

SUCCESS IS  
MADE BY  
INNOVATIVE  
CHANGES

Die Bewerbung von KOMSA  
und LogistikPlan für den  
Deutschen Logistik-Preis 2018



# INHALT

<b>1 Die KOMSA-Story: vom Bauernhof zum Multi-Channel-Distributor</b> .....	<b>3</b>	4.2 Das digitale Logistiksystem von KOMSA.....	10	6.5 Blickpunkt Nr. 3 Qualität und Wirtschaftlichkeit .....	15
1.1 Wegbegleiter der Digitalisierung.....	3	4.3 Starke IT-Expertise im eigenen Haus: die KOMSA-Systemwelt im Überblick.....	11	6.6 Blickpunkt Nr. 4 Nachhaltigkeit für Mitarbeiter, Umwelt und Region.....	16
1.2 Wertstrom hinter den Kulissen: die KOMSA-Logistik für die ITK-Branche .....	4	4.4 Besondere Effekte.....	11	6.7 Blickpunkt Nr. 5 Skalierbarkeit für Infrastruktur, Gebäude und Technik.....	17
<b>2 Innovation trifft High-Speed: die Digitalbranche setzt auf Logistik</b> .....	<b>5</b>	<b>5 Unsere Roadmap: gedacht – geplant – gebaut</b> .....	<b>12</b>	6.8 Blickpunkt Nr. 6 Vorbildlicher Brandschutz mit Sauerstoffabsenkung .....	17
2.1 Unsere Welt wird digital.....	5	5.1 Partner für KOMSA: LogistikPlan - Von der Standortstrategie bis zur Inbetriebnahme .....	12	<b>7 Die Zukunft beginnt heute: Logistics-Know-How für Neugierige</b> .....	<b>18</b>
2.2 Die Herausforderung: vom Logistik-Patchwork zur Performance-Plattform .....	6	5.2 KOMSA Projektmanagement: mit Organisation und Planung zum Erfolg .....	12	7.1 Geteiltes Wissen ist gemeinsamer Fortschritt.....	18
<b>3 Das Konzept: Service-, Repair- &amp; Versandlogistik unter einem Dach</b> .....	<b>7</b>	<b>6 Die Fakten sprechen für sich: unsere Erfolgsbilanz</b> .....	<b>13</b>	7.2 Vier Offerten für den Know-How-Transfer .....	19
3.1 Hoch hinaus: neues Hochregal als zentrales Nachschublager .....	7	6.1 Aus Konzept wird Realität .....	13	<b>8 Ansprechpartner &amp; Kontaktdaten</b> .....	<b>20</b>
3.2 Kürzeste Wege, kleinste Fläche, größte Leistung: das AutoStore-Konzept .....	8	6.2 Was bedeutet das neue Logistikkonzept für unsere Kunden?.....	13		
3.3 Automatisierung aller zeitkritischen Logistikprozesse.....	9	6.3 Blickpunkt Nr. 1 Innovation – Hauptmotiv der Unternehmensentwicklung .....	14		
<b>4 Die Digitallogistik von KOMSA</b> .....	<b>10</b>	6.4 Blickpunkt Nr. 2 Performance bis zum späten Abend .....	14		
4.1 Prozessqualität durch digitale Vernetzung .....	10				

# 1 DIE KOMSA-STORY: VOM BAUERNHOF ZUM MULTI-CHANNEL-DISTRIBUTOR

## 1.1 Wegbegleiter der Digitalisierung

Es sind die Neugier auf neue Technologien und die Leidenschaft zum Verkaufen, die uns in die dynamisch wachsende Digitalbranche geführt haben – den mittlerweile größten Industriezweig in Deutschland. Mit jedem Fortschritt haben wir unser Produktsortiment erweitert und ein breites Spektrum an Dienstleistungen aufgebaut, die unsere Industrie- und Handelspartner von Aufgaben abseits ihres Kerngeschäfts entlasten. Gestartet sind wir mit dem Verkauf von Handys. Heute zählen auch Tablets, Navigationsgeräte, smarte Uhren, Produkte für ein vernetztes Zuhause bis hin zu großen Telefonanlagen für Unternehmen und jede Menge Zubehör zu unserem Sortiment. Dazu kommen Dienstleistungen wie die komplette Logistik, Marketing, Kundenservice, technischer

Support, Reparatur, Produktveredelung und vieles mehr. 250 Hersteller aus der ganzen Welt vertrauen auf unsere Vertriebs- und Servicestärke.

Die Geschichte von KOMSA beginnt 1992 auf einem Bauernhof im sächsischen Hartmannsdorf. Der gebürtige Schwede Dr. Gunnar Grosse gründete mit drei ambitionierten jungen Männern ein Unternehmen, das den Aufbau des Mobilfunk-Händlernetzes in Deutschland unterstützte. Als Pioniere begleiteten sie bereits damals die Digitalisierung mit Rat und Tat. KOMSA – inzwischen eine Unternehmensgruppe mit 1.700 Mitarbeitern – ist seit mehr als 25 Jahren Wegbegleiter und Wegbereiter der Digitalisierung.



