

Case Study:

Sedus setzt auf lückenloses Liefermanagement durch Acteos

Der Büroeinrichtungsspezialist aus dem Schwarzwald optimiert seine Lieferprozesse mit Logeye, einer mobilen Lösung zur Sendungsverfolgung von Acteos: Termintreue, minimale Fehlerquote und hohe Kundenzufriedenheit sind die wichtigsten Resultate.

„So, das war das letzte Paket. Wir können wieder nach Hause fahren.“ Zufrieden blickt Klaus Bender in den Laderaum seines LKW und ergänzt: „Das Beste daran ist: Ich muss keine Retouren mitnehmen und später wieder ausladen.“ Bender verlässt den Hof eines Klinikums, in dem er gerade neue Stühle des Büroeinrichtungsspezialisten Sedus abgeliefert hat. Auf der Rückfahrt in das farbenprächige Hochregallager erzählt Bender, wie es vor Einführung von Logeye gewesen ist: „Teilweise mussten ellenlange Ladelisten für jeden einzelnen Auftrag abgearbeitet werden – darauf waren viele große und unzählige kleine Packstücke verzeichnet, die wir abladen mussten. Es ist klar, dass das zu vielen Fehlern geführt hat: Oft fehlten einige Teile oder wurden versehentlich falsch geliefert. Das war ärgerlich für den Kunden und für uns Fahrer.“

Verlorene Packstücke, verspätete oder falsche Lieferungen gehören nun der Vergangenheit an. In der Firmenzentrale von Sedus in Waldshut nahe der deutsch-schweizerischen Grenze treffen



wir Stefan Kocon, der als Leiter der Logistikabteilung für die Einführung von Logeye verantwortlich ist. „Unser Ziel war es, auch im Bereich der Lieferprozesse dieselbe hohe Qualität zu liefern, die unsere Produkte auszeichnet. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns sehr wichtig – Produkt- und Servicequalität müssen erlebbar sein und ihren hohen Ansprüchen gerecht werden.“



Spiegel der Unternehmenskultur: Das mit einem Architekturpreis ausgezeichnete Hochregallager von Sedus Stoll in Dogern. (Bilder dieser Seite: Sedus Stoll AG)

Deshalb hat man sich bei Sedus entschlossen, ein lückenloses Liefermanagementsystem zu

implementieren. Nachdem man die Angebote mehrerer Anbieter evaluiert hat, fiel die Wahl auf das Produkt Logeye des deutsch-französischen Herstellers Acteos, der auf Lösungen im Bereich des Supply Chain Managements spezialisiert ist. „Neben den guten Erfahrungen, die wir bereits in der Vergangenheit mit Acteos machen konnten, war für uns ausschlaggebend, dass Logeye bereits von Haus aus einen großen Teil unserer Anforderungen erfüllt hat“, erläutert Stefan Kocon die Entscheidung zugunsten von Acteos. „Und der modulare Aufbau erleichterte die Entwicklung weiterer Funktionalitäten.“

Rasche Projektumsetzung

So konnte man sehr zügig ans Werk gehen. Die gründliche Vorarbeit von Sedus war eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass das Projekt innerhalb kürzester Zeit fertig gestellt werden konnte: „Das Pflichtenheft war sehr detailliert ausgearbeitet, beschrieb die Prozesse genau und enthielt präzise Vorgaben über die gewünschten zusätzlichen Funktionen“, erinnert sich Johann Schneider, der als Projektleiter bei Acteos für Logeye verantwortlich ist. „Wir haben die Software auf den Workflow bei Sedus abgestimmt. Dafür mussten wir einige Änderungen in der Datenstruktur von Logeye vornehmen, so dass zum Beispiel der Fahrer nur die für ihn relevanten Informationen sieht. Auch haben wir die Schnittstellen an einigen Stellen erweitert und Funktionen zur Bearbeitung geplanter Retouren und temporärer Auslieferungen implementiert.“

Auch die reibungslose Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen trug maßgeblich zum Erfolg bei: IT, Logistik und Supply Chain Management zogen an einem Strang. Zudem genoss das Projekt eine hohe Wertschätzung im Vorstand. Und nicht zuletzt die frühzeitige Berücksichtigung

von Wünschen der Fahrer stellte sicher, dass das Projekt auf breiter Basis sehr positiv angenommen worden ist.

