



Anwenderbericht

FLOTTENMANAGEMENT : BÜRO AN BOR

Erfolgreiche Kooperation zwischen Aplicom und Craiss

Als Albert Craiss vor 71 Jahren das Familienunternehmen in Mühlacker (bei Stuttgart) gründete, stellte der Transport von flüssigen Produkten das Hauptgeschäft dar. Heute, in der zweiten und dritten Generation, unter Seniorchef Albert Craiss und Juniorchef Michael Craiss ist, neben der Abwicklung nationaler und internationaler Transporte, die Logistik und der IT-Bereich zu einem Kerngeschäft des Unternehmens geworden. Die Entwicklung von Craiss, mit derzeit 210 Mitarbeitern und einem Gesamtumsatz von 61,3 Mio.Euro, gilt dabei als ein typisches Beispiel für eine neue Generation von mittelständischen Unternehmern, die sich in einem hart umkämpften Markt mit innovativen Konzepten erfolgreich positionieren konnten.

Als Partner von Großkunden, wie z.B. Deutsche Post, DaimlerChrysler, Behr oder Bosch-Siemens, verfügt Craiss über ein breites Leistungsspektrum. Hierzu gehört nicht nur das klassische Speditions- und Transportgeschäft, sondern auch Logistikdienstleistungen im Bereich Beschaffung, Warehousing und Distribution. Mit einem Fuhrpark von 410 Fahrzeugen ist Craiss für die unterschiedlichsten Kundenanforderungen gerüstet und europaweit mit eigenen Niederlassungen und Vertriebsbüros in Tschechien, Polen, Großbritannien und den Niederlanden vertreten. Darüber hinaus verfügt Craiss in Deutschland über eigene Läger in Mühlacker, Berlin und Denkendorf.

Mit IT zum Erfolg

Mit den wachsenden Anforderungen im Transport- und Logistikbereich stieg bei Craiss auch die Kundennachfrage nach IT-Lösungen. Um seinen Kunden in diesem Bereich einen umfassenden Service zu bieten, startete Craiss bereits 1993 mit der Entwicklung eines Workflow-, Flotten- und Customer Relationship Management-Systems. Ein wesentliches Ziel bestand darin, den In- und Auslandseinsatz der Fahrzeugflotte zu optimieren und die Fahrzeuge durch ein effizientes Flottenmanagement in das Betriebs- und Informationssystem von Craiss zu integrieren. Darüber hinaus versprach man sich durch eine durchgängige und schnellere Auftragsabwicklung den Anteil der Betriebskosten, insbesondere im Kommunikationsbereich, zu reduzieren und gleichzeitig mehr Transparenz und Service für den Kunden zu schaffen.



1999 wurde die Integration der verschiedenen Hard- und Softwarekomponenten im Rahmen eines Gesamtsystems realisiert und zu Beginn des Jahres 2003 durch eine Internetanbindung ergänzt. Mit der WEB-basierenden TRANSFLOW-Plattform "LBase Online" bietet Craiss seinen Kunden eine schnelle und durchgängige Sendungsverfolgung und Auftragsabwicklung. Angesichts der äußerst engen Zeitfenster einiger Kunden, vor allem im Bereich der Automobilindustrie, liefert Craiss damit einen wichtigen Baustein zur Optimierung der Prozesskette.

Im Hinblick auf die Computerhardware für den Fahrzeugbereich hatte DV-Leiter Matthias Diehm konkrete Vorstellungen. Es sollte ein offenes und ausbaufähiges System sein mit Geräten, die sich auch bei extremen Strassen- und Witterungsbedingungen als zuverlässig, und anwenderfreundlich erweisen und die leicht zu installieren sind. In Kooperation mit erfahrenen Partnern wie Aplicom, einem führenden Hersteller von mobilen Fahrzeugcomputern und Degen GmbH communication, Spezialist für mobile Kommunikation und Flottenmanagementsysteme, entwickelte Craiss eine modulare und flexible Lösung, die jederzeit an die veränderten Unternehmens- und Kundenanforderungen angepasst werden kann.

Mobile Kommunikation mit Aplicom-Fahrzeugcomputer

Dieter Gille, LKW-Fahrer von Craiss, verfügt seit drei Jahren über einen mobilen Computerarbeitsplatz. Dieser besteht aus einem leistungsstarken Aplicom-Fahrzeugcomputer (ICA-Serie) für Textanwendung und Datenkommunikation mit integriertem GPS-Modul, einem Display mit hinterleuchteter LCD-Anzeige, einem Mobiltelefon (Nokia 6090) und einer Handtastatur für die manuelle Eingabe von Daten. Für die Auftragsabwicklung im Bereich der Tourenplanung werden Dieter Gille von seinem Disponenten alle wichtigen Auftragsdaten per SMS auf das Display übermittelt. Zu den wichtigen Funktionen des Fahrzeugcomputers gehören neben einer schnellen Text- und Formularübermittlung, eine automatische Fahrzeugortung über GPS, aktuelle Statusmeldungen sowie eine Fahrzeugalarmsicherung. Ein besonderer Vorteil - über serielle Schnittstellen lassen sich Peripheriegeräte, wie zum Beispiel Scanner und RFI Transponder problemlos integrieren. So entschied man sich bei Craiss für eine Handtastatur mit integriertem Barcode-Lesegerät, die ein Tracking und Tracing auf Arteikelebene und somit eine Sendungsverfolgung über das Internet ermöglicht.

