

WIE TIELBEKE MIT GENAUEN ANKUNFTSZEITEN SEINE DIENSTLEISTUNG VERBESSERT



„Die Zunahme an E-Commerce bedeutet für uns, dass wir immer mehr Einzellieferungen an Verbraucher haben und die wünschen sich eine möglichst genaue Angabe zur erwarteten Ankunftszeit.“

Hessel Jonkman, ICT and Relationships Manager, Tielbeke



Warenempfänger werden zunehmend verwöhnt. Sie geben sich nicht länger mit Angaben zufrieden wie „Lieferung irgendwann am Nachmittag“. Sie wollen ganz genau wissen, wann das Lieferfahrzeug bei ihnen vorfährt. Und deswegen möchte Tielbeke seinen Kunden eine genauere voraussichtliche Ankunftszeit (ETA, Estimated Time of Arrival) geben. Tielbeke, ein niederländischer Logistiker, ist das erste Unternehmen in den Benelux-Ländern, das Drive&Arrive nutzt – das Angebot der PTV Group, das für jede Lieferung kontinuierlich eine ETA berechnet.

VERBINDUNG VON TMS UND TOURENPLANUNG

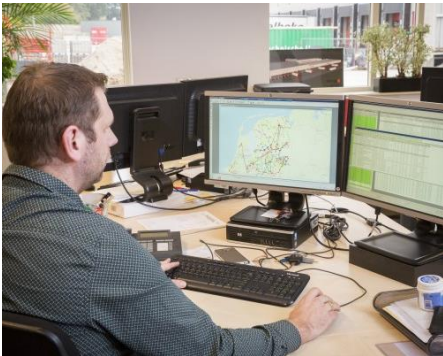
Disziplin und Pünktlichkeit – auf diese Werte stützt sich Tielbeke bei seiner Logistiktätigkeit und IT-Systeme sind unabdingbar, wenn es

darum geht, in diesen Bereichen zu glänzen. Das Logistikunternehmen verwendet TAS – das Transportmanagementsystem von Wolters Kluwer Transport Services – für seine Auftrags- und Tourenverwaltung sowie für die Rechnungsstellung. Das Unternehmen kann jede Fahrt überwachen, da dieses System mit den Transics-Bordcomputern verbunden ist und somit eine vollständige Sendungsverfolgung möglich ist. Tielbeke arbeitet eng mit den Logistikunternehmen Teamtrans und DHB zusammen. Sie teilen sich Gebäude, Depots und eine gemeinsame Softwareumgebung. Neben dem TMS haben sie ein Onlinesystem zur Auftragserfassung und -information (WOEI, Web Order Entry & Information System) eingerichtet. Die drei Unternehmen können Sendungen händisch in dieses Online-System eingeben oder sie aus ihren

eigenen Systemen importieren. „Alle Transportaufträge, die über das WOEI erfasst werden, landen direkt in unserem TMS und das TMS teilt sie sofort auf: Welche Aufträge laufen über die Teamtrans- oder DHB-Netzwerke und welche Aufträge sind für unsere Region? Wir planen dann unsere Touren auf Basis der Aufträge für unsere Region“, erklärt Hessel Jonkman, ICT and Relationships Manager bei Tielbeke.

DREITAUSEND LIEFERUNGEN PRO TAG

Tielbeke verwendet für seine Tourenplanung ausschließlich die Planungslösung der PTV Group. „Bei 3 000 Einzellieferungen pro Tag wird eine händische Planung unmöglich. Das dauert einfach zu lange. Dank dem Tourenplanungssystem kann eine einzelne Person die Planung übernehmen“, sagt Jonkman.



Das niederländische Logistikunternehmen Tielbeke bietet Lösungen im Bereich Transport, Zustellung und Lagerhaltung an. Lokale und regionale Lieferungen machen rund die Hälfte des Umsatzes aus. Die andere Hälfte wird mit Transportleistungen für große Einzelhändler wie Lidl, Albert Heijn und Kruidvat generiert. Das Unternehmen besitzt rund 220 Fahrzeuge und 240 Anhänger und arbeitet eng mit den Logistikunternehmen Teamtrans und DHB zusammen.