**Der KOMSA-Hauptsitz im sächsischen Hartmannsdorf.**



IMAGEFILM  
HARTMANNSDORF

KOMSA-Hauptsitz



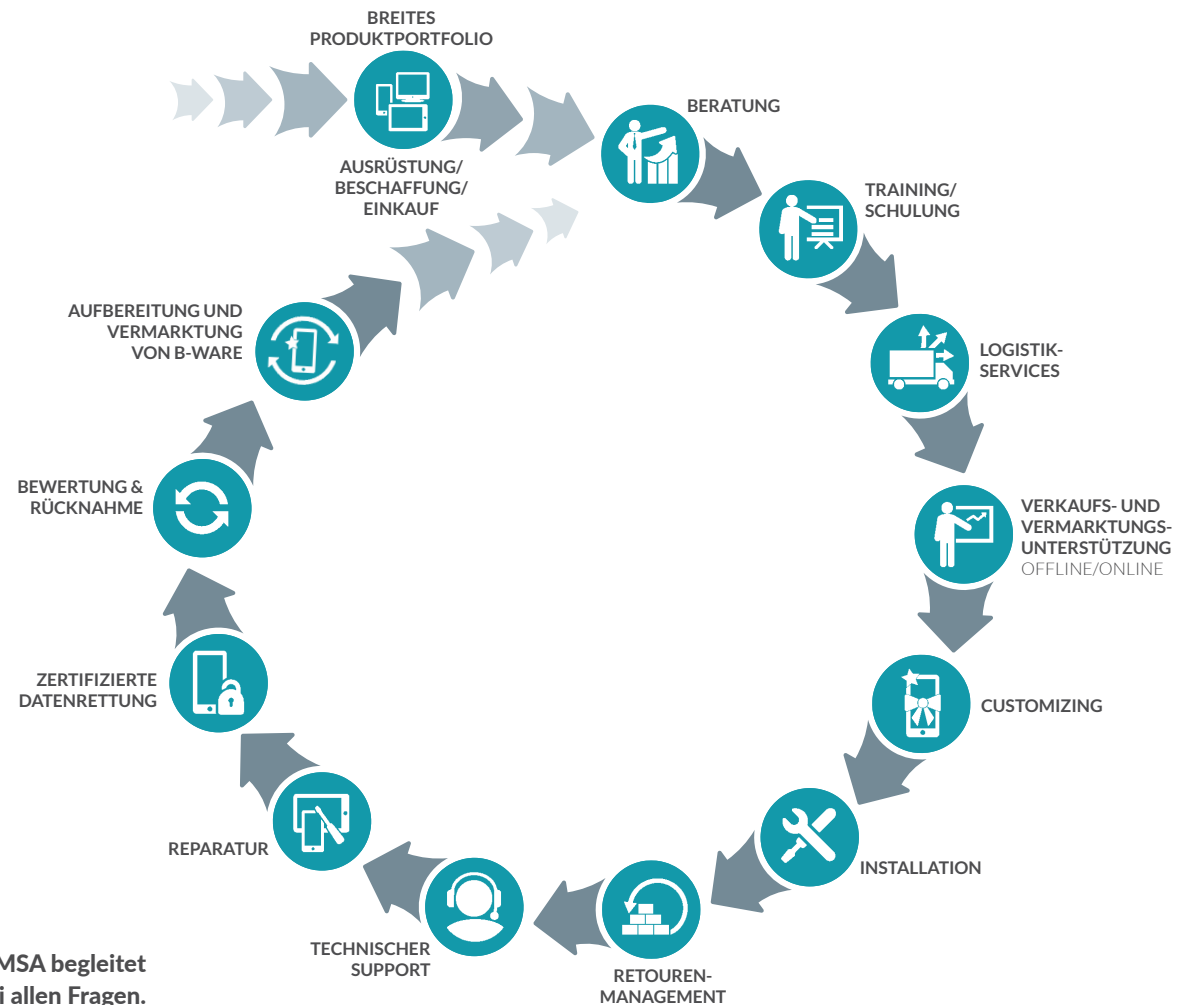
# 1 DIE KOMSA-STORY: VOM BAUERNHOF ZUM MULTI-CHANNEL-DISTRIBUTOR

## 1.2 Wertstrom hinter den Kulissen: die KOMSA-Logistik für die ITK-Branche

Es ist gut möglich, dass Sie schon einmal mit uns zu tun hatten, ohne dass Sie es bemerkt haben. Denn als Großhändler kaufen wir ein und verkaufen wieder. Wir bringen die Produkte dahin, wo Sie sie als Endverbraucher erwerben. Egal ob online, im Fachhandel oder beim Systemhaus – mehr als 20.000 Händler in Deutschland und in Polen nutzen unser Sortiment. Wir verstehen uns dabei als „Alles aus einer Hand“-Partner – für alle Fragen rund um den Verkauf von Telekommunikations- und IT-Produkten an private oder gewerbliche Endverbraucher. Mit einem umfassenden Dienstleistungsangebot sorgt die KOMSA-Logistik dafür, dass die Produkte unserer Industriepartner mit höchster Geschwindigkeit, Pünktlichkeit und Qualität zu Handelspartnern und Endkunden gelangen.

Zusätzlich zum Ein- und Verkauf beraten wir unsere Handelspartner, schulen, vermarkten, unterstützen im Verkauf, veredeln, konfigurieren, beliefern, installieren, helfen bei technischen Problemen, nehmen Produkte zurück, reparieren und bereiten sie wieder auf. Dabei können sich unsere Kunden darauf verlassen, dass wir alles geben, um sie erfolgreicher zu machen. Ausgehend vom Versprechen in den 1990er Jahren, Bestellungen innerhalb von 24h zu liefern, hat es das Unternehmen heute geschafft die Prozesse weitreichend zu verknüpfen und Abläufe der Distribution, des After-Sales und Repair in ein physisches und logisches System zu integrieren.

Unser Tochterunternehmen w-support.com beispielsweise – einer der führenden Reparaturdienstleister für digitale Mobilgeräte in Deutschland – bearbeitet bis zu einer Million Reparatureingänge pro Jahr. Mobiltelefone, Smartphones und Tablets aller namhaften Hersteller werden von speziell ausgebildeten Technikern instand gesetzt. Die außerordentliche Schnelligkeit, Transparenz und Qualität zeichnet KOMSA als einen der führenden Dienstleister der Informations- und Telekommunikationsbranche aus – vor allem auch dank seiner ausgefeilten Systemkompetenz und Logistikprozesse.



**Der Produkt- und Dienstleistungslebenszyklus - KOMSA begleitet seine Kunden und Partner in allen Stationen und bei allen Fragen.**

# 2 INNOVATION TRIFFT HIGH-SPEED: DIE DIGITALBRANCHE SETZT AUF LOGISTIK

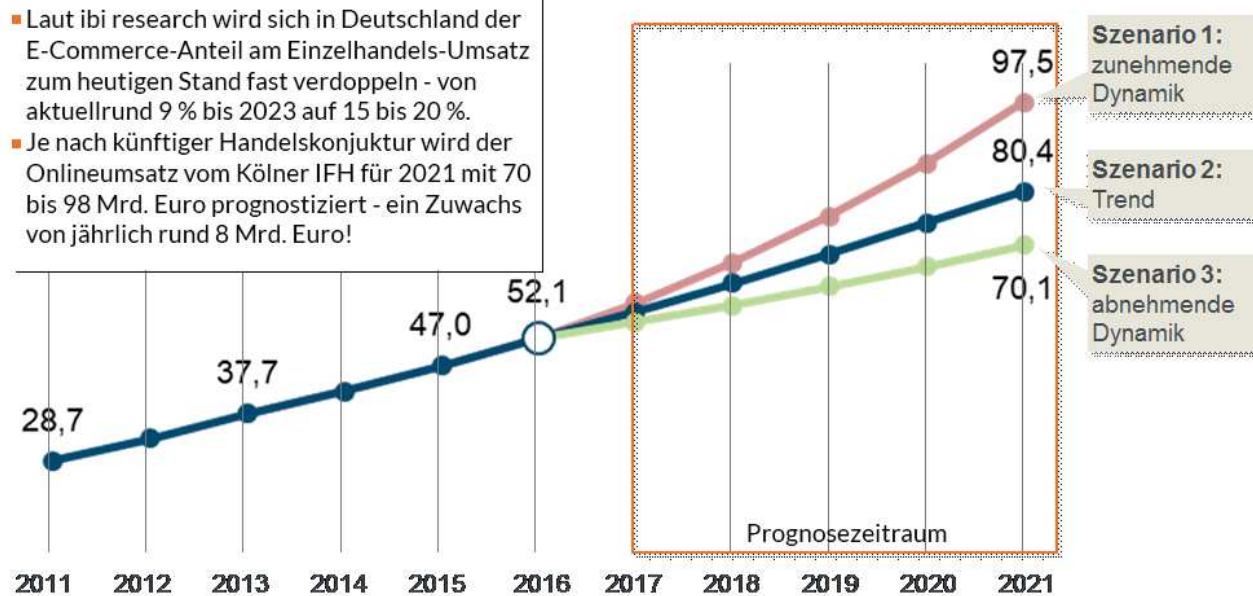


www.karlo.de

## 2.1 Unsere Welt wird digital

Ob autonomes Fahren oder Industrie 4.0, digitales Lernen oder mobiles Arbeiten – die digitale Transformation ist allgegenwärtig und bringt tiefgreifende Umbrüche für Wirtschaft und Gesellschaft. Gleichzeitig wandelt sich die gesamte Handelsbranche und mit ihr die Welt der Logistik. Allein in Deutschland wird sich das Marktvolumen im Onlinehandel von 2011 bis 2022 auf 80 Mrd. Euro etwa verdreifachen, darunter ein Zuwachs auf 23 Mrd. Euro allein für Elektronikprodukte. Keine andere Branche kennt derzeit auch nur ähnliche hohe Wachstumsraten! Um diese Herausforderung zu meistern, bekommt Logistik eine größere Bedeutung als je zuvor. KOMSA nutzt das Werkzeug der Digitalisierung aktiv seit den 1990er Jahren und setzte als einer der ersten Anbieter der Branche bereits seit 1996 auf einen Onlineshop.

- Laut ibi research wird sich in Deutschland der E-Commerce-Anteil am Einzelhandels-Umsatz zum heutigen Stand fast verdoppeln - von aktuell rund 9 % bis 2023 auf 15 bis 20 %.
- Je nach künftiger Handelskonjunktur wird der Onlineumsatz vom Kölner IFH für 2021 mit 70 bis 98 Mrd. Euro prognostiziert - ein Zuwachs von jährlich rund 8 Mrd. Euro!



