

Freight Claims Management optimiert 3PL-Service

Progeny Logistics: Verbesserung von Transparenz und Kundenservice durch ein optimiertes Freight Claims Management mit zentralem Dokumentenmanagement und Reporting.



Progeny Logistics ist ein Third Party Logistics-Provider (3PL), der seinen Kunden Dienstleistungen im Bereich Freight Claims Management anbietet. Das seit 2006 bestehende Familienunternehmen legt großen Wert auf Kundenservice und faire Preise.

Progeny verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz und bietet bei Bedarf zusätzliche Dienstleistungen wie Consulting und Unterstützung bei Meetings an. Da der Fokus beim Frachtschadenmanagement liegt, benötigte Progeny eine zuverlässige Lösung, um seine Kunden optimal zu betreuen

Zentralisierte Informationen vermeiden Frustrationen
Bevor Jim Hicks, der Präsident des Unternehmens, Progeny Logistics gründete, arbeitete er in der Fertigung. Damals wurden Frachtansprüche manuell angemeldet und es gab nur wenig Datentransparenz.

„Wir waren ziemlich frustriert, weil es keine zentrale Datenbank gab“, sagte er. „Selbst wenn man Informationen erhielt, waren diese nicht in einheitlichen Berichtsformaten erfasst.“

Während seiner Tätigkeit in der Fertigung hörte er zum ersten Mal von der Freight Claims Management-Software von Infios. Als er Progeny Logistics gründete, war ihm klar, dass er ein solches System benötigte. Das Angebot von Infios war zu diesem Zeitpunkt die einzige Freight Claims Management-Software auf dem Markt. Die Entscheidung war daher einfach.

Auf einen Blick

Herausforderung

Der Third Party Logistics-Provider Progeny Logistics benötigte eine solide Plattform für das Freight Claims Management, um seine Kunden mit ganzheitlichen Logistikdienstleistungen umfassend zu unterstützen.

Lösung

Die Zentralisierung von Dokumentenmanagement und Reporting optimiert das Freight Claims Management, verbessert die Transparenz und ermöglicht dadurch einen außergewöhnlichen Kundenservice.

Ergebnis

Die Freight Claims Management-Software von Infios reduziert manuelle Prozesse und Fehler, automatisiert zeitkritische Kommunikation und identifiziert Grundursachen, um wiederkehrende Frachtforderungen zu vermeiden.



„Es erleichtert das Leben enorm, weil man einen flexiblen, integrierten Workflow und ein einziges, einheitliches System hat. Und man kann seine eigenen Reports erstellen.“

Jim Hicks
President, Progeny Logistics

Das war im Jahr 2006. Hicks weiß, dass es heute andere Lösungen für die Bearbeitung von Frachtschäden gibt. Hat er diese Alternativen jemals in Betracht gezogen?

„Nein, denn wenn Sie einen Cadillac oder einen Lexus besitzen, werden Sie nicht nach einem Ford suchen“, sagt Hicks. „Warum also Zeit verschwenden, wenn man ein funktionierendes System hat, das einem die benötigten Informationen liefert?“

„Das Infios Claims Management System ist das beste. Sie fügen ständig zusätzliche Funktionen und Merkmale hinzu, die das Prozessmanagement verbessern.“

Architektur und Support optimieren den Workflow der Kunden

Progeny Logistics hat festgestellt, dass die Funktionen zur Steigerung der Produktivität im Infios Claims Management das Frachtforderungsmanagement seiner Kunden verbessern. Die Kunden von Progeny Logistics erfassen ihre Ansprüche im System und nehmen anschließend Kontakt zu den Spediteuren auf. Alle 30 Tage erstellt die Software automatisch Erinnerungsschreiben für die Spediteure. Diese Schreiben nutzt Progeny Logistics, um das Follow-up mit den Spediteuren effizienter zu gestalten.

Mit der Claims-Software können Kunden von Progeny Logistics ihre Daten außerdem an einem zentralen Ort einsehen.

Progeny Logistics speichert alle Kundeninformationen in einem Infios Claims Management-Konto und legt über den Lesezugriff fest, welche Kunden auf bestimmte Informationen zugreifen können. Es besteht kein Grund zur Sorge, dass Kundendaten geändert oder von den falschen Parteien eingesehen werden.

