

KNAPP

making complexity simple

Wehkamp
Far-sighted solution

*High-quality
partnership*
Marc Cain | Germany

*Expansion of
international
locations*
KNAPP AG

no 03|2014

world
of solutions

KNAPP

knapp.com

contents

4 preface

6 in a nutshell

8 in the spotlight

Marc Cain – Partnerschaft mit Qualität

Um die Marke *Marc Cain* weiter zu stärken und den Kunden sowohl im B2B- als auch B2C-Bereich einen einzigartigen Lieferservice zu gewähren investiert das Unternehmen rund 34 Millionen Euro in die Logistik-Zukunft von *Marc Cain*.

/// *Marc Cain* – High-quality partnership – In order to strengthen the brand *Marc Cain* and to offer unique delivery services for its customers in the B2B and in the B2C area, *Marc Cain* is investing around 34 million euros in the logistical future of the company.

18 fresh approaches

wehkamp.nl – Lösung mit Weitblick

Ein leistungsstarkes und flexibles Distributionszentrum ist für das führende niederländische Onlineportal der Schlüssel zum Erfolg. Deswegen hat sich wehkamp.nl dazu entschieden, in ein neues Distributionszentrum zu investieren und die KNAPP AG mit der Automatisierungslösung beauftragt.

/// wehkamp.nl – Farsighted solution – A powerful, flexible distribution centre is the key to success for the leading online portal in the Netherlands. wehkamp.nl therefore decided to invest in a new distribution centre and to commission KNAPP to design an automation solution.

20 broadening perspectives

Interview – Innovativ in Richtung Service 4.0 – KNAPP zählt zu den Top-10 Unternehmen bei Forschung & Entwicklung in Österreich. Dass der Innovationsgedanke auch im Service-Bereich fest verankert ist, betonen Manfred Fuchs und Kajetan Bergles, Customer Service, im Interview mit World of Solutions.

/// Interview – Moving towards Service 4.0 – KNAPP is one of the top 10 Austrian companies in research and development. In an interview with World of Solutions Manfred Fuchs and Kajetan Bergles, Customer Service, stressed that innovation is also firmly anchored in service.

20 company

Ausbau der internationalen Standorte – Am 2. Juli 2014 feierte KNAPP Systemintegration in Leoben (Österreich) den Standortausbau und eröffnete das neue Betriebsrestaurant. Kurz davor fand die feierliche Eröffnung der OOO KNAPP mit zahlreichen Ehrengästen in Moskau statt.

/// Expansion of international locations – On July 2, 2014, KNAPP Systemintegration in Leoben (Austria) celebrated the opening of an expansion and a new company restaurant. Shortly before, OOO KNAPP celebrated its own opening in Moscow with numerous honoured guests.

Race to the finish line.


PUBLISHED BY:
Marketing KNAPP AG | Austria
Günter-Knapp-Strasse 5-7
8075 Hart bei Graz
marketing@knapp.com
KNAPP.com

print run: 2 500 copies
publication frequency: quarterly

We have used gender-neutral
language in referring to individuals
for stylistic reasons and
to improve readability.
Aus stilistischen Gründen und zur
Verbesserung der Lesbarkeit
worden geschlechtsneutrale
Personenbezeichnungen verwendet.

 PEFC Certified
This product is from sustainably
managed forests, recycled and
controlled sources.
PEFC/06-39-22 www.pefc.org

 ClimatePartner
klimaneutral
Druck | ID: 53386-1409-1006

 Gedruckt nach den Richtlinien
des Österreichischen Umweltzeichens UZ-24,
Universitätsdruckerei Klampfer, UWZ: 900

Sehr geehrte Damen und Herren, geschätzte Geschäftspartner,

in den nächsten Tagen wird unser Geschäftsbericht für das Wirtschaftsjahr 2013/14 fertiggestellt.

Neben den durchwegs positiven Zahlen und Finanzinformationen, die die Stabilität und langfristige Entwicklung des Unternehmens widerspiegeln, enthält der Geschäftsbericht einen Einblick in unsere strategische Ausrichtung, ausgewählte Kundenprojekte, Beiträge zum Thema Partnerschaft mit Kunden und Lieferanten sowie die Vorstellung von Mitarbeitern, die beispielhaft für die Unternehmenskultur und die Menschen hinter dieser Erfolgsgeschichte stehen.

Stolz sind wir vor allem auf die enorme Investitionstätigkeit in unsere Mitarbeiterbasis, Gebäude und Anlagen – vor allem aber in unser Investment in Zukunftsinnovationen.

Eines dieser Vorzeigeprojekte, welches unter anderem aus dem Styrian Service Cluster entstanden ist und die KNAPP AG als Leadunternehmen zusammen mit anderen Branchenleadern für Technologie und Systemtechnik entwickelt, nennt sich Assist 4.0, abgeleitet aus dem vielpropagierten Schlagwort Industrie 4.0 für modernste Produktionsmethoden.

Das Projekt Assist 4.0 zielt auf die Entwicklung von mobilen, kontextbasierten Service-Assistenzsystemen für Produktions- und Logistikprozesse ab. Neueste Informations- und Kommunikationstechniken und Mensch-Maschine-Interaktionskonzepte erleichtern den Produktions- und Servicemitarbeitern ihre Entscheidungen. Dies bedeutet aktive Entscheidungsunterstützung für den ausführenden Menschen, Maximierung des Schnittstellenpotentials Mensch-Maschine und die Entwicklung von Informationsmodellen zur Umwandlung von Daten, Informationen und Ereignissen in kontextbasierte Entscheidungen.

In einer intelligenten Produktion der Zukunft kommunizieren Menschen, Maschinen und Ressourcen so selbstverständlich wie in einem sozialen Netzwerk, in dem sich die Mitarbeiter der Zukunft längst ohne Berührungängste bewegen.

Damit können wir in geraumer Zukunft unsere Vision vom *zero defect warehouse* um die intelligente Unterstützung des technischen Servicebetriebs unserer Anlagen mit maximaler Effizienz, Verfügbarkeitsoptimierung und permanenter Verbesserung erweitern. Der Traum von einer *selbstlernenden* Organisation wird damit greifbar und der operative und technische Betrieb Ihrer Logistikanlage in eine neue Dimension geführt – zum Wohle Ihrer Kunden.

