

Volle Transparenz in der Lieferkette mit ONE TRACK

Transparenter Warenfluss, gesteigerte Kundenzufriedenheit und Kostenreduktion

Vor der Einführung der cloudbasierten Transportmanagement-Lösung ONE TRACK konnte Ingram Micro ihre Ware nach Übergabe an den Logistikdienstleister nur mit sehr hohem Aufwand nachverfolgen. So hatte der führende ITK-Großhändler keine zeitnahe Information darüber, ob die Ware bereits beim Kunden eingetroffen ist oder ob es Probleme oder Verzögerungen beim Transport gab.

Seit 2004 nutzt Ingram Micro das Transportmanagement-System (TMS) der EURO-LOG AG. Als die Cloud-Lösung ONE TRACK 2009 neu auf den Markt kam, wollte Ingram Micro gleich von der neuen Möglichkeit profitieren. Zu Beginn nutzte der Distributor die Software lediglich für den Erhalt von Transportstatusdaten seiner Sendungen. Diese Daten wurden für interne Systeme aufbereitet. Mittlerweile setzt Ingram Micro ONE TRACK in vollem Umfang ein und kann beispielsweise direkt im eigenen Onlineshop ihren Kunden volle Transparenz über alle Bestellungen geben – egal mit welchem der über 40 Dienstleister die jeweilige Sendung transportiert wird. Inzwischen wird ONE TRACK von den Ingram Micro Onlineshops im Raum DACH und den

Niederlanden eingesetzt. Auch in seinem Fulfillment-Geschäft setzt der Distributor auf die Software.

Verbesserungen nach der Implementierung von ONE TRACK

Seit der Implementierung von ONE TRACK hat Ingram Micro einen umfassenden Überblick über all ihre Transporte – und das zuverlässig in der zentralen Cloud von EURO-LOG. Mit ONE TRACK können alle Sendungsstatus zentral über eine Plattform verfolgt werden – egal welche und wie viele Dienstleister am Transportprozess beteiligt sind. So entfällt der Rechercheaufwand auf den Internetseiten der verschiedenen eingesetzten Logistikdienstleister. Ingram Micro Kunden können sich selbstständig und in Echtzeit über den Status ihrer Bestellungen informieren – denn ONE TRACK lässt sich problemlos in Websites und Onlineshops integrieren. Dabei passt sich die Lösung dem Corporate Design der jeweiligen Seite an. Durch diesen Self-

Service konnte Ingram Micro die Kundenanfragen im Call Center reduzieren und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit steigern. Denn dem Customer Support bleibt nun genügend Zeit, sich auf wesentliche Kundenprobleme zu konzentrieren, anstatt nur als Recherche- und Auskunftsabteilung zu dienen.

ONE TRACK liefert detaillierten Einblick in das gesamte Transportnetzwerk – dienstleisterneutral und unabhängig von der Anzahl der eingesetzten Dienstleister. Dank dieser Funktion lassen sich die Laufzeiten sämtlicher Carrier in Echtzeit und über nur ein zentrales Portal überprüfen. Die Ermittlung der tatsächlichen Performance erfolgt anhand von übersichtlichen Berichten. Beispielsweise werden die Laufzeiten der eingesetzten Dienstleister auf einer Landkarte optisch dargestellt. Auf Postleitzahlen-Ebene können auf einen Blick Schwachstellen im Transportnetzwerk gefunden werden. Somit erhält man eine zuverlässige Entscheidungsgrundlage für schnelle Abstellmaßnahmen oder einen Dienst-

Stefanie Iske



EURO-LOG AG

Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos-München
www.eurolog.com



Über Ingram Micro

Ingram Micro bietet als führender Distributor in der Informationstechnologie und Telekommunikation umfassende Technologie- und Logistik-Services für 35.000 Kunden. Der Großhändler bietet bis zu 100.000 ITK-Produkte von über 350 namhaften Herstellern.

Das Regional Distribution Center in Straubing ist als größtes ITK-Logistikzentrum Europas das Herzstück der Logistik von Ingram Micro und bietet umfassende Supply Chain Solutions. 60.000 Pakete verlassen täglich dieses Distributionszentrum.

Weitere Informationen unter www.ingrammicro.de oder www.ingrammicro.com



leisterwechsel in diesen Gebieten. Auf diese Weise können Sendungslaufzeiten optimiert werden.

Ihren Wareneingangsfluss konnte Ingram Micro drastisch optimieren und die „Inbound Cycle Time“ verbessern. Der Distributor kann den Inbound-Warenfluss nun je nach Priorität der Waren steuern. Die priorisierte Warenabfertigung wird dadurch ermöglicht, dass Ingram Micro genau weiß, welche Ware sich in welcher Anzahl auf welchem Lkw befindet und wann dieser eintrifft. So lassen sich dringend erwartete Lieferungen zuerst abfertigen und notwendiges Lagerpersonal für die Entladung optimal planen.

dem Weg zu Ingram Micro – anzubieten. Da Ingram Micro genau weiß, welche Ware sich in welcher Menge auf welchem Lkw befindet, kann der führende Distributor die Information nutzen, um Ware bereits vor Ankunft im Lager „aus dem Lkw heraus“ zu verkaufen.

Der Kunde sieht im Ingram Micro Online-shop sowohl das Datum der voraussichtlichen Produkt-Verfügbarkeit sowie die Verfügbarkeitsmenge und kann bereits bestellen, bevor die Ware bei Ingram Micro eingetroffen ist. Durch Einbeziehen des rollenden Lagerbestandes kann Ingram Micro den Abverkauf erhöhen, da das Unternehmen seinen Kunden mehr

Bergbauer, CIO Germany & Senior Director Application Development Europe bei der Ingram Micro Distribution GmbH.

Hohe Usability dank WebApps

Die ONE TRACK Web-Anwendung ist intuitiv bedienbar. Die übersichtlichen, auf der Benutzeroberfläche abgebildeten WebApps aktualisieren sich ständig automatisch in Bezug auf den aktuellen Status von Sendungen. Der Nutzer kann die WebApps individuell konfigurieren und hat eine Vielzahl an Filtermöglichkeiten, z.B. Shipments ohne Status in den letzten 48 Stunden, Shipments mit Annahmeverweigerung, Shipments mit fehlerhafter Adresse etc. „Durch die WebApp-Funktionalität hat ONE TRACK eine besonders hohe Usability. Das spart uns Zeit und somit auch Kosten“, betont Armin Bergbauer, CIO Germany & Senior Director Application Development Europe bei der Ingram Micro Distribution GmbH.

»» Gesteigerte Kundenzufriedenheit durch Sendungsverfolgung über nur eine Plattform. <<

Aus dem Lkw heraus verkaufen

Durch die Kombination der eingesetzten EURO-LOG Module wird es Ingram Micro ermöglicht, dem Kunden „rollende Ware“ – also Ware eines Lieferanten auf

Ware anbieten kann. „Dank EURO-LOG konnten wir unser Ziel, nämlich Transparenz über das gesamte Transportnetzwerk, in kürzester Zeit erreichen. Innerhalb von weniger als 12 Monaten hat sich bereits ein ROI eingestellt“, so Armin