

Bericht

Auftragsabwicklung



Herausforderungen, Trends und Lösungen

Mit dem Ziel auf Verbesserung der Kommissioniergenauigkeit und Verkürzung der Auftragsabwicklung stehen die Abwicklungsprozesse vor einer ganzen Reihe von Herausforderungen. Unternehmen brauchen fortschrittliche Strategien, um sich auf dem modernen Markt des Online-Handels zu behaupten. Jeder will ein Stück vom Online-Kuchen haben und die Gründe dafür sind auch sehr überzeugend. Laut Aussagen des Marktforschungsunternehmens e-Marketer¹ wird der globale E-Commerce-Markt bis 2021 einen Umsatz von 5 Billionen USD erzielt haben (2019: 3,5 Billionen USD).

Insgesamt wuchsen die weltweiten Einzelhandelsumsätze im Jahr 2019 auf 25 Billionen USD, was im Vergleich zu 2018 einem Anstieg von 4,5 % entspricht. Im Bericht The Future of Retail 2020² erklärt e-Marketer, dass sich die Unternehmen derzeit darauf konzentrieren, ein „reibungloses Einzelhandelserlebnis“ zu bieten – mit einfachen Rücksendungen, mobilen Vorbestellungen, kassenlosem Bezahlen und anderen Innovationen, um die Transaktion zu rationalisieren.

¹ e-Marketer; Global E-commerce Report; Andrew Lipsman; 27. Juni 2019

² e-Marketer; The Future of Retail 2020; Andrew Lipsman; 19. Dezember 2019



Automatisierung macht den Unterschied

Dieser Forschungsbericht deckt die Problemstellen in der Auftragsabwicklung auf und zeigt, wie Unternehmen ihre Auftragsabwicklungsprozesse mittels Automatisierung optimieren können.

Die Innovationen hinter den Kulissen des Online-Handels sind genauso wichtig (wenn nicht noch wichtiger). Denn ohne die richtige Kombination aus Menschen, Prozessen und Systemen können Unternehmen bei der Auftragsabwicklung schnell ins Hintertreffen geraten.

Um diese Herausforderungen auszugleichen, setzen Unternehmen auf mehr Technologien und Automatisierung, in der Hoffnung so „mit weniger mehr zu erreichen“. Um mehr über Problemstellen und deren Lösung zu erfahren, führte die Peerless Research Group im Auftrag von Modern Materials Handling für Kardex Remstar eine Untersuchung durch. Dazu wurde 2019 an die Leser der Zeitschrift „Modern Materials Handling“ eine Umfrage verschickt, an der 147 Leser teilnahmen. Die Leser sollten Folgendes bewerten:



Ihre aktuellen
Abwicklungsprozesse



Kosten im Lager bzw. bei
der Auftragsabwicklung



Die Maßnahmen
zur Verbesserung
ihrer Lagerhäuser



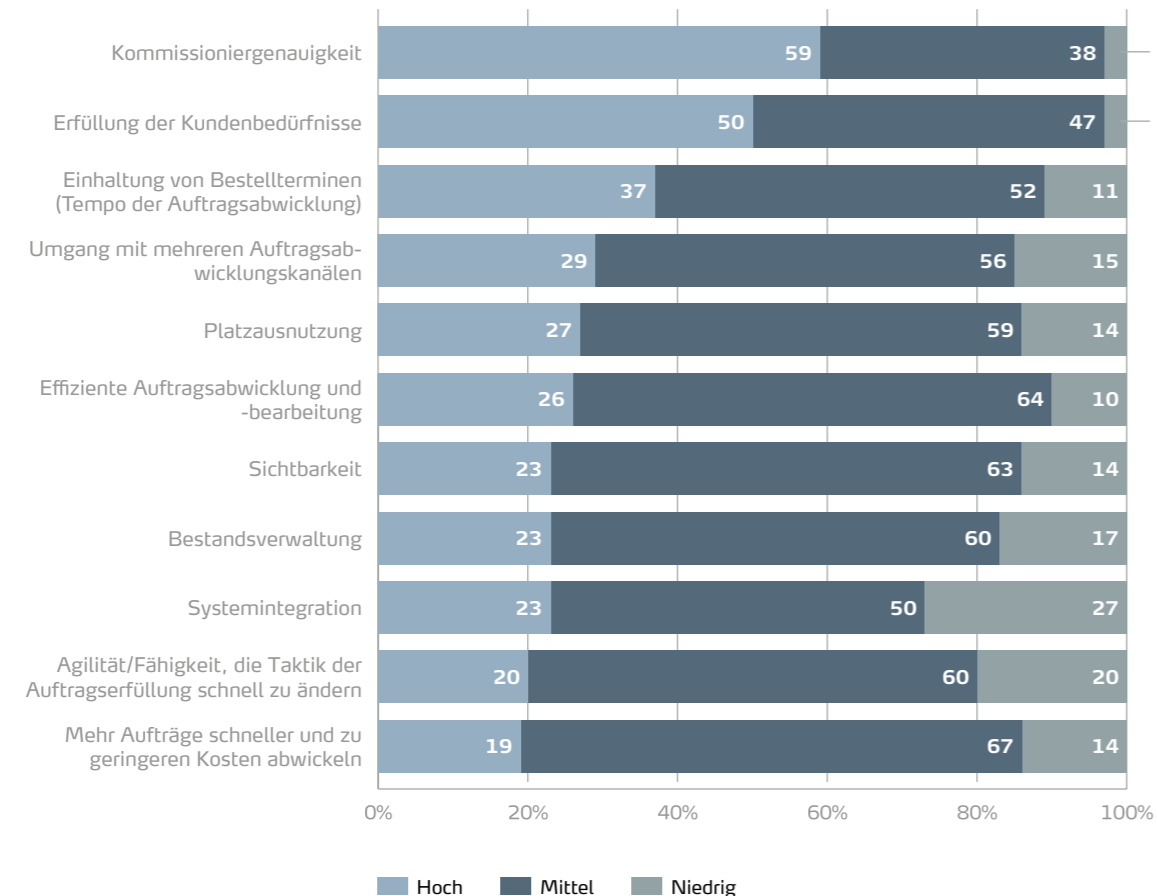
Die zukünftigen Prioritäten
beim Thema
E-Auftragsabwicklung

Fokus auf Auftragsabwicklung

Wo liegt Ihr Fokus in der Auftragsabwicklung?