Die Schulungen und der laufende Support von Infios bieten Hicks und seinem Team einen zusätzlichen Mehrwert. „Mary Ann von Infios ist ausgezeichnet darin, die Mitarbeitenden zu schulen und ihnen bei allen Fragen und Problemen rund um den Einstieg in das System sowie beim Verständnis zu helfen“, sagte er. Sowohl mit dem Support von Infios als auch mit der Software selbst ist Hicks sehr zufrieden, da er mit Infios Claims Management zusammenarbeitet. „Sie lassen einen niemals allein mit einer Herausforderung.“

Erkennen Sie Trends, um die Ursachen für Frachtforderungen zu verringern

Progeny Logistics arbeitet eng mit seinen Kunden zusammen, um das Risiko von Frachtsprüchen zu minimieren. Mithilfe der Freight Claims-Software können spezifische Ursachen für Schadensansprüche erkannt werden, beispielsweise Zustellprobleme bei bestimmten Kunden. Dadurch sind die Kunden in der Lage, die Probleme gezielt zu beheben und ihre Kosten zu senken.

„Es macht das Leben deutlich einfacher, weil man ein integriertes System hat und eigene Berichte erstellen kann“, sagt Hicks.

Progeny nutzte Infios Claims Management, um die Forderungsfälle eines Kunden um 50 bis 75 Prozent zu reduzieren. Dank der Funktionen der Software kann Hicks die Ursachen analysieren: „Wir sehen uns die Daten an und nutzen sie, um festzustellen, welcher Spediteur Probleme



„Das Serviceniveau der Mitarbeiter bei Infios ist hervorragend. Sie sind sehr kundenorientiert“, sagte Hicks. „Es ist zwar ein großes Unternehmen, aber ich garantiere Ihnen: Wenn Sie den Hörer in die Hand nehmen und jemanden anrufen, sind sie da, gehen ran oder rufen Sie zurück.“

Jim Hicks
President, Progeny Logistics

verursacht oder Schwierigkeiten bei der Belieferung eines bestimmten Kunden oder Standorts hat.“ Er fügt hinzu, dass das Tool auf der Verladerseite ebenso effektiv ist: „Man kann erkennen, welcher Versandstandort effizienter arbeitet.“

Progeny nutzt die Daten, um einen Versandstandort mit vielen Schadensfällen mit einem ähnlichen Standort zu vergleichen, der nur wenige Schadensfälle aufweist. Mit dieser Methode können die Kunden von Progeny nachvollziehen, welche Aktionen eines Spediteurs zu Fehlern führen, und so das Problem gezielt beheben. Die Transparenz ist nicht auf die Transportunternehmen beschränkt. Hicks kann die Daten nach Versender, Spediteur, Versandort, Kunde oder sogar nach Produkt filtern.

Intelligente Lösungen brauchen die Unterstützung von Experten

Logistikunternehmen widmen Schadensfällen meist keine besondere Aufmerksamkeit. Hersteller, Vertriebshändler oder Einzelhändler konzentrieren sich in der Regel auf den

Kundenservice oder die Qualität ihrer Produkte. Sie werden sich aber mit großer Wahrscheinlichkeit nicht auf das Management von Schadensfällen fokussieren. Es ist auch nicht sinnvoll, in die Entwicklung einer internen Software für das Freight Claim Management zu investieren, wenn dies nicht das eigene Fachgebiet ist.

„Das ist einfach nicht unser Schwerpunkt. Deshalb ist das Outsourcing in diesem Bereich sehr wertvoll“, sagte Hicks. „Die andere Sache ist, dass Schadensfälle keinen Mehrwert für die Supply Chain darstellen. Folglich ist alles, was Sie aus einem Forderungsszenario herausholen können, ein sicherer Verkauf, der Ihren Umsatz erhöht.“

Oft sind sich Unternehmen gar nicht bewusst, wie viele Schadensfälle sie betreffen. Auch Hicks erklärt, dass Verlader im Allgemeinen Frachtforderungen nur wenig Aufmerksamkeit schenken. Das bedeutet jedoch nicht, dass diese ignoriert werden dürfen. Mit einem kompetenten Partner erhält das Freight Claims Management die notwendige Aufmerksamkeit und schafft so einen Mehrwert für Ihr Unternehmen.

ÜBER INFIOS

Infios bietet leistungsstarke Lösungen im Bereich Transportmanagement, die nachweislich einen Wettbewerbsvorteil für führende Verlader, 3PL-Anbieter, Spediteure, Zwischenhändler und Frachtführer darstellen. Durch die kontinuierliche Entwicklung innovativer und ergebnisorientierter Technologien sowie das Engagement, Kunden zum Erfolg zu führen, schafft Infios außergewöhnlichen Mehrwert für TMS-Nutzer – in Form von gesteigerter Produktivität und erhöhter betrieblicher Effizienz.

Mehr erfahren:

[KONTAKTIEREN SIE UNS](#)