Wurde früher ein Großteil der Kommunikation zwischen Fahrer und Disposition über das Funkgerät abgewickelt, so bleibt die individuelle Kommunikation, zum Beispiel über das installierte Mobiltelefon, heute weitgehend Notfällen vorbehalten. Das Verhältnis von Datenkommunikation zur verbalen Kommunikation durch Einsatz eines Fahrzeugcomputers liegt bei Craiss derzeit bei 80:20 Prozent. Dieter Gille bedauert dies zwar, doch für das Unternehmen lassen sich somit die Kommunikationskosten um fast 50 Prozent reduzieren. Einen entscheidenden Vorteil sieht aber auch Dieter Gille in der neuen Technologie: "Seit der Einführung des Fahrzeugcomputers treten Übertragungsfehler bei der Verständigung nur noch sehr selten auf, was vor allem im Ausland früher ein großes Problem war. Da neben der Eingabe der Daten parallel der Standort über GPS lokalisiert wird, gibt es nun auch keine Verständigungsprobleme mehr über die aktuelle Position meines Fahrzeuges."

Ein weiteres Kriterium für die Entscheidung zugunsten von Aplicom war die einfache Installation und Wartung der Geräte. Aufgrund der geringen Größe und der übersichtlichen Anschlüsse konnte das Werkstatt-Team bereits nach einer kurzen Schulung die Hardware selbst einbauen und warten. Hierdurch lassen sich nach Aussage von Edwin Lück, Werkstattleiter bei Craiss, für einen kompletten Fahrzeugcomputerarbeitsplatz im Durchschnitt bis zu 140 Euro je Einbau einsparen. Zufrieden über die Hardwarelösung zeigt sich auch Michael Leeb, zuständig für die IT-Organisation und Softwareentwicklung: "Die offene Architektur der Produkte, das stabile Betriebssystem und die langjährige Erfahrung von Aplicom entsprechen genau unserer Unternehmensphilosophie, kontinuierlich an einer Weiterentwicklung unserer Produkte und Optimierung unserer Dienstleistungen zu arbeiten."

Software- und Internetlösungen in der Anwendung

Für ein effizientes Flottenmanagement setzt man bei Craiss im Bereich der Bordsoftware auf die Client-Server-Lösung "Craiss – Fleet", die in der Mühlacker Zentrale installiert wurde und über eine Schnittstelle mit "LBase von TRANSFLOW" verbunden ist. Durch den Einsatz dieser "Fleetware" konnten die Arbeitsabläufe der Disposition im Bereich der Touren- und Fahrzeugeinsatzplanung sowie Flottensteuerung und -überwachung optimiert werden. Ein stetiger Abgleich zwischen dem Arbeitsstatus des Fahrzeugs und den Sollvorgaben des Auftrags zeigt beispielsweise jegliche Verzögerungen und die Notwendigkeit von Eingriffen seitens der Disposition an. Die Lokalisierung der Fahrzeuge wird dabei auf einer Vektorenkarte visualisiert.

Die Bestätigung der Auftragsannahme durch den Fahrer erfolgt per Tastatur und ein neuer Auftrag wird systemseitig erst dann erteilt, wenn er nach Beendigung eine Leermeldung sendet. Anhand der Fahrerrückmeldung und der Positionsdaten kann über die "Craiss-Fleet" genau ermittelt werden, ob die Tour im vorgegeben Zeitfenster liegt oder ob eine Verspätung zu erwarten ist. Im Falle einer Verspätung wird automatisch eine Nachricht per Email an den Disponenten geschickt, die je nach Vereinbarung mit dem Kunden, per Fax oder Email an ihn weitergeleitet wird.

Zu den Basiskomponenten des EDV-Systems, die bei Craiss eingesetzt werden, gehört die Softwarelösung "TRANSFLOW LBase" mit integriertem Workflow-Managementsystem zur Steuerung aller Arbeitsprozesse - vom Auftragseingang bis zum Controlling. Unter der Verwendung der Standard-Masken von "LBase" wurden mit dem so genannten "Logik-Interpreter" Module für alle erforderlichen Prozesse generiert. Dazu gehört z.B. die Abdeckung individueller Kundenanforderungen, wie Abhol-, und Zustellzeitfenster, komplexe Tarifstrukturen oder Tracking- und Tracing – Informationen. Die Module wurden von den Craiss-Mitarbeitern selbst angelegt und eingerichtet und können je nach Anforderung individuell angepasst werden.