Lagerbetreiber haben im Moment viel zu tun, doch die meisten stecken dennoch ihre Energie in die Verbesserung der Kommissioniergenauigkeit (97 % geben an, dass dies ein mittleres oder hohes Anliegen ist), Erfüllung der Kundenbedürfnisse (97 %), Beschleunigung der Auftragsabwicklung (89 %) und in den Umgang mit mehreren Auftragsabwicklungskanälen (85 %). Weitere wichtige Bereiche sind die Nutzung des verfügbaren Platzes, die Effizienz der Auftragsabwicklung, die Bestandsverwaltung und die Systemintegration. Diese Ergebnisse stimmen mit den Branchentrends überein, die darauf hindeuten, dass sich Lagerhäuser stark darauf konzentrieren, die richtigen Bestellungen zur richtigen Zeit an den richtigen Ort zu bringen.

Abbildung 1
Bewertung der Abwicklungsprozesse von Unternehmen

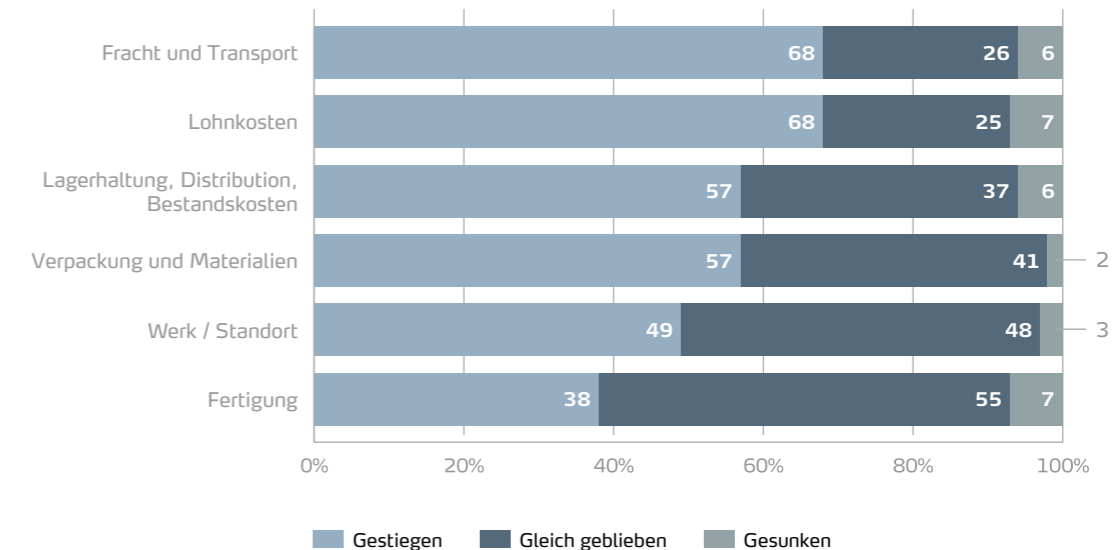


Veränderungen, die sich auf die Abwicklungskosten auswirken

Auf die Frage, inwiefern sich die Abwicklungskosten in den letzten 24 Monaten verändert haben, nannten die Befragten Fracht- und Transportkosten, Arbeitskosten sowie Lager- und Distributionskosten als die drei wichtigsten Bereiche, in denen Unternehmen jetzt mehr zahlen müssen.

Zum Beispiel zahlen 68 % der Unternehmen mehr für Frachttransport als im Jahr 2018, während ebenso viele Unternehmen höhere Lohnkosten haben. 57 % geben an, dass sie höhere Kosten für Lagerhaltung und Distribution zahlen und ebenso sagen 57 %, dass seit 2018 die Kosten für Verpackung und Material gestiegen sind. Insgesamt haben nur sehr wenige Unternehmen niedrigere Abwicklungskosten als noch vor zwei Jahren. Diese Ergebnisse stimmen mit den jüngsten Berichten von Modern Materials Handling überein, an denen Analysten, Berater und einzelne Unternehmen mitgearbeitet haben.

Abbildung 2
Bereiche, in denen sich die Abwicklungskosten in den letzten 2 Jahren verändert haben



Die größten Herausforderungen

Die größten Abwicklungsherausforderungen proaktiv angehen

Um die drängendsten Herausforderungen im Bereich Auftragsabwicklung und Distribution zu meistern, arbeiten 45 % der Befragten an der Verbesserung ihrer Prozessleistung. Die Prozessleistung ist ein Maß dafür, wie gut ein Prozess funktioniert, und konzentriert sich auf die Herstellung eines gleichbleibend hochwertigen Produkts oder einer Dienstleistung. Angesichts des zunehmenden Drucks im Online-Handel und in der Festigung des Personals bewerten die Unternehmen ihre Prozesse und suchen dann nach Möglichkeiten, die Dinge besser, schneller und intelligenter zu erledigen.

