

AUF DEN PUNKT GEBRACHT: HOLZ TUSCHE AVISIERT MIT PTV-LÖSUNGEN



„Das Einbinden der Avisierungslösung PTV Drive&Arrive in unser PTV-Tourenplanungssystem hat Prozesse deutlich verschlankt. Intern sparen wir viel Zeit und setzen Mitarbeiter-Ressourcen sinnvoller ein. Extern schätzen unsere Kunden die vorzeitige Information über die geplante Zustellzeit und die Avisierungsfunktion. Sie können so nachgelagerte Abläufe zeitnah und terminsicher planen.“

Tim Tuschen, IT-Projektleiter Holz Tusche GmbH & Co. KG

HOLZ TUSCHE
HOLZHANDEL • WWW.HOLZTUSCHE.DE • HOLZIMPORT

SICHER PLANEN: TOUREN UND SENDUNGSVERFOLGUNG

Im Privatbereich gibt es sie schon lang: Die Sendungsverfolgung von Bestellungen. Wer beim Versandhandel Ware ordert, erhält per E-Mail einen Link und kann über diesen jederzeit den Zustellstatus seines Paketes oder Päckchens einsehen - inklusive eventueller Abweichungen vom geplanten Anliefer-Zeitfenster.

„Eine solche Avisierung war auch der Wunsch zahlreicher unserer Kunden“, sagt

Tim Tuschen, IT-Leiter der Holz Tusche GmbH & Co. KG. Bevor der führende Holzgroßhändler die Sendungsverfolgung technisch realisierte, bestellten Kunden die benötigten Platten- oder Holzbauwerkstoffe, Bauelemente, Schnittholz oder Fertigteile - und kannten den Liefertag entweder aus der Vergangenheit oder wurden vom Verkäufer bei der Bestellung darüber informiert. Was die Kunden des mittelständischen Familienunternehmens nicht wussten: Um welche Uhrzeit kommt die Ware bei uns an? Ist sie überhaupt

schon unterwegs? Wie lang müssen Mitarbeiter zur Warenannahme bereitstehen? Wann können unsere nachgelagerten Prozesse starten? Die Folge dieses Informationsmangels waren, erklärt Tim Tuschen, „tägliche, zeitaufwändige Rückfragen der Kunden an unseren Verkauf, von diesem wiederum an unsere Disponenten und von den Disponenten dann an die Fahrer. Das hat Mitarbeiter-Ressourcen sowohl auf Lieferanten- als auch Kunden-seite gebunden.“



1934 als Holzhandlung gegründet, gehört die Holz Tusche GmbH & Co. KG heute zu den führenden Holzgroßhändlern und -importeuren in Deutschland. Das mittelständische Familienunternehmen mit Sitz im nordrhein-westfälischen Marsberg verfügt über hochmoderne Zuschnittanlagen, Lagerhallen und eine eigene Dauerausstellung rund um die Themen Tür, Boden, Wand und Decke. Das Warenlager mit seiner bestens organisierten Logistik garantiert die schnelle Verfügbarkeit – von der individuellen Dekor-Schichtstoffplatte bis hin zur 18 Meter langen Stangenware für den Fertighausbau. Holz Tusche verkauft Holz aus nachweislich legaler Herkunft und nachhaltiger Waldbewirtschaftung. Das verbürgen die FSC®- und PEFC-Zertifizierungen.

Auf der Suche nach einer professionellen Avisierungslösung wandte sich Holz Tusche an seinen Geschäftspartner PTV Group in Karlsruhe. Mit PTV Smartour planen Disponenten bei Holz Tusche bereits seit mehreren Jahren die Touren, für den internen Informationsfluss nutzt der Verkauf zudem die Zusatzfunktion Trip Display. In die Tourenplanungssoftware integriert wurde nun zusätzlich der cloudbasierte Dienst PTV Drive&Arrive – dank dem sowohl Verkäufer als auch Kunden jederzeit über die geplante Ankunftszeit, die aktuelle Lkw-Position und damit über eventuelle Abweichungen von der „Estimated Time of Arrival“ (ETA) informiert sind.