DIE LEISTUNG BEMISST SICH AN DER PÜNKTLICHKEIT

Pünktlichkeit ist essenziell für das reibungslose Funktionieren des Vertriebsnetzwerks. Tielbeke ist gegenüber seinen Kunden verantwortlich für akkurate und pünktliche Lieferungen. Dabei ist das Unternehmen jedoch stark von der Leistung seiner Partner Teamtrans und DHB abhängig. Und umgekehrt: Die Leistung von Tielbeke spielt eine entscheidende Rolle bei der Zufriedenheit der Kunden der anderen Logistiker. Daher messen alle Partner rigoros ihre Leistung, die wiederum als Preisgrundlage gegenüber den anderen Partner dient.

„Jeden Abend errechnen wir die ETA (Estimated Time of Arrival) für jeden einzelnen Stopp. Die tatsächliche Lieferzeit kann von der ETA um maximal eine Stunde abweichen, aber das führt manchmal zu Problemen. Bei unserer Planung gehen wir beispielsweise davon aus, dass ein LKW um sechs Uhr morgens startet, aber aus verschiedenen Gründen fährt er manchmal doch etwas später los. Wenn der LKW erst um acht Uhr startet, verzögert sich jeder Stopp um zwei Stunden“, erklärt Jonkman.

VERBESSERTE ETA-BERECHNUNG MIT PTV DRIVE&ARRIVE

Um noch genauere ETAs bereitzustellen, hat Tielbeke mit PTV Drive&Arrive einen Pilotversuch gestartet. Der Dienst basiert auf einer Online-Plattform, über die Frachtführer eine Route einschließlich aller Stopps planen

können. PTV Drive&Arrive ordnet jeder Route eine eindeutige ID zu und errechnet dann laufend die aktuelle ETA. Dank der eindeutigen ID kann die neue ETA sowohl dem Frachtführer als auch den Kunden automatisch übermittelt werden. Die Kunden können genau definieren, wann und wie sie diese Information erhalten wollen, z. B. per Email, SMS oder über die WOEI-Plattform. Schließlich wollen die Empfänger nicht alle fünf Minuten über die neue ETA informiert werden, insbesondere wenn es sich um fast die gleiche oder die gleiche Zeit handelt, wie zuvor. PTV Drive&Arrive kann so konfiguriert werden, dass Kunden nur dann eine Nachricht erhalten, wenn sich die ETA um mehr als eine halbe oder eine Stunde ändert.

ZUWEISUNG VON TOREN AUF BASIS DER ETA

Tielbeke lädt zunächst die Touren händisch auf die PTV Drive&Arrive-Plattform. Dies könnte aber auch völlig automatisiert erfolgen. Der Anbieter der Transportmanagementsoftware Wolters Kluwer Transport Services hat bereits mit der Implementierung der API-Verbindung begonnen, die PTV hierfür zur Verfügung gestellt hat. „Drive&Arrive ist aufregend, nicht nur für unsere Kunden, sondern auch für uns. Wenn wir wissen, wann ein LKW an unserer Lagerhalle ankommt, können wir für diesen LKW bereits vorab ein Tor reservieren und dem Fahrer eine Nachricht schicken“, erklärt Jonkman.

ANDERE LOGISTIKER ZEIGEN INTERESSE

Da es sich bei PTV Drive&Arrive um eine cloudbasierte Lösung handelt, kann die Berechnung der ETA auf Basis aktueller Informationen, wie z. B. der Verkehrslage, erfolgen. Zur Berechnung werden die gleichen Algorithmen herangezogen, die auch den Planungslösungen von PTV zugrunde liegen. Die PTV Group berechnet pro Route für diesen Service 15 Cent. „Wir sind das erste Unternehmen in den Benelux-Staaten, das Drive&Arrive nutzt. Aber auch andere Logistiker aus den Teamtrans- und DHB-Netzwerken zeigen bereits Interesse. Vor allem diejenigen aus dem DHB-Netzwerk, die bereits alle Planungslösungen der PTV Group verwenden“, so Jonkman.

Genau wie Tielbeke sind auch andere Logistikunternehmen daran interessiert, ihren Kundenservice zu verbessern. Dazu Jonkman: „Das ist für uns der wichtigste Grund, mit Drive&Arrive zu arbeiten. Wir wollen unsere Kunden besser auf dem Laufenden halten – das ist es auch, worum sie uns bitten. Aktuell geben wir ETA in Zeitfenstern von zwei Stunden an. Wenn wir bald deutlich genauer arbeiten können, können wir diese ggf. auf eine Stunde reduzieren, vielleicht sogar weniger.“