Jährliches Wachstum im Onlineumsatz in Deutschland liegt bis 2021 bei ca. 6,5%

Quelle: Institut für Handelsforschung (IFH) Köln / HDE-Monitor

# 2 INNOVATION TRIFFT HIGH-SPEED: DIE DIGITALBRANCHE SETZT AUF LOGISTIK

## 2.2 Die Herausforderung: vom Logistik-Patchwork zur Performance-Plattform

KOMSA ist seit seiner Gründung 1992 mit dem Markt gewachsen – und der Markt mit KOMSA. Neue Sortimente, neue Kunden und neue Dienstleistungen erforderten innovative Lösungen, optimierte Prozesse und mehr Flächen. In der jungen Mobilfunkbranche waren Strukturen und Abläufe für eine effiziente Abwicklung von Anfragen quasi nicht vorhanden. Sie mussten erdacht, errichtet und permanent justiert werden. Innerhalb von 25 Jahren Unternehmensgeschichte ist das **Sortiment auf mehr als 30.000 Artikel** gewachsen. Die Güter wurden aus Platzmangel in **fünf im Ort verteilten Gebäuden** gelagert und dezentral versandt. Die Herausforderung: **aufwändige Mehrpaketsendungen, hohe interne Transport- und Lagerkosten und extreme Anstrengungen zur Erreichung akzeptabler Durchlaufzeiten und Liefertreue.**

Mit wachsendem Artikelspektrum sowie immer stärker **individualisierten Prozessanforderungen** unserer Kunden stiegen die **Kapazitätsengpässe** für Lagerung und Auftragsbearbeitung. Ein weiteres **Wachstum** in den bestehenden Strukturen war **ausgeschlossen**. Auch die **räumliche Trennung** der Werkstätten für Reparatur und Aufbereitung von mobilen Endgeräten verursachte einen hohen internen Transportaufwand. Von 5:00 bis 23:00 Uhr musste mit eigenen Fahrzeugen über Gebäudegrenzen und öffentlichen Verkehrsraum hinweg - bei Wind und Wetter - gefahren werden. Die **Prozesse wurden zunehmend unflexibel und konnten Schwankungen im Auftragsvolumen nur schwer standhalten.**

Gemeinsam mit LogistikPlan hat KOMSA deshalb eine langfristige Standortstrategie entwickelt: Lagerkapazitäten, der Versand und die After-Sales-Prozesse für Retouren, Reparatur und Aufbereitung sollen im zentralen Gebäude „Beta“ gebündelt werden. Die Idee dahinter: vom Wareneingang über die Retourenannahme und Reparaturdurchführung, die Lagerung und dem Warenversand könnten alle zeitkritischen Logistikprozesse künftig innerhalb einer Gebäudestruktur zusammengeführt werden. So würde die Logistikkapazität deutlich erweitert und der Auftragsdurchlauf signifikant beschleunigt werden.

„Das Schwierige für ein Unternehmen ist nicht zu verkaufen, Aufträge zu bekommen – wenn man tüchtig ist. Das Schwierige ist zu wachsen!“

Dr. Gunnar Grosse (aus 25 Jahre KOMSA – Der Film)



## 25 JAHRE KOMSA

Erfahren Sie wie KOMSA in 25 Jahren Firmengeschichte den Markt begleitet und gestaltet hat.



# 3 DAS KONZEPT: SERVICE-, REPAIR- & VERSANDLOGISTIK UNTER EINEM DACH

## 3.1 Hoch hinaus: neues Hochregal als zentrales Nachschublager

Ausgangspunkt für das Lagerkonzept war die Zielsetzung, die bislang örtlich verteilten Lagerflächen zentral an einem Standort und so dicht wie möglich am Wareneingang zu bündeln, aber auch eine enge räumliche Kopplung zwischen Palettenlagerung, Nachschubprozess und Versandabwicklung zu sichern. Aufgrund der begrenzten Platzverhältnisse im noch verfügbaren Baufeld wurde deshalb eine maximale Nutzung der Objekthöhe erforderlich.

Entsprechend der Qualität und Geometrie der Lagergüter wurde daher ein Schmalganglager ausgewählt, das eine maximale Grundflächennutzung ermöglicht. Um die aktuell notwendigen und die künftig

weiter steigenden Bedarfsmengen sicherzustellen, galt es mindestens 13.000 Palettenstellplätze zu schaffen. Dafür beinhaltet das Lagerkonzept letztlich ein 21 Meter hohes Lagerobjekt mit anspruchsvoller Regalbedientechnik: die mehrgassig einzusetzenden „Man-Up“-Schmalgangstapler ermöglichen künftig eine sehr hohe Bedienqualität von der untersten bis obersten Regalebene. Mit der Integration des Hochregallagers in die IT-Systemlandschaft hat KOMSA eine moderne Lösung zur Lagerverwaltung definiert, die auf einer industriell bewährten LVS-Standardsoftware aufbaut.

### Das KOMSA-Logistikprojektteam und LogistikPlan im Austausch und bei der kritischen Prüfung der Projektergebnisse.



Die Einrichtung eines zentralen Wareneingangsbereiches mit 26 Arbeitsplätzen direkt vor dem Hochregallager soll erstmals einen räumlich gebündelten, leistungsstarken Inboundprozess ermöglichen. Alle Wareneingangsplätze sollen mit Förderstrecken zur Repair- und Retourenabwicklung ausgestattet werden. Schon wenige Minuten nach dem Wareneingang steht damit jeder Artikel für die Logistik zur Verfügung, sei es zur Weiterverarbeitung, zur Einlagerung oder zum Sofortversand.

# 3 DAS KONZEPT: SERVICE-, REPAIR- & VERSANDLOGISTIK UNTER EINEM DACH

## 3.2 **Kürzeste Wege, kleinste Fläche, größte Leistung:** das AutoStore-Konzept

Als optimal geeignetes Automatiklagersystem wurde AutoStore identifiziert, das auf einer Grundfläche von 800 Quadratmetern in der Hauptlogistik errichtet werden sollte. Wie funktioniert das AutoStore? Dicht neben- und übereinander stapeln sich in diesem System 25.000 Behälter von je 70 Litern Fassungsvermögen, die durch eine dynamische Teilung weiter aufgestockt werden können. Auf einem Metallgerüst darüber patrouillieren 35 batteriebetriebene Roboter, die von da aus die Behälter rund um die Uhr neu sortieren und dafür sorgen, dass alle Artikel jederzeit in weniger als 3 Minuten verfügbar sind. An

neun Arbeitsstationen, den sogenannten „Ports“, entnehmen Logistik-Mitarbeiter die angeforderten Produkte oder führen dem System Nachschub zu. Dank des Ware-zum-Mann-Kommissionierungs-Prinzips werden somit sämtliche Wegezeiten eingespart, die das Personal bisher in der manuell bedienten Fachbodenanlage aufwenden musste. Gleichzeitig wird so der Flächenbedarf für die Lagerung der Versandware mehr als halbiert, bei gleichzeitiger Erhöhung der Lagerkapazität.

**Das AutoStore - ein hocheffizientes und schnelles Lager- und Kommissioniersystem.**



**DAS AUTOSTORE-  
SYSTEM**

Erfahren Sie mehr zu den technischen Details  
und den Vorteilen des AutoStore-Systems

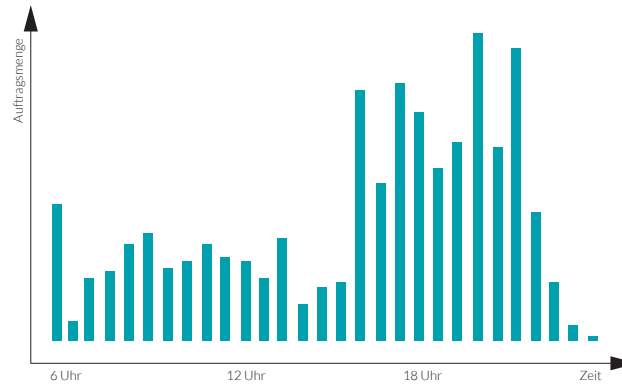


# 3 DAS KONZEPT: SERVICE-, REPAIR- & VERSANDLOGISTIK UNTER EINEM DACH

## 3.3 Automatisierung aller zeitkritischen Logistikprozesse

Was für konventionelle Lager eine enorme Herausforderung darstellt – für Logistikplaner ist es ein perfekter Anlass zur Automatisierung: Die meisten Logistikaufträge stehen bei KOMSA von der ersten Minute an unter Termindruck – vor allem dann, wenn sich die Auftragseingänge auf wenige Stunden am Abend konzentrieren. Die hohen Auftragsmengen müssen vor allem in den Spitzenstunden schwallartig bearbeitet werden. Die nebenstehende Abbildung zeigt den typischen Tagesverlauf der Auftragseingänge je halbe Stunde.