Weitere Möglichkeiten zur Verbesserung der Auftragsabwicklung und des Vertriebs sind personelle Veränderungen (bei 27 % der Befragten), die Implementierung oder Aufrüstung von Softwareanwendungen für die Auftragsabwicklung – einschließlich Warehouse Execution Systems oder WES (27 %), die Implementierung oder Aufrüstung von Technologien für die Auftragsabwicklung (24 %) und der Einsatz automatisierter Ware-zur-Person-Kommissionierungstechnologien (20 %). Unternehmen evaluieren auch Retourenmanagement-Prozesse, Zwischenböden zur Kommissionierung auf mehreren Ebenen und lichtgesteuerte/sprachgesteuerte Kommissionierwagen.

Mehr Technologie im Lager

Auf die Frage, welche Technologien zur Auftragsabwicklung sie in den nächsten 24 Monaten implementieren oder aufrüsten werden, antworteten 42 % der Befragten, dass sie Lagerverwaltungssysteme (Warehouse Management Systems, WMS) einsetzen werden, während 39 % Förder- und Sortiersysteme nutzen oder evaluieren und 38 % Kommissionierlösungen mit Funk (Radio Frequency) nennen. Etwa einer von drei Befragten ergänzte, dass in seinem Unternehmen derzeit viele verschiedene Systeme wie vertikale Lifte, vertikale und horizontale Karusselle, Transportmanagementsysteme (TMS) sowie Pick-to-Light-Systeme genutzt bzw. evaluiert werden.

Zu den anderen bereits genutzten oder zu evaluierenden Systemen und Anwendungen gehören Order Management Systems (OMS), sprachgesteuerte Kommissionierlösungen, Kipptablar, Kleinteilelager/Krane/Shuttles, automatisierte Lager- und Bereitstellungssysteme (Automated Storage and Retrieval Systems, ASRS), WES und Putwalls. Da der Mangel an qualifizierten Arbeitskräften immer größer wird, werden immer mehr Unternehmen diese und andere Systeme evaluieren und in sie investieren.

Abbildung 3
Maßnahmen, die Unternehmen ergreifen oder evaluieren, um Herausforderungen bei der Auftragsabwicklung oder Distribution zu bewältigen

