

Buchgroßhändler KNV

Eine Million Bücher pro Nacht

Der Buchgroßhändler KNV optimiert sein bundesweites Nachtliefersystem – die jetzt installierte Telematiklösung von TIS liefert dafür die Basis.



Für Disponenten klingt es wie ein Albtraum: Fahrer verändern beim Beladen selbstständig ihre Touren und tauschen einzelne Aufträge spontan mit ihren Kollegen. Beim Bücher-wagendienst (BWD) des Buchgroßhändlers Koch, Neff & Volckmar GmbH (KNV) gehört dieses Szenario zum Alltag und ist sogar ausdrücklich erwünscht. Denn hin und wieder kommt es an den Rampen der 23 bundesweiten KNV-Depots zu Situationen, die ein schnelles Eingreifen erfordern. Für manche Paletten ist der Platz im Sprinter am Ende doch zu knapp, ein Sattelzug fällt aus oder ein Fahrer meldet sich kurzfristig krank. In diesen Fällen ist das Disponieren vor Ort erlaubt und aufgrund der guten Ausbildung und der detaillierten Ortskenntnisse der Fahrer und Unternehmer auch kein Problem.

Trotz dieser außerplanmäßigen Vorkommnisse dürfen die rund 320 täglichen Touren - davon circa 270 in Deutschland - mit durchschnittlich 4.500 Stopps und 40.000 Colli nicht gefährdet werden. Schließlich verspricht KNV den über 7.000 Buchhandlungen, die durch den BWD beliefert werden, die Auslieferung fast aller Bestellungen bis spätestens 10.00 Uhr des folgenden Tages. Die Größe der Packstücke reicht dabei vom Brief bis zur Palette und der Fuhrpark umfasst Fahrzeuge vom Caddy bis zum Sattelzug.

„Über 90 Prozent der Buchhändler legen auf eine nächtliche Belieferung außerhalb der Ladenöffnungszeiten großen Wert und vertrauen den Fahrern von KNV sogar ihren Schlüssel an“, so Erik Ring, der das Controlling des Bücher-wagendienstes verantwortet.

INTELLIGENTE ALGORITHMEN

92 bis 94 Prozent der Pakete, Wannen und Paletten landen in den Geschäften, bevor sich deren Türen für die Kunden öffnen. In den übrigen Fällen spielt die frühe Auslieferung für die Einzelhändler keine Rolle.

Buchgroßhändler KNV

Trotz der hin und wieder vorkommenden spontanen Touranpassungen durch die Fahrer behalten die Disponenten den genauen Überblick. Denn jede Planänderung wird seit Oktober 2010 durch die Fahrer auf den mobilen PSV3 Bord-Units (MBU) von TIS dokumentiert.

„Mit wenigen Klicks kann eine Tourenposition einem anderen Fahrzeug zugeordnet werden“, sagt KNV-Projektleiter Tobias Künzell. Die einfache Menüführung und die großen Touchscreens der Motorola-Geräte sorgen für ein schnelles Umdisponieren.

Sogar das Anlegen zusätzlicher Haltepunkte und das Versenden von Kurznachrichten ist mit den Geräten möglich. Für sämtliche Vorkommnisse gibt es vordefinierte Prozesse, die mit den MBUs Schritt für Schritt abgearbeitet werden können. Das gilt auch für das Dokumentieren von Schäden, das Verbuchen von Lademitteln oder das Leisten von Unterschriften.

Die mit PSV3-Software, GPS-Modul, Kamera und Scanner ausgestatteten MBUs sind während der Beladung und während der Tour via GPRS mit der Zentrale verbunden, so dass die aktuellen Positions- und Tourdaten sowie die Statusänderungen aller Sendungen immer vorliegen. Neben der Beladung werden jedes Entladen, jeder retournierte Leerbehälter, Remittenden, eventuelle Schadensmeldungen mit Fotos sowie den zugehörigen Zeiten und Positionen dokumentiert und übertragen. Bis zu einer Million Statusmeldungen kommen so in einer einzigen Nacht zusammen und sind über den PSV3-Infodesk verfügbar. Die intelligenten Algorithmen dieser Software sorgen auf Basis eines permanenten Soll-Ist-Vergleichs dafür, dass von den BWD-Mitarbeitern aus dieser Flut an Informationen Planabweichungen und gefährdete Termine herausgefiltert werden.

„Der Gedanke des Supply-Chain-Event-Managements spielt für uns eine große Rolle“, bestätigt Ring.

MASTER-NVE FASST ZUSAMMEN

92 bis 94 Prozent der Pakete, Wannens und Paletten landen in den Geschäften, bevor sich deren Türen für die Kunden öffnen. In den übrigen Fällen spielt die frühe Auslieferung für die Einzelhändler keine Rolle. Trotz der hin und wieder vorkommenden spontanen Touranpassungen durch die Fahrer behalten die Disponenten den genauen Überblick.

Die gesamte Applikation und die zugehörige Oracle-Datenbank laufen im KNV-Rechenzentrum. Über eine Schnittstelle zum Transportmanagementsystem WinSped und die zugehörige Onlineplattform WebSped können sich auch die Service-Mitarbeiter von KNV sowie die Kunden aktiv über den Status ihrer Sendungen informieren. Die äußerst flexible Telematiklösung ist bei KNV seit Oktober 2010 im Einsatz. Ziel war, die gesamte Lieferkette vom Versender bis zum Empfänger vollständig dokumentieren und beeinflussen zu können. „Wir wollten unseren Kunden eine absolut zuverlässige Steuerung für den Wareneingang bieten“, so Projektleiter Künzell.