Durchgängige Lösung

Und wie sieht die Anwendung in der Praxis aus? Heute Morgen hat sich Klaus Bender mit seinem Motorola-PDA online in das Logeye-System eingeloggt und die Daten der zu absolvierenden Tour herunter geladen. Zu den Daten einer Tour gehören die geplanten Abladestellen, die ihnen zugeordneten Lieferungen sowie die Handling Units, also Packstücke oder Handhabungseinheiten, die mittels einer eindeutigen, scanbaren Identifikationsnummer versehen sind.

Als Entladestellen stehen heute ein großer Büromöbelhändler, einige mittelständische Betriebe und das bereits erwähnte Klinikum auf dem Programm. Nachdem Bender den Händler als erste Station erreicht hat, beginnt er mit dem Abladen der Packstücke. Dabei unterstützt ihn Logeye mit einer Liste, die er stückweise abarbeitet. Jedes Packstück wird gescannt und am Ende bestätigt ihm ein Smiley, dass alle Packstücke vollständig abgeladen worden sind. Abschließend quittiert der Händler den Empfang mit seiner Unterschrift auf dem PDA und Bender fährt zur nächsten Abladestelle, einem IT-Unternehmen.



Eine Liste der Packstücke erleichtert den Abladevorgang, der am Ende mit einem Smiley belohnt wird.

Temporäre Auslieferung

Nicht immer gestaltet sich das Ausladen so einfach wie heute, denn aus Gründen der Ladungssicherung können die einzelnen Handling Units zumeist nicht auftragsrein im LKW gruppiert werden, sondern werden nach Größe und Gewicht geladen. Daher muss der Fahrer bei der Auslieferung häufig Packstücke kurzfristig ausladen, die nicht zur aktuellen Lieferung gehören. Diese scannt er ebenso wie die anderen Handhabungseinheiten, erhält jedoch eine entsprechende Meldung, dass dieses Stück nicht zur aktuellen Ausladestelle gehört. Die Software fragt, ob das Packstück in einem Ausladememo gespeichert werden soll. So kann der Fahrer nach dem endgültigen Entladen anhand des Memos die entsprechenden Handling Units wieder im LKW verstauen. Damit stellt Logeye sicher, dass Lieferungen sowohl vollständig als auch korrekt beim geplanten Adressaten ankommen.



Vor der Abfahrt wird der Fahrer darauf hingewiesen, dass zwischenzeitlich abgeladene Packstücke wieder mitgenommen werden müssen.

Mittlerweile haben wir das IT-Unternehmen erreicht, bei dem einige Schreibtische und Stühle abgeliefert werden müssen. Noch während des Abladens stellt der Kunde fest, dass ein Stuhl einen Transportschaden hat. Bender sieht das entspannt: „Wir gehen sehr sorgfältig mit der Ware um, aber trotzdem kann es mal vorkommen. Kein Problem: Ich dokumentiere den

Schaden mit der Kamera meines PDAs. Die Bilder werden dann mit den anderen Auftragsdaten abgespeichert.“ So haben die Auftragsbearbeiter bei Sedus wenige Minuten später eine lückenlose Dokumentation und können sich zeitnah um Ersatz kümmern.

Termintreue und Transparenz

Nach einer kurzen Pause geht es weiter, denn Bender will die Termine, die den Empfängern avisiert worden sind, unbedingt einhalten: Am frühen Nachmittag soll ein Versicherungsbüro noch einige Aktenschranke bekommen. Hier zeigt sich eine weitere Stärke von Logeye: In diesem Fall ist der Empfänger nicht direkter Kunde von Sedus, sondern er hat seine Möbel bei einem Händler bestellt und wird von Sedus beliefert. Früher musste Sedus den Händler über die erfolgte Lieferung telefonisch informieren. Heute wird ein Ablieferbeleg im PDF-Format erstellt, der im Docuware von Sedus abgelegt wird und gleichzeitig im Partnernet, einer internetbasierten Kunden-anbindung, dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Akzeptanz durch die Endbenutzer

