EINFÜHRUNG EINES WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEMS

MAXIMALE EFFIZIENZ DURCH DIGITALE LAGERVERWALTUNG

FIS

SANITÄR-HEINZE

Innerhalb kurzer Zeit von null auf 100: Waren vor einigen Jahren noch sämtliche Prozesse in den verschiedenen Lagern des mittelständischen Unternehmens Sanitär-Heinze papiergebunden, so sind sie heute komplett digitalisiert. Dank der Umstellung sind die Arbeitsabläufe nicht nur transparent und weniger fehleranfällig, sondern auch die Effizienz der Mitarbeiter hat sich deutlich erhöht und deren Kapazitäten können für wertschöpfende Tätigkeiten eingesetzt werden. Auch dem Fachkräftemangel kann das Unternehmen dank des digitalen Warehouse Managements begegnen. Damit sich diese Erfolge einstellen konnten, galt es jedoch einige Stolpersteine zu überwinden.

Kunde

- Sanitär-Heinze GmbH & Co. KG
- Gründungsjahr: 1934
- Inhabergeführt in der dritten Generation
- Mitarbeiter/innen: 1.500
- Branche: Sanitär und Haustechnik
- 32 Standorte in Deutschland, Österreich und Italien, davon 16 Standorte mit Lagerhaltung und Fuhrpark

Herausforderungen

- Manuelles Lager ohne Lagerverwaltungssystem
- Papiergebundene Prozesse
- Kommissionierung auf Basis von personenabhängigem Wissen und Papierlisten
- Bestandsführung mit ERP-System

Lösung

- SAP Warehouse Management für die Lagerverwaltung
- Kommissionierung mittels Handscanner im Kleinteilelager und Staplerterminals
- Pick-by-Voice am Hauptstandort in Ainring
- Freestyle Picking für Kunden am Abholstandort in Salzburg