KUNDEN NICHT WARTEN LASSEN: VORAB-INFO UND ECHTZEIT-AVISIERUNG

„Sobald unsere Disponenten die Planung zur Warenauslieferung fertiggestellt haben, erhalten unsere Kunden automatisch eine E-Mail mit der geplanten Ankunftszeit am Folgetag. Sie wird als Zeitfenster von zwei Stunden angegeben“, erläutert der IT-Leiter den neuen Service. Ein Link in der E-Mail führt die Kunden direkt auf einen individuellen Bereich der Holz Tusche-Homepage. Dort aktualisiert sich die angegebene ETA kontinuierlich. Damit dies technisch möglich wurde, hat Holz Tusche seine 18 Lkws mit moderner Navigationstechnik ausgestattet. Das Zusammenspiel der Navigation und der

PTV-Software verwandelt strategische Planungsdaten in Echtzeit-Werte. Deren Berechnung erfolgt aus aktuellen Verkehrsdaten, Tageszeiten, Verzögerungen bei vorherigen Abladestellen und den Positionsmeldungen, die die Fahrzeuge permanent senden. Das Ergebnis ist eine jederzeit genaue Prognose der Ankunftszeit – von den Lagern bis zur Rampe des Empfängers.

„Viele Kunden werden mehrmals pro Woche beliefert, andere nur alle zwei Tage oder wieder andere nur einmal die Woche. Entsprechend können sich pro Kunde mehrere Aufträge ansammeln. Dank PTV Drive&Arrive werden die Aufträge jetzt pro Fahrt avisiert – und nicht jeder Auftrag einzeln“, so Tim Tuschen. „Die Kunden können damit ihre nachgelagerten Prozesse zeitgenau planen. Denn sie wissen jederzeit, wann unsere Ware eintrifft. Die Kundenzufriedenheit rund um das Liefer-Procedere hat dank der PTV-Avisierungslösung erheblich zugelegt.“

MITARBEITER OPTIMAL EINSETZEN: ZEIT UND RESSOURCEN SPAREN

Natürlich profitieren nicht nur die Kunden von der Sendungsverfolgung. Auch das unternehmensinterne Procedere zeigt zahlreiche Verbesserungen. Beispielsweise können die Verkäufer des Holzgroßhändlers jetzt ohne Rückfragen an die Disponenten alle Auslieferungsinformationen

einsehen. Schnell und direkt. Das spart Zeit und damit Kosten, worin Tim Tuschen und das gesamte Verkaufsteam die größte Effizienz sehen. Ein weiterer wichtiger Pluspunkt besteht im optimierten Personaleinsatz: Statt täglich viele Telefonate zu führen und Anlieferzeiten auf Umwegen zu recherchieren, können die Verkaufsmitarbeiter sich jetzt anderen Kernaufgaben zuwenden.

BUSINESS-PARTNER SCHÄTZEN: HOLZ TUSCHE UND DIE PTV GROUP

Ist Holz Tusche mit der integrierten PTV-Lösung erneut sehr zufrieden, so gilt das auch für die technische Realisierung durch den Karlsruher Spezialisten für Planung, Transport und Verkehr. Am meisten Zeit und eine mehrmonatige Testphase erforderte das Zusammenspiel zwischen Disposition, Lkw-Fahrern und der Warenwirtschaft. „Die Experten der PTV Group haben gemeinsam mit uns diese Herausforderung angenommen und gut gemeistert“, sagt der IT-Leiter und ergänzt: „Im Rahmen der Einführung von PTV Drive&Arrive haben wir noch einen eintägigen PTV-Workshop eingekauft, um das Zusammenspiel zwischen der Avisierung und der Tourenplanung mit PTV Smartour nochmals aufzufrischen und zu optimieren. Die Teilnehmer waren sehr zufrieden. Insgesamt hat sich die Investition wirklich gelohnt.“