MOTOROLA

TNT Express nutzt zum vierten Mal in Folge Track & Trace-Ausrüstung von Motorola

Mit freundlicher Genehmigung der TNT Holding B.V.

Das Unternehmen: TNT Express GmbH

TNT Express ist einer der weltweit führenden Anbieter von Expressdienstleistungen für Geschäftskunden. Das Unternehmen liefert über ein weltweites Netzwerk von 2.400 Depots, Hubs und Sortierzentren wöchentlich über 4,4 Millionen Pakete, Dokumente und Frachtstücke in über 200 Länder. 2008 hat der Logistik-Dienstleister weltweit einen Umsatz von 6,65 Milliarden Euro erzielt. In Deutschland beschäftigt TNT Express rund 4.400 Mitarbeiter in 31 Niederlassungen. Täglich sind 1.800 Fahrzeuge im Einsatz. Für seine Serviceleistungen hat TNT Express mehrfach Auszeichnungen in den Bereichen Qualität und Kundenservice erhalten.

Die Herausforderung: Effizientere Verteilung und schnelle Zustellung von Lieferungen

TNT Express bietet seinen Kunden ein vielfältiges Angebot für die Zustellung nationaler und internationaler Sendungen. Besonders bei Lieferungen wie Gefahrgut, dringenden Dokumenten oder zerbrechlichen Antiquitäten spielen Qualität, Flexibilität und Zuverlässigkeit der Services eine zentrale Rolle. Denn die Kunden vertrauen darauf, dass ihr Eigentum unversehrt und möglichst schnell an das richtige Ziel kommt. Um die Spitzenposition bei Expresslieferungen zu halten und Kunden einen umfassenden Service zu bieten, hat TNT „Track & Trace“ entwickelt. Über dieses Online-Tracking-System können Kunden jederzeit problemlos ihre Sendungen nachverfolgen und detaillierte Informationen zum Lieferstatus abrufen.

Um eine lückenlose Nachverfolgbarkeit zu gewährleisten, müssen die Lieferdaten jederzeit im TNT-System verfügbar sein. Auch die Disponenten in den TNT Express-Niederlassungen benötigen zu jedem Zeitpunkt einen umfassenden Überblick über die Aktivitäten ihrer Zustellfahrer, damit sie Aufträge effizient planen und verteilen können. Die Dispositionslogik von TNT ist in dem Hostsystem CPL/DPL hinterlegt. Jeder eingehende Datensatz für die Zustellung wird anhand verschiedener Filter und Parameter für die nächsten verfügbaren Touren oder Fahrzeuge vorgeplant. Die Tourdaten werden danach mit den sogenannten „Out-for-Delivery“-Scans final erzeugt und für die Zustellung und Abholung auf das jeweilige mobile Endgerät geladen. Mobile Lösungen müssen sich in dieses System einbinden lassen. Darüber hinaus müssen die Zusteller unterwegs in der Lage sein, Lieferungen ohne großen Zeitaufwand nachprüfbar zuzustellen.

TNT

„Unsere Fahrer arbeiten mit den mobilen und tragbaren Computern viel effizienter als früher. Sie können unterwegs Informationen senden und empfangen und stehen dabei in ständigem Kontakt zu unserer Einsatzzentrale. Dadurch können wir unsere Zusteller jederzeit dabei unterstützen, Kunden vor Ort schnellstmöglich zu erreichen. Wir erhöhen nicht nur die Zufriedenheit unserer Kunden, sondern erleichtern unseren Mitarbeitern deutlich ihre täglichen Arbeitsprozesse", erklärt Johannes Linne von Berg, IT-Direktor von TNT Express. „Besonders die Leistung der tragbaren Terminals mit dem Ring-Scanner ist sehr beeindruckend, da sich die Technologie an die Handbewegungen unserer Depotmitarbeiter anpasst."

Die Lösung: Umfassende Logistiklösung für die Paketzustellung und Ablaufkoordination

Um die Zustellung von Lieferungen noch schneller und umfassender nachvollziehbar zu machen, entschied sich TNT Express für den Einsatz mobiler Computer. Bereits seit dem Jahr 2000 nutzt das Unternehmen die auf der früheren Symbol-Technologie basierenden Motorola-Geräte für seinen Nahverkehr, das heißt für die Erfassung und Weitergabe von Zustell- und Abholdaten. Aufgrund der langjährigen guten Erfahrung setzt TNT Express nun zum vierten Mal in Folge die mobilen Computer von Motorola ein. Für eine übergreifende Einbindung der Geräte in das TNT Express-System sowie den Datenabgleich mit einem zentralen Server sorgt die Software des Partners Kratzer Automation. In der nächsten Generation arbeiten die Zustellfahrer von TNT Express mit den MC9094 von Motorola. Die mobilen Computer verfügen über standardisierte LAN-, WAN- und PAN-Schnittstellen. Sie unterstützen damit die uneingeschränkte und kabellose Sprach- und Datenkommunikation via WLAN nach IEEE802.11 a, b, g sowie Enhanced GPRS (eGPRS) und Bluetooth. Anwender können Daten außerdem über einen 2D-Imager einscannen und über einen intuitiven Touchscreen problemlos und ohne zusätzliche Schulung weiterverarbeiten. Mit dem 2D-Imager lassen sich zudem VGA-Bilder in 16.000 Graustufen aufnehmen.