Wir freuen uns darauf, auch diesen spannenden Weg mit Ihnen, unseren Partnern, beschreiten zu dürfen und uns gemeinsam merkbar von anderen Marktteilnehmern abzuheben.

Viel Spaß beim Lesen, Ihr



Gerald Hofer

Ladies, gentlemen and valued business partners,

our Annual Report for the fiscal year 2013/14 will be completed within the next few days.

Besides the consistently positive figures and financial information, which reflect the stability and long-term development of the company, the Annual Report also provides insight into our strategic focus and selected customer projects. It includes contributions on the topic of partnership with our customers and suppliers as well as introducing staff members that represent the corporate culture and the individuals that stand behind this success story.

We are especially proud of the high level of capital spending, investing in our workforce, buildings and logistics systems – and, especially in our innovations of the future.

One of these showcase projects that originated from the Styrian Service Cluster is called Assist 4.0, with the name derived from the often propagated key word industry 4.0 for top-modern production methods. KNAPP AG, as leading business, is developing this system together with other leaders in technology and system technologies.

The project Assist 4.0 aims at developing mobile, context-based service assistance systems for production and logistics processes. The latest information and communication technology and human-machine interaction concepts facilitate the decision-making process for production and service staff. This means providing active support for the individuals in carrying out their tasks, maximizing the human-machine interface potential and developing information models for converting data, information and events in context-based decisions.

In the intelligent production environment of the future, humans, machines and resources communicate with each other naturally, much like in a social network, in which the employees of the future move freely and confidently.

With this concept, we will be able to expand our vision of the zero defect warehouse by the intelligent support of technical service operations for our logistics system with maximum efficiency, optimization of availability and continuous enhancements. This means that the dream of a "self-learning" organization is within reach; it will open new dimensions for the operative business and technical operation of your logistics system – for the ultimate benefit of your customers.

We are looking forward to taking this fascinating journey together with you, as our partners, and, together, setting ourselves apart from other market participants.

We hope you enjoy reading this issue, your

**We are especially proud
of the high level of capital
spending, investing in
our workforce, buildings
and logistics systems
– and, especially in our
innovations of the future.**

Gerald Hofer

in a nutshell



Montreal, Canada Sonepar

Ware-zur-Person-Lösung

Mit 36.000 Mitarbeitern und mehr als 2.200 Standorten in 40 Ländern gehört Sonepar weltweit zu den Marktführern im Elektrogroßhandel. Für die Automatisierung des Lagers in Montreal entschied sich Sonepar für eine Ware-zur-Person-Lösung von KNAPP. Auf 18.848 Stellplätzen werden Elektroartikel führender Hersteller im 2-gassigen OSR Shuttle™ in Kartons gelagert und kommissioniert.

/// Goods-to-person solution

With 36,000 employees and more than 2,200 locations in 40 countries, Sonepar is one of the world's market leaders in electrical product wholesaling. For the automation of the Montreal warehouse, Sonepar selected a goods-to-person solution by KNAPP. In a two aisle OSR Shuttle™ system with 18,848 storage locations, electrical articles from leading manufacturers are stored in cartons and picked.

www.sonepar.com

Service-Partner LASS

was awarded *Representative of the Year*

Im Rahmen des internationalen Customer Service Meeting am KNAPP Headquarter in Hart bei Graz wurde das griechische Unternehmen LASS, mit Sitz in Athen, mit dem *Representative of the Year 2014 Award* ausgezeichnet. LASS ist neben seiner Kernkompetenzen im Logistik-Consulting und der technischen Systemoptimierung auch Spezialist für Flughafen-Logistik und übernimmt als Partner der KNAPP AG in Griechenland Sales- und Serviceaufgaben. Im Bereich Customer Service ist LASS weltweit für KNAPP im Einsatz. Bewertet wurde die Performance aller Service-Partner hinsichtlich erbrachter Service-Leistungen in den Kategorien Kundenbetreuung, Prozess-Know-how, Weiterentwicklung und Finanzen.

/// During the International Customer Service meeting at the KNAPP AG headquarters in Hart bei Graz, the Greek company LASS, with its headquarters in Athens, was honoured with the Representative of the Year 2014 Award. Besides its core competencies in logistics consulting and in technical system optimization, LASS is also an expert regarding airport logistics. As partner of KNAPP AG, LASS takes over sales and servicing tasks in Greece. For KNAPP, LASS operates all around the world in the Customer Service sector. For this award, the performance of all service partners was evaluated regarding the rendered range of services in the categories customer service, process know-how, further development and finances.

www.lass.gr

Ocado.com

The online supermarket

Weltweit größtes OSR Shuttle™ geht in Betrieb

Der Online-Lebensmittelhändler Ocado setzt – am mittlerweile zweiten Standort seit Ende 2012 – auf die Kerntechnologie OSR Shuttle™ zur Lagerung und automatischen Bereitstellung der Lebensmittel an Ware-zur-Person-Kommissionierstationen. Aufgrund des starken Wachstums und neuer Partnerschaften beauftragte Ocado Mitte 2013 KNAPP mit der Erweiterung des Kommissioniersystems. Innerhalb eines Jahres konnte die Anlage von 18 auf 30 Gassen erweitert und termingerecht an den Kunden übergeben werden. Mit insgesamt 870 Shuttles betreibt Ocado das weltweit größte Shuttle-Lager. Die Lösung mit OSR Shuttle™ und fördertechnisch angebundenen Arbeitsplätzen auf sehr komprimiertem Raum gewährleistet einen konstant hohen Durchsatz. Bei voller Auslastung verlassen täglich über 30.000 Kundenbestellungen mit mehr als zwei Millionen kommissionierten Stück das Distributionszentrum.