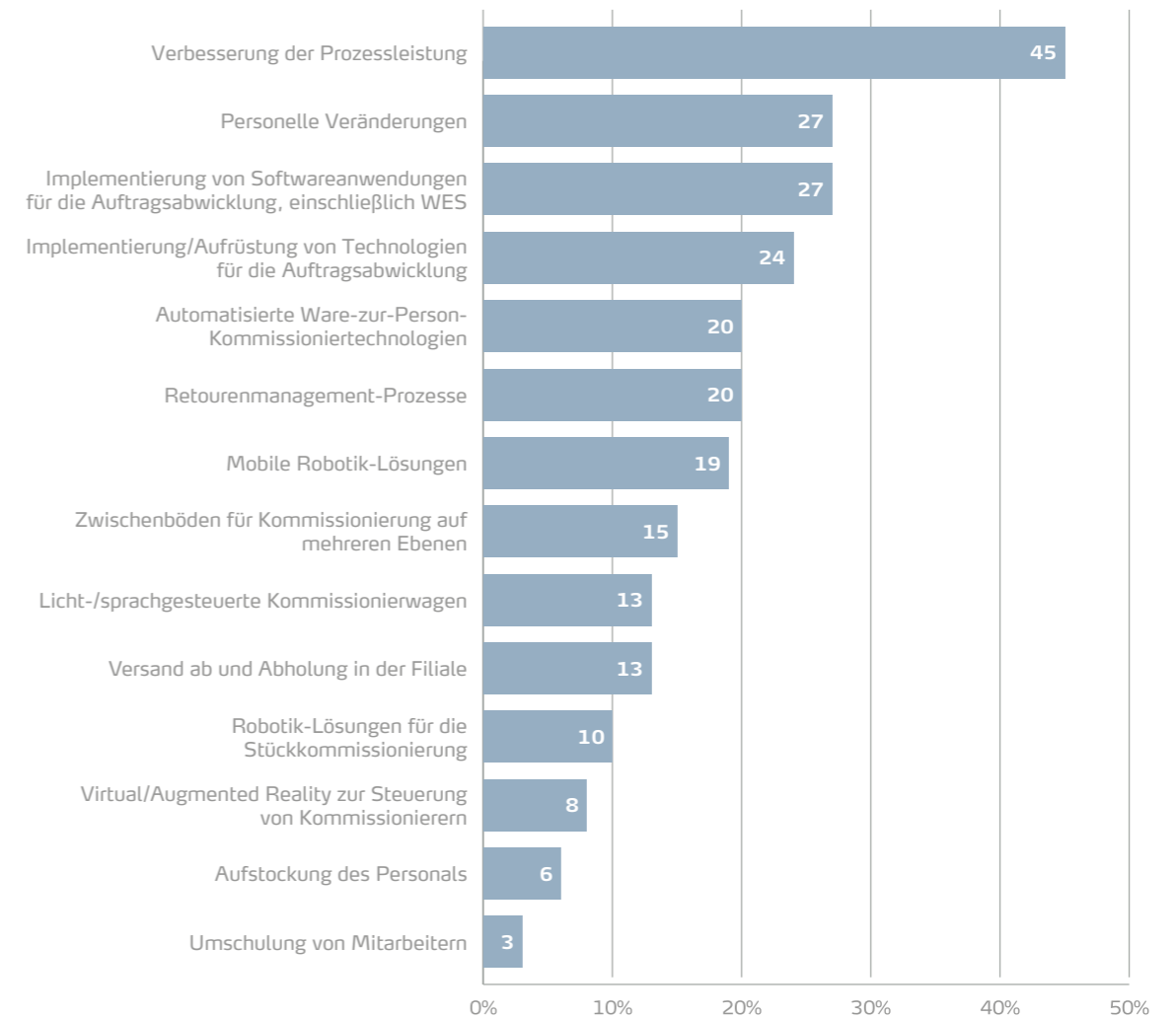
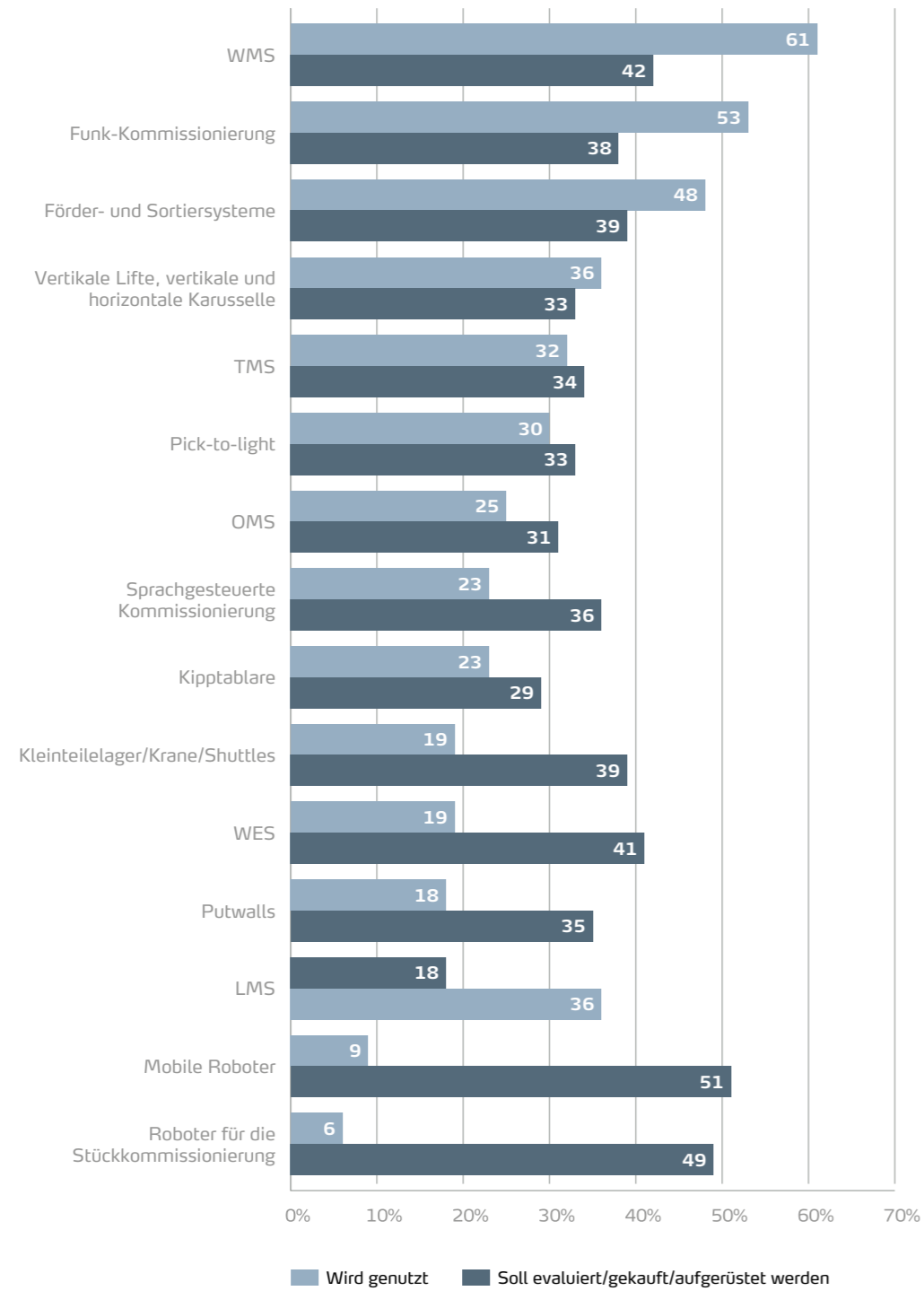


Abbildung 4
 Systeme und Anwendungen für die Auftragsabwicklung im Lager/Distributionszentrum, die derzeit im Einsatz sind bzw. innerhalb der nächsten 24 Monate evaluiert, gekauft oder aufgerüstet werden sollen



Der Einfluss des Online-Handels

Wenn der Online-Handel floriert, müssen sich Abläufe ändern

Dieser Forschungsbericht von Kardex zeigt, dass der Online-Handel, der bis 2021 weltweit ein Volumen von 5 Billionen USD erreichen wird, der Haupttreiber für die Herausforderungen bei der Auftragsabwicklung und Distribution ist. Der Online-Handel zwingt Unternehmen dazu, Aufträge schneller als je zuvor zu bearbeiten und gleichzeitig ein hohes Maß an Genauigkeit und Service zu gewährleisten und hat somit Auswirkungen auf jeden Winkel der modernen Abwicklungsprozesse.