Zusätzlich zu den über 1.600 mobilen Computern nutzt TNT Express bundesweit 520 tragbare Geräte des Typs WT4090. Die nur 320 Gramm schweren Computer mit einem 2,8-Zoll-Display können am Arm oder an der Hüfte getragen werden. Zu dem System gehört außerdem ein am Finger tragbarer Ring-Scanner für eine einfache Datenerfassung. Um die tragbaren Geräte möglichst genau an die Anforderungen der Mitarbeiter anzupassen, war TNT maßgeblich an der Weiterentwicklung des vorher eingesetzten WSS1060 beteiligt. Dafür hatte das Unternehmen bereits zu einem frühen Zeitpunkt im Rahmen einer Geheimhaltungsvereinbarung technische Informationen aus der Produktentwicklung von Motorola erhalten und verwendete den WT4090 als Beta-Kunde. Kurz nach der allgemeinen Produktverfügbarkeit im Spätherbst 2006 führte TNT Express die mobilen Computer schließlich in seinem Erfurter Depot ein.

Die Vorteile: Effiziente und lückenlos nachverfolgbare Abholung und Zustellung von Lieferungen

Da sich die MC9094 von einem zentralen Standort aus schnell und einfach orten und mit Daten versorgen lassen, erhalten die Disponenten in den TNT Express-Niederlassungen jederzeit einen umfassenden Überblick über die derzeitige Auslastung ihrer Fahrer und können ihnen aktuelle Aufträge schicken. Zudem lassen sich Lieferrouten sowie die Zustell- und Abholprozesse effizienter koordinieren, und TNT Express kann Hauptbelastungszeiten für seine Mitarbeiter gezielter abfedern.

Durch die Nutzung der mobilen Terminals ist der gesamte Zustell- und Abholprozess nun erheblich transparenter – sowohl für TNT Express als auch für die Kunden des Dienstleisters. Die Informationen können durch die automatisierten Prozesse deutlich schneller als bisher ausgetauscht werden. TNT Express-Kunden erhalten über das „Track & Trace"-System quasi in Echtzeit einen lückenlosen Überblick über den Lieferstatus. Da sich die Auftraggeber häufiger online über den aktuellen Stand ihrer Lieferungen informieren, hat TNT Express seinen lokalen Customer Service stark entlastet und die Kundenzufriedenheit signifikant verbessert.

Ein weiterer Vorteil der MC9094 ist, dass sie selbst unter schwierigen Bedingungen einsetzbar sind. Aufgrund des robusten Designs können die mobilen Computer sogar starker Hitze, Feuchtigkeit und Staub ausgesetzt werden, ohne Beeinträchtigungen zu erleiden. Stürze aus bis zu 1,8 Metern auf Beton überstehen die Geräte ohne Schäden. Zudem lassen sich die mobilen Terminals sogar mit Handschuhen bedienen. Durch den integrierten 2D-Imager kann jede Art von Barcode eingescannt werden. Die mobilen Mitarbeiter sind zusätzlich in der Lage, Schäden vor Ort sofort zu dokumentieren. Da der MC9094 vielfältige Funkstandards unterstützt, haben die Anwender über eGPRS, WAN oder Bluetooth überall eine zuverlässige Verbindung zum TNT-System. Damit lassen sich Lieferdaten überall in Echtzeit erfassen sowie geschäftskritische Informationen sicher abrufen und versenden. Weil zusätzliche Informationen direkt über einen Touchscreen eingegeben werden können, entfällt eine umständliche Übermittlung über mehrere Zwischenschritte, und die Fehlerquote wird stark reduziert. Mit dem MC9094 können die Zusteller Daten ohne aufwändige Handgriffe einlesen und sich somit gezielt auf das Handling der Lieferungen konzentrieren. Darüber hinaus erhöht sich die Produktivität der einzelnen Fahrer, weil sie bei der Abholung von Sendungen Daten schneller registrieren und damit wertvolle Zeit sparen können.

Auch die tragbaren Terminals vom Typ WT4090 unterstützen diese einfache Datenerfassung. Durch den tragbaren Ring-Scanner können die TNT Express-Depotmitarbeiter das Pakethandling wesentlich schneller und genauer bewältigen. So lassen sich Lieferwagen effizienter be- und

entladen. Darüber hinaus können die Mitarbeiter nicht bandfähige Pakete sowie Massensendungen wie Kataloge oder Posterrollen leichter sortieren.

Ein weiterer, besonderer Vorteil ist die intuitive Bedienbarkeit der Motorola-Geräte, die sich auch ohne aufwändige Schulungen problemlos von den Zustellfahrern verwenden lassen. Sie nutzen die aktuellen Windows Mobile-Betriebssysteme, deren Benutzeroberfläche die TNT Express-Mitarbeiter bereits kennen.

