

Modernisierung des Tourenmanagements für Fracht und Same-Day Transporte



Mit Descartes Route Planner™ und Descartes Mobile™ modernisierte Day & Ross die Tourenplanung und -ausführung für seine Güterverkehrs- und Same-Day-Lieferstandorte und Terminals in ganz Kanada. Die Descartes-Lösung ermöglichte es Day & Ross seine Zustellung sowie den Kundenservice deutlich zu verbessern - dank Prozessoptimierung in der Auftragsabwicklung, Abholung und Zustellung bis hin zur Rechnungsstellung.

„Sobald ein Kunde eine Bestellung aufgibt, wird sie jetzt mit Descartes Route Planner ohne manuelle Eingriffe bearbeitet. Die Aufträge werden erfasst und automatisch über das Descartes-Netzwerk an die Mobilgeräte der Fahrer gesendet. Wir haben den Prozess von A bis Z automatisiert.“

David Rea

Vice President of Information Services
The Day & Ross Transportation Group

Unternehmensprofil

Day & Ross Freight
Transport- und Logistikdienstleistungen

Descartes Solutions

Descartes Route Planner™
Descartes Mobile™

Über den Kunden

Day & Ross Freight wurde zwölf Jahre in Folge als eines der am besten geführten Unternehmen Kanadas ausgezeichnet und ist für Tausende kanadische Unternehmen zur nationalen Spedition ihrer Wahl geworden. Day & Ross bedient alle zehn kanadischen Provinzen und bietet seinen Kunden Direkttransporte mit Option auf TL und LTL (Teil- und Komplettladingsservice) in ganz Kanada sowie von und nach Mexico und den Vereinigten Staaten.

Kurzübersicht

Herausforderung

„Alte Methoden“ auf den neuesten Stand bringen

Lösung

Vollständige Automatisierung

Ergebnisse

- Mehr papierlose Prozesse
- Erhöhte Produktivität
- Gesteigerte Transparenz
- Verbesserter Kunden-Servicelevel
- Zustellnachweisebesseres Ressourcenmanagement

Herausforderung: „Alte Methoden“ auf den neuesten Stand bringen

Seit der Gründung 1950 hat sich die Day & Ross Transportation Group mit Sitz in New Brunswick von einer Handvoll Lkw, die zwischen einigen wenigen Provinzen im Osten Kanadas verkehrten, zu einem der größten nationalen Transportunternehmen Kanadas entwickelt. Heute beschäftigt das Unternehmen mehr als 2.500 Mitarbeiter in Terminals in ganz Kanada, 3.300 firmeneigene Lkw und Auflieger sowie 3.500 selbstständige Fahrer mit eigenem Fahrzeug. Day & Ross bietet eine Vielzahl von Transport- und Logistiklösungen an, darunter Day & Ross Freight für Full-Service-Transporte in ganz Nordamerika und Sameday Worldwide, die weltweite taggleiche Zustellung von zerbrechlicher, heikler und höherwertiger Fracht.

Von den Millionen von Flottenfahrzeugen, die täglich in Nordamerika unterwegs sind, wird die überwältigende Mehrheit papiergestützt verwaltet. Day & Ross war da keine Ausnahme. David Rea, Vice President of Information Services bei Day & Ross, beschreibt die traditionellen Routenplanungs- und Lieferpraktiken des Unternehmens: „Unser Geschäft war sehr papiergestützt. Es wurden immer Lieferscheine und andere Papiere unterschrieben, die dann ins Büro zurückkamen und gescannt wurden. Wir nahmen die Dateneingabe an einem zentralen Ort vor und erstellten mit solch einem Verfahren den Auftrag, der dann die gesamte Laufzeit der Sendung begleitete. Alle Aktivitäten beruhten weitgehend auf Papier und auf manueller Dateneingabe.“

Die Umstellung von solch einer „handwerklichen“ Arbeitsweise auf vollautomatische Tourenplanung, Ausnahmeberichte und Fahrerkommunikation erforderte jedoch mehr als nur die schnelle Anwendung einiger neuer Funktionen. Day & Ross musste zunächst seine eigenen Prozesse und Systeme überarbeiten. Rea erklärt: „Wir begannen den Einsatz von Descartes Route Planner mit einem Prototyp, den wir an der kanadischen Atlantikküste zusammenstellten und betrieben. Es gab einige Herausforderungen, vor allem Prozessprobleme, aber auch Probleme mit älteren Backend-Systemen und mit dem Veränderungsmanagement. Nachdem wir all das geklärt hatten, beschlossen wir, dass es klug wäre, alle unsere Prozess- und Veränderungsmanagementprobleme zu lösen und dann die Descartes-Lösung landesweit einzuführen.“