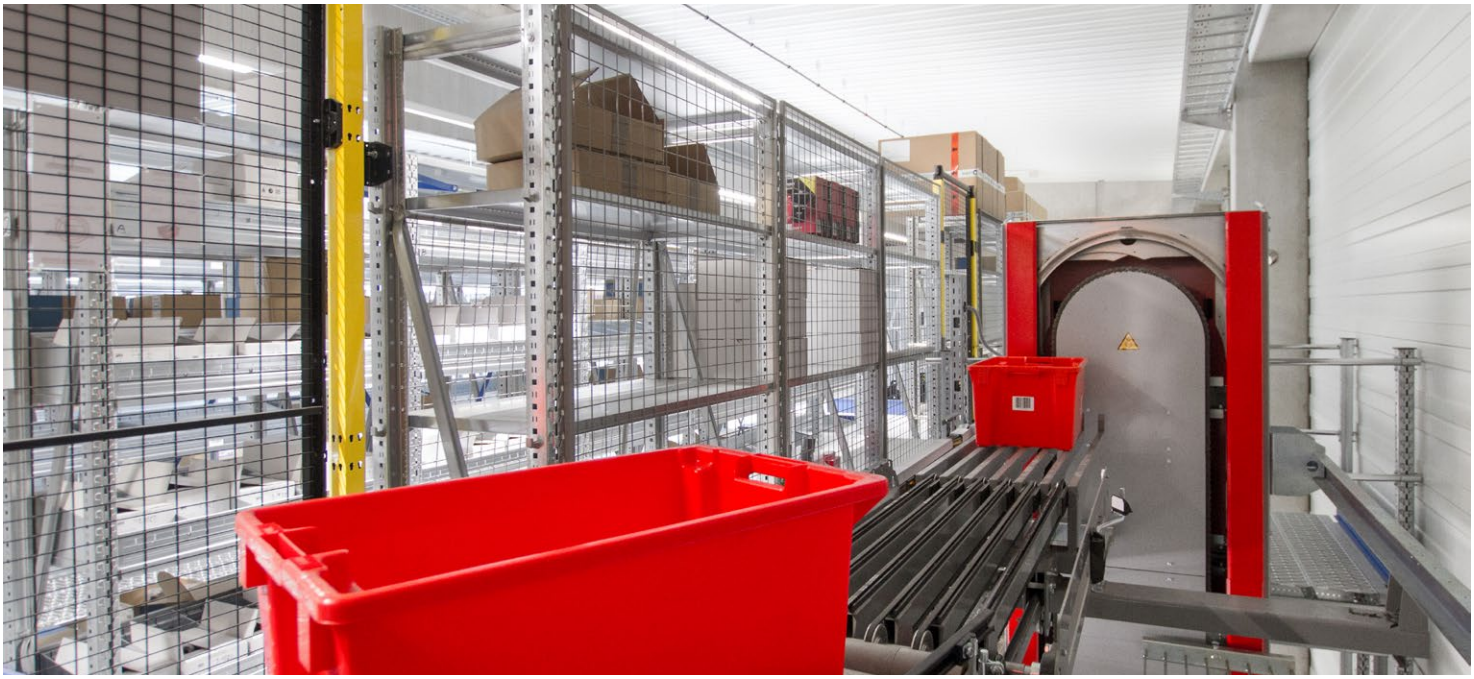
Nutzen

- Strukturierte Lagerverwaltung beschleunigt die internen Logistik-Prozesse
- Leicht zu bedienende Handscanner und Staplerterminals erleichtern die Arbeit und sorgen für zufriedene Mitarbeiter
- Höherer Absatz durch effizienteres Arbeiten im Lager
- Begegnung des Fachkräftemangels dank effizienterem Einsatz vorhandener Mitarbeiter

„Jetzt wird die Ware automatisch über das System als Bypass-fähig erkannt und der Mitarbeiter im Wareneingang macht sie direkt versandfertig. Dadurch entfallen zeitaufwändige und unnötige Zwischenschritte."

Jörg Teering, IT-Leiter,
Sanitär-Heinze GmbH & Co. KG

Kommissionierung mit Papierlisten, die an einem zentralen Drucker abgeholt werden mussten, unnötige Wege, hoher manueller Aufwand und wenig Effizienz trotz aktuell schwieriger Personalknappheit: So sah 2016 noch der Arbeitsalltag in den Lagern der Sanitär-Heinze GmbH & Co. KG aus. Fehleranfällig war diese Arbeitsweise, weil Kommissionszettel, Lieferscheine oder Belege auch mal verloren gingen oder unvollständig aus dem Drucker entnommen wurden. Ineffizient, weil die Mitarbeiter wertvolle Arbeitszeit aufwenden mussten, um die langen Wege zum Drucker aufzusuchen. Ebenso kostete es die Bereichsleiter viel Zeit, wenn sie Lagerarbeiter bei hoher Arbeitslast an einem anderen Platz einsetzen wollten und diese dafür persönlich aufsuchen mussten. Auch den Kunden gegenüber konnte Sanitär-Heinze nicht immer den gewünscht guten Service bieten, weil Mitarbeiter im Verkauf aufgrund der papiergetriebenen Prozesse und der damit einhergehenden Wartezeiten keine aktuellen Auskünfte zum Stand von Bestellungen geben konnten. Dem mittelständischen Unternehmen wurde klar: So kann es nicht weitergehen – die Effizienz muss erhöht werden.



