

BESSERE LEISTUNGSFÄHIGKEIT

REYNOLDS OPTIMIERT DIE LEISTUNG SEINER LIEFERFLOTTE MIT DEM TC55



REYNOLDS

Reynolds ist ein wichtiger Lieferant der britischen Gastronomiebranche. Über sein nationales Verteilzentrum in Hertfordshire und fünf regionale Vertriebszentren wickelt das Unternehmen die Beschaffung und Lieferung von Obst, Gemüse, Fleisch, Käse und Milchprodukten für führende Marken in Großbritannien, wie z. B. Pizza Express, Carluccio's, Byron und Bill's, ab.

Das von Alex Furner geleitete Team für Geschäftsverbesserungen sucht nach Methoden zur Steigerung der Leistungsfähigkeit. Da die Fahrer des Unternehmens papierbasierte Systeme bei der Verwaltung von Zustellungen verwendeten, kam das Team zu dem Schluss, zu Mobile Computing überzugehen. Reynolds erstellte die maßgeschneiderte Mobile-Computing-Software REDEMA intern. Die Anwendung automatisiert Fahreranweisungen, Routenerstellung, Zustellungsnachweise, Datenerfassung und Fahrzeug-Tracking. Im Zuge des Entwicklungsprozesses stellte das Team den Fahrern mobile Computer zur Verfügung, die sie einen Monat lang testen sollten. Ihr Feedback, dass der Touch-Computer TC55 die beste Lösung ist, deckte sich mit dem Ergebnis des Teams für Geschäftsverbesserungen, das die Geräte hinsichtlich einer Reihe verschiedener Kriterien getestet hatte.

Reynolds bestellte 250 TC55 bei MP Logistics Ltd, einem Hardware- und Zubehörpartner von Zebra. Die Computer, auf denen die Software REDEMA ausgeführt wird, bringen eine Reihe von Vorteilen. Anrufe von Fahrern beim Verteilzentrum sind um 20 % zurückgegangen, die Effizienz der Routenerstellung stieg um 2 % und Beschwerden wegen unbeaufsichtigter Lieferungen sind um 73 % gesunken. Dank einer höheren Auftragsgenauigkeit und eines reaktionsfähigeren Kundendienstes ist eine bessere Leistung im gesamten Unternehmen festzustellen.

KUNDENPROFIL

Unternehmen:
Reynolds

Standort:
Vereinigtes Königreich

Branche:
Logistik

Partner:
MP Logistics Ltd

Produkte von Zebra Technologies:

- 250 mobile Touchscreen-Computer des Typs TC55

„Wenn unsere Fahrer früher das Depot verließen, um Kunden zu beliefern, waren sie praktisch auf sich allein gestellt. Mithilfe des TC55, auf dem unsere REDEMA-Software läuft, können sie jetzt effizienter arbeiten und einen besseren Service anbieten. Außerdem erhalten wir eine Fülle von Daten im Zusammenhang mit den Fahrzeugrouten, u. a. zur Aufenthaltsdauer vor Ort sowie zu Problemen bei Aufträgen und den Gründen für ihr Auftreten. Wir können dadurch besser fundierte Entscheidungen treffen und konnten viele andere Aspekte unseres Betriebs verbessern. Beispielsweise ist die Zahl der Anrufe von Fahrern beim Vertriebsteam um 20 % und die Zahl der Streitigkeiten bei unbeaufsichtigten Lieferungen um 73 % zurückgegangen. Darüber hinaus gehen auch weitaus weniger Lieferbehälter verloren.“

Alexander Furner, Leiter für Business Improvement bei Reynolds



DIE HERAUSFORDERUNG

Reynolds wollte ein neues Mobile-Computing-System implementieren, das Arbeitsabläufe, Datenerfassung sowie Fahrzeug- und Asset-Tracking bei 200 Fahrzeugen und ungefähr 3.000 Lieferungen täglich automatisieren sollte.

DIE LÖSUNG

Das Team für Geschäftsverbesserungen von Reynolds entwickelte seine eigene Anwendung REDEMA – eine Client-Server-Lösung, die reines Android für die Geräte und Java EE im Backoffice verwendet. Die Software, die komplett in das ERP-System von Reynolds integriert ist, bietet eine Reihe von Anwendungen.

Zu Beginn einer Schicht erfassen Fahrer mit automatisierten Formularen rechtliche und allgemeine Verwaltungsdaten. Die Fahrer verwenden zudem ihre Geräte, um Lieferungen am Kundenstandort zu prüfen und den Kundendienst über Ausnahmen zu benachrichtigen. Es wird ein Zustellungsnachweis erbracht, indem Kunden auf dem Bildschirm des TC55 unterschreiben, und wenn niemand anwesend ist (z. B. bei Übernachtslieferungen), nutzen die Fahrer die Kamera des Geräts, um Fotos zu machen, die über einen GPS-Zeit- und -Ortsstempel verfügen, um die Zustellung zu dokumentieren. Zur Verbesserung der Fahrzeugnutzung können Fahrer mittels einer digitalen Aufgabe umgeleitet werden, damit sie Ware von Lieferanten mitnehmen, wenn sie zur Basis zurückfahren. Zudem bietet ein Backoffice-System ein Web-Dashboard, auf dem Kundenprobleme, eine Reihe von Leistungsdaten, Fahrzeugverfolgung und mehr zu sehen sind.