Rea erläutert die Altsysteme näher: „Es gibt zwei Hauptsysteme, die von diesen Abteilungen verwendet werden. Das eine würde ich als Lieferschein-/Fakturierungssystem bezeichnen. Es ermöglicht uns, jede Abholung, jede Lieferung und alle Ereignisse und Zusatzgebühren zu erfassen, z. B. für dringende Sendungen oder Wartezeiten. Daraus erstellen wir eine Rechnung, die an den Kunden geschickt wird. Mit dem anderen System können wir Lkw disponieren und aufzeichnen, wohin sie fahren – ein Transportmanagementsystem sozusagen.“ Die beiden Systeme waren weitgehend papiergestützt und arbeiteten auch unabhängig voneinander, was noch mehr Papier für den manuellen Informationsaustausch zwischen ihnen erforderte. Dagegen sind die Lösungen von Descartes so konzipiert, dass sie sich problemlos in bestehende Auftrags- und Transportmanagementsysteme integrieren lassen und den Echtzeit-Informationsfluss zwischen diesen Systemen optimieren, wenn sich Kundenanforderungen, Touren und Aufträge ändern. „Die Descartes-Lösung hat es uns ermöglicht, den gesamten Prozess von der Abholung bis zur Auslieferung zu automatisieren“, betont Rea.



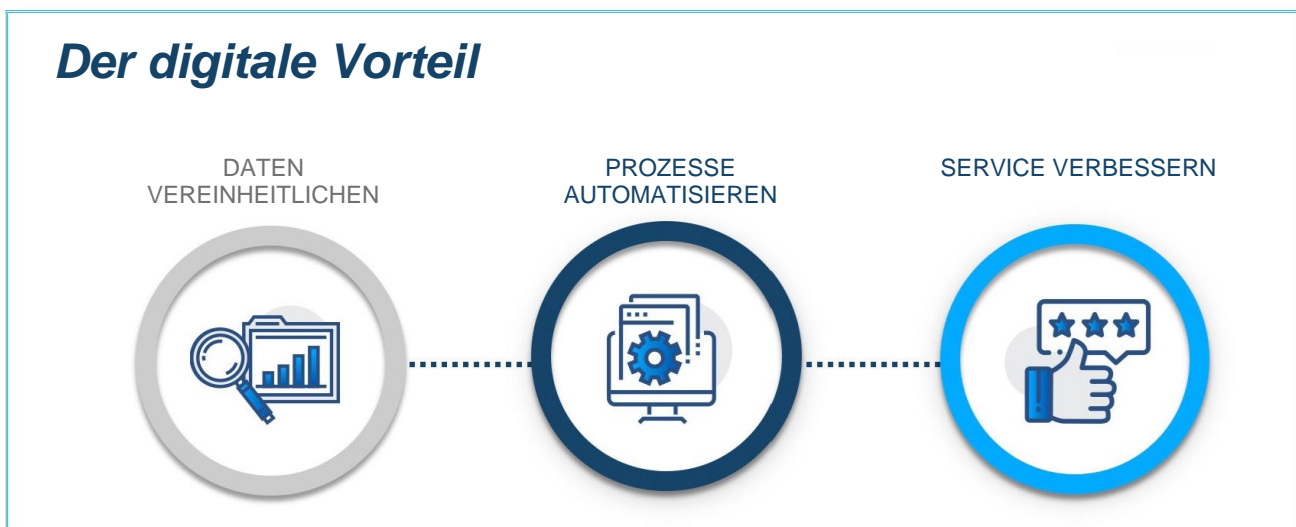
Das Unternehmen musste auch die Tourenplanung und die Ausführungsabläufe standardisieren und dabei die regionalen Unterschiede und Erwartungen berücksichtigen. Bis zu einem gewissen Grad hatte Day & Ross landesweit einheitliche Prozesse, aber die Abläufe und Kundenerwartungen unterschieden sich in den einzelnen Märkten bis zu einem gewissen Grad. Als Beispiel verglich Rea die kanadische Atlantikküste mit größeren Ballungsräumen. „Außerhalb von Halifax oder Moncton ist die Besiedlungsdichte nicht so groß, dass sich mehrere Touren lohnen würden. Neunundneunzig Prozent unserer Fahrer sind selbstständig mit eigenem Lkw und sie haben zugewiesene Gebiete oder feste Touren. In Städten wie Toronto oder Montreal ist die Situation etwas anders, weil Sie dort Probleme wegen der dichten Besiedlung berücksichtigen müssen.“