Papiergebundene Prozesse komplett umgestellt

Mit der FIS Informationssysteme und Consulting GmbH fand Sanitär-Heinze den passenden und bekannten Partner für das Großprojekt Digitalisierung. „Wir haben mit FIS bereits in der Vergangenheit diverse Projekte umgesetzt und sehr gute Erfahrungen gemacht“, begründet Jörg Teering, IT-Leiter und langjähriger Mitarbeiter bei Sanitär-Heinze. „Zudem ist FIS stark in unserer Branche aktiv, was uns auch sehr wichtig war.“ Im Februar 2016 unterzeichneten beide Seiten den Vertrag für die vollumfängliche Einführung eines Warehouse Managements Systems, genau ein Jahr später wurde die Lösung in der neuen Firmenzentrale im bayerischen Ainring produktiv gesetzt. „Den Neubau haben wir als Anlass für die Digitalisierung des Lagers genommen“, erinnert sich Teering. „Ziel war es deshalb, dass mit Bezug des neuen Lagers gleichzeitig die digitale Lagerverwaltung in Betrieb genommen werden kann.“

Das ist gelungen, denn Papier spielt im Lager der Firmenzentrale seither keine Rolle mehr: Anstatt dass die Mitarbeiter ihre Kommissionslisten zentral ausdrucken müssen, erhalten sie ihre Aufträge direkt auf ihre mobilen Handscanner oder – seit Kurzem – auf ihre Kopfhörer. „In Ainring haben wir zudem vor einigen Wochen Pick-by-Voice als Alternative für unsere Mitarbeiter eingeführt“, so Teering. „Die Kommissionierer, die damit arbeiten, sind dadurch noch mal schneller geworden“, freut sich der IT-Leiter. Ein Muss ist Pick-by-Voice jedoch nicht, kann es aufgrund von Barrierefreiheit auch nicht sein – denn im Lager sind auch gehörlose Mitarbeiter tätig, die gesprochene Anweisungen nicht umsetzen können. „Eine gewisse Flexibilität bei der Auswahl an Tools für unsere Lagerarbeiter ist uns grundsätzlich wichtig“, betont Teering. So könnten Kommissionslisten bei Bedarf auch immer noch ausgedruckt werden, im Falle eines WLAN-Ausfalls zum Beispiel. Und für die digitale Kommissionierung stehen den Mitarbeitern sowohl Staplerterminals im Hochregallager als auch MDE-Geräte im Kleinteilelager zur Verfügung.

Warehouse Management mit zentralem Monitoring an 16 Standorten ausgerollt

Statt des zentralen Druckers steht in den Lagern von Sanitär-Heinze nun das zentrale Monitoring zur Steuerung und Überwachung aller Lagerprozesse im Fokus.
„Da alle Kommissionierer online arbeiten, können sie in Echtzeit gesteuert werden“, beschreibt Markus Feser, Senior-Berater und Projektleiter bei FIS, einen Vorteil des digitalen Lagerverwaltungssystems. Ist beispielsweise die Arbeitslast in einem Teil des Lagers besonders hoch, können Mitarbeiter kurzfristig dorthin umgeschichtet werden. Besonders hebt der IT-Leiter von Sanitär-Heinze auch die sogenannte Bypass-Funktion im Wareneingang hervor: Kundenkontierte Ware wurde bisher vom Lieferanten angeliefert und im nächsten Arbeitsschritt vorerst in den vorgesehenen Lagerbereich eingelagert. Dies war zugleich mit mehreren aufwendigen Arbeitsschritten verbunden, wie beispielsweise die Dekonsolidierung im Wareneingangsbereich, das Einlagern und die anschließende Wareneingangsbuchung. Bei der Auslagerung musste diese wiederum von einem anderen Mitarbeiter kommissioniert und versandfertig gemacht werden – weitere ineffiziente Arbeitsschritte bei meist knapper Personaldecke. „Jetzt wird die Ware automatisch über das System als Bypass-fähig erkannt und der Mitarbeiter im Wareneingang macht sie direkt versandfertig. Dadurch entfallen die zeitaufwändigen und in diesem Fall unnötigen Zwischenschritte“, beschreibt Teering.