Mit der WEB-basierenden TRANSFLOW Plattform "LbaseOnline", die sich bei Craiss derzeit in der Testphase befindet, erhält der Kunde einen installationsfreien und ortsunabhängigen Zugriff auf die Sendungsstati. Der durchgängige Einsatz des Logik-Interpreters, auch innerhalb von "LBaseOnline", erlaubt Prüfungen, Vorgaben oder Restriktionen. Durch den Wegfall von Installationszeiten und Aufwendungen für die individuelle Anpassung, Aktualisierung und Pflege von bis zu drei Stunden pro Kunde, lassen sich weitere Kosten einsparen, da die Systemeinbindung nun ohne großen Aufwand möglich ist.

Für ein effizienteres "Customer Relationship Management" entwickelte Craiss eine eigene CRM-Software mit Schnittstellen zu LBase und den MS-Programmen Excel, Word und Outlook. Mit diesem Programm wird das zentrale Informationssystem von Craiss verwaltet, das alle Daten der Kunden, Lieferanten und Subunternehmern enthält und täglich mit den wichtigsten operativen Auftragsdaten aus LBase aktualisiert wird.

Mehr Service, Qualität und Kosteneffizienz

Die bisherigen Erfahrungen zeigen nach Ansicht von Disponent Thorsten Kurfiss, dass sich das neue IT-System bei Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen bewährt hat. Für den Kunden bedeutet die direkte Anbindung und Integration in den Prozessablauf, dass er nicht nur den aktuellen Standort seiner Sendung abrufen, sondern auch den genauen Zeitpunkt des Eintreffens seiner Ladung bei der Be,- bzw. Entladestelle jederzeit erkennen kann. Damit erhält er mehr Sicherheit, Service und Qualität.

Darüber hinaus führt das neue System auch zu einer Entlastung der Disponenten und Verkäufer. So fallen lästige Routinearbeiten weg und auch Störungen, wie zum Beispiel Verspätungen oder Schadensfälle, können schneller und stressfreier abgewickelt werden. Nach Ansicht von Thorsten Kurfiss bedeutet die elektronische Auftragsvergabe gegenüber der mündlichen und manuellen Abwicklung mit dem Fahrer eine Reduzierung des zeitlichen Arbeitsaufwandes um circa 80 Prozent. Diese Zeit kann er nun in eine intensivere Kundenbetreuung investieren. Zudem ist nach den bisherigen Erfahrungen durch die durchgängige Auswertung aller auftrags- und fahrzeugrelevanten Daten auch eine bessere Wartung der Fahrzeuge möglich.

Obwohl es nach Ansicht von Michael Leeb noch eine Menge zu optimieren und zu entwickeln gibt, glaubt man sich für die Zukunft bei Craiss gut gerüstet. "Wir sind schon heute in der Lage, flexibel auf jeden Kundenwunsch zu reagieren. Als Logistikpartner und Bestandteil der Prozesskette liefern wir Informationen vom Anfang bis zum Ende und die nicht nur passiv, sondern auch aktiv. Im Gegensatz zu manchen Mitbewerbern, die erst jetzt IT-Lösungen entwickeln, verfügen wir bereits über intensive Erfahrungen und über ein Netzwerk innovativer Partner", so Michael Leeb.

Weitere Informationen unter: www.degen-comm.de, www.craiss.de

DAS UNTERNEHMEN APLICOM

Aplicom Oy ist einer der international führenden Hersteller von Fahrzeugcomputern im professionellen Fahrzeugsegment. Das in Finnland ansässige Unternehmen entwickelt und produziert voll programmierbare Computerhardware für den Fahrzeugbereich. Die Fahrzeugcomputer sind kompatibel mit allen gängigen Softwaresystemen und mit einem maßgeschneiderten Softwarepaket ausgestattet.

Mit seinem umfangreichen Produkt-Portfolio bietet Aplicom heute "One-Stop-Shopping" in über 18 Ländern – vom einfachen Bordcomputer bis zum High-End-Fahrzeugcomputer mit Display. Die frei programmierbaren Fahrzeugcomputer von Aplicom bieten eine neutrale Plattform für unterschiedlichste Anwendungsbereiche und Verkehrsträger, wie zum Beispiel LKW, Bus, Bahn oder Schiff.

Über 90 Prozent aller Aplicom Produkte werden exportiert und von Unternehmen, Organisationen und Behörden in Europa eingesetzt. Hierzu gehören beispielsweise Schenker, DaimlerChrysler, die Spedition Craiss, Hungarocamion, führende europäische Automobil-Clubs wie der ADAC, die Norwegische und Schweizerische Post, die Niederländische Zollbehörde, die Wiener Stadtwerke, der öffentliche Nahverkehr in Athen (HLPAP) oder die Norwegische Staatsbahn.

Aplicom Produkte unterstützen die Integration der Fahrzeuge in das Betriebs- und Informationssystem. Sie erhöhen die Effizienz des Flottenmanagements und verbessern somit die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens oder einer Organisation. Darüber hinaus tragen sie zu mehr Sicherheit und zu einer umfassenden Überwachung des Fahrzeugeinsatzes bei.

Die Forschungs- und Entwicklungsabteilung sowie die Produktionsanlagen von Aplicom befinden sich am Hauptsitz des Unternehmens im mittelfinnischen Äänekoski. Marketing und Verkauf werden von Helsinki aus gesteuert.