



Inside ELV – oder wie Qualität entsteht

Teil 6

30 Jahre Technik erleben – dieses Credo des ELV-Jubiläumjahres ist für uns Anlass, unseren Lesern und Kunden während dieses Jahres einen tieferen Einblick in die Entstehungsgeschichte der im Hause entwickelten Produkte zu geben, bis sie diese schließlich in den Händen halten können. Der abschließende Teil der Serie beschäftigt sich mit der Logistik, die anläuft, sobald die Bestellung des Kunden das Versandhaus erreicht.

Bestellt, verpackt, geliefert

Kaum sind die neuen Produkte bekannt gemacht, treffen auch schon die ersten Bestellungen ein – per Telefon in unserem firmeneigenen Bestellzentrum (Abbildung 1), zunehmend per Internet, aber auch traditionell per Post und Fax. Gleichzeitig trifft die Ware im ebenfalls firmeninternen Logistikzentrum ein, wird dort entladen, sortiert, geprüft, stichpro-



Bild 1: Die hauseigene Bestellannahme bearbeitet alle Bestellungen

benartig von der Qualitätssicherung auf Einhaltung aller Vorgaben untersucht. Dies betrifft natürlich auch die Waren der Zulieferer und anderer Hersteller. Disponenten wachen per Warenwirtschaftssystem über den Warenfluss, gehen Verspätungen oder Liefer- und Qualitätsmängeln nach, ordern je nach Verkaufszahlen nach und halten das Produktmanagement ständig auf dem aktuellen Stand.

Auf der anderen Seite sorgen fleißige Hände in der Bestellannahme dafür, dass alle Daten ordnungsgemäß erfasst, Bestellungen mit dem auslieferungsfähigen Warenbestand verglichen werden und ein vollständiger Datensatz für die Bestellung inkl. Versanddaten, Rechnung, Lieferschein usw. per Warenwirtschaftssystem in den Versand gelangt. Dabei gilt es, zahlreiche Kriterien zu beachten, wie verschiedene Zahlungsarten, ELV-Card, verschiedene Versandländer, Teilzahlungskäufe, Firmen- und Großkunden usw.

Bei telefonischer Bestellung gibt es zusätzlich eine sofortige Lieferauskunft, bei der Internet-Bestellung ist die Verfügbarkeit ebenfalls sofort zu sehen.

Ist ein Artikel nicht sofort lieferbar, wird am Telefon ein voraussichtliches Lieferdatum genannt. Verzögert sich eine Auslieferung, so benachrichtigt das Versandhaus den Besteller umgehend.

Wer übrigens bis 18.00 Uhr telefonisch oder per Internet bestellt, dessen Bestellung verlässt, falls lieferbar, noch am gleichen Tag das Haus – ohne Aufpreis.



Bild 2: ELV-TimeMaster ist eines der Produkte der Industriesparte von ELV, der ELV-Systemtechnik

Ohne Papier in die Kiste mit SpeedyPick

Ein Stichwort zu dem, was nun passiert, ist bereits gefallen: Warenwirtschaftssystem. Dieses EDV-System verwaltet alle Vorgänge rund um die Waren, von der bestellten Menge, über die Anlieferung, die Einlagerung, die Verwaltung, Lagermengen, Liefertermine, die Kommissionierung, Rechnungslegung, Versand und viele andere Teilbereiche, die es zu überwachen und zu steuern gilt. Der von der Bestellannahme zusammengestellte Datensatz ist jetzt die Grundlage dafür, dass sich eine faszinierende Technik in Gang setzt – die Lagersteuerung. Hier tut sich eine weitere ELV-Welt auf – die ELV-Industrietechnik-Sparte [1]. Die hier im eigenen Hause entwickelten und gefertigten Produkte „TimeMaster“ (Abbildung 2) und „SpeedyPick“ richten sich an Unternehmen.

„TimeMaster“ ersetzt die Stechuhr durch den modernen Transponder und ist eine komplette Lösung für die Personalzeiterfassung und Zutrittssteuerung. Das System hat bereits über 12.000 Kunden gefunden und verkörpert ein hocheffizientes, einfach installier- und bedienbares Personal-Administrationssystem, das sich insbesondere auch flexiblen Arbeits- und Betriebszeitregelungen anpasst und die automatisierte Arbeitszeitverwaltung von bis zu 9.999 Mitarbeitern einfach macht.

„SpeedyPick“ hingegen ist ein belegloses Kommissioniersystem, das sich seit Jahren bereits im eigenen Haus und bei zahlreichen Industriekunden bewährt hat. Wo, wenn nicht in einem großen Versandhaus und mit guten Ingenieuren im Rücken, lässt sich wohl das perfekte System entwickeln, das den Weg der Ware vom Regalfach aus dem Hochregallager in den Versandkarton maximal perfektioniert und verkürzt?