Geschwindigkeit ist gefragt - bei höchster Qualität und zu minimalen Kosten je Teilprozess! Der Auftragsdurchlauf erfolgt seriell, wird in Standardabläufe geteilt, um mit einem hohen Wiederholungsgrad Skaleneffekte zu erreichen.

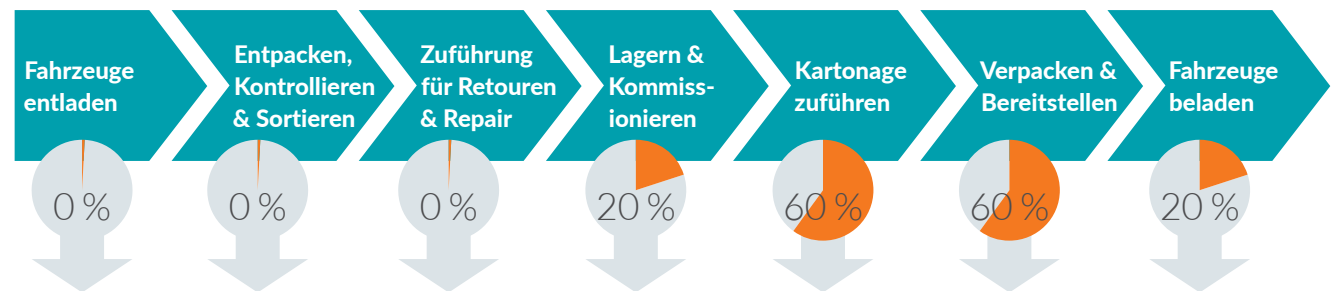


Das neben dem Lagerneubau errichtete „Haus der Dienstleistungen“ soll so durch eine Behälterförderertechnik mit der Logistik eng verkettet werden – sowohl zum Wareneingang als auch zum Kommissionierlager und zum Versand. Die im Haus der Dienstleistungen zusammengefassten Funktionen zur Reparaturannahme und Retourenbearbeitung sowie sämtliche Werkstattprozesse können damit direkt auf das angeschlossene Logistiksystem zugreifen.

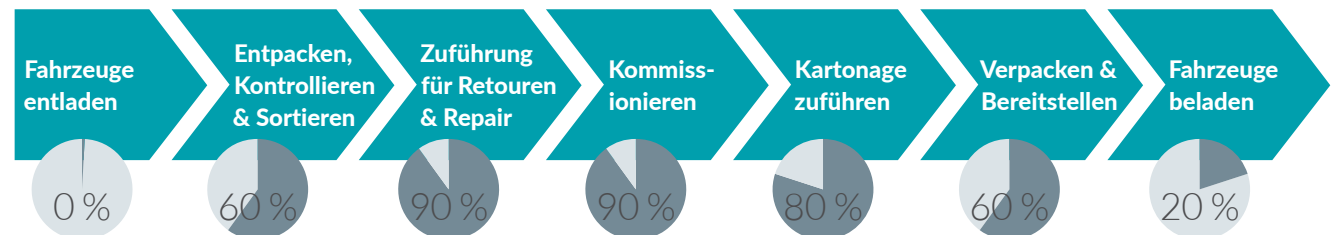
DAS LOGISTIKKONZEPT SETZT DESHALB AUF GEZIELTE AUTOMATISIERUNG ALLER ZEITKRITISCHEN ABSCHNITTE DER INTRALOGISTIK:

- ① Automatische Materialflüsse für eingehende und ausgehende Retouren- und Repair-Aufträge,
- ② Automatische Ausschleusung von Leerkartons und Packmittelresten
- ③ Automatische Kleinteilelagerung und Kommissionier-Bereitstellung
- ④ Automatische Aufrichtung und Bereitstellung von Versandkartons
- ⑤ Automatische Förderung der Kommissioniereinheiten zur Verpackung
- ⑥ Automatische Förderung der Versandkartons zur Verladung

Vor Beginn des Projektes lag der Automatisierungsgrad der Lagerprozesse bei ca. 20 %



Durch Umstellung aller zeitkritischen Materialflüsse auf Förderstrecken und Automatisierung des Versandlagers (AutoStore) wurde der Automatisierungsgrad der Lagerprozesse auf ca. 60 % gesteigert.



Automation bei KOMSA - Steigerung des Automatisierungsgrades in jedem Prozessschritt

# 4 DIE KOMSA-DIGITALLOGISTIK

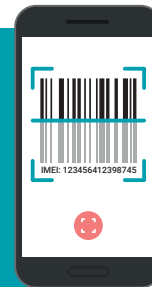
## 4.1 Prozessqualität durch digitale Vernetzung

Mit der Standorterweiterung wurde nicht nur eine leistungsstarke Lagerkapazität installiert. KOMSA setzt in der Digitalbranche auch einen hohen Maßstab zur Prozessqualität. Denn das integrierte Digitallogistikkonzept verknüpft durchgängig Daten der Warenwirtschaft, Lagerverwaltung und Transport- und Auftragssteuerung für nahezu 20.000 Kommissionieraufträge am Tag – von der Artikelgeometrie über die Serien- oder IMEI-Nummer\* bis zur Auftragspriorität – auf vollelektronische Weise. Die Aufträge werden vollautomatisch priorisiert, disponiert und den Mitarbeitern zur Bearbeitung vorgegeben. Die KOMSA-Logistik steht für Digitalisierung, Effizienz und Nachhaltigkeit.

Ein Beispiel dafür: Ein Artikel kann anhand seiner IMEI-Nummer durch seinen Lebenszyklus verfolgt und bei Folgeaufträgen zielgerichtet und schnell verarbeitet werden. Bereits bei der Auftragsannahme und Lieferung von Ware werden Daten und Abläufe für mögliche Retouren oder Reparaturaufträge vorbereitet. Damit werden Aufträge im Vorwärts- und Rückwärtsprozess praktisch zu 100% digitalisiert abgewickelt.

### \* WAS IST EINE IMEI-NUMMER?

Was für herkömmliche Handels- und Logistikdienstleister oft wie ein Fremdwort klingt, gehört in der KOMSA-Logistik längst zum Alltag. Bereits im Wareneingang wird jedes Gerät mit Hilfe der IMEI (International Mobile Station Equipment Identity), einer speziell codierten 15-stelligen Seriennummer, eindeutig identifiziert. Egal ob GSM- oder UMTS-Endgerät – dank IMEI bleibt es im gesamten Logistik- und Handelsprozess erkennbar und kann jederzeit auch weltweit wiedergefunden werden.



## 4.2 Das digitale Logistiksystem von KOMSA

Neben den klassischen Logistikfunktionen - Bereitstellung von Materialien und weiteren Ressourcen, Versand von Zwischen- und Fertigprodukten, Rückführung von Retouren, Abfall- und Restmengen – spielt bei KOMSA die digitale Komponente eine entscheidende Rolle. In den KOMSA-Logistiksystemen wird die Lager-, Versand- und Servicelogistik als Teil der gesamten Lieferkette digitalisiert – vom Lieferanten über den Handelspartner bis zum Verbraucher. Ein digitaler Zwilling bildet alle Daten eines Produktes ab, die vor, während und nach dem Logistikprozess benötigt werden. Das System schließt sämtliche Güterarten ein: Handelswaren ebenso wie Retouren, Kunden-Bestellungen oder Packmittel. Ein digitaler Vertrag führt zu jedem Auftrag die technischen, logistischen und wirtschaftlichen Daten, die zur bedarfs-

gerechten Versorgung mit einem Kunden individuell vereinbart wurden, ganz gleich ob Handels-, Repair- oder Servicelogistik. Parallel zur logistischen Prozesskette und zum Lebenslauf des

### ZUM BEGRIFF DER DIGITALLOGISTIK

Die Digitallogistik ermöglicht die bedarfsgerechte, systematische und synchrone Versorgung eines Kunden mit Gütern sowie Daten.