Ob Wareneingang, Einlagerung, Kommissionierung, Inventur, Umlagerung oder Warenausgang – über alle Lagerprozesse hinweg hat FIS das Warehouse Management bei Sanitär Heinze optimiert. Dabei wurden auch sogenannte SAP-

Optimierungen von FIS eingesetzt. „Das sind fertige, modulare Funktionen unserseits, mit denen wir die Effizienz und den Funktionsumfang des SAP-Systems erweitern“, erklärt Feser. Sanitär-Heinze erhielt so auf eine seine Bedürfnisse zugeschnittene Lösungen, die zuerst am Hauptstandort in Ainring eingeführt und nach und nach auf 15 weitere Standorte ausgerollt wurde – am 16. Standort ist das Lagerverwaltungssystem seit Februar 2023 produktiv, genau sieben Jahre nach Projektbeginn. Da es sich um eine generische Lösung handelt, war der Rollout an den nachfolgenden Standorten zwar leichter, den einzelnen Lagern wurde aber nicht einfach eine Lösung übergestülpt. „Wir haben an jedem Standort die Verantwortlichen einbezogen, um gemeinsam notwendigen Optimierungsbedarf zu identifizieren“, beschreibt Feser. „Der Vorteil der generischen Lösung, die an allen Standorten gleich eingesetzt wird, besteht darin, dass alle Standorte von neuen Funktionalitäten oder Anpassungen, die aufgrund des Bedarfs an einem Lager entwickelt wurden, profitiert haben.“

„Dank unserer engen Zusammenarbeit konnten wir auftretende Aufgaben vor Ort schnell und effizient lösen.”

Markus Feser,
Senior-Berater und Projektleiter bei FIS

Stolpersteine gemeinsam aus dem Weg geräumt

Die größten Stolpersteine auf dem Weg zur gelingenden Digitalisierung waren anfangs die Industriebrowser auf den MDE-Geräten. „Die sind immer mal abgestürzt“, erinnert sich Teering. Auch war der nachträgliche Optimierungsbedarf am ersten Standort Ainring relativ hoch, weil die Lagerverwaltungssoftware im Vorfeld nicht in einem vollausgelasteten Lager unter Normalbedingungen getestet werden konnte. „Das war ja ein Neubau, der erst nach und nach aus dem bisherigen Standort bestückt wurde“, so Teering. In diesen Schwächen zeigte sich dann aber auch die Stärke in der Zusammenarbeit von Sanitär-Heinze und FIS: „Dank unserer engen Zusammenarbeit konnten wir auftretende Aufgaben vor Ort schnell und effizient lösen“, sagt Feser.

Die Herausforderungen waren indes nicht immer technischer Natur, denn auch der Faktor Mensch spielt beim Gelingen der Digitalisierung eine entscheidende Rolle. „Manchen Mitarbeitern fiel die Umstellung leichter als anderen“, weiß Teering. Wichtig war daher ein begleitendes Change-Management. „Wir haben die Verantwortlichen an jedem Standort früh mit ins Boot geholt, um sie als Brückenpfeiler und Fürsprecher einsetzen zu können“, erklärt Feser. Besonders wichtig war das am Standort in Südtirol. „Die Mentalität ist dort eine andere, und natürlich auch die Sprache“, weiß Teering. Manche Mitarbeiter sprechen ausschließlich Italienisch, entsprechend musste das Warehouse Management auch mehrsprachig ausgelegt werden. „Die Muttersprachler vor Ort haben uns sehr mit den Übersetzungen geholfen“, erinnert sich Feser, was ebenfalls für die gute Zusammenarbeit während des kompletten Projektverlaufes spricht.

Pick-by-Voice und Freestyle Picking

Neben Pick-by-Voice bietet Sanitär-Heinze noch eine andere Art des Pickings an, nämlich das Freestyle Picking – eine Lösung für das Thekengeschäft. Theken-Mitarbeiter am Abhollager in Salzburg vor Ort legen ihre Kunden hierzu initial im System an, die dann eine Kundenkarte mit individuellem QR-Code erhalten, mit denen sie sich bei jedem Einkauf authentifizieren. Mit Hilfe eines bereitgestellten Endgeräts samt installierter App scannt der Kunde im Abhollager nun die EAN-Codes an den gewünschten Artikeln und kommissioniert seine Ware selbst „nach dem Supermarktprinzip“, so Feser. Die Kommissionierung durch