Für 47 % der Befragten ist die größte Auswirkung des Online-Handels die Notwendigkeit, Aufträge schneller und zu geringeren Kosten zu erfüllen. 42 % geben an, dass die Kundenerwartungen an die Lieferung am selben oder nächsten Tag erfüllt werden müssen, während 25 % der Befragten die Verringerung von Fehlern bei der Auftragsabwicklung (bei gleichzeitiger Verbesserung der Genauigkeit) als ihre größte Herausforderung im Zusammenhang mit dem Online-Handel nennen. Darüber hinaus zählen die Komplexität des Auftragsmanagements (für 24 % der Befragten), mehrere Kanäle für die Auftragsabwicklung (21 %), die Suche nach Arbeitskräften (21 %) und die Verwaltung von mehr SKUs (18 %) zu weiteren Problemstellungen, die der Online-Handel mitsich bringt und die nicht zu vernachlässigen sind.

Der Online-Handel erzwingt eine Veränderung des Auftragsprofils

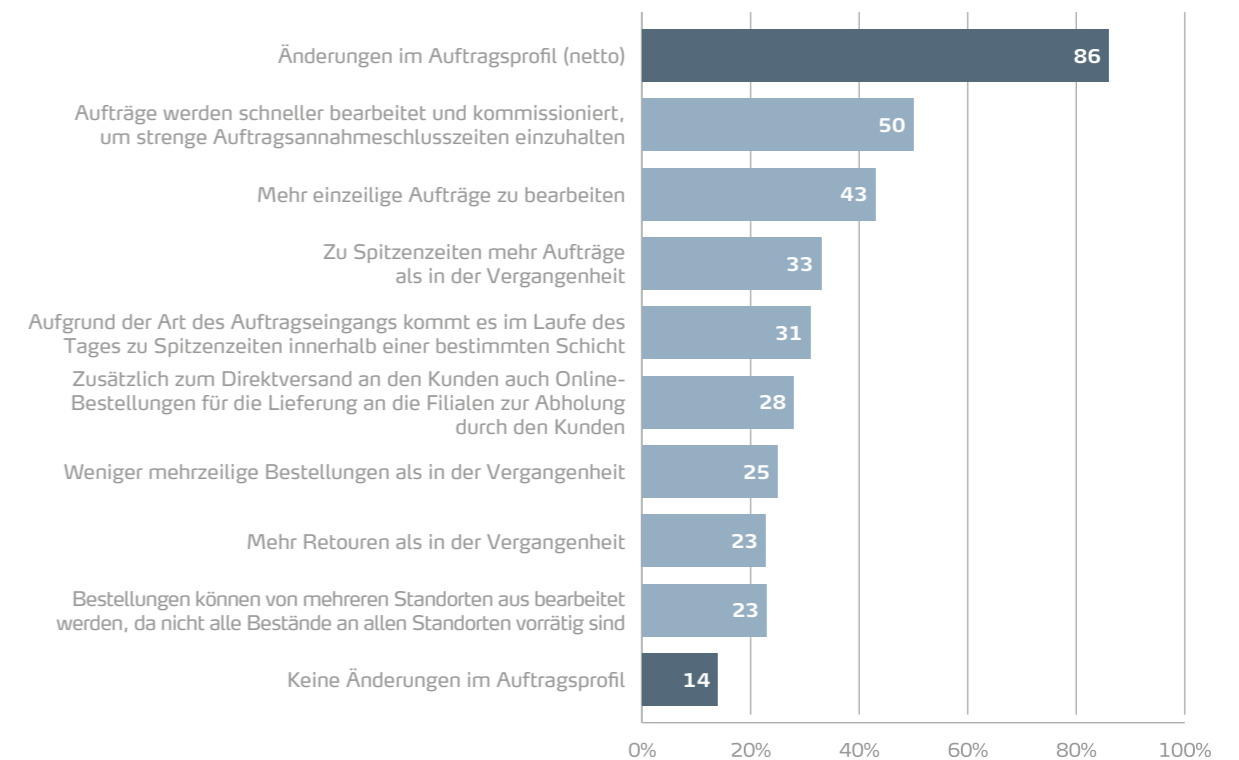
Der Begriff „Auftragsprofil“ beschreibt, wie Kunden Produkte bestellen und hat sich für 86% der Unternehmen aufgrund des Online-Handels verändert. 50 % der Befragten geben an, dass sie Bestellungen jetzt schneller bearbeiten und kommissionieren müssen, um strenge Auftragsannahmeschlusszeiten einzuhalten, während 43 % sagen, dass sie es mehr mit einzeligen Bestellungen (eine einzelne SKU pro Bestellung) zu tun haben.

33 % der Unternehmen bearbeiten jetzt zu Spitzenzeiten mehr Aufträge, während 31 % aufgrund der Art und Weise, wie die Aufträge im Laufe des Tages eingehen, Spitzenzeiten innerhalb einer bestimmten Schicht erleben. Als einer der wichtigsten Aspekte im Lager oder Distributionszentrum, ist der Schlüssel zum Erfolg bei der Kundenerfahrung die Kommissionierung geworden. Dies ist auch ein Bereich, in dem Unternehmen durch Automatisierung ziemlich hohe Arbeitskosteneinsparungen erzielen können.