/// Largest OSR Shuttle™ system worldwide goes into operation

The online food retailer Ocado has relied on the OSR Shuttle™ core technology for the storage and automated supply of foods to the goods-to-person picking stations since the end of 2012 and, in the meantime, has added a second location. Because of strong growth and new partnerships, Ocado commissioned KNAPP to expand the existing picking system in mid 2013. The system was expanded within a year from 18 to 30 rack lines and the hand-over to the customer was on schedule. In terms of shuttles, Ocado now operates the largest shuttle warehouse worldwide, with a total of 870 shuttles. The solution with the OSR Shuttle™ system and space-saving work stations connected by conveyors ensures a consistently high throughput. When operating at peak workload, over 30,000 customer orders with more than two million items picked leave the distribution centre every day.



Arora International Logistics

Sydney, Australia

Lebensmittel-E-Commerce-Lösung

KNAPP wurde von Arora International mit der Realisierung eines automatisierten Systems für Lebensmittel-E-Commerce beauftragt. Die Firma Arora International ist größter Babywaren-Retailer in Australien und setzt auf starke Expansion im boomenden Sektor der Lebensmittel-Direktzustellung. Herzstück des Systems bildet ein OSR Shuttle™ mit ergonomischen Kommissionierarbeitsplätzen.

/// Food e-commerce solution

KNAPP was commissioned to build an automated system for Arora International for food e-commerce. The Arora International company is the largest baby goods retailer in Australia and is committed to strong expansion in the booming sector of direct food delivery. At the heart of the system is an OSR Shuttle™ with ergonomic work stations for picking.



In Bodelshausen – in der Nähe von Tübingen, dem Stammsitz des Unternehmens – entsteht derzeit das neue Logistik-Center. Das Gebäude, ein weißer Design-Komplex mit Glas-Elementen, fügt sich in den bestehenden *Marc Cain*-Campus harmonisch ein. Sämtliche am Projekt beteiligte Unternehmen stammen aus der Region. Nur bei der Wahl des Intralogistik-Anbieters ging man über die regionalen Grenzen hinaus: KNAPP erhielt der Zuschlag in Höhe von 12 Millionen Euro.

Die hohen Qualitätsstandards überzeugten den Kunden ebenso wie die einzigartige Gesamtlösung – WMS inklusive. Die KNAPP-Gruppe bietet mit der Kombination von OSR Shuttle™ und Dürkopp-Rolladapter sowohl im Bereich Hänge- als auch Liegeware die derzeit besten und erfolgreichsten Produkte am Markt und konnte diese Marktführer-Position mit zahlreichen Referenzen eindrucksvoll belegen. Das KNAPP-Portfolio hinsichtlich System-Gestaltung und Arbeitsplatz-Ergonomie in Verbindung mit einem zukunftsweisenden Arbeitsplatz-Design rundete die KNAPP-Lösung ab.

Im Mittelpunkt der Liegewaren-Lösung steht ein OSR Shuttle™, welches bei Bedarf erweitert werden kann. Für die ergonomische und fehlerfreie Kommissionierung kommen Arbeitsplätze des Typs Pick-it-

Partnerschaft mit Qualität

Aufgrund der guten Auftragslage entschied sich *Marc Cain* für eine Erweiterung seiner Kapazitäten in Produktion und Logistik. Um die Marke *Marc Cain* weiter zu stärken und *Marc Cain*-Kunden sowohl im B2B- als auch B2C-Bereich einen einzigartigen Lieferservice zu bieten, investiert das Unternehmen rund 34 Millionen Euro in die Logistik-Zukunft von *Marc Cain*.

Easy Shop zum Einsatz. Pick-to-Light-Anzeigen und Touchscreens sichern die effiziente und fehlerfreie Auftragsbearbeitung. Kleinere Aufträge werden an speziellen Sort & Pack-Arbeitsplätzen direkt in Sort & Pack-Regale kommissioniert und verpackt.

Die Hängeware wird mittels eines Rolladaptersystems im Wareneingang und im Warenausgang automatisch sortiert. Mit diesem System können nahezu alle üblichen Kleiderbügel transportiert

und sortiert werden. Die Bügel befinden sich nicht direkt im Schienensystem, sondern in als Warenträger eingesetzten RFID-Adaptern. Dieser ist mit einem RFID-Transponder ausgestattet, was die Lese- und Sortiergenauigkeit erhöht. Die finale Ein- und Auslagerung in die 4-geschossige Fachbodenebene findet mittels Stetig-Gitter-Förderer statt.

KNAPP und *Marc Cain* freuen sich auf eine langfristige und vielversprechende Partnerschaft.

High-quality partnership

Based on the excellent order situation, *Marc Cain* has decided to expand its capacities in production and logistics. In order to further strengthen the brand *Marc Cain* and to offer unique delivery services for its customers in the B2B and in the B2C area, *Marc Cain* is investing around 34 million euros in the logistical future of the company.

At present, the new logistics centre is being built in Bodelshausen, near Tübingen, Germany, at the company's main headquarters. The top-modern building is a white design complex made mostly of glass and blends in perfectly with the existing *Marc Cain* campus. All of the companies involved in the project are partners from the region. Only the choice for the intralogistics providers went beyond the regional level and KNAPP

landed the project with a value of 12 million euros.

KNAPP's high quality standards as well as the unique all-in-one solution including a warehouse management system fully convinced the customer. With the combination of OSR Shuttle™ and Dürkopp Roll Adapter for the range of hanging and flat-packed goods, the KNAPP Group currently offers the best and most successful products on the market, and has made an impressive

About the company:

Marc Cain is an international premium brand for women's fashions with its own production share in Germany. The company operates worldwide from its headquarters in Bodelshausen, Germany. From 2008 to 2012 60 million euros were invested in new production and office building with the latest furnishings and machines. This future-oriented investment is considered a firm commitment to the German location. *Marc Cain* has now more than 800 employees in Germany alone and in 2013 achieved a sales volume of 253 million euros. 177 stores, 287 stores-within-stores, 472 account clients and an additional 1,100 high-level specialist retail stores in 59 countries characterise the selective distribution strategy.

record of its market leadership with various reference systems. KNAPP places high emphasis on the ideal layout arrangement and workplace ergonomics which, in combination with a future-oriented workplace design, rounds off the system to a very stylish solution.

The OSR Shuttle™ forms the centre of the flat-packed goods solution and can be expanded whenever necessary. Pick-it-Easy Shop work stations are used in the warehouse to guarantee ergonomic and error-free picking. Pick-to-Light displays and touch screens ensure efficient and error-free order processing. Smaller orders are picked directly into Sort & Pack racks at special Sort & Pack work stations and are then packed.

