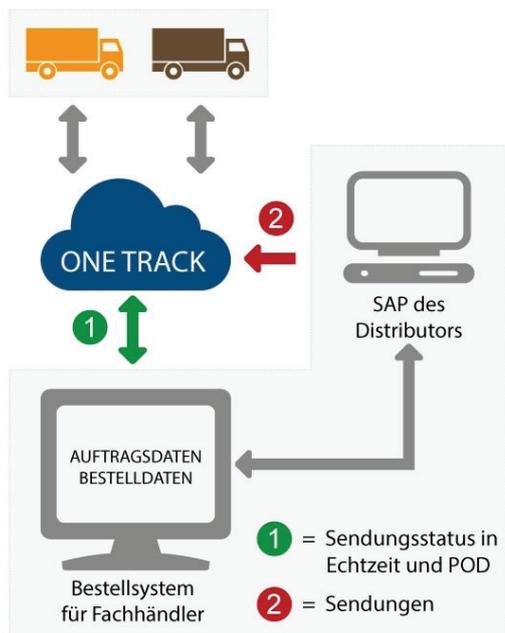


Vollständige Auftrags- und Sendungstransparenz

Transportmanagement One Track. Transparente Transportprozesse und zufriedene Kunden wünscht sich jeder Logistikunternehmer. Mit der cloudbasierten Software One Track können Kunden ihre Sendungen selbstständig und in Echtzeit verfolgen. Sie lässt sich nach Bedarf in unterschiedliche ERP-Systeme – auch in SAP – integrieren.



Nach nur einem Jahr hat der Kunde mit der Lösung einen ROI erzielt. (Bild: Euro-Log)

An einem Projektbeispiel wird der Einsatz der Software erläutert: Anwender ist ein führender Produktanbieter aus dem IT-Bereich, zu dem mehrere endkundenbezogene Fachhändler gehören. Im Rahmen eines Projekts, bei dem die Steigerung der Kundenzufriedenheit im Fokus stand, wurde One Track beim Kunden implementiert. Den Fachhändlern des Kunden sollte eine umfassende Informationsversorgung in der Cloud geboten werden, die über dem als sehr gut eingeschätzten Service-Niveau von

Kundendienst ihres Lieferanten, um den aktuellen Status zu erfragen. Dieser Prozess war sowohl beim Fachhändler als auch beim Lieferanten mit enormem Zeitaufwand verbunden.

Dank der Einbindung der Track&Trace-Lösung in das unternehmenseigene Bestellsystem kann der Euro-Log-Kunde seinen Fachhändlern eine Sendungsverfolgung zur Verfügung stellen, mit der sie den Sendungsstatus eigenständig und in Echtzeit einsehen können. Diese Transparenz erleichtert den Händlern die optimale Planung ihrer eigenen Ressourcen. Außerdem können die Händler bei Direktlieferungen umgehend die Rechnungsstellung auslösen. Mit dem zusätzlichen Angebot der aktiven Benachrichtigung werden die Fachhändler auf Wunsch per E-Mail über den Fortschritt ihrer Sendung informiert. Probleme lassen sich so frühzeitig erkennen und ermöglichen eine schnelle Reaktion.

Die Nachfragen im Call Center reduzierten sich um 80 Prozent. Damit entfallen täglich etliche Stunden zusätzlichen Aufwands im Customer Support. Die Fachhändler können sich seit der Implementierung des Systems zudem selbstständig den Ablieferbeleg (Proof of Delivery/POD) laden. Damit wird der Gefahrenübergang beziehungsweise die erfolgreiche Lieferung an den Kunden dokumentiert. Die Statusdaten der unterschiedlichen Logistikdienstleister werden harmonisiert und in die Sprache des Euro-Log-Kunden übersetzt. Somit gibt es für die Fachhändler stets eine einheitliche Sprache, egal mit welchem Logistikdienstleister der Warentransport erfolgt. Ein weiterer Vorteil ist, dass nun ein dienstleisterneutrales Tool zur Performance-Auswertung der Logistikdienstleister zur Verfügung steht. 

Optimale Planung, weniger Nachfragen, zufriedene Kunden

Amazon liegt. Mittlerweile sind mehr als 27.000 B-to-B-Nutzer an die Track&Trace-Lösung angebunden.

Um Informationen über ihre Sendungen zu finden, mussten sich die Fachhändler bis dato im hauseigenen System ihres Lieferanten anmelden, um dort zunächst nach den relevanten Sendungsnummern zu suchen. Die Ergebnisse zum Sendungsstatus konnten hier nicht angezeigt werden. Mit den Nummern musste auf die Webseiten der Paketdienstleister gewechselt werden. Erst dort erhielten die Fachhändler Informationen über den Status ihrer Bestellungen. Alternativ kontaktierten die Händler den

Transportmanagement ONE TRACK

Euro-Log, www.eurolog.com