



*Der weltweit größte Online-Lebensmittelhändler, das britische Unternehmen Ocado, setzt auf eine eigens entwickelte Intralogistiklösung, um den besonderen Anforderungen des E-Commerce Rechnung zu tragen. Die Lösung, die auch anderen Händlern angeboten wird, hat sich zum eigenen Businessmodell für den Händler entwickelt. Und sie ermöglichte den Zusammenschluss mit dem US-amerikanischen Händler Kroger. Die Zukunft der Logistik ist hier die Kommissionierung durch selbstlernende, KI-basierte Roboter im Lager in Andover.*

Der Zukunftskongress Logistik des Fraunhofer Instituts wirft seinen Schatten voraus. Zeit für uns, vorher noch einmal die die Zukunft der Logistik zu schauen, heute einmal nach Großbritannien.

## **Weltweit größter Online Supermarkt**

Der britische Online-Supermarkt für Lebensmittel, Ocado ist größter Rivale von Amazon Fresh. Im Jahr 2000 gegründet, setzte der Online Pure Player von Anfang an auf das Erfolgskriterium Logistik und baute eine gigantische Abwicklungs- und Logistikmaschinerie auf. Sie zeigt, wie die Zukunft der Logistik aussehen kann.

## **Hohe Komplexität zwingt zur Eigenentwicklung**

Bereits früh in der Unternehmensentwicklung wurde klar, dass die Nutzung und Anpassung bestehender Supplychain-Lösungen der Komplexität eines Online Lebensmittelhändlers nicht gerecht wurde. Daher setzte Ocado auf Entwicklung und Einsatz einer eigenen, proprietären Technologie und Infrastruktur. Aus deren Vermarktung entwickelte sich ein zusätzlicher Geschäftszweig. Diese Lösung umfasst den gesamten Einkaufs- und Lieferzyklus mit kundenorientierten Schnittstellen, Bestandsverwaltung, Kommissionierung und Organisation von Kundenaufträgen, Ladung der Lieferfahrzeuge und optimierten Lieferungs-Routing für die Last Mile.

## **Künstliche Intelligenz und Machine Learning? Selbstverständlich!**

Die hochautomatisierte Intralogistiklösung basiert auf KI und Machine-Learning und führte zum größten Kurssprung der Firmengeschichte mit einem Plus von mehr als 80 Prozent. Grundlage hierfür war die vereinbarte Zusammenarbeit mit dem US-Lebensmittelhändler Kroger's. Inhalt der Vereinbarung ist, dass Ocado seine Technologie zur automatisierten Bearbeitung von Bestellungen an Kroger's liefert und Kroger's sich im Gegenzug mit fünf Prozent an Ocado beteiligt. Damit wird der Einstieg von Ocado in den den größten Lebensmittelmarkt der Welt, die USA, ermöglicht.

## **Roboter im Einsatz im Lager**

Ein guter Grund, sich den Bereich Kommissionierung der spannenden Lösung im Customer Fulfillment Center in Andover anzuschauen: Roboterboxen navigieren wie von Geisterhand

durch eine dreistöckige Aluminiumkonstruktion, nehmen Produkte aus Kisten auf und lassen sie in Packstationen fallen, wo sie verpackt werden. Die Roboter brauchen fünf Minuten, um eine Bestellung mit 50 Artikeln zu bearbeiten. Dies beinhaltet das Kommissionieren aus über drei verschiedene Temperaturzonen (ambient, gekühlt, gefroren) und das koordinieren mehrerer Aufträge, um in einem kurzen Zeitfenster ein Lieferfahrzeug zu beladen.



Mit dem Laden des Videos akzeptieren Sie die Datenschutzerklärung von YouTube.

[Mehr erfahren](#)

[Video laden](#)

YouTube immer entsperren

## Innovation und Kundennähe sind das Rezept

Der Konzern verfügt nicht nur über eine innovative Logistikh Lösung, sondern zeichnet sich auch durch besondere Kundennähe aus. So war Ocado der erste britische

Lebensmittelhändler, der sprachgesteuerte Alexa-Funktionen entwickelte, um das Einkaufen im Lebensmittelgeschäft noch einfacher zu machen.

Die Kundenzufriedenheit wird an allen Touchpoints sichergestellt:

Eine eigene App ermöglicht das Bestellen der Ware auch vom Smartphone  
49.000 Artikel im Angebot, trendgerecht auch einen Vegan Webshop  
Lieferpünktlichkeit von 95,0 Prozent bei einer Auftragsgenauigkeit von 98,8 Prozent  
Ein prämierten Call Center Support  
Prämiertes Bio Angebot

## Erfolg ist das Ergebnis

Der Eintritt in den US-Markt, der Kurssprung, dies sind Erfolgskennziffern. Genauso bedeutend ist aber der Erfolg, den Ocado bei den britischen Kunden verzeichnet. So stieg 2017 die Anzahl der aktiven Kunden um elf Prozent und das Gesamtbestellvolumen um 14,3 Prozent auf durchschnittlich 263.000 Bestellungen pro Woche bei einem durchschnittlichen Warenkorb-Wert von £ 107.

## Die Zukunft der Logistik und des Unternehmens

Diese fasst Tim Steiner, CEO wie folgt zusammen:

***“Now is the time to take advantage of our growth opportunities. We will invest to ramp up our new solution in both Erith and Andover and to have the right resources in place to meet growing demand for the Ocado Solutions offer. We believe that taking advantage of these international opportunities now will make our virtuous cycle turn faster in the years ahead and we expect that to translate into higher returns on capital.”***