Abbildung 5
Einfluss des Online-Handels auf Auftragsverwaltung, Auftragsabwicklung und Distributionsprozesse



Abbildung 6
Wie sich das Auftragsprofil von Unternehmen durch den Online-Handel verändert hat



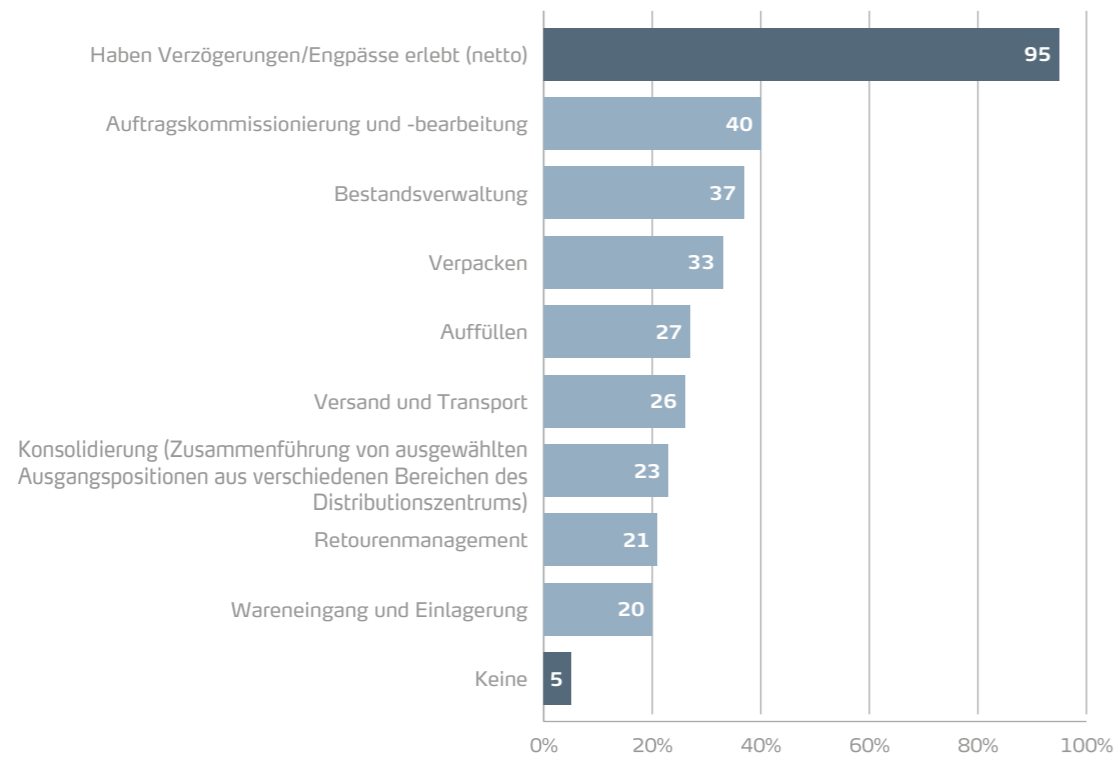
E-Auftragsabwicklung

Die Herausforderungen der E-Auftragsabwicklung

Die E-Auftragsabwicklung stellt das moderne Lager oder Distributionszentrum vor interessante neue Herausforderungen, wie diese neue Umfrage beweist. Ganze 95 % der befragten Unternehmen haben im letzten Jahr Verzögerungen oder Engpässe bei der Auftragsabwicklung erlebt. 40 % haben Probleme mit der Auftragskommissionierung und -bearbeitung, während 37 % mit der Bestandsverwaltung zu kämpfen haben.

Weitere Probleme bei der E-Auftragsabwicklung sind das Verpacken (bei 33 % der Unternehmen), das Auffüllen (27 %) sowie Versand und Transport (26 %). Diese Umfrageergebnisse verdeutlichen die wichtige Rolle der Kommissionierung und Verpackung im gesamten Abwicklungsprozess und zeigen die Auswirkungen von Verzögerungen und Engpässen für die Distributionszentren, die beim Online-Handel eine Balance zwischen Genauigkeit und Geschwindigkeit finden müssen.

