



Lobster
Dive into Data



Lobster_scm bringt den Senf ins Regal

Lobster-Software überprüft bei Honold Logistik die Kundenaufträge

Heute wird gegrillt. Das Fleisch liegt bereit, es fehlt nur noch die Marinade: Paprikapulver, Salz, Pfeffer, Knoblauch und natürlich Senf. Aber das Glas ist leer. Schnell zum Supermarkt und... kein Senf im Regal. Oft liegt es an fehlerhaften Daten, wenn Ware nicht rechtzeitig ausgeliefert wird: Eine Kommastelle verrutscht oder Bestellungen gehen zu spät ein. Beim Logistiker Honold International prüft und korrigiert die Logistik-Software Lobster_scm der Lobster GmbH deshalb automatisch die Kundenaufträge.

Der Verbraucher erwartet, dass in jedem Geschäft jederzeit alles verfügbar ist. Den wenigsten ist bewusst, wie viel Aufwand dahinter steckt. Hochkomplexe Prozesse sind nötig, damit die Ware ihren Weg zur richtigen Zeit ins Regal findet. Viele Hersteller lagern deshalb die Aus- bzw. Anlieferung von Waren an einen Logistik-Dienstleister aus.

Fehler können überall passieren

Häufig kennen sich Hersteller nur bedingt in der Speditionswelt aus. Bei jedem einzelnen Auftrag müssen sie viele Details beachten. Allein die Regularien für den Versand von Stückgut füllen vier DIN A4-Ordner. Da kann der zuständige Mitarbeiter schnell den Überblick verlieren. Günter Sieber, Vertriebsleiter bei Honold International, erklärt: „Manchmal ist die Empfängeradresse unvollständig oder Maße und Gewichte sind falsch eingegeben.“ Für den Logistiker ist jedoch essentiell, dass der Kunde rechtzeitig vollständige und korrekte Daten liefert. Nur so kann er die Waren zuverlässig ausliefern. „Daten sind für uns genauso wichtig wie unsere LKW. Deshalb nutzen wir Lobster_scm. Erkennt die Software Unstimmigkeiten, meldet sie sofort, dass etwas nicht stimmt.“

Ein Chemiehersteller möchte beispielsweise über Honold International 2.500 Kilo Reinigungsmittel als Stückguttransport versenden. Der Kunde gibt dafür seine Daten selbstständig in eine von Lobster erstellte Webmaske ein. Diese besitzt genau die Felder und Funktionen, die Honold für seine tägliche Arbeit benötigt, und führt den Kunden durch die Bestellung. Verrutscht bei der Dateneingabe versehentlich ein Komma um eine Stelle, werden aus 2.500 Kilo schnell 25.000 Kilo. Das bisherige System erkannte solche Fehler nicht und schloss den Auftrag ab. Lobster_scm hingegen meldet dem Kunden automatisch, dass es diese Menge nicht mehr als Stückgut-Ladung versendet – die darf nicht schwerer als 3.000 Kilo sein – und der Mitarbeiter kann seinen Fehler korrigieren.

Das System hat alle Parameter für Stückgut gespeichert. Es kennt also jedes Detail, das Honold Logistik im operativen Geschäft beachten muss.

Dazu zählen etwa die Anzahl der Versandstücke, die zu verwendenden Packstückarten, maximale Länge, Breite und Höhe der Ladung sowie Laufzeiten und Abfahrtszeiten bei Exportsendungen. Hinzu kommt eine breite Palette an Premiumdiensten, die Honold International seinen Kunden bietet. Lobster_scm prüft jeden Kundenauftrag auf diese Parameter. Bei chemischen Gütern prüft das System zusätzlich die Richtlinien für einen Gefahrgut-Transport.

Saubere Daten liefern

Auch andere Widersprüche erkennt Lobster_scm automatisch: Gibt ein Kunde etwa an, dass Honold International die Ware am nächsten Tag ausliefern und ihn einen Tag vorher telefonisch benachrichtigen soll, ist das technisch nicht möglich, da die Ware über Nacht transportiert wird. Die Lobster-Software macht den Kunden sofort darauf aufmerksam. „Dadurch gewinnen wir sehr viel Zeit. Wir haben keine Nacharbeit, weniger Reklamationen und weniger Aufwand im Service-Bereich“, bemerkt Sieber zufrieden.

Sobald der Kunde einmal erfasst ist, sind wichtige Daten wie Kundennummer, Adresse und Ansprechpartner in Lobster_scm gespeichert; Daten müssen nicht bei jedem Auftrag erneut manuell eingegeben werden. Honold Logistik wiederum muss seine Datenbanken nicht aufwendig aktualisieren. Die IT schafft die entsprechende Schnittstelle zum Kunden – ab dann läuft alles automatisch.