Bender und seine Kollegen sehen den Einsatz von Logeye positiv: „Das System ist auch in stressigen Situationen leicht zu bedienen und absolut zuverlässig. Die Handhabung haben wir in einer Schulung an einem halben Tag gelernt. Am nächsten Tag haben wir die PDAs mit auf Tour genommen.“ Zu Beginn wurden die PDAs begleitend zum herkömmlichen Prozess eingesetzt, um nicht gleich zu hundert Prozent vom neuen System abhängig zu sein. Doch bereits nach kurzer Zeit war klar, dass Logeye so zuverlässig arbeitet, dass die Redundanz überflüssig ist. Deshalb ist Stefan Kocon auch sehr zufrieden mit den ersten Ergebnissen:

„Fahrer, Kunden und unser Management sind begeistert. Optimierungspotential besteht noch in der Wahl des richtigen Barcodes, um die Lesezuverlässigkeit des Scanners zu erhöhen. Hier bietet SAP ERP noch einige Optionen, die wir demnächst testen werden.“

Zukunftsplanung

Auch für die Zukunft hat Stefan Kocon Großes mit Logeye vor: „Das System bietet eine Fülle von Auswertungsmöglichkeiten, die wir in der nächsten Zeit weiter ausschöpfen wollen. So wollen wir die Liefertermintreue maschinell nachweisen können. Das bedeutet, dass wir den Liefertermin, der dem Empfänger avisiert worden ist mit dem tatsächlichen Lieferzeitpunkt vergleichen und natürlich möglichst zur Deckung bringen wollen.“

Der Nutzen: Erhöhte Servicequalität

Bereits kurz nach der Einführung konnte Sedus die Quote der Fehllieferungen drastisch reduzieren – ein wesentlicher Schritt zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Aber auch der wirtschaftliche Nutzen kommt nicht zu kurz: Weniger Fehllieferungen bedeuten geringeren Aufwand für das Retourenmanagement und weniger vermeidbare Zusatzfahrten. Das Fazit des zufriedenen Leiters der Logistikabteilung: „Mit Logeye haben wir die Qualität des gesamten Lieferprozesses für alle Beteiligten spür- und erlebbar verbessert.“

