

Einsatz des Tourenplanungssoftware ORTEC Shortrec® in der Möbeldistribution bei der Firma Dodenhof GmbH & Co. KG

„Dodenhof – die Einkaufsstadt, die alles hat“ - mit diesem Slogan wirbt das Unternehmen in ganz Norddeutschland um Kunden. Doch alles kaufen zu können, das bedeutet für die Kunden häufig auch: Nicht alles transportieren zu können.

So unterhält das Unternehmen vor allem für die Neumöbelauslieferung einen eigenen, umfangreichen Fuhrpark, der von dem Tourenplanungssystem ORTEC Shortrec gesteuert wird.

Deutlich höhere Kundenzufriedenheit durch optimales Fuhrparkmanagement

„Die Entscheidung eine Planungssoftware für unseren Fuhrpark zu suchen, die genau auf unsere vielfältigen Anforderungen zugeschnitten werden kann, hatte mehrere Gründe,“ erläutert Frank Tödter, Fachbereichskoordinator für den Versand bei der Firma Dodenhof. Ein Aspekt, so Tödter weiter, sei die Tatsache gewesen, dass die Kunden des Einrichtungshauses verstärkt an einer Terminbenachrichtigung mit möglichst genauer Zeitangabe für die Zustellung interessiert sind: „Rund 70 Prozent aller Anrufe in unserem Call-Center galten dem Liefertermin.“ So habe man als erstes Ziel die Erhöhung der Kundenzufriedenheit



dodenhof

- Einsatz des Tourenplanungsprogramms ORTEC Shortrec
- Rückgang der Kundenanfragen
- Reduzierung der Überstunden
- Senkung der Personalkosten

definiert. „Gleichzeitig wollten wir damit ein objektives Fuhrparkmanagement umsetzen, um durch eine Optimierung des Strecken- und Zeitaufwandes unsere Kosten für die Möbelauslieferungen senken zu können.“

Einsatzumfeld von ORTEC Shortrec

Stammsitz von Dodenhof ist seit über 90 Jahren Posthausen bei Bremen; seit Juli 1998 verfügt das Unternehmen über einen zweiten Standort in Kaltenkirchen bei Hamburg. Beide Verkaufsstellen mit jeweils einem eigenen Lager sollten auf das neue System zurückgreifen können. Von den insgesamt knapp 3000 Mitarbeitern kümmern sich immerhin rund 300 um die Logistik. Von Posthausen aus werden 90 Fahrzeuge für die Möbelauslieferungen eingesetzt, von Kaltenkirchen sind es 40. Der Fremdanteil beträgt rund ein Drittel der Fahrzeuge – und die sind gut beschäftigt, wie Tödter betont: „Im Durchschnitt lasten wir täglich 85 bis 90 Prozent aller Fahrzeuge aus. Vollaustlastung herrscht in den Monaten März und April sowie November und Dezember.“

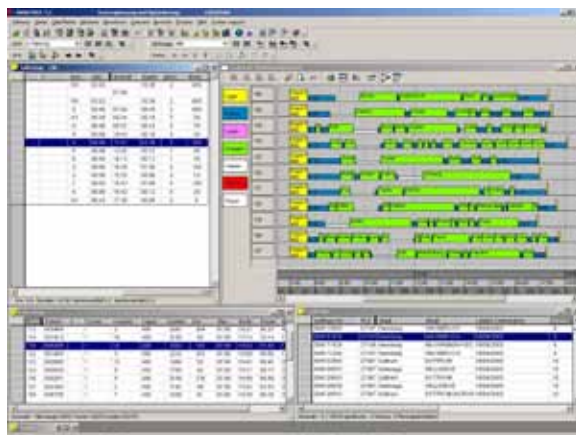
Nach einer umfangreichen Marktanalyse entschied sich Dodenhof schließlich für das Tourenplanungs-

und Optimierungsprogramm ORTEC Shortrec der Firma ORTEC „Mehrere Kriterien gaben den Ausschlag“, begründet Tödter. „Die umfangreiche Funktionalität der Software wie beispielsweise die schnelle Verortungsmöglichkeit der Kundenadressen sowie letztendlich auch die Flexibilität des Anbieters.“