Produkt stehen die Daten in den KOMSA-Logistiksystemen zu jedem Zeitpunkt und an jedem beteiligten Arbeitsplatz bereit. Damit sichert die Digitallogistik einen durchgängigen Informationsfluss von der Planung und Steuerung, über die Durchführung und Qualitätssicherung bis zur Kontrolle und Abrechnung. Die Auslieferung wird zeit- und wegeoptimiert erledigt, Sendungsinformationen automatisch an Partner geliefert und im Rückwärtsprozess abgeglichen. Selbst die Bewertung von Retouren erfolgt anhand von digital hinterlegten Vereinbarungen zwischen KOMSA, Industrie und Handel. Der Prozess kann vollautomatisch durchgeführt oder individuell auf den Einzelfall abgestimmt werden, und das alles mit „High-Speed-Garantie“.



# 4 DIE DIGITALLOGISTIK VON KOMSA

## 4.3 **Starke IT-Expertise im eigenen Haus:** die KOMSA-Systemwelt im Überblick

Um Distribution, Warenwirtschaft und Lagerlogistik über IT-Schnittstellen intelligent miteinander vernetzen zu können, hat KOMSA in eine starke IT-Mannschaft investiert. Inzwischen sorgen rund 100 eigene IT-Experten dafür, dass die hochvernetzten Systeme perfekt laufen und ständig weiterentwickelt werden. Um den durchgängigen Datenfluss zu gewährleisten, betreibt KOMSA für alle logistischen Prozesse neun modular integrierte Teilsysteme, welche jeweils spezi-

alisierte Aufgaben im Gesamtsystem erfüllen und untereinander eng verknüpft sind. Den Kern bilden dabei KOMSA-Eigenentwicklungen, welche ganz speziell auf die jeweiligen Prozess zugeschnitten sind und durch die KOMSA-IT permanent an aktuelle Anforderungen angepasst und weiterentwickelt werden. Um diese herum sind weitere Systeme angeordnet, z.B. zur Steuerung aller vorhandenen Automatisierungen.

**Die IT ist Herzstück, Integrator und Ermöglicher einer effizienten Logistik.**



## 4.4 **Besondere Effekte**

Das A und O für den reibungslosen Ablauf der IT-seitig gesteuerten Logistikprozesse sind qualitätsgerechte Produktdaten und penibel gepflegte Artikelmerkmale. Neben den normalen Geo-Daten, z.B. zur automatischen Packstückberechnung, werden je Artikel auftragsabhängig bis zu 20 weitere logistische Stammdaten aufgenommen. Bei Erstanlieferung eines Artikels werden diese einmalig erfasst oder im Bestfall vom Lieferanten elektronisch übermittelt.

Um eine durchgehend papierlose Logistik zu gewährleisten, werden alle Mitarbeiter digital über MDE's, PC's, Laptop's oder Touchdisplays angesteuert, auch auf Flurförderfahrzeugen. Alle Masken und Dialoge sind dabei haargenau auf die jeweiligen Anforderungen und Prozesse zugeschnitten.

Besonderheit des IT-Konzeptes ist der End-2-End-Datenfluss: In jedem Prozessschritt kann auf alle notwendigen Daten zugegriffen werden, auch aus anderen Bereichen oder Prozessen, wenn es der Auftrag verlangt.



# 5 UNSERE ROADMAP: GEDACHT – GEPLANT – GEBAUT

## 5.1 Partner für KOMSA: LogistikPlan - Von der Standortstrategie bis zur Inbetriebnahme

In der über fünf Jahre währenden Zusammenarbeit mit KOMSA hat sich die Aufgabe und Projektrolle von LogistikPlan sukzessive entwickelt. Im besten Sinne des Networking hatten sich beide Unternehmen zuvor im Rahmen der BVL-Regionalgruppenarbeit kennen und schätzen gelernt. Schwerpunkt des ersten Beratungsprojektes war 2013 die Untersuchung von Ansätzen zur Optimierung und strategischen Ausrichtung der Standortlogistik von KOMSA. In der Analyse- und Zielplanungsphase war die LogistikPlan-Sicht vor allem als unbefangener externer Berater gefordert. Die dabei entwickelte Lösung bestach vor allem durch die langfristig höchste Prozessqualität und Effizienz bei gleichzeitig geringsten Kosten pro Paket. Erreicht werden sollte dies durch Zentralisierung, Modularität und Teil-Automatisierung. So

wurde die Vision geboren, welche wenige Jahre später Realität werden sollte. Um im Rahmen der Umsetzung dieser komplexen Standort-Restrukturierung eine Durchgängigkeit der logistischen Teilkonzepte und Feinplanungen sicherzustellen, wandelte sich dann die Rolle der Planer: Mit einem Gesamtprojektleiter und drei Fachprojektleitern betreute LogistikPlan nun die einzelnen Teilprojekte. Parallel zur stufenweisen Vergabe und Implementierung der verschiedenen Ausrüstungsgewerke übernahmen die Dresdner Logistikplaner schließlich die Rolle des Projektgenieurs, um die Realisierung, Abnahme und Hochlaufoptimierung aus logistikfachlicher Sicht zu begleiten.

## 5.2 KOMSA-Projektmanagement: mit Organisation und Planung zum Erfolg

Mit der Entscheidung von KOMSA, in neue Gebäude am Zentralstandort in Hartmannsdorf zu investieren, wurde der erste Schritt auf dem Weg zur Realisierung getan. Organisatorisch wurden im Rahmen des Neubauvorhabens insgesamt drei Projektorganisationen aufgesetzt, von denen eines speziell für den Schwerpunkt Logistikplanung und -ausstattung eingerichtet wurde. Dafür wurde im Rahmen einer Matrix-Organisation ein fachübergreifendes Kernteam mit insgesamt 10 Mitarbeitern von KOMSA und LogistikPlan gebildet. Darüber hinaus waren mindestens 18 weitere KOMSA-Mitarbeiter zu bestimmten Themen/Teilobjekten zeitweise beteiligt. Hinzu kamen mehr als 60 involvierte externe Partner, welche es auszuwählen, zu beauftragen und zu steuern galt.

Hinsichtlich der Projektstruktur wurde sich für eine Mischform entschieden. Auf Basis der logistischen Teilbereiche Hochregallager und Wareneingang, Service-Bereiche und Versandlager wurde eine objektorientierte Grundstruktur geschaffen, in der innerhalb der Teilobjekte phasenorientiert geplant wurde. Besondere Herausforderung war dabei, dass die zahlreichen **Umbaumaßnahmen in den Logistikbereichen parallel zum laufenden Betrieb** durchgeführt wurden. Um die Einschränkungen im Tagesgeschäft möglichst minimal zu halten, mussten sämtliche Umsetzungen stark sequentiell und aufeinander abgestimmt geplant werden. Dafür galt es für jeden einzelnen Teilschritt Interimslayouts- und Prozesse zu implementieren. Zudem waren keine langen Anlaufphasen gegeben, gänzlich neu geschaffene Anlagen und Arbeitsbereiche mussten nach Inbetriebnahme sofort unter Vollast funktionieren.

Rückblickend konnten so nahezu alle intern gestellten Ziele vollumfänglich erreicht werden und dies im geplanten Budgetrahmen und unter Einhaltung aller relevanten Servicelevel des Tagesgeschäftes.