Flat-packed goods are sorted automatically using a roll adapter system in the goods-in and goods-out area. This system can transport and sort almost any type of hanger on the market. The hangers are not arranged directly in the rail system, but are provided using RFID adapters used as goods carriers. This adapter is equipped with an RFID transponder, which increases the reading and sorting accuracy significantly. A continuous grated conveyor ensures final storage and retrieval into the 4-floor shelf levels.

KNAPP and *Marc Cain* are looking forward to a promising, long-term partnership.



wehkamp.nl

Lösung mit Weitblick

wehkamp.nl ist das führende niederländische Onlineportal für mehr als 160.000 Artikel aus den Kategorien *Fashion, Home & Garden & Do-it-Yourself, Elektronik & Entertainment & Haushalt, Sport & Freizeit* sowie *Beauty & Wellness*. Bei aktuell rund 1,7 Millionen registrierten Kunden verzeichnet *wehkamp.nl* jährlich rund 10 Prozent Zuwachs. Ein gigantisches, ständig wechselndes Artikelspektrum, hohe Ansprüche der Kunden an Artikelverfügbarkeit, Lieferzeiten und flexible Bestell- und Retourenvorgänge sowie hohe saisonale Schwankungen prägen den Onlinehandel.

Far-sighted solution

wehkamp.nl is the leading online portal in the Netherlands, selling more than 160.000 products within five categories; Fashion – Home, Garden & Do It Yourself – Electronics, Entertainment & Household Appliances – Sports & Leisure – Beauty & Wellness. Currently with 1.7 million registered customers, wehkamp.nl is marked by about 10 percent growth each year. The article range is gigantic, changing constantly, and online sales are marked not only by seasonal fluctuations, but also by the high expectations their customers have regarding article availability, delivery times and flexible order and return processes.



Key data wehkamp.nl:

Sector	Retail & Lifestyle, E-Commerce
Location	Zwolle, Netherlands
Warehouse size	35,000 m ²
Articles per day	approx. 200,000
Articles in stock	200,000 (SKU)
Storage locations in the OSR Shuttle™	about 500,000
Orders are ready for dispatch within	30 minutes
Shipped items per year	about 20 million
Technologies	OSR Shuttle™ Pick-it-Easy work stations KiSoft WCS

Ein leistungsstarkes und flexibles Distributionszentrum ist für die Umsetzung dieser Anforderungen Schlüssel zum Erfolg. Deswegen hat sich **wehkamp.nl** dazu entschieden, in ein neues Distributionszentrum am Standort Zwolle zu investieren und die **KNAPP AG** mit der Automatisierungslösung beauftragt.

Die Bedürfnisse und Zufriedenheit ihrer Kunden haben bei wehkamp.nl oberste Priorität. Die Bestellungen müssen in kürzester Zeit korrekt zusammengestellt und an den richtigen Empfänger verschickt werden. Bei rund 20 Millionen versendeten Artikeln pro Jahr und rund 200.000 unterschiedlichen Artikeln auf Lager ist diese Aufgabe nur durch den klugen Einsatz von Automatisierungstechnologie zu bewältigen.

KNAPP hat für wehkamp.nl eine maßgeschneiderte Automatisierungslösung entwickelt, die zur Steigerung von Effizienz und Qualität und damit zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beiträgt und gleichzeitig eine Einsparung von Zeit und Kosten ermöglicht. Das Distributionszentrum in Zwolle befindet sich aktuell in der Installationsphase und wird 2015 mit einer Auslieferkapazität von 200.000 Stück pro Tag an wehkamp.nl übergeben.

OSR Shuttle™ –Lösung

Im Zentrum der Lösung steht das halbautomatische Lager- und Kommissioniersystem OSR Shuttle™, das auf eine Lagerkapazität von einer halben Million Stellplätze ausgelegt ist. Das System ist modular aufgebaut und kann bei Bedarf an wachsende Anforderungen von wehkamp.nl angepasst werden. Rund 98 Prozent aller Lager-Artikel können zukünftig mit Hilfe des OSR Shuttle™ bearbeitet werden. Das System ermöglicht jederzeit den Zugriff auf das gesamte eingelagerte Sortiment, unabhängig von der ABC-Struktur. Das OSR Shuttle™ ist eine Lösung mit Weitblick und bietet wehkamp.nl ausreichend Flexibilität und Kapazität, um auf zukünftiges Wachstum, Schwankungen in der Nachfrage und saisonale Spitzenlasten, wie das typische Weihnachtsgeschäft, reagieren zu können.



A powerful, flexible distribution centre is the key to successfully meeting the challenge. wehkamp.nl therefore decided to invest in a new distribution centre at the Zwolle location and to commission KNAPP to design an automation solution.

At wehkamp.nl, the needs and satisfaction of the customer have top priority. The orders must be correctly assembled as fast as possible and sent to the correct recipient. With about 20 million shipped items per year and about 200,000 different articles in stock, this task is best fulfilled with the wise use of automation technologies.

KNAPP developed a custom solution for wehkamp.nl which made it possible to increase efficiency and quality, thereby improving customer satisfaction and, at the same time, saving both time and costs. The distribution centre in Zwolle is currently in the installation phase and will be handed over to wehkamp.nl having a delivery capacity of 200,000 items per day in 2015.

OSR Shuttle™ solution

At the heart of the solution is the OSR Shuttle™ semi-automatic storage and picking system, which is designed with a storage capacity of a half million storage locations. The system is modular in construction and can be adjusted to meet wehkamp.nl's growing requirements. About 98 percent of all stored articles can be processed in future using the OSR Shuttle™. The system allows access to the entire assortment at all times, independent of the ABC structure. The OSR Shuttle™ is a far-sighted solution and offers wehkamp.nl sufficient flexibility and capacity to react to future growth, fluctuations in demand and seasonal peak loads.