Arbeitsablauf und Funktionalitäten

ORTEC Projektleiter Matthias Lackmann zur Arbeitsweise von ORTEC Shortrec bei Dodenhof: „Zunächst erfolgt zwei bis drei Wochen vor dem geplanten Liefertermin eine grobe Vorplanung, auf Grund derer die Kunden zunächst den Anliefertag und die Zeitspanne mitgeteilt bekommen. Kurzfristig wird dann für jeden Tag die Tourenplanung verfeinert, in dem die Disponenten mögliche Auftragsänderungen und Lieferverschiebungen einarbeiten.“ Dazu musste eine Vielzahl von beeinflussenden Vorgaben, Vorplanungen und Restriktionen herausgearbeitet werden. Die gleichmäßige Verteilung der LKW's, die zur Verfügung stehende Arbeitszeit der Mitarbeiter, eine maximale Auslastung der Fahrzeugflotte oder die Vermeidung von Doppellieferungen spielten dabei ebenso eine Rolle wie beispielsweise die Definition von Software-Schnittstellen für die Auftragsbearbeitung. Für Dodenhof bedeutet der ORTEC Shortrec-Einsatz, dass die Benachrichtigung der Kunden jetzt bis auf zwei Stunden genau erfolgen kann, wobei sich Kundenwünsche trotz Restriktionen so weit wie möglich berücksichtigen lassen.

Ziel des Einsatzes von ORTEC Shortrec ist es, auf Basis von Auftragsdaten, unter Berücksichtigung der verfügbaren Kapazitäten und Restriktionen, die Auslieferungstermine nach Tag, Auslieferungsreihenfolge und Kundenankunftszeit sowie Fahrzeuge und Mitarbeiter zu bestimmen. Die Touren müssen dabei so geplant werden, dass sie kostengünstig sind, also nach Kilometern und Stunden optimiert. Bekannte Restriktionen wie beispielsweise Terminwünsche des Kunden müssen vorrangig geplant werden. Nach der



Planung wird in Absprache mit den Kunden versucht, kostenintensive Restriktionen zu ändern.

Positive Bilanz

Nach den ersten Monaten, in denen ORTEC Shortrec die Dodenhof-Flotte gemanagt hat, zog Tödter bereits eine positive Bilanz: „Den Erfolg haben wir in erster Linie daran gemessen, dass die Kundenanfragen zur Auslieferung um über die Hälfte auf 30 Prozent zurückgegangen sind.“ Waren früher fünf Mitarbeiter mit der Disposition für die Neumöbelauslieferungen befasst, so sind es jetzt nur noch drei. „Ein weiterer Aspekt ist die Steuerung der mit der Auslieferung befassten Mitarbeiter; das System hilft uns, den kostspieligen Anfall von Überstunden zu vermeiden.“

Über ORTEC

ORTEC ist einer der größten Anbieter für intelligente Planungs- und Optimierungssoftware und der dazugehörigen Beratungsleistungen. Das Unternehmen bietet Lösungen zur Tourenplanung, Paletten- und Laderaumoptimierung, Standort- und Lieferplanung sowie zur Personaleinsatzplanung. ORTEC-Anwendungen unterstützen weltweit über 1.250 erfolgreiche Kunden. Mit mehr als 700 Mitarbeitern in den Niederlassungen in Europa, Nordamerika und Asien-Pazifik liefert ORTEC, unterstützt durch strategische Partnerschaften, sowohl erstklassige, ausgereifte Produkte als auch individuell auf Kundenbedürfnisse abgestimmte Lösungen – auch in SAP® integriert.

info@ortec.com - www.ortec.com

Deutschland +49 (0) 4431 7377 0

Nordamerika +1 (678) 392 3100

Niederlande +31 (0)182 540 500

Belgien +32 (0)16 244 220

Frankreich +33 (0)1 44 25 05 25

Osteuropa +40 (0)21 31 10 227

Großbritannien +44 (0)24 7632 3218

International +31 (0)182 540 500

Asien-Pazifik +65 (0) 6725 6468