatz des Jade Portalscanners hat Vierpool diesen Prozess automatisiert, einschließlich einer anwenderfreundlichen Bedieneroberfläche sowie Echtzeit-Datenabgleich mit dem ERP-System. Zusätzlich zur Artikelerkennungsfunktion liefert das System auch Fotos der einzelnen Artikel, damit Artikel leichter erkannt werden und in die Inventurablage passen. Das Jade System wird am Start des Retouren-Prozesses installiert und scannt die einzelnen Artikel um ein Vielfaches schneller. Jetzt muss nur noch ein Mitarbeiter die Artikel auf ein schnelles Band legen. Die Artikel werden vom Jade Portalscanner, schneller als durch das manuelle Scannen, identifiziert und zur nächsten Arbeitsstation gebracht wo sie umgepackt werden. Dieser Prozess verändert auch die Struktur des Arbeitsablaufes zum positiven, da so der Raum viel effizienter genutzt wird.

#### Das Ergebnis

Mit der Nutzung des Jade X7 Portalscanners hat sich der Prozess der Retouren in Logistikzentren verbessert. Logistikzentren haben damit ihre Produktivität um ein dreifaches optimiert und können gleichzeitig ihr Personal effizienter einsetzen. Eine erste Leserate der Retourenabwicklung ergab 99% - eine sehr hohe Durchsatzleistung für den gesamten Prozess. Die Schnelligkeit des Systems konnte ohne weitere Ressourcen erhöht werden. Insgesamt kann diese Lösung 50% der Kosten des Retourenmanagement sparen.

Mittlerweile haben weitere globale E-Commerce Unternehmen ihr Interesse an dieser Lösung bekundet, so dass der Jade Portalscanner jetzt auch in anderen Unternehmen getestet wird –

Einsatzgebiete sind dabei auch Pick-and-Pack Verfahren und Omni-Channel-Fulfillment.

Kunde: Simon Loos

Industrie: Retail/Distribution

Anwendung: Inventur-Management /Inventur-Automatisierung

Land: Niederlande

Datalogic Produkt: Jade Portalscanner

Datalogic Partner: Vierpool