Modernes Arbeitsplatzdesign

Die Bestellungen werden an den ergonomischen Pick-it-Easy-Arbeitsplätzen zusammengestellt. Kommissioniert wird nach dem Ware-zur-Person-Prinzip: Der Mitarbeiter befindet sich immer am Pick-it-Easy-Arbeitsplatz, benötigte Ware wird automatisch vom OSR Shuttle™ ausgelagert, den Arbeitsplätzen zugeführt und im idealen Greifbereich zur Verfügung gestellt – die Bedienung und Benutzerführung ist intuitiv über Touch-Screens möglich. Im Gegensatz zum herkömmlichen Person-zur-Ware-Kommissionierverfahren, bei dem die Mitarbeiter oft lange Strecken zu Fuß von Lagerort zu Lagerort zurücklegen müssen, um eine Bestellung zu bearbeiten, werden die Bestellungen an den Pick-it-Easy-Arbeitsplätzen ergonomisch, zeit- und ressourceneffizient bearbeitet. Die Kombination aus flexibler und schneller Bereitstellung der Ware aus dem OSR Shuttle™ und rascher und fehlerfreier Auftragszusammenstellung an den Pick-it-Easy-Arbeitsplätzen ermöglicht eine Bearbeitung der Aufträge innerhalb kürzester Zeit: Rund 30 Minuten nach Eingang der Bestellung ist die Lieferung versandfertig. Damit die Lieferungen an den richtigen Empfänger zugestellt werden können, werden noch automatisch Versandinformationen und Rechnungsdokumente beigegeben, die Versandkartons verschlossen, sortiert und ausgeliefert. Die Lagerverwaltungssoftware KiSoft WCS sorgt dabei für Transparenz und Durchblick während der gesamten Auftragsbearbeitung.

Modern work station design

Orders are assembled at the ergonomic Pick-it-Easy work stations. Picking is carried out according to the goods-to-person principle: The employee is always located at the Pick-it-Easy work station, where the necessary goods are automatically retrieved from the OSR Shuttle™ and supplied at an ideal reach, with intuitive operation and user guidance on touch screens. Unlike traditional person-to-goods picking procedures, where the employee must walk longer routes from one storage location to the next to fill an order, orders are processed at the Pick-it-Easy work stations in a manner that is ergonomic and saves both time and resources. The combination of flexible and fast supply of the goods from out of the OSR Shuttle™ and fast and error-free order fulfilment means that orders are processed very quickly: The order is ready for dispatch just thirty minutes after it is received. So that the shipments are sent to the correct recipient, shipping information and invoice documents are automatically added to the cartons, which are then closed, sorted and shipped. The warehouse management software KiSoft WMS ensures transparency and perspective throughout order processing.

Product name:

OSR Shuttle™

Area of use:

Used versatilely for central warehouse processes from goods-in to storage to sequencing, replenishment and dispatch; several processes can also be covered by one and the same system.

Installation:

Rack line system, shuttles for each level, lift system, pre-zone, optional Pick-it-Easy work stations, and control system

Advantages:

Dynamic access to the entire assortment, high availability due to independently working shuttles, complete overview of the stock, higher throughput, greater density for storage locations, high storage capacity, storing and picking of most of the assortment in one system, mature and proven technologies from the inventor of shuttle technologies, safe and gentle handling of valuable articles

Gemäß dem Leitsatz *Our Service for your Success* möchte KNAPP für jeden Kunden die beste Service-Lösung anbieten. Wie sieht diese aus?

Fuchs: Die beste Lösung ist immer individuell, sie orientiert sich am Verkaufsmodell und an den Bedürfnissen des Kunden. Die Basis unseres Erfolgskonzeptes ist, dem Kunden die Serviceleistungen anzubieten, die er benötigt, um seine Anlage erfolgreich betreiben zu können. Konkret heißt das, eine Hotline anzubieten, um ein Problem rasch zu lösen, Ersatzteile unbürokratisch zur Verfügung zu stellen und Techniker beizustellen, wenn vor Ort Einsätze nötig sind.

Darüber hinaus ist im Vorfeld zu klären, was der Kunde mit eigenem Personal abdecken kann oder welche Leistungen er selbst übernehmen möchte und in welchen Bereichen Unterstützung seitens KNAPP gefordert ist. Unsere Leistungspalette reicht von der Beistellung einzelner Service-Leistungen bis zur 100-Prozent-Betreuung.

Welche Erfolgsfaktoren spielen dabei eine entscheidende Rolle?

Fuchs: Kann der Kunde seine Leistungen, zum Beispiel die zuverlässige Versorgung der Apotheken oder eine effiziente Shop-Belieferung, gegenüber seinen eigenen Kunden optimal erfüllen – dann entspricht auch das von uns bereitgestellte Service den Erwartungen des Kunden.

Mit der *Servicepalette System Support 360°+* gehen wir aber weit darüber hinaus. Wir verstehen uns als Partner, der das Geschäft des Kunden versteht und Zusatzleistungen entwickelt, die den Kunden begeistern und ihm ermöglichen, seine Leistungen gegenüber seinen Kunden zu übertreffen.

Für die Weiterentwicklung von Serviceleistungen bekommen wir wertvollen Input aus den verschiedensten Ebenen der Kunden-Unternehmen: Von der Geschäftsführung über die Lagerleitung

Moving towards Service 4.0 with innovations

Laut Ranking des Industrie-Magazins *FACTORY* zählt KNAPP zu den Top-10 Unternehmen bei Forschung & Entwicklung in Österreich. Dass der Innovationsgedanke auch im Service-Bereich fest verankert ist, betonen Manfred Fuchs, Director Customer Service, und Kajetan Bergles, Marketing & New Products Customer Service, im Interview mit *World of Solutions*.

bis zu jenen Menschen, die operativ im Lager arbeiten. Unsere Prämisse ist es, gemeinsam mehr zu erreichen und das Business unserer Kunden noch besser zu unterstützen.

Unter dem Schlagwort *System Support 360°+* bietet das Customer Service eine breitgefächerte Palette an Serviceleistungen. Wie stellen Sie sicher, dass sich KNAPP-Kunden weltweit auf die gleichen Maßstäbe hinsichtlich Inhalt und Qualität verlassen können?