„Sicherlich mitentscheidend für die erneute Kaufentscheidung zu Gunsten von Motorola war die für uns über acht Jahre hinweg sichtbare Steigerung der Produktqualität und Robustheit sowie der nachgelagerten ‚All-Inclusive'-Serviceangebote. Letztlich führt nur die Kombination dieser Eigenschaften zu einer dauerhaft niedrigen Ausfallquote und einer für Expressunternehmen unabdingbaren hohen Bedienerzufriedenheit", ergänzt Heinz Huber, General Manager Project Office von TNT Express.

Alle anfallenden Reparaturen und Defekte der Motorola-Geräte sind in einem umfassenden Serviceangebot abgedeckt. Im Rahmen des Rundum-sorglos-Pakets „Service from the Start with Comprehensive Coverage" behebt Motorola alle auftretenden Schäden in drei Tagen und ersetzt defekte Teile oder Geräte problemlos, selbst wenn sie durch äußere Gewalteinwirkung beschädigt wurden. Das von Motorola garantierte Serviceangebot hat industrieübergreifend Vorbildcharakter und ist ein wichtiger Grund für die erneute Zusammenarbeit mit TNT.

Weitere Informationen zu den Produkten von Motorola finden Sie unter: www.motorola.com/de/unternehmen.

Über Kratzer Automation AG

Seit mehr als 25 Jahren liefert das Software-Unternehmen Kratzer Automation prozessnahe Lösungen für den Automobilbau, die Elektronikindustrie und die Transportlogistikbranche. Im Bereich „Industrial Automation" verfügt Kratzer Automation mit intraFACTORY über eine Software Suite für Auftragsmanagement, Produktrückverfolgung und Materialmanagement in der Elektronik-Fertigung. Im Bereich „Test Systems" plant und realisiert Kratzer Automation Prüfsysteme für die Automobilindustrie, beispielsweise für Motoren, Turbolader und Getriebe. Dabei fokussiert sich das Unternehmen auch auf die Entwicklung von Prüfständen für umweltfreundliche Hybrid- und Brennstoffzellensysteme. Mit cadisTRANSPORT liefert Kratzer Automation im Bereich „Logistics Automation" eine Logistik-Software, die die Abwicklung der operativen Arbeitsprozesse in der Zustellung und Abholung von Frachtgütern optimiert. Derzeit beschäftigt Kratzer Automation rund 180 Mitarbeiter in Unterschleißheim bei München und an den Standorten Stuttgart und Wolfsburg sowie in den Tochtergesellschaften in Frankreich (Paris), Mexiko (Puebla) und China (Shanghai). Zu den Kunden des Unternehmens zählen Siemens, Zollner, TQ Systems, Paragon, Alpine, BMW, MAN, Daimler, Porsche, VW, DHL, ADAC, DPD, IDS Logistics, 24Plus, Schenker und TNT.

Weitere Informationen sowie Bildmaterial sind erhältlich unter www.kratzer-automation.com.

Über Motorola

Motorola ist weltweit bekannt für innovative und zukunftsgerichtete Kommunikationslösungen. Von Breitbandinfrastruktur, Lösungen zur Unternehmensmobilität und öffentlichen Sicherheit bis hin zu High-Definition-Video und Mobiltelefonen: Motorola steht an der Spitze der Entwicklung von Technologien der nächsten Generation, die Privatanwendern, Geschäftskunden und Behörden eine bessere Vernetzung und mehr Mobilität ermöglichen.

Motorola ist in die drei Geschäftsbereiche Mobile Devices (Mobiltelefone), Home & Networks Mobility (Breitband- und Mobilfunkausrüstung) und Enterprise Mobility Solutions (Komplettlösungen zur Unternehmensmobilität) aufgeteilt. Letzterer untergliedert sich in die Bereiche Government & Public Safety sowie Enterprise Mobility business. Im Jahre 2007 erwarb Motorola das Unternehmen Symbol Technologies.

Über Motorola Enterprise Mobility business

Motorola Enterprise Mobility business bietet Komplettlösungen zur Unternehmensmobilität, mit denen Nutzer Informationen in Echtzeit am Ort des geschäftsrelevanten Geschehens erfassen, sicher übermitteln und effizient verwalten können. Das Portfolio umfasst innovative Scanner und mobile Computer, RFID-Technologie, drahtlose Netzwerktechnologie für Daten- und Sprachkommunikation, Mobility Software sowie Netzwerk-Design inklusive Sicherheitsanwendungen.

Bildmaterial und weitere Informationen des Unternehmens unter www.motorola.com/de/unternehmen.

MOTOROLA

MOTOROLA GmbH Enterprise Mobility Solutions
Telco Kreisel 1 · D-65510 Idstein · Telefon +49 (0)695 007 3865 · Fax +49 (0)695 007 1405
embinfo.emea@motorola.com · www.motorola.com/de/unternehmen

MOTOROLA and the Stylized M Logo are registered in the US Patent & Trademark Office.
All other product or service names are the property of their respective owners. © Motorola GmbH 2009

TNT