

Wie Amazon 30.000 WarCraft-Welten verschickt

# BIS DER POSTMANN ZWEIMAL KLINGELT

Online gehen, World of Warcraft bestellen, einen Tag warten. Wir blicken für Sie hinter die Kulissen – bei Amazon.de.

**E**in einzelnes Paket zu verschicken ist leicht: Den Inhalt zuerst sorgfältig in einer Schachtel verstauen. Diese noch verkleben, mit einer Briefmarke versehen und anschließend zur Post tragen. So weit, so gut. Was aber, wenn Sie abertausende Pakete verpacken und verschicken müssen – und das an einem Tag? Wir waren bei Amazon.de und haben uns angeschaut, wie der Online-Versandhändler 30.000 Exemplare von **World of Warcraft** an den Mann oder die Frau bringt.

## Es begann in Hessen...

Im Herzen Deutschlands, zwischen Kassel und Fulda, liegt der kleine Kurort Bad Hersfeld – Standort der Logistik-Zentrale von Amazon.de. Von hier aus werden täglich bis zu 280.000 Pakete in 170 Länder verschickt. Insgesamt umfasst das Lager mit Versandzentrale 42.000 Quadratmeter, die Fläche von sechs Fußballfeldern. Kurz vor Release war **World of Warcraft** auch bei Amazon das gewaltigste Projekt des Frühjahrs. »Jede große Neuerscheinung ist wie eine Prüfung während der Schulzeit«, meint Paul Niewerth, Geschäftsführer der Amazon.de-Logistik. Kein Wunder, zumal Publisher Vivendi die Spiele nur drei Tage vor Release an die Händler geschickt hat. Denn nun sind Geschwindigkeit und Gründlichkeit gefragt, damit jeder Kunde

das Online-Rollenspiel auch rechtzeitig zum Server-Start in seinen Händen hält.

## Systematisches Chaos

Bei jedem Produkt, das die Amazon-Lagerhallen erreicht, überprüfen Mitarbeiter im »Sampling-Center« anhand eines Exemplars, welche Verpackung sinnvoll für den jeweiligen Artikel ist. Für **World of Warcraft** etwa reicht eine für DVDs übliche Schachtel. Anschließend werden die Paletten am »Receiving Point« geöffnet, überprüft und dann in die scheinbar unendlich langen Regale einer vierstöckigen Lagerhalle gebracht. Dabei verwendet Amazon das so genannte »chaotische System«. Und tatsächlich: Die Mitarbeiter lagern die neuen Produkte da ein, wo gerade Platz ist. So sehen wir neben Klassik-CDs Kochbücher und sogar Staubsauger. Doch wie findet man bei einer Bestellung dann den gewünschten Artikel? »Jedes Produkt und jedes Regalfach hat einen Strichcode,« erklärt Operation-Manager Armin Cossmann. »Wird ein Artikel frisch eingelagert, »verheiratet« das Personal diesen per Scanner mit dem Barcode des Lagerplatzes. So weiß das System stets, wo sich was befindet.« Jeder Mitarbeiter ist einem Lagerbereich zugeordnet, damit bei einer Bestellung alle Produkte durch kurze Laufwege schnell zusammen kommen. Nach der teils automatisierten, teils von Hand durchgeführten Verpackung befördern Fließbändern von 42 Kilometern Gesamtlänge

die Pakete zum Versandzentrum, wo unzählige Lastwagen der DHL auf den Abtransport warten.

Während sich die Fans einen Tag später endlich in die Tiefen der **WarCraft**-Welt stürzen, dürfen sich Paul Niewerth und sein Team nicht zurücklehnen, denn die nächste große Vorbestellung kommt bestimmt.



In der vierstöckigen Lagerhalle finden sich irgendwo die World of Warcraft-Exemplare.



Durch Strichcodes an den Regalen weiß das System, wo sich ein bestimmtes Produkt befindet.



Mitarbeiter verpacken die Spiele von Hand. Vorne liegt ein Stapel exklusiver WoW-Wendecovers.



Insgesamt 42 Kilometer Fließband befördern Blizzards Werk verpackt zur Versandzentrale.



Zum Schluss gehen die bestellten World of Warcraft-Exemplare per Post an den Kunden.

## EIN SPIEL, ZWEI COVERS

In jüngster Zeit gingen unzählige Beschwerden bei Amazon ein, dass bei der Bestellung von World of Warcraft die beiden Covers (Orc oder Nachteffe) wahllos auf die Kunden verteilt werden. Der Grund: Blizzard versah die unterschiedlichen Packungsvarianten mit nur einer EAN-Nummer (Europäische Artikelnummerierung), wodurch eine Sortierung und Neunummerierung in so kurzer Zeit unmöglich ist. Aus diesem Grund druckte Amazon 25.000 exklusive Wechselcovers, die den Vorbestellungen nun zufallsgeneriert beiliegen.