HINTERGRUND KNV

KNV beliefert als Markt- und Innovationsführer mit 1.600 Mitarbeitern im deutschen Buchgroßhandel täglich über Nacht mehr als 7.000 Buchhandlungen in über 2.200 Orten im deutschsprachigen Raum. Jeder der 480.000 lieferbaren Artikel des breiten Mediensortiments von über 4.350 Lieferanten ist in der KNV-Titeldatenbank gelistet, die den Händlern gleichzeitig als Recherche-Instrument dient. Die Lagerartikel, von denen 99,5 % permanent verfügbar sind, werden über Nacht von der hauseigenen Transportlogistik KNV Bücherwagendienst (BWD) an die Buchhandlungen ausgeliefert. Der BWD übernimmt gleichzeitig die Konsolidierung sämtlicher Verlagslieferungen (Kommissionsware). Fast 95 Prozent aller Sendungen werden in der Nacht und am frühen Morgen bis 10.00 Uhr zugestellt.

Infos unter www.knv.de

Buchgroßhändler KNV

Im Zuge der Systemeinführung hat KNV mit der sogenannten „Master-NVE“ eine weitere Neuerung etabliert. Die Master-NVE fasst die einzelnen Colli einer Sendung zusammen. Vor dem Hintergrund, dass KNV die Produkte von rund 4.200 Verlagen lagert und transportiert, bedeutet dieser Schritt eine wesentliche Vereinfachung.

„Die Informationen zu den einzelnen Absendern und Collis werden durch die MBUs wieder aufgelöst, wodurch das Handling – beispielsweise die Zustellscannung der Master-NVE – auf alle Einzelpackstücke und Sendungen übertragen wird.

So ist ein sehr effektiver Umschlag, kurze Be- und Zustellzeiten in der Nacht gewährleistet, ohne auf die Detailinformationen zum Beispiel für Abrechnungszwecke verzichten zu müssen“, erklärt Ring.

An dieser Stelle spielt das KNV Clearing Centre eine wichtige Rolle. Es dient als neutrale Vermittlungsstelle von elektronischen Bestellungen, Auftragsbestätigungen, Rechnungen und Lieferscheinen zwischen Buchhandlungen und Verlagen. Viele Buchhändler sind über Kassensysteme, webbasierte Filialsoftware oder kompletten Warenwirtschaftssystemen daran angeschlossen.

ZUKUNFT IM BLICK

Der Rollout der Telematiklösung für alle deutschen Distributionstouren dauerte von Juli bis Oktober 2010. Den Startpunkt markierte das Depot Berlin. Nachdem der Pilotstandort „eingefahren“ war, folgten dort die Trainings für einzelne Mitarbeiter der übrigen Depots, die ihr frisch gewonnenes Wissen dann an die Kollegen weitergegeben haben.

Mit der Telematiklösung wollte KNV die Transparenz der Prozesse erhöhen, das Bearbeiten der Reklamationen optimieren und das Controlling verbessern. „Hier liegen nun echte Fakten vor“, bekräftigt Ring.

Mit PSV3 verfügt KNV über ein mächtiges Werkzeug zum Steuern und Optimieren der Prozesse sowie zum Sicherstellen einer hohen Kundenzufriedenheit. Im Buchmarkt stellt die mobile Scannung und die begleitende Ortung eine wichtige Alleinstellung dar, die auch außerhalb der Buchbranche genutzt werden könnte. „Schließlich wollten wir mit PSV3 keine Lösung nur für den Buchhandel“, so Künzell.

Um den attraktiven Großauftrag hatten sich übrigens insgesamt 20 Telematikanbieter beworben. Für TIS sprachen letztlich „vor allem die hohe Leistungsfähigkeit der Software und ein hohes Vertrauen in die Kompetenz der Mitarbeiter“, erinnert sich Ring und ergänzt: „Nicht zuletzt stimmt zwischen uns auch die Chemie.“

HINTERGRUND TIS GMBH

Die TIS GmbH mit Sitz in Bocholt hat sich auf Lösungen für das mobile Auftragsmanagement konzentriert und beschäftigt gegenwärtig rund 40 Mitarbeiter. TIS steht für „Technische Informationssysteme“ und wurde vor rund 28 Jahren von Josef Bielefeld gegründet. Basierend auf Industrie-PDAs mit Windows-CE-Betriebssystemen hat TIS unter der Marke PSV3 diverse Lösungen für Transport und Logistik (PSV3-TL) mit den Schwerpunkten Sammelgutlogistik und Ladungsverkehr entwickelt. PSV3 ist ein Telematik- und Tracing-System für das mobile Auftrags-, Fahrzeug- und Fahrerdatenmanagement im Ladungs- und Stückgutverkehr. PSV3 beschleunigt und optimiert den Datenaustausch zwischen Lkw und Zentrale.

PSV3-TL gibt es darüber hinaus in Spezialversionen für Gas- und Flüssigkeitstransporte (PSV3-GFL) sowie die Entsorgungslogistik (PSV3-ESL).

Sämtliche Wartungs- und Reparaturarbeiten führt TIS im eigenen Reparaturzentrum in Bocholt durch. Als Alleinstellung bietet das Unternehmen einen 48- oder sogar 24-Stunden-Service an.

Infos unter www.tis-gmbh.de