Fuchs: Mit dem International Customer Service haben wir eine

Kommunikationsplattform für alle Customer Service-Mitarbeiter der KNAPP-Gruppe geschaffen. In diesem Rahmen definieren wir gruppenweite Standards, tauschen Erfahrungen aus, stellen Innovationen vor, diskutieren Problemstellungen und erarbeiten Lösungen mit dem Ziel, uns laufend zu verbessern. Darüber hinaus sind wir über das Subsidiary Management permanent mit allen Außenstellen in Kontakt.

Bergles: Es gibt ein Bündel von Basis-Leistungen, die von der Zentrale vorgegeben sind. Darüber hinaus versuchen wir, unsere Serviceleistungen lokal so zu adaptieren, damit sie auch >>

According to the ranking of the industry magazine *FACTORY*, KNAPP is one of the top 10 Austrian companies in research and development. In an interview with *World of Solutions* Manfred Fuchs, Director of Customer Service and Kajetan Bergles, Marketing & New Products, Customer Service, stressed that innovation is also firmly anchored in service.

With the motto, *Our Service for your Success*, KNAPP wants to offer the best service solution for every customer. What does this look like?

Fuchs: The best solution is always the individual solution. It is geared towards the sales model and the needs of the customer. Our basic recipe for success is to offer the customer the services he needs in order to successfully run his warehouse. In reality, this means offering a hotline to solve problems quickly, to keep spare parts available without too much bureaucracy, and to have technicians available to travel to the sites when necessary. It is also important to clarify up front

what the customer can cover with his own personnel, what services he wants to do in-house and in what areas he needs support from KNAPP. Our palette of services ranges from providing individual services to providing 100% care.

What factors play a decisive role in success?

Fuchs: When our customer is able to optimally fulfil his own services to his customers, such as the reliable supply to pharmacies or efficient delivery to shops, then our services have met his expectations.

With the service package *System Support 360°+*, we go well beyond this basic level. We view ourselves as partners who understand the customer's business, and who develop additional services that keep the customer happy, because they enable the customer to go well beyond the basic level with his customers. We receive valuable input regarding services to apply to further development from various levels of the customer's company, from the CEO to the supervisor to the people working directly in the warehouse. Our premise – we can achieve more working together and provide even better support to our customer's business.

With the idea of *System Support 360°+*, Customer Service at KNAPP offers a well-diversified palette of services. How do you ensure that KNAPP customers worldwide can rely on having the same high quality and the same fine services?

Fuchs: We have created a communication platform, International Customer Service, for all Customer Service employees of the KNAPP Group. On this basis we define group-wide standards, exchange experiences, introduce innovations, >>



Manfred Fuchs und Kajetan Bergles im Gespräch mit *World of Solutions*

» für die einzelnen Märkte zielführend sind. In diesem Zusammenhang setzen wir sehr stark auf unsere Service-Strategie, die wir ausgehend von der Unternehmensstrategie heruntergebrochen haben. Globale Service-Qualitätsstandards werden ganz klar definiert und sind im Grundkonzept verankert, um weltweit die beste Qualität sicherzustellen.

Bietet KNAPP weltweit die gleiche Service-Palette an?

Fuchs: Unsere Servicepalette *System Support 360°+* wurde als gemeinsame Plattform entwickelt und ist weltweit gültig. Auf strategischer Ebene bedeutet das, dass wir eine globale Service-Strategie und eine lokale Strategie für den jeweiligen Markt verfolgen. In der globalen Strategie ist das Konzept *System Support 360°+* mit allen Standards und Vorgaben verankert. In der jeweiligen lokalen Strategie sind Adaptierungen für die einzelnen Länder und kundenspezifische Besonderheiten der einzelnen Märkte festgelegt.

Aber nicht alle International Customer Service-Teilnehmer sind KNAPP-Mitarbeiter. Wie gehen Sie damit um?

Bergles: Da wir unser Service-Netzwerk laufend erweitern müssen, arbeiten wir nicht nur mit den eigenen Niederlassungen, sondern auch mit externen Service-Partnern. Die Dezentralisierung der Service-Struktur ist auch in der Strategie verankert.

Nachdem die Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit von Systemen sowie die umfassende Betreuung und Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit Technologien und Prozessen im Vordergrund steht, ist ein großes Service-Netzwerk von entscheidender Wichtigkeit. Auch in neuen Märkten arbeiten wir vorrangig mit Service-Partnern. Wir bauen diese Unternehmen als Partner langfristig auf, mit dem letztendlichen Ziel, diese in die KNAPP-Gruppe zu integrieren.

Fuchs: Um Service-Standards zu etablieren, betreiben wir auch lokales Benchmarking. Im Rahmen des Styrian Service Clusters arbeiten wir zusammen mit anderen Unternehmen unterschiedlichster Industriezweige an Benchmarking-Projekten. Im Sinne von Service Excellence ist es unser Bestreben, uns laufend zu verbessern.

Was unternehmen Sie, um bei Ihren Kunden innovative Servicekonzepte nachhaltig im Unternehmen zu verankern?

Bergles: Nicht nur in der Systementwicklung, sondern auch speziell im Service ist Innovation ein ganz wichtiges Thema. Unter dem Schlagwort Industrie 4.0 haben sich Dynamik, Mobilität, Kommunikation und Flexibilität als führende Zukunftsthemen herauskristallisiert. Unter diesen vier Themen-Blöcken sind viele neue Service-Produkte nicht nur angedacht, sondern wir arbeiten auch schon intensiv an deren Umsetzung.

In diese Richtung geht auch das Forschungsprojekt Assist 4.0, das in Kooperation mit sechs österreichischen Unternehmen kürzlich gestartet wurde. Welche Auswirkungen haben diese Denkansätze auf bestehende Servicekonzepte und wie können KNAPP-Kunden von diesen Erkenntnissen profitieren?

Bergles: Assist 4.0 setzt auf den Themen und Erkenntnissen von Industrie 4.0 auf: Im Internet der Dinge wird alles untereinander vernetzt. Der klassische Computer verschwindet und wird durch intelligente Gegenstände ersetzt. Das Internet der Dinge unterstützt den Menschen unmerklich bei seinen Tätigkeiten.

