



■ Supply Chain Monitoring Software

Mit Transparenz zu optimierten Fulfillment-Prozessen

Die Adolf Würth GmbH & Co. KG erhöht die Transparenz entlang ihres Versandprozesses mit einer Monitoring-Software der AEB SE und optimiert damit die Auftragsabwicklung. Das Ergebnis ist eine höhere Logistikqualität und zufriedenere Kunden.



Jedem Kunden seine individuellen Bedürfnisse erfüllen und dem Kunden die Arbeit erleichtern, wenn es um die Versorgung mit Montage- und Befestigungsmaterial geht: Das ist der Anspruch der Adolf Würth GmbH & Co. KG. Dieser Anspruch macht die tägliche Arbeit der Würth-Logistiker zu einer Herausforderung. Schließlich bedienen sie mit mehr als 125.000 Artikel über 540.000 Kunden. Und dazu zählen der 1-Mann-Handwerksbetrieb genauso wie das regionale Bauunternehmen sowie der global agierende Industriekonzern. Täglich werden von über 20 Versandstellen aus rund 40.000 Pakete sowie 1.500 Paletten verschickt.

Von Direktvertrieb bis E-Commerce

Das in Künzelsau in Baden-Württemberg ansässige Unternehmen setzt auf einen Mix aus Direktvertrieb, E-Business und stationärem Handel. Über 530

Verkaufsniederlassungen versorgen die Kunden in ganz Deutschland bei Sofort-Bedarf und verfügen über einen Bestand von 5.000 bis 6.000 unterschiedlichen Artikeln. Fehlt dem Kunden ein Teil auf der Baustelle oder in der Werkstatt, hilft der Würth-Sofort-Service: Kuriere liefern innerhalb von drei Stunden jeden Artikel des Kernsortiments aus einer nahegelegenen Niederlassung zum Kunden. Diese dienen damit quasi auch als „Mini-Regionallager“. Die Logistikservices und -prozesse haben sich über Jahre bewährt und erhielten im Jahr 2009 den Deutschen Logistikpreis. Aber natürlich arbeitet Würth permanent an der Optimierung seiner Prozesse – wie beispielsweise im Jahr 2016, als das Großprojekt „Auftrags- und Transportsteuerung“ ins Leben gerufen wurde.

„Wir wollten die Schwankungsbreite in unserer Lieferperformance weiter optimieren und die Services für unsere Kunden noch vorhersehbarer gestalten“, erklärt Mino Broselge, Leiter Fulfillment Logistik bei Würth. Auch

wenn die Lieferqualität insgesamt stimmte, konnte es beispielsweise vorkommen, dass mehrere Lieferungen eines Auftrags zu unterschiedlichen Zeiten, an verschiedenen Tagen und mit verschiedenen Transportdienstleistern eintrafen.

„Wir wollten einen Paradigmenwechsel bei der Auftragsabwicklung herbeiführen.“

Dirk Antrack, Leiter Informationsmanagement Logistik, Würth



Paradigmenwechsel in der Logistik

Das übergeordnete Ziel des Großprojekts: den Kundenservice weiter zu verbessern. „Wir wollten einen Paradigmenwechsel bei der Auftragsabwicklung herbeiführen“, sagt Dirk Antrack, Leiter Informationsmanagement Logistik bei Würth. Statt Kundenaufträge produktivitätsorientiert abzuarbeiten, sollte vielmehr die Verbindlichkeit, Verlässlichkeit und Transparenz gegenüber dem Kunden im Fokus stehen.

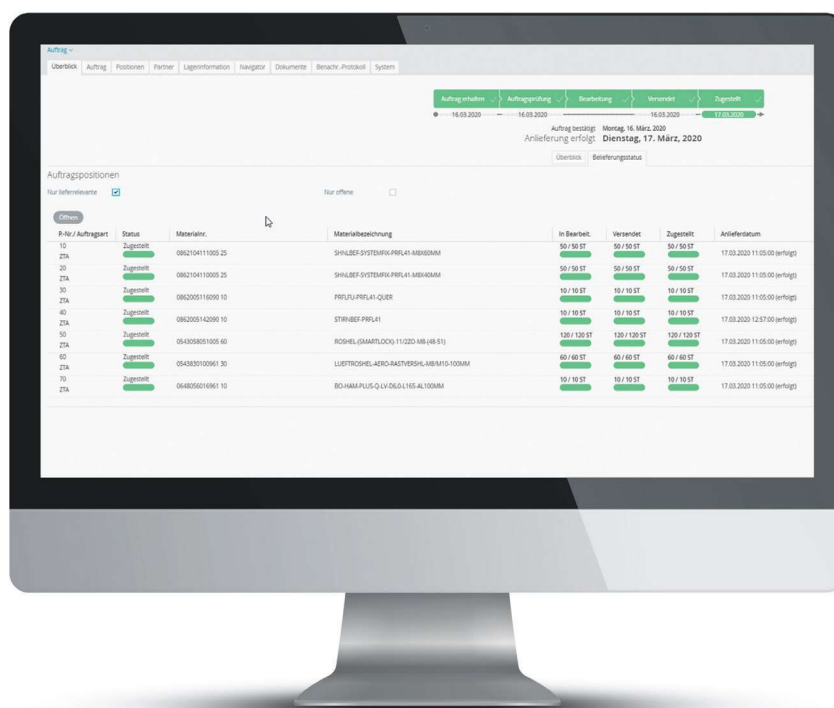
Würth änderte daher die Vorgehensweise bei der Einlastung,

Bearbeitung und Fertigstellung von Lieferungen. „Unser Taktgeber wurde der Zeitpunkt der Anlieferung beim Kunden“, erklärt Dirk Antrack.

