



EUROPAWEITES TRACK&TRACE FÜR MEHR KUNDENSERVICE



EUROPAWEITES TRACK&TRACE FÜR MEHR KUNDENSERVICE

Ziel des Track&Trace-Projekts war für Continental die Optimierung des Kundenservice und die leichtere Kommunikation mit dem Kunden durch eine verbesserte Informationsbasis. Die verschiedenen Dienstleister sollten in eine einheitliche Struktur gebracht werden, um die Logistikprozesse aktiv steuern zu können.

AUSGANGSSITUATION

Continental wollte ein europaweites Trackingsystem für sämtliche Straßentransporte aufbauen, das flexibel auf Stückgut bzw. Sea- und Air-Transporte weltweit erweiterbar sein sollte. Die Leistung der Logistikdienstleister sollte ebenfalls zentral überwacht und gesteuert werden.

Für die Verfolgung der Reifentransporte von den verschiedenen Produktionsstandorten und Lagern in Europa zu den Kunden

gab es vor Projektbeginn bei Continental noch kein übergreifendes IT-gestütztes System. Der Track&Trace-Prozess innerhalb der Continental-Gruppe war nicht standardisiert.

Die weltweite Distribution der Reifen konnte daher nicht direkt vom Produktionsort oder über regionale Distributionszentren einheitlich überwacht werden. Mit der Übergabe der Sendung an den Spediteur

war von Seiten Continental keine vollständige Informationstransparenz mehr gegeben.

Da der generelle Kommunikationsprozess organisatorisch abgebildet wurde und keine IT-Unterstützung hatte, war dieser sehr aufwändig und benötigte viel Zeit. Um diese Informationslücke zu schließen, suchte Continental auf dem Markt nach einer innovativen Lösung.

ANFORDERUNGSPROFIL

- europaweites Track&Trace
- einheitliche Statusdaten
- neutrales Logistikdienstleister-Reporting
- schnelle Einbindung unterschiedlicher SAP-Systeme
- zukünftige Erweiterung um Behältermanagement-Tool von EURO-LOG und Sea- & Air-Transporte

VORTEILE DES TRACK&TRACE-SYSTEMS

- verbesserter Kundenservice, einfachere Kommunikation
- standardisierte, leicht anpassbare Cloud-Lösung
- harmonisierte Statusdaten aller Dienstleister
- aktive, kundenorientierte Steuerung der Supply Chain
- nachvollziehbare Performanceüberwachung der Dienstleister für beide Seiten in Echtzeit
- flexibel erweiterbar auf Sea-, Air- und Express-Transporte



Continental Reifen Deutschland GmbH

Branche: Automobilzulieferindustrie
Spezifikation: einer der weltweit führenden Reifenhersteller
Vertretung: 22 Produktions- und Entwicklungsstandorte weltweit
Mitarbeiter: 42.500 (2012)
Umsatz: 9,7 Mrd. Euro (2012)
Internet: www.continental-reifen.de

LÖSUNG VON EURO-LOG



Mit ONE TRACK Basis von EURO-LOG wurde eine Verzahnung der Logistikprozesse von der Transportplanung bis hin zur Reifenanlieferung beim Kunden erreicht. Es wurde ein einheitlicher Prozess geschaffen, der automatisiert abläuft und bei Problemfällen die Chance bietet, in Echtzeit einzugreifen. Sämtliche Reifentransporte können mit der intelligenten Lösung jetzt logistikdienstleisterübergreifend gesteuert werden.

Das System bietet sowohl den Mitarbeitern von Continental aus Vertrieb und Logistik als auch den Continental-Kunden aktuelle Statusinformationen in Echtzeit über eine zentrale Stelle. Statusdaten können nach Übergabe der Sendung an die Spediteure

flexibel integriert werden: webbasiert, per EDI oder per SMS bzw. über Mobile Devices. Der Vertrieb von Continental kann die Statusinformationen dank der neuen Lösung nun direkt an den Kunden weitergeben. Aufwändige manuelle Nachforschungen bei Spediteuren gehören der Vergangenheit an, da für einen Transport über das T&T-System jederzeit auch Statusanfragen und sogar Dokumente zum Transport angefragt werden können.

Die Kunden von Continental erhalten bereits im Voraus verlässliche Auskunft darüber, welche Reifentransporte wann eintreffen werden.

Das Track&Trace-System wurde schnell und flexibel in die bestehende IT-Land-

schaft von Continental eingebunden und verarbeitet Informationen aus unterschiedlichen Quellen.

Die Oberfläche des Systems wurde im Continental-Layout gestaltet. Filter ermöglichen eine individuelle Ansicht, die an die Anforderungen von Continental anpasst sind. Es besteht außerdem eine Schnittstelle zum nachträglich eingeführten Behältermanagement-System, das ebenfalls von EURO-LOG bereitgestellt wird. Die Verbindung beider Lösungen ermöglicht es nun, auch die Transporte der Behälter von Continental jederzeit zu verfolgen.



„Seit der Einführung des Track&Trace-Systems von EURO-LOG verbessert sich die Performance unserer Logistikdienstleister Woche für Woche.“

Matthias Pfingstmann, Logistics Network Manager, Continental Reifen Deutschland GmbH

AKTIVE BENACHRICHTIGUNG BEI ABWEICHUNGEN

Für wichtige Transporte können die Mitarbeiter von Continental die aktive Benachrichtigung des Systems nutzen. Für selbst ausgewählte Transporte erhalten die Mitarbeiter bei Abweichungen oder Verzögerungen automatisierte Statusrückmeldungen per E-Mail. Das verbessert den Service für den Kunden, da dieser proaktiv über mögliche Probleme informiert werden kann.

PERFORMANCEAUSWERTUNG DER LOGISTIKDIENSTLEISTER

Durch das Track&Trace-System kann Continental nun die tatsächliche Anzahl der pünktlichen Transporte und andere wichtige Kennzahlen messen.

Das System ermöglicht außerdem auch die Senkung der Logistikkosten für nicht erbrachte Leistungen. Mit dem Reporting kann die Performance der verschiedenen

Dienstleister ausgewertet werden. Dies bietet nicht nur das gezielte Überprüfen der Logistikdienstleister, sondern auch eine Informationsgrundlage für mögliche Eskalation.

Jeder Dienstleister hat die Möglichkeit, die eigene Leistung zu prüfen und zu optimieren.





Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner



EURO-LOG AG
Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos-München

Telefon: +49 811 9595-0
Telefax: +49 811 9595-199
Internet: www.eurolog.com
E-Mail: info@eurolog.com