„SpeedyPick“ steht im Mittelpunkt des weiteren Versandablaufs. Bei der Anlieferung sortiert in einem modernen Lager eine Lagersoftware die Waren in ein Hochregallager (Abbildung 3) ein. Durch die Verknüpfung mit dem Warenwirtschaftssystem wird die benötigte Ware automatisch auf den Weg ins Kommissionierlager (Abbildung 4) geschickt. Hier laufen die für jeweils einen Auftrag „personalisierten“ Versandboxen durch den Bereich der Kommissionierer, auch „Pick-Zonen“ genannt. Die Lagersoftware steuert die Ware einem Fach im Kommissionierlager zu, das der Kommissionierer, der „Picker“, erreichen kann. Gleichzeitig leuchtet im SpeedyPick-Terminal (Abbildung 5) die für den jeweils davor



Bild 3: Hier weiß nur der Computer, wo was liegt – das Hochregallager, aus dem die Ware automatisch zur Kommissionierung abgerufen wird.



Bild 4: Im Kommissionierlager wird die Ware den einzelnen Pickzonen so zugesteuert, dass eine sehr schnelle Auftragsbearbeitung stattfinden kann.



Bild 5: Vorteil „SpeedyPick“ – extrem einfach zu bedienen, keine Fehler möglich, und schnell!



Bild 6: Letzte Station vor dem Versand, das Versandlager

stehenden Auftrag zu entnehmende Menge auf. Die muss der Picker nur noch entnehmen, die Entnahme durch einen Tastendruck quittieren, eventuelle Fehlmengen sofort eingeben und die Ware in die zugehörige Versandbox legen. Gleichzeitig wird die Entnahme ins Warenwirtschaftssystem aufgenommen, das so exakt die jeweilige Lagermenge erfassen kann. Damit entfallen auch die sonst in einem Lager von Zeit zu Zeit vorzunehmenden Inventuren, das Lager wird quasi permanent einer elektronischen Inventur unterzogen. Das System sorgt auch dafür, dass die Picker in ihrem Arbeitsbereich gleichmäßig ausgelastet sind, keine unnötigen Wege gehen müssen, auch die Ware keine unnötig langen Transportwege zurücklegen muss.

Hier gibt es also keinen Kommissionierer mehr, der mit der Bestellliste in der Hand durch das Lager läuft und die Bestellung zusammenstellt.

Der Vorteil eines solchen Systems liegt auf der Hand: Es ist sehr schnell, es gibt (auch durch permanente Selbstkontrolle) keine Kommissionierfehler und es funktioniert tatsächlich völlig beleglos. Rechnung und Lieferschein sowie Versandaufkleber erscheinen erst ganz zum Schluss, wenn es in den Versandkarton geht. Damit ist auch schon die Endstation für das Paket erreicht, nach dem Verpacken geht es unmittelbar zum Versand (Abbildung 6) – mehrmals täglich werden die Sendungen durch die Versanddienstleister abgeholt, zuletzt am Tage so, dass die am gleichen Tage aufgegebenen Bestellungen am nächsten Tag den Besteller erreichen können.

Und danach?

Ja, nicht immer ist die Arbeit für das Haus mit dem Versand an den Kunden getan. ELV verkauft technische, immer komplexer werdende Produkte, die mitunter auch eines Services oder einer Beratung, auch vor einem Kauf, bedürfen.

Viele konkrete Standardprobleme sind auf unserer noch recht jungen FAQ-Seite [2] im Internet beantwortet, „für den Rest“ ist unser Technischer Kundenservice zuständig, der auf allen gängigen Medien und auch persönlich per Telefon zur Verfügung steht und sich jedes Problems annimmt. Hier arbeiten Elektronikfachleute, die tatsächlich fachkundig sind und einen schnellen und direkten Draht zu den Entwicklern und

Spezialisten im Haus haben. An diese Abteilung gehen auch Geräte, die mit Defekten oder anderen Problemen zurückgeschickt werden, damit Fehler analysiert und abgestellt werden können (Abbildung 7).

Viele Probleme lassen sich aber auch über den ständig erweiterten Service-Bereich der ELV-Internet-Seite klären. Hier finden sich Bau- und Bedienungsanleitungen ebenso wie Reparaturhinweise, vornehmlich für Bausätze, ein Software-Download-Bereich sowie Service-Bereiche für Reparaturen und Ersatzteile. Hier findet man z. B. auch viele Spezialteile von Bausätzen, die man sonst nicht ohne Weiteres im Handel erhält. Auch ein Schaltungsservice für Original-Hersteller-Unterlagen fast aller Geräte der Unterhaltungselektronik sowie der wohl größte deutsche Ersatzteilservice für Unterhaltungselektronik, TK-, PC- und Haustechnik sind hierüber erreichbar – Service weit über den eigenen Tellerrand hinaus!

Damit schließt unsere Story zu 30 Jahren ELV, die Ihnen, liebe Leser, einen tieferen Einblick geben sollte, wie ELV „tickt“, auf welch vielfältigen Gebieten die einstmalige kleine ostfriesische Elektronikfirma sich zu einem globalen innovativen Konzern entwickelt hat. Und wir bleiben für Sie dran – versprochen!

ELV

[1] www.elv-systemtechnik.de

[2] www.faq.elv.de



Bild 7: Ein wichtiges Thema bei der Kundenbetreuung: Service – ob rund um die Uhr per Internet oder persönlich