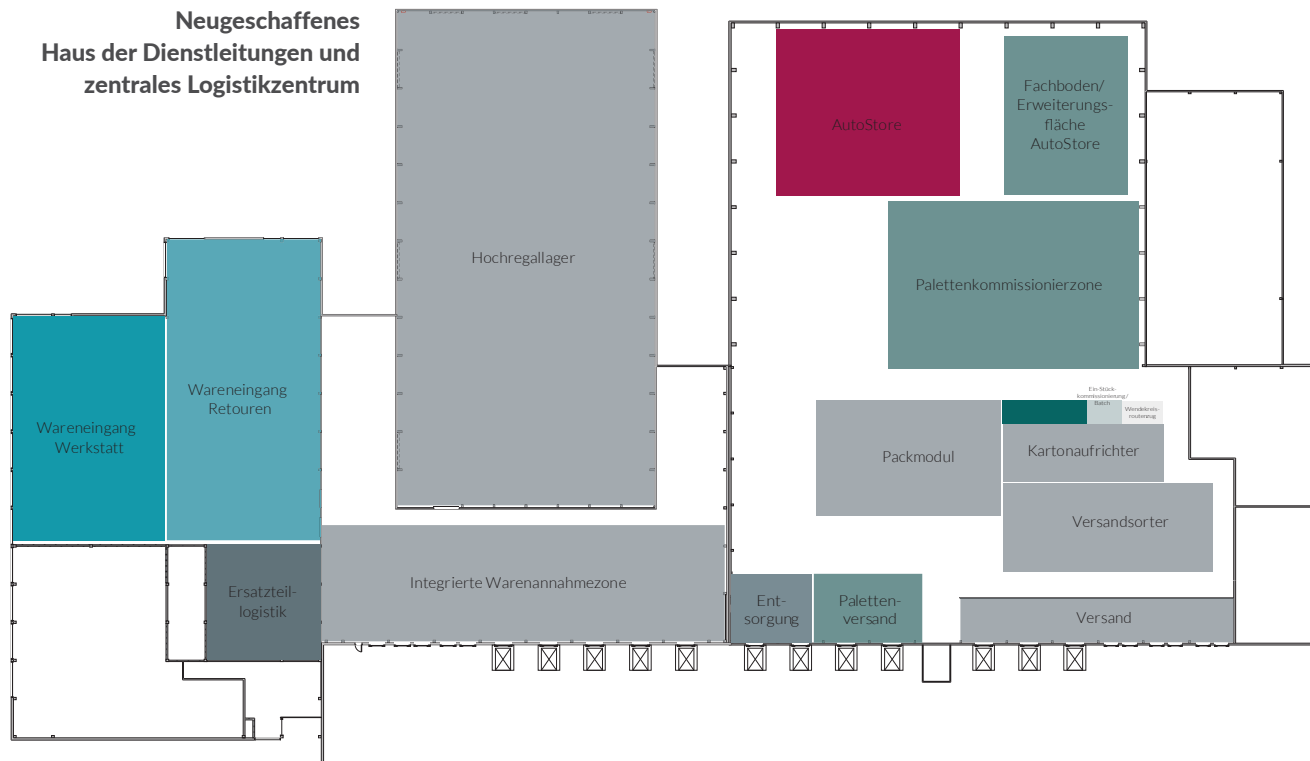
Das Projektteam im neu geschaffenen zentralen Wareneingang.

# 6 DIE FAKTEN SPRECHEN FÜR SICH: UNSERE ERFOLGSBILANZ

## 6.1 Aus Konzept wird Realität

Am Firmensitz im sächsischen Hartmannsdorf hat die KOMSA-Gruppe mit einer Investition von 30 Millionen Euro das größte Projekt ihrer 25-jährigen Firmengeschichte erfolgreich abgeschlossen.

- › Das dreigeschossige „Haus der Dienstleistungen“ bietet nun Raum für bis zu 800 Arbeitsplätze in unmittelbarer Logistiknähe.
- › Rund 14.500 Paletten finden jetzt im benachbarten Logistikzentrum im 21 Meter hohen Regallager einen Stellplatz.
- › Ein zentraler Verbindungsbau integriert alle Logistikfunktionen – von der Wareneingangs- und Servicelogistik über die Lager-, Repair- und Retourenbereiche bis zur Versandlogistik.
- › Mit dem AutoStore, einem automatischen Behälterlager, wurde die Kleinteilekapazität des Logistikzentrums erheblich erweitert und – mit gravierenden Vorteilen – auf „Ware-zum-Mann“ umgestellt.
- › Die „High-Speed-Garantie“ sichern wir mithilfe von Förderstrecken und Routenzügen, aber auch mit einer herausragend gelungenen IT-Integration aller Logistikgüter und Multi-Channel-Prozesse.



## 6.2 Was bedeutet das neue Logistikkonzept für unsere Kunden?

KOMSA ist nun in der Lage, mit seiner neu aufgestellten Logistik die Liefertreue und damit das Versprechen „heute bestellt, morgen geliefert“ für die Zukunft zu sichern. Alle Waren sind sofort für den Versand verfügbar, ohne Wartezeiten für Nachschub. Somit ist die Logistik **bis in die späten Abendstunden expressfähig**. Auch ein 20:00 Uhr platzierter Auftrag kann am Folgetag bis 9:00 Uhr beim Kunden angeliefert werden!

Durch eine smarte Verbindung von automatisierten und manuellen Prozessen, die durchgehend im gleichen System verarbeitet und gesteuert werden, kann ein sehr hohes Auftragsvolumen bearbeitet werden. Das System ist robust gegen Spitzen und hält Schwankungen im Auftragsvolumen stand. Dabei ist es völlig unerheblich, ob es sich um eine Briefsendung mit nur einem Stück oder eine Komplettlading mit 30 Paletten handelt. Das Warehousemanagement-System steuert die Aufträge so, dass sie effizient und termingerecht abgearbeitet werden.

Die KOMSA-„High-Speed-Garantie“ gilt selbstverständlich auch für alle After-Sales-Prozesse und Reparaturaufträge. Das wichtigste Servicelevel, das bei KOMSA zählt – und zwar ohne Ausnahme – heißt: **Taggleiche Erledigung für alle Aufträge!**



**BAUDOKU**

Einblicke in den Bau des  
Haus der Dienstleistungen und  
des Logistikzentrums

# 6 DIE FAKTEN SPRECHEN FÜR SICH: UNSERE ERFOLGSBILANZ

## 6.3 Blickpunkt ① Innovation – Hauptmotiv der Unternehmensentwicklung

Blickpunkt Nr. 1 unseres Logistikkonzeptes ist die gelungene Integration der – selbst für die Handelsbranche – ungewöhnlich breit gefächerten Multi-Channel-Prozesse in einem einzigen Logistiksystem. Vorbildhaft und übertragbar ist diese Lösung vor allem für Unternehmen in der Handelslogistik, die mit einer zunehmenden Bandbreite ihrer Auftrags-typen konfrontiert werden, z.B. mit

- › Einzel-Versandaufträgen im One-Piece-Flow
- › Bulk-Aufträgen und Kampagnen
- › komplexen After-Sales-Aufträgen mit Reparatur- und Tauschprozessen.



**Kapazität mit Weitblick - Blick in das neu errichtete Hochregallager**

Die eigentliche Innovation der KOMSA-Logistik liegt weniger in ihrer technischen Ausstattung, sondern im Integrationskonzept auf physischer und digitaler Ebene. Dr. Gunnar Grosse hat in den Mittelpunkt des gesamten Standortausbaus den Innovationsgedanken gestellt, denn Erneuerung braucht Platz, für neue Technologien ebenso wie kreative Köpfe. Innerhalb des komplexen Geschäftsmodells setzt die KOMSA-Logistik eine professionelle Klammer über den gesamten Produktlebenszyklus:

- › über die Beschaffungs- und Zulieferlogistik vom Hersteller,
- › über mehrstufige Vertriebsprozesse und Vertriebskanäle,
- › über die individuelle Konfiguration für den Handelspartner,
- › über die Versandlogistik zum Endverbraucher,
- › über die Reparatur-, Ersatz- und Austauschlogistik,
- › über die Vermarktung des gebrauchten Produktes in einem Zweitmarkt sowie
- › über die fachgerechte Entsorgungs- bzw. Verwertungslogistik.

So bildet die KOMSA-Logistik mit ihren Dienstleistungen inzwischen alle Stationen im Produktlebenszyklus ab und hat dafür alle physischen und logischen Prozesse der Logistik miteinander verknüpft. Gleichzeitig stellt das Unternehmen unter Beweis, wie die nötige Flexibilität und Geschwindigkeit der Logistikdienstleistungen auch ohne Vollautomatisierung gesichert werden kann: Dank einer durchgängig implementierten Digitallogistik gelingt die enge Kopplung von automatischen und manuellen Prozessen in einem High-Speed-System.

## 6.4 Blickpunkt ② Performance bis zum späten Abend

Durch die Zentralisierung des Wareneingangs – ausgestattet mit 26 Arbeitsplätzen – und die Standardisierung der bisher unterschiedlichen Prozesse, haben wir unsere logistische Leistungsfähigkeit bereits ab dem ersten Prozessschritt deutlich gestärkt. Ab dem frühen Morgen können **nun bis zu 750 Wareneingänge je Stunde angenommen** und für die Folgeprozesse bereitgestellt werden – unter anderem mit direkter Zuführung der Reparaturaufträge zu den Werkstatt-Arbeitsplätzen der w-support.com.