die Theken-Mitarbeiter entfällt dadurch, sie müssen den Warenkorb des Kunden nur noch prüfen und den Auftrag freigeben. „Das entlastet die Mitarbeiter dort ungemein und die Wartezeit für die Kunden entfällt“, betont Teering. Die Entlastung der Mitarbeiter steht aber nicht nur im Abholager in Salzburg im Vordergrund des Digitalisierungsprojekts, sondern unternehmensweit. „Der Fachkräftemangel ist in aller Munde und betrifft auch uns“, schildert Teering offen. „Dank des Warehouse Management Systems haben wir unsere Pickzahlen deutlich erhöht, obwohl uns aufgrund fehlenden Nachwuchses weniger Lagermitarbeiter zur Verfügung stehen.“ Zudem habe sich die Fehlerquote erheblich verringert und der Warenausgang sei schneller geworden.

SANITÄR-HEINZE

Sanitär-Heinze GmbH & Co. KG

Die Sanitär-Heinze GmbH & Co. KG wurde 1934 in Dresden gegründet. Im ersten Weltkrieg wurde das Unternehmen komplett zerstört, die Inhaberfamilie startete deshalb 1958 in Freilassing neu. Bereits sieben Jahre später expandierte Sanitär-Heinze nach Österreich und gründete in Salzburg die Österreich-Zentrale. 1972 errichteten die Inhaber in Freilassing eine neue, moderne Unternehmenszentrale, 1989 startete Sanitär-Heinze auch in Dresden neu und baute dort bereits 1994 ein großes Logistikzentrum. 1996 eröffnete das Unternehmen seinen neuen Standort in Salzburg, 1997 übernahm Sanitär-Heinze die Firma Pfister & Langhanss in Nürnberg, Holzkirchen und Rochlitz. 2016 erfolgte der Umzug in die neue deutsche Firmenzentrale in Ainring, 2019 eröffnete Sanitär-Heinze seine neue italienische Firmenzentrale in Auer.

Inzwischen wird Sanitär-Heinze in der dritten Generation inhabergeführt und verfügt über 32 Standorten in Deutschland, Österreich und Norditalien, von denen 16 ihre Lagerprozesse vollständig digitalisiert haben. Stetig zu wachsen ist ausgegebenes Unternehmensziel, jedoch mit Maß und Ziel. Sanitär-Heinze steht für hohe Qualität und bietet guten Kundenservice.

FIS Informationssysteme und Consulting GmbH

Die FIS Informationssysteme und Consulting GmbH ist ein expandierendes, unabhängiges Unternehmen und bildet das Dach der FIS-Gruppe. Innerhalb dieser sind rund 800 MitarbeiterInnen beschäftigt, um Unternehmen jeden Tag moderner, wirtschaftlicher und wettbewerbsfähiger zu machen. Der Schwerpunkt von FIS liegt in SAP-Projekten und der Entwicklung effizienter Lösungen, welche die Digitalisierung in Unternehmen vorantreiben. Als eines der führenden SAP-Systemhäuser in der Region D-A-CH ist FIS mit der Komplettlösung FIS/wws im Technischen Großhandel Marktführer.

Gemeinsam mit dem Tochterunternehmen Medienwerft deckt FIS das komplette SAP-Themenspektrum für den Bereich Customer Experience (CX) ab. In der Tochtergesellschaft FIS-ASP betreiben und administrieren mehr als 100 Spezialisten die SAP-Systeme von Kunden in eigenen Rechenzentren in Süddeutschland.

SAP Gold Partner

Röthleiner Weg 1
D-97506 Grafenrheinfeld

Tel.: +49 97 23 / 91 88-0
Fax: +49 97 23 / 91 88-100

info@fis-gmbh.de
www.fis-gmbh.de

FIS