Auch leicht abweichende Zahlungsweisen und die unterschiedlichen Frachtströme wirken sich auf den Betrieb aus. Rea fügt hinzu: „In Ontario und am Atlantik wird ein gewisser Anteil der Fracht in und zwischen diesen Märkten bewegt, während viel in den Westen geht, sodass sich das Arbeitsvolumen im Linienverkehr auf und ab bewegt. Das beeinflusst die Aktivität an der Laderampe und die Auslastung.“ Rea fährt fort: „Die Unterschiede sind zwar eher klein, aber sie sind signifikant genug, um bei der Einführung einer solchen Technologie entscheidende Unterschiede zu machen. Wir haben uns entschieden, nichts zu überstürzen, weil wir uns der möglicherweise enormen Auswirkungen auf unsere Servicelevels sehr bewusst waren. Für Day & Ross war die Descartes-Lösung flexibel genug, diese Art von regionalen Unterschieden in der Transportpraxis problemlos zu berücksichtigen.“

Lösung: Komplettautomatisierung

Nachdem die vorhandenen Prozesse und Verfahren aktualisiert waren, konnte Day & Ross die Descartes-Lösung landesweit implementieren. „Ich führe die Lösung seit etwa einem Jahr in beiden Geschäftsbereichen in ganz Kanada ein und habe noch drei weitere Terminals vor mir“, so Rea. Day & Ross stattet jedes Terminal und seine Fahrer mit den Anwendungen Descartes Route Planner und Descartes Mobile aus. Descartes Route Planner ist eine webbasierte Lösung, die Unternehmen mit dynamischen Lieferumgebungen wie Day & Ross hilft, die Zuverlässigkeit zu verbessern und die Betriebskosten zu senken. Sie wird mit Descartes Mobile kombiniert, einer GPS-basierten Ortungsanwendung mit integrierter drahtloser Kommunikation, die einen Echtzeit-Einblick in den Fahrerstatus und den Standort des Fahrzeugs sowie einen Echtzeit-Informationsaustausch zwischen der Flotte und dem Büro ermöglicht. Die Komplettlösung hilft Unternehmen, die Effizienz ihres Fuhrparkbetriebs zu steigern und die Reaktionsfähigkeit gegenüber Kunden zu verbessern.



Für Day & Ross ist das Auftragserlebnis ein Bereich, der für Kunden erheblich verbessert werden konnte. Traditionell wurden die Auftragsannahme und die Kommunikation mit den Fahrern über eines der vielen Callcenter des Unternehmens abgewickelt. Die Kunden gaben telefonisch die Auftragsdetails durch und die Fahrer erhielten über ihr Mobiltelefon Informationen zur Abholung. Sobald ein Kunde nun einen Auftrag erteilt – sei es per Telefon oder über die Selbstbedienungs-Website – wird er von Descartes Route Planner ohne menschliches Zutun bearbeitet. „Die Anfrage wird aufgezeichnet und automatisch über die Datennetze an ein Gerät des Fahrers gesendet, das anzeigt: ‚Bitte gehen Sie hierhin und holen Sie das ab.‘ Wir haben den Prozess von A bis Z automatisiert“, schwärmt Rea.

Für den Empfang von Touren- und Abhol- oder Lieferinformationen verwenden die Fahrer jetzt robuste CN70-Handheld-Geräte von Intermec, die auch zur Erfassung von Unterschriften an den Laderampen eingesetzt werden. Der papierlose Liefernachweis, ergänzt durch die Erfassung von Unterschriften und sogar Bildern, reduziert die Zahl der Kundenanrufe erheblich und verbessert die Bearbeitung von Reklamationen. Mit Descartes Mobile ist Day & Ross in der Lage, den Standort der Fahrzeuge den ganzen Tag über in Echtzeit zu verfolgen, zu überwachen und sofort mit den Fahrern über eine Zwei-Wege-Mobilkommunikation zu kommunizieren. Mit dieser Lösung haben Fahrer und Disponenten eine bessere Kontrolle über die Planung. Die Fahrer verbringen mehr Zeit hinter dem Steuer und die Disponenten gewinnen produktive Zeit für höherwertige Aufgaben. „Man kann seinen Tag etwas besser planen, weil die Fahrer wissen, dass dies die Arbeitsliste für den Tag ist“, fügt Rea hinzu.