Der zeitliche Schwerpunkt der Auftragsabwicklung im Versand liegt – typischerweise für Kunden der Handelsbranche – in den Nachmittags- und Abendstunden, eine enorme Herausforderung für die Logistik hinter den Kulissen. Um diese tägliche Spitzenlast abzudecken, wurde das AutoStore als Herzstück der Kommissionierung für mehr als 1.100 Behälterauslagerungen pro Stunde ausgelegt und – intelligent kombiniert mit einer Multi-Order-Kommissionierung – kann sogar auf bis zu 1.650 Auftragspositionen pro Stunde maximiert werden. „Dieses System garantiert den schnellstmöglichen Zugriff auf Bestandware, die dadurch sofort kommissionierfähig ist“, schätzt KOMSA-Produktionsvorstand Sven Mohaupt ein. „Damit schaffen wir die Voraussetzungen, um unseren Handelspartnern auch in Zukunft späte Cut-off-Zeiten anbieten zu können.“

Im ausgebauten Versandlager ist KOMSA jetzt in der Lage, die Versandleistung **von durchschnittlich 10.000 auf rund 25.000 Paket-sendungen** am Tag zu steigern – eine **Erhöhung der Spitzenleistung um ca. 50%**.

„Innovation ist nichts anderes, als dass man was Neues macht, neue Lösungen, über Grenzen gehen – das nennen wir Innovation.“  
Dr. Gunnar Grosse (aus 25 Jahre KOMSA – Der Film)

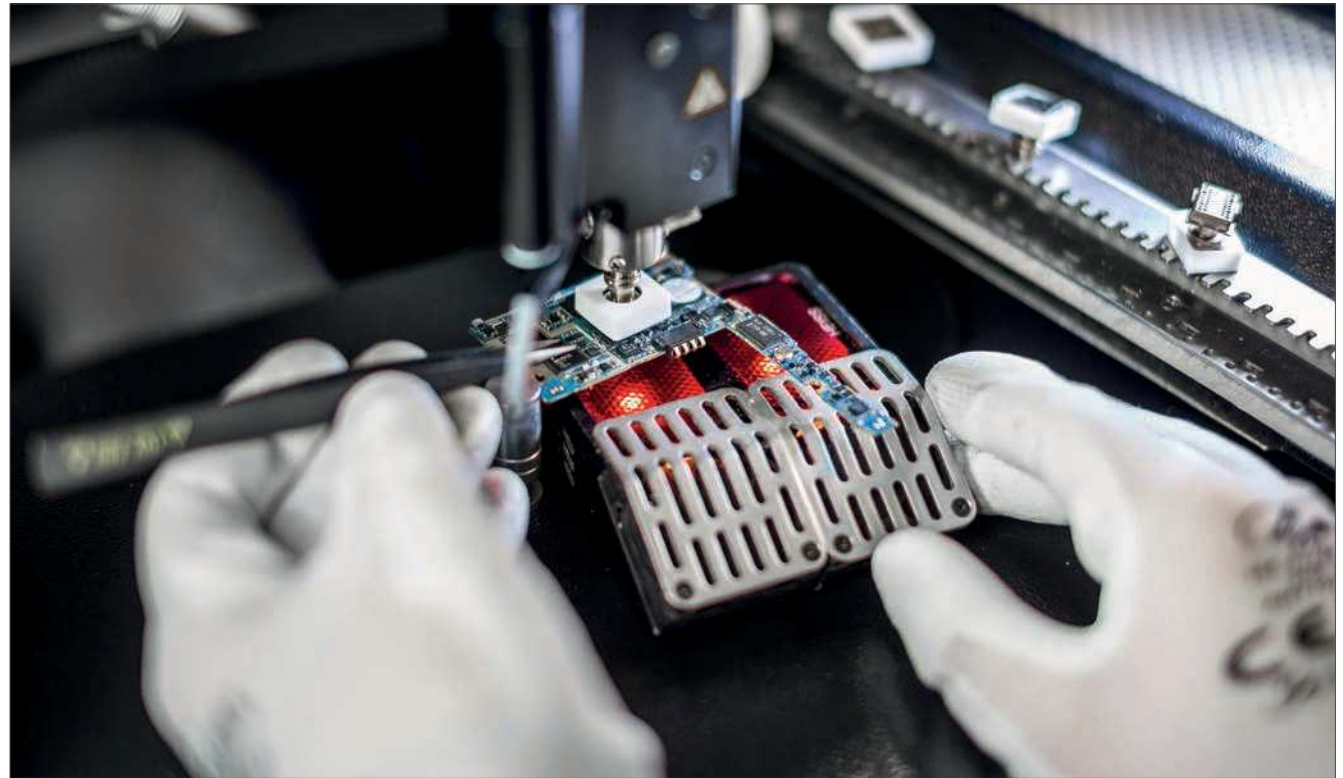


# 6 DIE FAKTEN SPRECHEN FÜR SICH: UNSERE ERFOLGSBILANZ

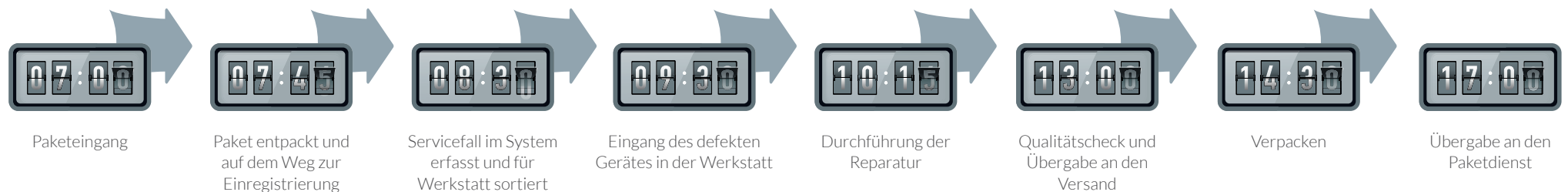
## 6.5 Blickpunkt ③ Qualität und Wirtschaftlichkeit

Die Investition in die Zukunft unserer Unternehmenslogistik bildet ohne Zweifel auch einen Meilenstein für unseren wirtschaftlichen Erfolgsweg. Jedes einzelne Teilprojekt haben wir einer sorgfältigen Wirtschaftlichkeitsprüfung unterzogen und letztlich eine **deutliche Kostenreduktion je Auftrag in der Kommissionierung, in der Lagerhaltung und weitere Einsparungen in der Gebäudeinfrastruktur erreicht**.

Parallel zu den erreichten Einsparungen haben wir die Qualitätsparameter der Logistik merklich verbessert. So konnte im Ergebnis des Logistikprojektes die **Durchlaufzeit für über die Hälfte der Aufträge auf weniger als 1,0 Stunden gesenkt** werden! Mit hohem Digitalisierungsgrad ist es uns gelungen, alle Auftragsarten vom 1-Stück-Auftrag bis zu komplexen Lieferungen von mehreren 100 Positionen in einem System zu integrieren. Eine einheitliche IT-basierte Steuerung regelt die Logistikprozesse für alle Sortimente. Die enge Verzahnung von Logistik- und Serviceprozessen ermöglicht uns jetzt, in unserem dynamischen Marktumfeld höchste Flexibilität, Performance und Zuverlässigkeit zu sichern, bei gesteigerter Prozesssicherheit, Redundanz und Verfügbarkeit.



### High-Speed - der Reparaturdurchlauf im Zeitraffer.



# 6 DIE FAKTEN SPRECHEN FÜR SICH: UNSERE ERFOLGSBILANZ

## 6.6 **Blickpunkt 4** Nachhaltigkeit für Mitarbeiter, Umwelt und Region

Als Familienunternehmen agiert KOMSA umsichtig und langfristig. So haben wir auch bei unserer Standorterweiterung auf Nachhaltigkeit geachtet. In den neuen Gebäuden kommt ein modernes, umweltfreundliches Energiekonzept zum Einsatz, das die heutigen Möglichkeiten der Nutzung von Regenwasser, Sonnenenergie und nachwachsenden Rohstoffen fördert. Eine hochwertige Wärmedämmung sowie eine Pho-

tovoltaikanlage auf dem Dach sorgen dafür, dass die neuen Gebäude deutlich unter der Energieeinsparverordnung liegen. Ein modernes Beleuchtungskonzept und große Fensterflächen im „Haus der Dienstleistungen“ sorgen zusätzlich für viel Tageslicht und weniger Energieverbrauch. Und nicht zuletzt haben wir den Bau im Rahmen unserer regionalen Einkaufspolitik mit vielen Firmen aus der unmittelbaren Umgebung realisiert und damit die regionale Wirtschaft unterstützt. Rund 60 Firmen waren an dem Bau beteiligt.