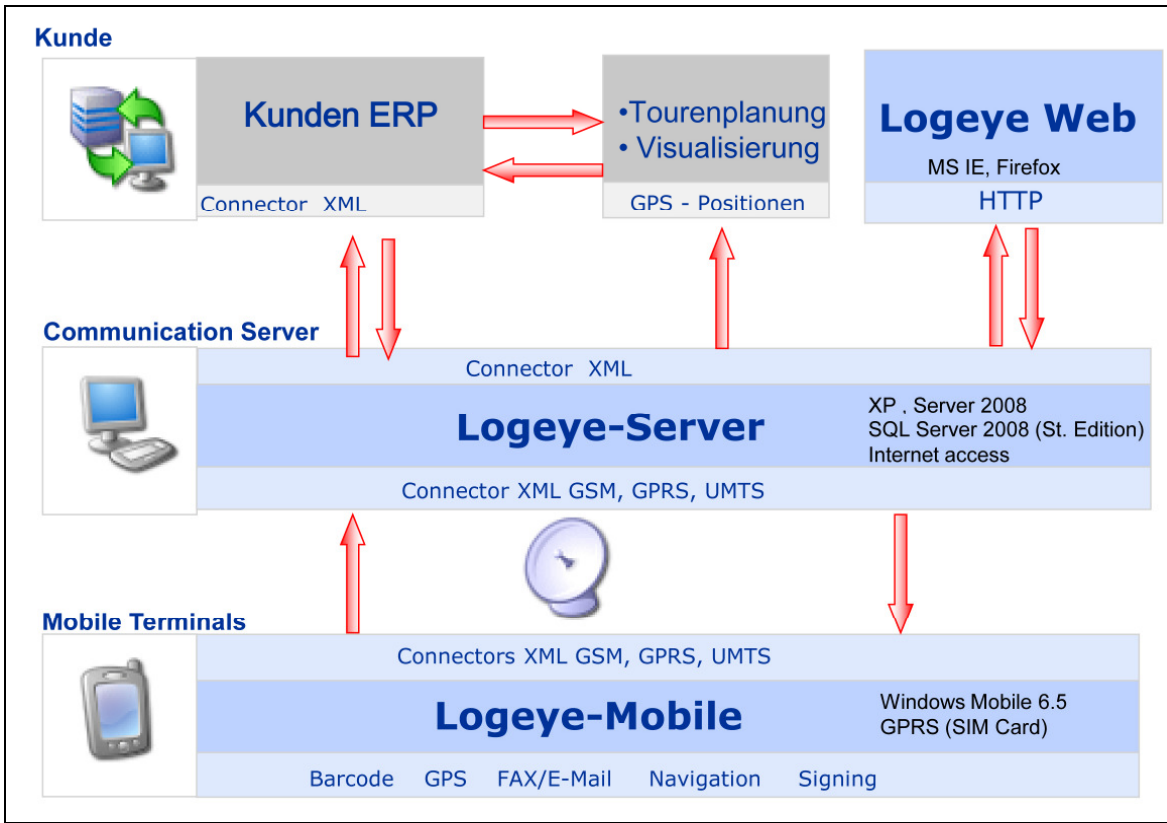
SYSTEMARCHITEKTUR

Logeye von Acteos ist eine durchgängige Lösung für das Management kompletter Lieferketten. Seine modulare Architektur gestattet die Anpassung an individuelle Anforderung oder Branchen spezifische Standards. Ebenso sind Erweiterungen, wie zum Beispiel die

Tourenplanung oder die Ortung von Lieferfahrzeugen, leicht implementierbar.

Logeye besteht aus drei Komponenten:

- Der **Logeye Basic Server** ist das Herzstück der Lösung. Er ist zuständig für die Kommunikation mit der Kundensoftware – im Fall von Sedus ist dies SAP ERP. Von ihr erhält der Server die Transportdaten (zum Beispiel, Tourennummer, Adressen der Abladestellen, zur Lieferung gehörige Handling Units), die nach einer Plausibilitätsprüfung in die MS-SQL-Datenbank des Basic Servers importiert werden. Ab diesem Zeitpunkt stehen die Daten für den drahtlosen Download – via Mobilfunk oder W-LAN – auf die mobilen Endgeräte bereit.
- **Logeye Web** ist eine Benutzeroberfläche zur Bearbeitung der Transportdaten auf dem Logeye Basic Server. Damit können Mitarbeiter der Auftragsbearbeitung jederzeit Informationen über die aktuellen Touren abrufen oder geplante Transporte ändern.
- Die Fahrer werden mit mobilen Endgeräten (bei Sedus sind dies mit Scannern versehene PDAs des Typs Motorola MC75A) ausgestattet, auf denen **Logeye Mobile** installiert ist. Angefangen vom Download der Transportdaten bis hin zum Management der einzelnen Packstücke und der Quittierung durch den Empfänger stellt diese Komponente alle Funktionen zur Verfügung, die zur Bearbeitung einer Lieferung notwendig sind. Zudem können zu Dokumentationszwecken Bilder gemacht werden oder E-Mails versandt werden.



Logeye Architektur

sedus

Die Sedus Stoll AG aus Waldshut ist ein weltweit tätiger Spezialist für Büro- und Kommunikationsmöbel. Vom Empfang über Einzel-, Kombi- und Großraum- bis hin zum Chefbüro richtet Sedus komplette Organisationen ein. Nach allen Regeln moderner Arbeitsplatzgestaltung und ganz nach individuellen Kundenwünschen – und das seit 140 Jahren. Sedus Stoll betreibt acht europäische Tochtergesellschaften und beliefert Organisationen in über 50 Ländern. Mit fast 900 Mitarbeitern erwirtschaftete das Unternehmen im Jahr 2010 einen Umsatz von mehr als 150 Millionen Euro.