Die Umstellung betraf den gesamten Fulfillment-Prozess, der sich seitdem an den Verladezeiten der Transportdienstleister orientiert. Betroffen davon sind insgesamt 15 Bearbeitungsschritte, die von der Bestellung bis zur Anlieferung beim Kunden neu definiert wurden.

Transparenz über Performance und Bottlenecks

Um die Einlastung und Steuerung von Aufträgen und Lieferungen immer weiter zu verbessern, nutzt Würth ein Monitoring-System des Stuttgarter Softwareanbieters AEB. Dieses hilft den Logistikern auf taktischer und strategischer Ebene, die Lieferperformance zu analysieren



Screenshot der AEB-Monitoring-Software: Diese visualisiert Meilensteine im Fulfillment-Prozess und ermöglicht genaue Analysen der Lieferperformance.

und Optimierungspotenzial im Gesamtablauf wie in den einzelnen Bearbeitungsschritten zu identifizieren. In der Software sind die Bearbeitungsschritte des Fulfillment-Prozesses als Meilensteine definiert und mit Soll-Zeiten versehen, die im Würth-SAP®-System hinterlegt sind. Zudem sammelt sie Daten zu den Ist-Zeiten aus dem ERP- und Warehouse-Management-System von Würth sowie von den Transportdienstleistern. Diese Ist-Zeiten gleicht das AEB-System mit den hinterlegten Soll-Zeiten ab. Auf diese Weise schafft die Software Transparenz, bei welchen Bearbeitungsschritten es wann, wo und wie oft zu Verzögerungen kommt und wo sich Bottlenecks gebildet haben.

Mehr Transparenz, bessere Lieferqualität

Seit 2018 ist das Monitoring-System der AEB bei Würth im Einsatz. „Es hat sich seitdem richtig viel getan in Sachen Transparenz“, freut sich Broselge. Zudem hat Würth einen Mentalitätswechsel nicht nur im Management, sondern auch auf Teamlebene angestoßen. Denn die Logistiker des Unternehmens richten ihr Handeln jetzt nicht mehr ausschließlich an der individuellen Bereichsproduktivität aus, sondern am Lieferversprechen gegenüber den Kunden. In der Auftragseinlastung und Abarbeitung wird sichergestellt, dass die Verladequote auf Versandstellenebene

Erfolgreiche Zusammenarbeit mit guten Ideen

Würth hat das Stuttgarter Softwarehaus schon sehr früh ins Projekt geholt. „Wir haben uns zwar auch andere Dienstleister angesehen, uns dann aber zügig für die AEB-Lösung entschieden“, sagt Würth-Projektleiter Dirk Antrack. Auch deshalb, weil bereits viele andere Unternehmen erfolgreich damit arbeiten.

Nicht ganz einfach war es allerdings, das Pflichtenheft zu schreiben. Denn das neue Monitoring-System war nur einer von sieben Bausteinen des Großprojektes bei Würth. Deshalb nahm diese Phase mehr Zeit ein als üblich.

„Aus den diversen Fachdiskussionen mit AEB ist aber der eine oder andere Impuls in unsere anderen Projekte geflossen“, freut sich Dirk Antrack. Er lobt die gute Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleister: „AEB bohrte immer wieder nach, was genau wir bei Würth wollen, wofür wir stehen und welche Geschäftsprozesse dahinterstehen.“ „Im Fokus dieser Gespräche stand immer das Ziel, uns eine perfekt passende Software-Lösung für das Monitoring zu bieten“, ergänzt Mino Broselge.

„Die AEB-Lösung hilft uns zu bewerten, wie gut wir unsere Versprechen Richtung Kunden eingehalten haben und wo noch Optimierungspotenzial liegt.“

Mino Broselge, Leiter Fulfillment Logistik, Würth



eingehalten wird. Dazu werden aus der Applikation täglich entsprechende Berichte generiert. „Die AEB-Lösung hilft uns zu bewerten, wie gut wir unsere Versprechen Richtung Kunden eingehalten haben und wo noch Optimierungspotenzial liegt“, meint Mino Broselge.

Mehr Transparenz gibt es auch in Richtung der Transportdienstleister. Ihre Lauf- und Zustellzeiten können durch das Monitoring-System bewertet werden. Das hilft, Schwachstellen zu identifizieren. Verlässt beispielsweise eine Sendung rechtzeitig die Würth-Logistik, kommt aber dennoch verspätet beim Kunden an, kann der Großhändler

explizit beim Dienstleister nachfragen und gemeinsam eine Lösung des Problems erarbeiten.