Abbildung 7
Verzögerungen oder Engpässe in der Auftragsabwicklung

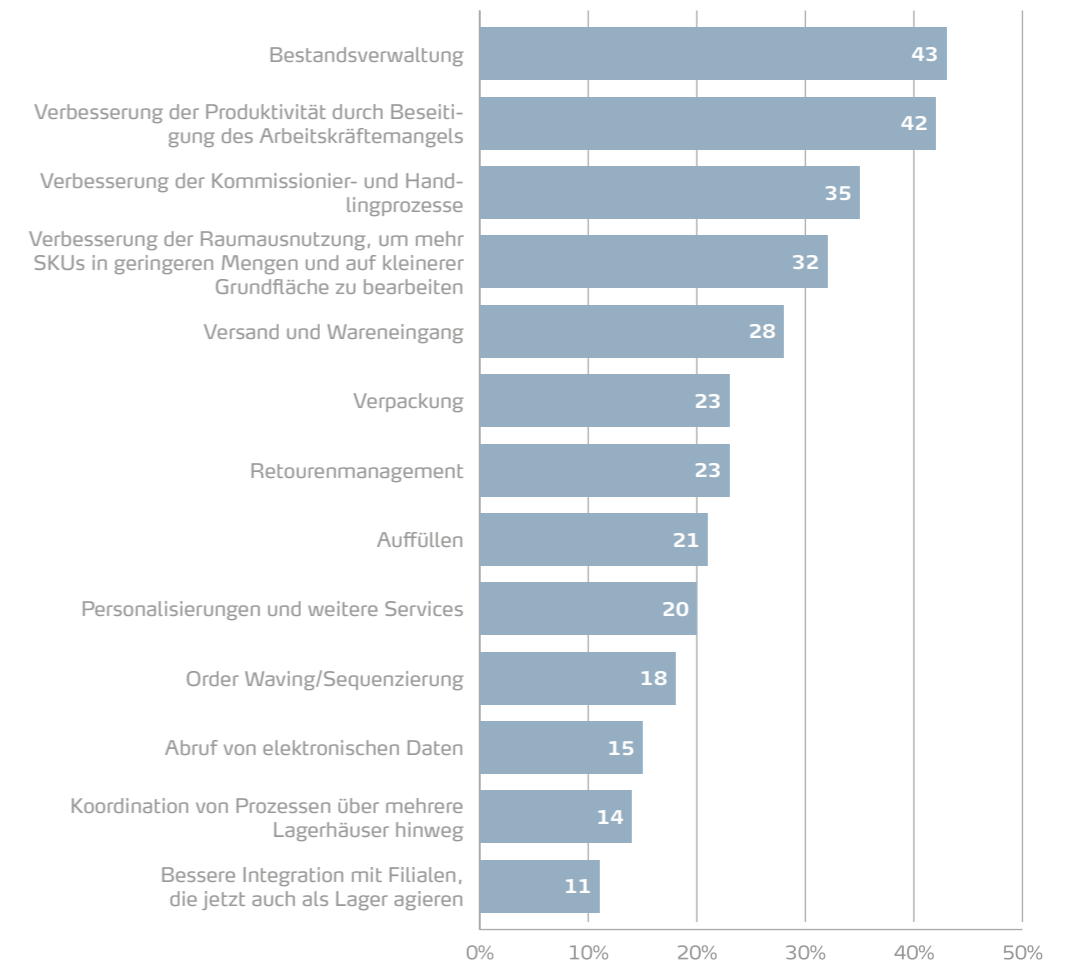


So wollen Unternehmen ihre Bestandsverwaltung verbessern

Die Bestandsverwaltung, eine wichtige Komponente für alle reibungslos funktionierenden Lager, ist einer der Bereiche, den die Lager- und Distributionsbetriebe in den nächsten zwei Jahren verbessern wollen. Etwas mehr als 4 von 10 Befragten geben an, dass sie die Produktivität durch Beseitigung des Arbeitskräftemangels verbessern wollen, während etwa ein Drittel die Kommissionier- und Handlingprozesse verbessern möchte. Einer von drei Befragten setzt sich auch für eine bessere Raumausnutzung ein (um mehr SKUs in geringeren Mengen und auf einer kleineren Grundfläche zu bearbeiten).

Weitere verbesserungsbedürftige Bereiche sind Versand und Wareneingang (bei 28 % der Unternehmen), Verpackung (23 %) und Retourenmanagement (23 %). Durch die Verbesserung einiger oder aller dieser Elemente können Unternehmen sowohl ihre B2C- als auch ihre B2B-Kunden effizienter bedienen.

Abbildung 8
Aspekte der E-Auftragsabwicklung und Vertriebsabläufe, die Unternehmen in den nächsten 24 Monaten verbessern möchten