Ein weiterer Vorteil ist der Uhrzeit gesteuerte Export von Sendungsdaten, den Lobster_scm ermöglicht. Grundsätzlich werden alle bis 11:00 Uhr übertragenen Sendungsdaten noch am selben Tag von Honold International ausgeführt; später eingegangene Daten bucht das System auf den nächsten Tag. Mit Lobster_scm kann Honold gegebenenfalls für einen Kunden individuell eine spätere Beauftragungszeit hinterlegen. Einerseits wurde also ein Standard definiert, andererseits besteht Flexibilität gegenüber dem Kunden.

System denkt mit

Honold Logistik wird Lobster_scm auch für den Bereich Night Star Express einsetzen, also für den Transportservice über Nacht. Die Testläufe sind in den letzten Zügen, die Live-Schaltung soll demnächst stattfinden.

Möchte ein Kunde einen Abholauftrag über Night Star Express veranlassen, ruft er derzeit in der Disposition an. Anschließend erhält er ein Formular, das er ausfüllen und zurück faxen muss. Soll die Ware noch am selben Tag ihr Ziel erreichen, ist das logistisch nur zu bewerkstelligen, wenn das Fax bis 11:30 Uhr bei Night Star Express eingeht. Kommt das Fax später an, muss der Kunde benachrichtigt werden. Wissen die Service-Mitarbeiter nicht, welcher Mitarbeiter beim Kunden für die Bestellung zuständig war, müssen sie sich telefonisch durchfragen. Sascha Ullrich, Vertriebsleiter für Night Star Express, räumt ein: „Das ist alles sehr umständlich und arbeitsintensiv.“

Mit Lobster_scm kann der Kunde den Abholauftrag direkt über die Webmaske eingeben. Die Software prüft automatisch den Auftrag – fertig. Sind die Daten gespeichert, dauert der ganze Prozess lediglich eine Minute. Zudem erfasst Lobster_scm die Kontaktdaten des Ansprechpartners für eventuelle Nachfragen. „Dadurch wird die gesamte Kommunikation gestrafft und es treten weniger Fehler auf“, unterstreicht Ullrich. „Das System denkt mit.“

Außerdem unterstützt Lobster_scm bei Auslieferungen auf Inseln, Sendungen über 150 Kilo und Exportsendungen. Die dafür benötigten Dokumente erzeugt Lobster_scm nach den Vorschriften und Layouts, die im Handbuch vorgegeben sind, und versendet sie als E-Mail-Anhang. Das spart viel Zeit ein.

Die Software haben die Spezialisten der Lobster GmbH auf die spezifischen Umstände von Night Star Express zugeschnitten. Das ist bei den komplexen Prozessen eine Herausforderung. Das weiß auch Vertriebsleiter Ullrich und ist zuversichtlich: „Lobster hat sehr motivierte und kompetente Mitarbeiter, die immer ein offenes Ohr haben. So macht die Zusammenarbeit viel Spaß.“

Hinzu kommt, dass Night Star Express mit dem neuen System alle Sendungen, die im Laufe des Tages erfasst wurden, in Echtzeit einsehen kann. Bisher konnte der Logistiker erst mit dem Tagesabschluss des Kunden überblicken, welche Sendungen eingegangen sind. „Lobster_scm verschafft uns Transparenz und Planungssicherheit und unterstützt uns im Tagesablauf“, erklärt Ullrich.

So unterschiedlich die Anforderungen von Honold International und Night Star Express an Lobster_scm auch sind, in einem sind sich Sieber und Ullrich einig: „Wir haben hier ein System, das uns mit seinen frei konfigurierbaren Masken, Tabellen, Prüfungen und Hinweisen völlig unabhängig von unserer IT macht. Ist die Schnittstelle zwischen Lobster_scm und unserem Speditionssystem einmal eingerichtet, können wir das System durch eigenes Personal individuell einstellen und anpassen.“

So steht dank Lobster_scm der Senf zuverlässig im Regal. Der Grillabend kann beginnen.

Unternehmensporträt:

Die Honold Logistik Gruppe ist ein Logistikdienstleister mit 22 Standorten in Europa und dem Fernen Osten unter anderem in China, Rumänien, Russland, Deutschland, Ungarn und der Slowakei. Das Unternehmen hat sich auf die Entwicklung von Logistik-Immobilien und Branchen-Logistik spezialisiert und ist Mitglied führender Transportsysteme. Die Gruppe betreibt Logistikzentren auf mehr als 750.000 Quadratmetern und beschäftigt 1250 Mitarbeiter. Sie ist das älteste bayerische Unternehmen im Bereich Transport und Logistik. Der Stammsitz der Gruppe ist in Neu-Ulm, Bayern.