Photovoltaikanlage auf dem Dach des Hauses der Dienstleistungen.



# 6 DIE FAKTEN SPRECHEN FÜR SICH: UNSERE ERFOLGSBILANZ

„Mit dem AutoStore, einer hochflexiblen und mitwachsenden Lagerlösung, reagiert KOMSA bereits auf die zukünftigen Anforderungen seiner Handelspartner: Unser Portfolio können wir leichter als bisher aufstocken, ohne dass sich für unsere Handelspartner die Zeitspanne von der Bestellung bis zur Auslieferung verlängert. Damit haben wir noch mehr Spielraum gewonnen, können jederzeit auf das reagieren, was der Markt verlangt“

Sven Mohaupt (KOMSA-Produktionsvorstand)

## 6.7 Blickpunkt ⑤ Skalierbarkeit für Infrastruktur, Gebäude und Technik

Die Gebäude sind so konzipiert, dass KOMSA jederzeit Kapazitäten erweitern, Flächen umgestalten oder variabel umnutzen kann – wie es der Bedarf der Kunden und Partner erfordert. Auch das AutoStore-Behälterlager – der Dreh- und Angelpunkt für die neue Versandlogistik – ist schrittweise erweiterbar. Die Anzahl der Roboter und Bedienplätze kann problemlos bei laufendem Betrieb erhöht werden, um die Einlagerungs- und Kommissionierleistung perfekt zu skalieren. Erweiterbar ist auch die Behälterkapazität des AutoStore selbst. Die Gebäudefläche im Versandlager ist für eine Verdopplung auf bis zu 50.000 Behälter bereits vorausschauend ausgelegt.

## 6.8 Blickpunkt ⑥ Vorbildlicher Brandschutz mit Sauerstoffabsenkung

Hochwertige Waren verlangen hochwertigen Brandschutz. Durch den Einsatz einer flächendeckenden Sprinklerung in allen Lagerzonen und einer elektronischen Brandanlage ist der gesamte Lagerbestand im Logistikzentrum vorsorglich gegen Brandschadenfälle gesichert. Da das KOMSA-Sortiment viele Produkte mit integrierten Akkus umfasst, wurde zusätzlich das Behälterlager AutoStore aufwändig unter einer luftdichten Hülle verschlossen. Zur Sauerstoffabsenkung dient eine sogenannte „Sauerstoffreduktionsanlage“. Sie reichert das Innere des Lagerkubus rund um die Uhr mit Stickstoff an – selbst der kleinste Brandherd würde sofort erstickt. **KOMSA ist mit dieser Kombination aus AutoStore und Sauerstoffreduktion deutschlandweit Vorreiter.**



Sven Mohaupt (KOMSA-Produktionsvorstand) und Gernot Graebner (Head of Supply Chain Management KOMSA) bei der Einweihung des AutoStore-Lagers. Passend zum Firmenjubiläum die Nr. 25.



# 7 DIE ZUKUNFT BEGINNT HEUTE: LOGISTICS-KNOW-HOW FÜR NEUGIERIGE

## 7.1 Geteiltes Wissen ist gemeinsamer Fortschritt

Als langjähriger Gastgeber für zahlreiche Fachveranstaltungen, BVL-Regionalgruppen und Hausmessen ist die KOMSA Kommunikation Sachsen AG ihrem Namen mehr als treu. Auch LogistikPlan behält sein Know-How nicht für sich: Für Fach- und Führungskräfte aus Industrie, Handel und Logistik hat das Beratungs- und Planungsunternehmen seit 2017 ein spezialisiertes Seminarprogramm eingerichtet. Im Vordergrund der Seminare stehen die Expertise und der Erfahrungsaustausch – von professionellen Logistikstrategien über neueste Trends der Intralogistik bis zu Kennzahlen und Methoden zur Prozessoptimierung:

- › **Moderne Logistik-IT-Systeme für Lager, Produktion und Versand**
- › **Leistungsfähige Lösungen für Lager und Intralogistik**
- › **Erfolgreiche Zusammenarbeit mit Logistikdienstleistern**
- › **Globalisierte Logistik und Supply Chain Management**
- › **Effizienz und Optimierung logistischer Prozesse**
- › **Ausbildung zum Change-Agent (Inhousetraining)**



Einblick in den  
KOMSA-Versandbereich

# 7 DIE ZUKUNFT BEGINNT HEUTE: LOGISTICS-KNOW-HOW FÜR NEUGIERIGE

## 7.2 Vier Offerten für den Know-How-Transfer



Mit unserem Besucherprogramm „Logistik Live“ bieten KOMSA und LogistikPlan für Besuchergruppen aus Handel und Logistik Informationen aus erster Hand.

Neben einem exklusiven Logistics-Walk und Fachvortrag zu aktuellen Trends der Handelslogistik steht hier der Erfahrungsaustausch im Vordergrund – aus der Praxis für die Praxis.



Im April findet der alljährliche **Tag der Logistik** auch bei KOMSA statt.

Am 11. April 2019 öffnet das Unternehmen unter dem Motto „Logistik macht's möglich“ seine Türen für alle Berufsinteressierten in den Bereichen Logistik, Informatik und e-Commerce.



Das **KOMSA eCom Forum** ist ein Veranstaltungsformat für die digitale Transformation im Handel.

Industrie- und Handelspartner werden hier über neueste Multi-Channel-Leistungen informiert, die der Adressierung von privaten und gewerblichen Endverbraucher über das Internet dienen.



Das in Dresden etablierte **LogistikPlan Forum** widmet sich seit 2011 dem offenen Gedankenaustausch zwischen Wirtschaft und Wissenschaft.

Im Mittelpunkt des nächsten Forums, das sich im Januar 2019 dem Thema „Integrierte Lagerplanung für die Handelslogistik“ – widmet, steht das Best-Practice-Projekt der KOMSA-Logistik: Wie funktioniert ein optimales Teamwork zwischen Bauherr, Logistik- und Bauplaner sowie IT- und Automatisierungs-Partnern?



# 8 ANSPRECHPARTNER & KONTAKTDATEN



## KOMSA Kommunikation Sachsen AG

Niederfrohaer Weg 1  
09232 Hartmannsdorf

[www.komsa.com](http://www.komsa.com)

## Mitglieder des Projektteams:

**KOMSA-Produktionsvorstand:** ..... Sven Mohaupt (KOMSA)  
**Head of Supply Chain Management:** ..... Gernot Graebner (KOMSA)  
**Projektleiter:** ..... Frank Werner (KOMSA)  
**Fachprojektleitung:** ..... Stefan Gärtner (Geschäftsführer LogistikPlan)  
**Teilprojekt A:**  
Hochregallager ..... Bernd Bethge (LogistikPlan)  
**Teilprojekt B:**  
Servicelogistik und Behälterfördersysteme ..... Maria von Jagow (LogistikPlan)  
**Teilprojekt C:**  
Teilprojekt Versandlager ..... Felix Kühne (LogistikPlan)

## Ihre Ansprechpartner:

### Frank Werner

Telefon: (037 22) 713 49 57,  
E-Mail: [frank.werner@komsa.de](mailto:frank.werner@komsa.de)

### Gernot Graebner

Telefon: (037 22) 713 186  
E-Mail: [gernot.graebner@komsa.de](mailto:gernot.graebner@komsa.de)

### Stefan Gärtner

Telefon: (03 51) 877 42-30  
E-Mail: [s.gaertner@logistikplan.de](mailto:s.gaertner@logistikplan.de)

## LOGISTIKPLAN



## LogistikPlan GmbH

Hübnerstraße 8  
01069 Dresden

[www.logistikplan.de](http://www.logistikplan.de)



Das Projektteam im neu geschaffenen  
Hochregallager - Erfolgreicher Abschluss!