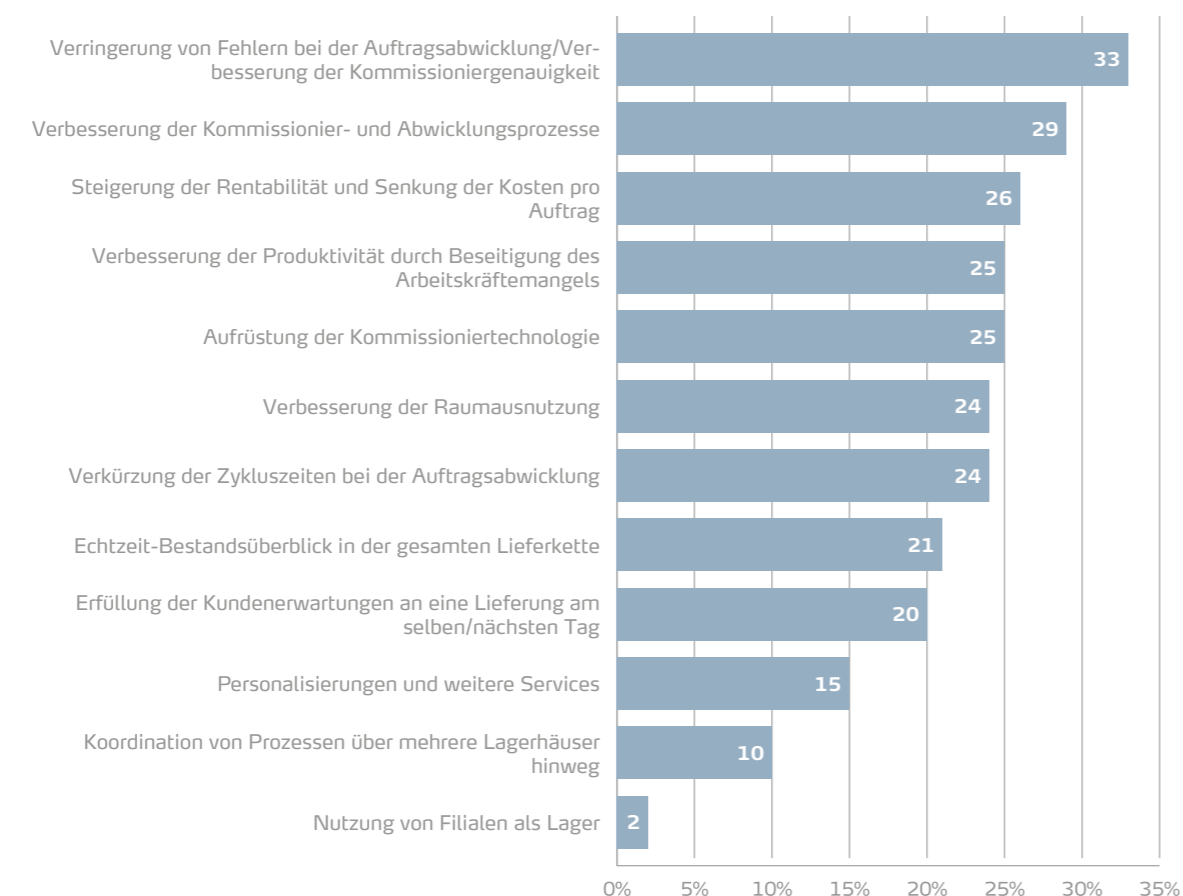
Zukünftige Prioritäten

Die wichtigsten Prioritäten bei E-Auftragsabwicklung und Distribution

Ein Blick in die Zukunft zeigt, dass Lagerleiter ihr Augenmerk auf kontinuierliche Verbesserungen und operative Effizienz richten. Bei der Bewertung ihrer Roadmaps für 2020 geben 33 % der Unternehmen an, dass ihre wichtigsten Ziele im Bereich E-Auftragsabwicklung/Distribution die Reduzierung von Fehlern bei der Auftragsabwicklung sowie die Verbesserung der Kommissioniergenauigkeit sein werden. 29 % wollen die Kommissionierprozesse verbessern, 26 % konzentrieren sich auf die Steigerung der Rentabilität und die Senkung der Kosten pro Auftrag und 25 % wollen die Produktivität verbessern.

Ein Viertel der Befragten legt den Fokus für 2020 auf die Aufrüstung der Kommissioniertechnologie oder die Optimierung der vorhandenen Fläche. Weitere Schwerpunkte sind die Verkürzung der Zykluszeiten der Auftragsabwicklung, die Schaffung von einem Echtzeit-Bestandsüberblick innerhalb der Lieferkette und die Lieferung am selben oder nächsten Tag. Insgesamt scheinen die Kommissionierung und die Auftragsabwicklung die beiden größten Bereiche zu sein, die die Unternehmen in diesem Jahr verbessern wollen.

Abbildung 9
Die wichtigsten Prioritäten im Bereich E-Auftragsabwicklung und Distribution in den nächsten 12 Monaten



Automatisierung ist der Schlüssel

Mit dem anhaltenden Wachstum des Online-Handels wird sich der Druck auf moderne Lager und Distributionszentren weiter verschärfen. Gleichzeitig werden Probleme wie der Arbeitskräftemangel, anhaltende Handelskriege, höhere Frachtkosten, steigende Immobilienkosten und eine veraltete Gebäudeinfrastruktur den Lager- und Logistikmanagern das Leben weiterhin schwer machen.

Um mithalten zu können, evaluieren Unternehmen derzeit die neuesten Technologielösungen, implementieren automatisierte Systeme und entwickeln neue Wege, um unter allen Bedingungen effizienter zu arbeiten. Das *Wall Street Journal (WSJ)* berichtet, dass „Logistikunternehmen, die sich früher weitgehend auf menschliche Arbeitskräfte verlassen haben, jetzt autonome Gabelstapler, selbstfahrende Wagen und andere Technologien testen, die die Effizienz verbessern und die Kosten senken sollen, indem sie repetitive Aufgaben automatisieren und daher die Mitarbeiter für die komplexeren Aufgaben zur Verfügung stehen.“¹

Laut WSJ gab es seit 2015 in US-amerikanischen Unternehmen, die sich mit Robotik und Automatisierung in der Logistik beschäftigen, Venture-Capital-Deals in Höhe von 1,2 Milliarden USD. Allein im Jahr 2019 wurden 357,2 Millionen USD in diese Kategorie investiert, zu der auch Startups für selbstfahrende LKWs und Unternehmen, die sich auf Frachtdaten und deren Verfolgung spezialisiert haben, gehören. Der breitere Markt für die Lager- und Logistikautomatisierung überstieg 2019 53 Milliarden USD und wird 2023 auf über 80 Milliarden USD steigen.

Dies sind nur einige der Anzeichen, die auf ein wachsendes Interesse an der Lagerautomatisierung hindeuten, da immer mehr Unternehmen nach Möglichkeiten suchen, ihre wachsenden Aktivitäten im Online-Handel mit den sich ändernden Kundenanforderungen und dem Arbeitskräftemangel in Einklang zu bringen. Indem sie ihre menschlichen Arbeitskräfte mit automatisierten Geräten und Software unterstützen, machen sich intelligente Unternehmen jetzt schon für langfristige Erfolge unter allen wirtschaftlichen und geschäftlichen Bedingungen bereit.

¹ The Wall Street Journal; Warehouse Robotics Startups Drawing Bigger Investor Backing; Jennifer Smith; 7. Januar 2020

Untersuchungsmethode

Diese Untersuchung wurde im Dezember 2019 und im Januar 2020 von der Peerless Research Group im Auftrag von Modern Materials Handling für Kardex Remstar durchgeführt. Sie wurde über das Internet unter den Abonnenten der Zeitschrift „Modern Materials Handling“ durchgeführt. Die Befragten waren präqualifiziert, da sie an Entscheidungen für die Lager/Distributionszentren ihres Unternehmens beteiligt waren.

Die Ergebnisse basieren auf Informationen, die von 147 Führungskräften von Unternehmen und Abteilungen, der Lager- und Logistikleitung sowie der Betriebsleitung gesammelt wurden. Die Befragten, die in der Fertigung, im Groß- und Einzelhandel, im Online-Handel oder bei einem Drittanbieter von Logistikdienstleistungen beschäftigt sind, arbeiten in Lagern/Distributionszentren mit einem durchschnittlichen Jahresumsatz von 691 Millionen USD und einer durchschnittlichen Größe von 34.040 m².