In diesem Sinne geht es bei Assist 4.0 um die Frage, welche Anwendungen für den Service-Bereich adaptierbar sind. Dabei stehen der Mensch und die intuitive Mensch-Maschine-Kommunikation im Mittelpunkt. Das Forschungsprojekt erfolgt in Kooperation mit anderen großen Industrieunternehmen. Das erweitert die Anwendungspalette und macht das Thema interessanter, aber natürlich auch komplexer.

Fuchs: Auch wenn viele dieser Themen heute noch Utopie sind, ist es wesentlich, sich für die Entwicklung neuer Produkte konkrete Ziele zu setzen. Von manchen Anwendungen, die aus diesem Forschungsprojekt entstehen, kann der Kunde jetzt schon profitieren: Datenbrillen, wie zum Beispiel unser Support-System KiSoft Web Eye, Service-Drohnen und 3D-Druck sind bereits im Real-Einsatz.

» talk about problem areas and work out solutions with the goal of continuously improving ourselves. We are also in continuous contact with all our foreign offices through Subsidiary Management.

Bergles: There are bundles of basic services that are defined at headquarters. Beyond this, we try to locally adapt our services, expedient to individual markets. We also rely heavily on service strategies derived from the company strategy. Global service quality standards are clearly defined and anchored in the basic concept, to ensure the best quality worldwide.

Does KNAPP offer the same palette of services worldwide?

Fuchs: Our service palette *System Support 360°+* was developed as a common platform and is valid worldwide. On the strategic level, this means that we follow a global service strategy and a local strategy for individual markets. The concept *System Support 360°+* is anchored in the global strategy with all the standards and requirements. In the local strategies, adaptations for individual countries and customer-specific features of the individual markets are determined.

Not all the International Customer Service participants are KNAPP employees. How do you handle that situation?

Bergles: Since our service network must continually be expanded, we work not only with our own subsidiaries, but also with external service partners.

Decentralizing the service structure is also rooted in the strategy. Because the performance and availability of systems as well as the comprehensive support and training of employees dealing with technologies and processes stands in the foreground, a large service network is of vital importance. In new markets, we also work primarily with service partners. We build up these companies as partners over the long run with the ultimate goal of integrating them in the KNAPP Group.

Fuchs: We also use local benchmarking to establish service standards. We are working with various branches of industry on benchmarking projects within the Styrian Service Cluster. Service excellence is the goal of our efforts to improve ourselves.

What are you doing to establish innovative service concepts at your customers?

Bergles: Innovation is not just an important topic for system development. It is also very important in customer service. With the idea *Industry 4.0*, dynamics, mobility, communication and flexibility have emerged as the issues for the future. With these four topics we have not just envisioned many new service products, but have also worked hard to realize them.

The research project Assist 4.0 is also along these lines, which was recently begun with six Austrian companies. What effects do these ideas have on existing service concepts and how can KNAPP customers profit from these findings?



Bergles: Assist 4.0 focuses on the topics and information from *Industry 4.0*: In the internet of things, everything is interconnected. The classic computer is disappearing, being replaced by intelligent devices. The internet of things supports the person inconspicuously as he performs his tasks.

Assist 4.0 asks the question: Which applications can be adapted for customer service? Here, the person and intuitive human-machine communication are in focus. The research project is carried out in cooperation with other large industrial companies. This ensures an expanded palette of applications and makes the topic not only much more interesting, but also much more complex.

Fuchs: Even if these are utopian topics today, it is important to set concrete goals for the development of new products. The customer can profit now from some of the applications that have arisen from this research project: Head mounted displays such as our KiSoft Web Eye, service drones and 3D print are already in use.

Expansion of international locations

Thinking locally is very important to an international company like KNAPP to best realize the local requirements of the customers. With the founding of the two new locations in Australia and Russia, KNAPP is now represented by 20 subsidiaries and 13 representatives in all parts of the world. Existing company locations will also be strengthened. On July 2, 2014, KNAPP Systemintegration in Leoben (Austria) celebrated the opening of an expansion and a new company restaurant. Shortly before, 000 KNAPP celebrated its own opening in Moscow with numerous honoured guests.

Ausbau der internationalen Standorte

Als internationales Unternehmen ist es für KNAPP entscheidend, lokal zu denken und die lokalen Anforderungen der Kunden bestmöglich umzusetzen. Nach der Gründung von zwei neuen Standorten in Australien und Russland ist KNAPP mit 20 Niederlassungen und 13 Repräsentanzen in allen Erdteilen vertreten. Ebenso sollen die bestehenden Unternehmensstandorte gestärkt werden. Am 2. Juli 2014 feierte KNAPP Systemintegration in Leoben (Österreich) den Standortausbau und eröffnete das neue Betriebsrestaurant. Kurz davor fand die feierliche Eröffnung der 000 KNAPP mit zahlreichen Ehrengästen in Moskau statt.

Moscow | Russia

KNAPP opens subsidiary

Tanja Knapp of the KNAPP AG Supervisory Board and Franz Mathi of the Managing Board greeted numerous customers as well as potential business partners in the new office. Existing customers like Oriflame, Komus and SIA International are pleased with the local office and value the close proximity of the 000 KNAPP team as well as the expanded customer services offered by the new subsidiary.

Frank Rossbach, Director of 000 KNAPP is also pleased with this step forward in the Russian intralogistics market and is confident about future projects: "With the official founding of the 000 KNAPP, KNAPP sends an important signal regarding confidence in the Russian market. We are now closer than ever to the customer, can react much more quickly and offer individual customer care – from the concept phase to customer service."

Part of the programme included a visit to the logistics system at Komus, a Russian stationary and office product chain with headquarters in Moscow. KNAPP realized an innovative logistical concept for Komus for the distribution of office supplies with an OSR Shuttle™ System at the heart of the warehouse. The logistics manager gave the visitors a personal tour of the warehouse and explained the warehouse processes, material flow of articles and customer order processing.