„Wir wollten Problemfelder erkennen, um die Effizienz in der Prozessoptimierung zu steigern“, sagt Broselge. „Und das ist uns mit dem Monitoring-System der AEB gelungen.“ Am Ende der Lieferkette freuen sich aber vor allem die, um die es bei Würth immer geht: die Kunden. „An unseren gesteigerten Einhaltungswerten merken wir, wie sich die Logistikqualität verbessert und wie stabil und verbindlich wir bei unseren Lieferungen geworden sind“, zeigt sich der Würth-Logistiker zufrieden.

Big Data in der Zukunft

Auch wenn das Projekt eigentlich abgeschlossen ist, zeigen sich immer wieder weitere Vorteile des Monitoring-Systems von AEB – aktuell etwa in Sachen Big Data. „Wir rufen gerade ein sehr großes Statistik-System ins Leben. Daten, die wir aus der AEB-Software bekommen, übertragen wir in unser Statistiksystem SAP® BI und verknüpfen sie dort mit unseren Vertriebsdaten“, erklärt Dirk Antrack. Mit dieser Verknüpfung von Logistik- und Vertriebsdaten will Würth künftig noch detailliertere Analysen der Logistikperformance auf Kunden- und Branchenebene erstellen. Einig sind sich Mino Broselge und Dirk Antrack in ihrem Fazit zur Anwendung: „Wir sind komplett transparent über den gesamten Auslieferungsprozess und können so gezielt weitere Prozessoptimierungen anstoßen“.

► Die Autorin:

Annett Boblenz ist freie Fachjournalistin und hat sich unter anderem auf Logistikthemen spezialisiert. Besondere Expertise bringt sie auf dem Feld der Kurier-, Express- und Postdienste mit.



Informationshub zur operativen Steuerung

Die AEB-Software umfasst auch Funktionen, mit denen die operativen Prozesse überwacht und besser gesteuert werden können. Dabei hilft die Software bei typischen Fragen wie: Platzt etwa ein Zustelltermin, weil die Ware noch nicht verpackt wurde? Könnte ein Kurier- oder Paketdienst statt des geplanten Spediteurs den Transport schneller zustellen? Oder schafft es der Spediteur doch noch rechtzeitig, selbst wenn er die Sendung erst am nächsten Tag bekommt? Kommt es tatsächlich zu einer verspäteten Zustellung, kann die Software auch automatisch etwa den zuständigen Kundenbetreuer informieren, damit dieser ggf. den Kunden vorwarnt.

Bessere Planung durch Workload-Monitoring ...

Die AEB-Lösung verfügt auch über Funktionen für das Workload Monitoring. Diese helfen, während eines Arbeitstages in den Versandstellen laufend zum anstehenden Arbeitsvolumen je Intralogistik-Prozessschritt zu informieren. Zudem lässt sich über das Workload Monitoring auch die Arbeitslast eines dedizierten Prozessschrittes – wie beispielsweise der Kommissionierung – im Stundenraster abbilden. So können die Ressourcen im operativen Betrieb gemäß dem geplanten und tatsächlich vorhandenen Workload bereichsübergreifend gesteuert werden.

... und Kapazitätsprognosen

Zur Unterstützung der Kapazitätssteuerung bei den Transportdienstleistern kann das AEB-System basierend aus aktuellen Ist- und Vergangenheitszahlen Packstück-Prognosedaten für den jeweiligen Arbeitstag liefern.

Die Abfrage der Prognosedaten kann auf Parametern wie dem Spediteur, der Versandstelle oder der Packstückart basieren. Zudem lässt sich das vorhergesagte Transportvolumen der Spediteure bis auf Postleitzahlen-Ebene herunterbrechen. Dadurch kann das erwartete Volumen je Transportdienstleister besser eingeschätzt und beispielsweise bei unerwarteten hohen Volumen in eine Region rechtzeitig eine Zusatzbrücke angefordert werden.

Monitoring & proaktives Alerting	Workload Monitoring	Kapazitätsprognosen
Permanenter Abgleich von Soll- und Istzeiten je Prozessschritt	Überblick über geleistetes Arbeitsvolumen je Prozessschritt	Packstück-Prognosedaten für den jeweiligen Arbeitstag
Automatische Alarmierung bei kritischen Verzögerungen	Überblick über anstehendes Arbeitsvolumen je Prozessschritt	Abfrage nach Kriterien wie Spediteur, Versandstelle oder Packstückart
Transparenz über Liefer- bzw. Auftragsstaus über die gesamte Prozesskette	Arbeitslast jedes Intralogistik-Prozessschrittes im Stundenraster	Prognose des Aufkommens je Spediteur bis auf Postleitzahlen-Ebene

Die Funktionen der AEB-Monitoring-Lösung im Überblick

Infos und Demo zur Lösung
www.aeb.com/monitoring-alerting