Laut Rea verlief die Einführung der Software relativ reibungslos. Im Rahmen seines Veränderungsmanagement-Ansatzes investierte Day & Ross viel Zeit und Mühe, um fast 1.000 Fahrer mit dem neuen System vertraut zu machen und ihnen zu erklären, wie es funktioniert und warum es eine Verbesserung gegenüber der alten Arbeitsweise darstellt. „Die Fahrer sind selbständige Unternehmer mit eigenen Fahrzeugen und wollen wissen: ‚Wird mir das System das Leben erleichtern. Wird es dadurch schwieriger? Wird es die Dinge beschleunigen? Wird es länger dauern? Wie wird es mit meiner Bezahlung laufen?‘ Deshalb wollten wir uns auf die Fragen des Veränderungsmanagements konzentrieren, denn wir sagen ihnen nicht einfach: ‚Macht mal.‘ So funktioniert das nicht.“

Abschließende Gedanken

Die Umstellung auf papierlose Prozesse war zwar nicht ganz einfach, aber die Ergebnisse von Day & Ross zeigen, dass sich die Investition gelohnt hat, selbst wenn man die Kosten in Betracht zieht, die mit der Überarbeitung alter Verfahren und der Einführung neuer Hard- und Software zusammenhängen. Mit der Descartes-Lösung, die die automatisierte Tourenplanung und -ausführung unterstützt, hat Day & Ross in wichtigen Phasen des Lieferprozesses – von der Bestellung über die Auslieferung und Abholung bis hin zum Abgleich am Ende des Tages – Effizienzsteigerungen erzielt. Außerdem konnte das Unternehmen das Personal von den Terminals in ein zentrales Callcenter verlagern und die Kunden auf webbasierte Selbstbedienungsoptionen für die Bestellung umstellen. Nach Abschluss der Implementierung erwartet Rea, dass er mit neuen IT-Projekten alle Hände voll zu tun haben wird. Eines davon könnte die Erweiterung der Descartes-Lösung um das Modul für die Terminplanung sein, mit dem die Kunden Lieferzeitfenster anfragen können, die unter Berücksichtigung der verfügbaren Zeit und Ressourcen optimiert werden.

Was auch immer als Nächstes kommt, Rea teilt gern die Erkenntnisse über den Wert von Technologie für Transportunternehmen: „Die großen nationalen und regionalen Akteure nehmen Technologie sehr ernst. Ich kann das beurteilen, weil ich sie auf verschiedenen Branchenveranstaltungen treffe und wir uns unterhalten. Aber es geht nicht um Technologie um der Technologie willen, sondern darum, dass sie die Produktivität Ihrer Prozesse wirklich steigern kann. Auch die Kunden verlangen eine bessere Wahrnehmung und mehr Transparenz dessen, was vor sich geht. Ich möchte noch hinzufügen, dass viele der Maßnahmen, die unsere Branche ergreifen kann, um produktiver zu werden und einen besseren Service zu bieten, kein Hexenwerk sind. Es gibt viele Technologien, die nicht kompliziert und nicht unbedingt teuer sind – die eigentliche Herausforderung besteht darin, die Prozesse anzupassen und sie zu implementieren!“

Vorteile:



Mehr papierlose Prozesse

Abschaffung papiergestützter Verfahren und Reduzierung der manuellen Dateneingabe von der Auftragsbearbeitung und Rechnungsstellung bis hin zur Abholung und Auslieferung.



Höhere Produktivität

Mehr produktive Zeit für Fahrer und Disponenten durch automatisiertes Tourenmanagement und drahtlose Zwei-Wege-Kommunikation.



Weitergehende Transparenz

Erhöhte Reaktionsfähigkeit mit besserem Einblick in die Lieferzeiten sowie zusätzlicher Kommunikation durch Zwei-Wege-Kommunikation mit den Fahrern.



Gesteigerte Kundenzufriedenheit

Verbesserter Kundenservice mit verbesserter Lieferleistung und Echtzeiteinsicht in Fahrzeugstandort und Fahrerstatus.



Liefernachweise

Verkürzte Abrechnungszyklen, weniger Papierkram und weniger Reklamationen durch elektronische Unterschriftenerfassung bei der Lieferung.



Besseres Ressourcenmanagement

Nutzung vorhandener Investitionen in Auftrags- und Transportmanagementsysteme durch einfache Integration der Descartes-Lösung.