Team Russia: Frank Rossbach, Managing Director 000 KNAPP, Anastasia Stepanova, Sales and Ivan Balakin, Sales

KNAPP eröffnet Niederlassung

Tanja Knapp, Aufsichtsratsmitglied der KNAPP AG, und Franz Mathi als Vertreter des Vorstandes begrüßten zahlreiche Kunden sowie potentielle Geschäftspartner im Rahmen der Eröffnungsfeier. Bestandskunden wie Oriflame, Komus und SIA International freuen sich über die lokale Präsenz und schätzen die Nähe des 000 KNAPP-Teams und das erweiterte Customer Service-Angebot der neuen Niederlassung.

Erfreut über diesen großen Schritt am russischen Intralogistik-Markt zeigt sich Frank Rossbach, Direktor der 000 KNAPP: „Durch die offizielle Gründung der 000 KNAPP hat die KNAPP AG ein wichtiges Zeichen für das Vertrauen in den russischen Markt gesetzt.

Wir sind nun näher am Kunden und können sehr viel schnellere Reaktionszeiten und individuelle Kundenbetreuung – angefangen von der Konzeptphase bis zum Customer Service – anbieten.“

Teil des Programms war eine Besichtigung der Logistikanlage bei Komus, russische Karte für Büroartikel und Schreibwaren mit Hauptsitz in Moskau. KNAPP realisierte bei Komus ein innovatives logistisches Gesamtkonzept zur Distribution von Büroartikel mit einem OSR Shuttle™-System als Herz der Anlage. Der Logistikleiter führte persönlich durch das Lager und erläuterte den Gästen die Lagerprozesse, Materialflüsse der Artikel und Abwicklung der Kundenbestellungen.

Leoben Austria



Standorterweiterung bei KNAPP Systemintegration

Mit rund 100 Gästen aus Politik und Wirtschaft feierte KNAPP Systemintegration am 2. Juli 2014 den Standortausbau in Leoben. Die Besucher zeigten sich sichtlich beeindruckt von den zukunftsweisenden und architektonisch ansprechenden Gebäuden. Bei dieser Gelegenheit wurde auch das neue Betriebsrestaurant eingeweiht und die Gäste kulinarisch verwöhnt.

Das Team der KNAPP Systemintegration GmbH soll von aktuell 320 Mitarbeitern auf 500 erhöht und der Umsatz auf mehr als 100 Millionen Euro gesteigert werden. Ein derartiger Wachstumskurs erfordert auch entsprechende infrastrukturelle Maßnahmen. Daher entschied das Management, rund 5,4 Millionen Euro in den Standort zu investieren. Im Zuge des Ausbaus wurden ein Betriebsrestaurant und eine zweigeteilte Halle errichtet, die zukünftig für Testaufbauten und als Versandlager dienen wird. >>

Location expansion at KNAPP Systemintegration

About 100 guests from political and business circles celebrated the opening of the KNAPP Systemintegration expansion on July 2, 2014 in Leoben. The visitors were visibly impressed by the futuristic and architecturally appealing buildings. The company restaurant was dedicated during the event and the guests were served culinary delights.

The team from KNAPP Systemintegration GmbH will be increased from 320 to 500 employees, with turnover expected to increase to more than 100 million euros. An expansion in this range also requires certain infrastructure measures. For this reason the management decided to invest about 5.4 million euros in the company site. The company also added a restaurant and a two-part hall to accommodate test installations and a dispatch warehouse in the future. >>



» Erweiterung für Mitarbeiter, Kunden und Partner

Innerhalb einer Bauzeit von nur acht Monaten wurde ein rund 700 m² umfassendes Betriebsrestaurant geschaffen, welches den Mitarbeitern, aber auch Kunden und Partnern, einen Ort der Erholung und Kreativität bietet. Auf das leibliche Wohl und die Gesundheit der Mitarbeiter wird großer Wert gelegt: Nur frische und regionale Speisen werden im Betriebsrestaurant angeboten. Das neue Betriebsrestaurant sowie die angrenzende Außenanlage heben sich durch ihre moderne und freundliche Gestaltung hervor.



Die 2.090 m² große Halle bietet dem Unternehmen in Zukunft noch mehr Raum, Projekte kundenorientiert und effizient abzuwickeln. So können in der Halle beispielsweise Testaufbauten von geplanten Anlagen oder speziellen Anwendungen erfolgen und diese schon vor Auslieferung geprüft sowie fertiggestellt werden. Auch Kunden haben dadurch die Möglichkeit, komplette Anlagen oder einzelne Komponenten bereits vorab zu besichtigen und abzunehmen. Die Ausstattung der Halle ist technisch auf dem neuesten Stand und bietet somit ein professionelles Arbeitsumfeld. Des Weiteren wird die Halle als Versandlager genutzt. Um einen wettergeschützten Versand zu garantieren, wurde zusätzlich noch ein 250 m² großes Vordach errichtet.



Umweltbewusster Neubau

Der Neubau zeichnet sich auch durch seine höchst energieeffiziente und umweltbewusste Bauweise aus – ein wesentlicher Beitrag von KNAPP zur Umwelt. So erfolgt die Energieaufbereitung aus ökologischen Ressourcen mittels einer Wasserwärmepumpe. Zudem kommt eine moderne Kühlung mit Grundwassernutzung zum Einsatz.

» Expansion for employees, customers and partners

The restaurant with a floor space of 700 m² was created in minimal time, with a construction period of only eight months. The restaurant has become a perfect place to relax and enhance creativity, for members of staff as well as for customers and partners. High emphasis is placed on the health and well-being of the employees: Only fresh, regional foods are offered in the company restaurant. The new company restaurant and bordering external facility make a friendly impression with their modern design. The 2,090 m² hall offers the company even more space to handle future projects efficiently with focus on the customer. For example, test installations from planned systems or special applications can be made and tested or even completed before



delivery. Customers have the chance as well to visit and consider complete systems or individual components. The hall's equipment is technologically state-of-the-art and offers a professional work environment. The hall is also used as a dispatch warehouse. A 250 m² awning was added to provide protection from the weather for the dispatch area.

New and green construction

The new building has a highly energy efficient and green construction – KNAPP's important contribution to the environment. Energy distribution is offered from ecological resources with a water heat pump. In addition, the building has a modern cooling system that uses the underground water.



solution provider

KNAPP AG
Güter Knapp-Strasse 5-7
8075 Knittelfeld bei Graz | Austria
www.knapp.com