Für das Mobilgerät arbeitete Reynolds mit MP Logistics zusammen, um eine Reihe von Produkten hinsichtlich Akkulebensdauer, Bildschirmauflösung, Prozessorgeschwindigkeit und Betriebssystem zu testen. Der TC55 war das einzige Gerät, das sämtliche Kriterien erfüllte, und zudem der Favorit bei den Fahrern, die die Computer in der Praxis testeten. Zudem wollte das Team für Geschäftsverbesserungen ein Gerät implementieren, das robust ist, und nicht ein herkömmliches

Endverbraucherprodukt. Hierfür gab es zwei Hauptgründe: Zum einen gab es Bedenken, dass Endverbrauchergeräte nicht robust genug für den täglichen Gebrauch auf der Straße sind. Zum anderen könnte die Schnelllebigkeit bei Endverbrauchergeräten – bei denen es alle sechs Monate etwas Neues gibt – bedeuten, dass Reynolds bald eine gemischte Sammlung unterschiedlicher Computer hätte, was mehr Verwaltungs- und Wartungskosten zur Folge hätte.

VORTEILE

Daten, einschließlich Zustellungsnachweise und Probleme, die von Fahrern gemeldet werden, sind in Echtzeit im Unternehmen unterwegs – z. B. kann das Kontaktcenter von Reynolds Kunden auf eine Verzögerung hinweisen und Maßnahmen zur Behebung ergreifen. Auch der Verwaltungsaufwand wurde geringer – Anrufe von Fahrern beim Verteilzentrum wurden um ein Fünftel reduziert, und die Anzahl von reklamierten Lieferungen aufgrund unbeaufsichtigter Zustellungen ist deutlich gesunken. Und dank einer Reihe von Daten auf einer Web-Plattform – vom Fahrzeugstandort über häufige Probleme bis hin zur Fahrerleistung – kann Reynolds bessere Geschäftsentscheidungen treffen. In der Tat sind Fahrer Routen bereits 3 % effizienter, und in den nächsten sechs Monaten wird dieser Wert wahrscheinlich auf 5 % ansteigen.

Der Handheld-Computer TC55 hilft dabei, die REDEMA-Software optimal zu nutzen. Der Akku hält eine normale Schicht durch, der Bildschirm ist hell und leicht ablesbar und obwohl das Gerät vom Stil her einem Smartphone gleicht, ist der TC55 dem Einsatz auf der Straße mehr als nur gewachsen.

Die unkomplizierte Android-Oberfläche sorgt dafür, dass neue Fahrer sich innerhalb von 30 Minuten mit dem TC55 zurechtfinden. Und da alle das Gerät gerne nutzen, besteht eine allgemeine Motivation hinsichtlich der Apps und Formulare, die eine Echtzeiterfassung und einen Fluss von Daten im Unternehmen ermöglicht.

Anwendungen:

- **Zustellungsnachweise**: Kunden können auf dem TC55 unterschreiben.
- **Bild-Messaging**: Zusätzliche Zustellungsnachweise anhand Bilder mit GPS-Daten
- **Auftragsprüfung**: Fahrer prüfen Lieferungen beim Entladen.
- **Digitale Aufgaben und Formulare**: Fahrer erhalten Anweisungen und neu berechnete Routen direkt auf dem TC55.
- **Gesundheit und Sicherheit**: Fahrer erhalten rechtliche und verwaltungstechnische Messwerte am Anfang und Ende einer Schicht.
- **Leistungsanalyse**: Wichtige Vorgänge können überprüft werden, z. B. wie lange ein Fahrer sich an einem Ort aufhält.
- **Track-and-Trace**: Fahrzeuge werden mittels GPS verfolgt.
- **Bestandsverfolgung**: Fahrer zeichnen Lieferbehälter auf, die sie zurücklassen oder von Kunden mitnehmen.
- **Service und Support**: Vertrag „Bronze Service from the Start“ mit Bereitstellung eines Ersatzgeräts innerhalb drei Tagen

Vorteile:

- **Genauere Lagerposition**: Bestandskontrolle wird optimiert und Aufträge werden genau erfüllt.
- **Besserer Kundenservice**: Beschwerden wegen unbeaufsichtigter Lieferungen sind um 73 % gesunken.
- **Weniger Verwaltungsaufwand**: Fahrer sind wesentlich selbstständiger und Anrufe wegen Zustellung sind um 20 % gesunken.
- **Bessere Routen**: Steigerung der Routeneffizienz um 2 %
- **Weniger Verluste**: Es gab einen starken Rückgang bei der Anzahl verlorengegangener Behälter.
- **Verbesserte Sicherheit**: Fahreranweisungen werden digital gesendet, was die Anzahl der Anrufe reduziert, die Fahrer auf der Straße tätigen und annehmen.
- **Benutzerfreundlich**: Fahrer können in weniger als 30 Minuten für die Nutzung des TC55 geschult werden.

Um die Vorteile zu entdecken, die Lösungen von Zebra Technologies Ihrem Unternehmen bringen können, besuchen Sie www.zebra.com.

©2015 ZIH Corp. Alle Produktnamen und -codes sind Marken von Zebra, Zebra und die Abbildung des Zebra-Kopfs sind eingetragene Marken der ZIH Corp. Alle Rechte vorbehalten.