

Den Umzug optimieren mit Final Mile

Ein einzigartiges Lager- und Umzugsunternehmen verbessert die Genauigkeit und die Lieferzeiten mit Routing and Visibility von Infios Final Mile

Veraltete Technologie beeinträchtigte die Genauigkeit der Zeitstempel, die pünktliche Lieferung und die operative Transparenz

Dieses einzigartige Lager- und Umzugsunternehmen verwaltet eine Flotte von über 200.000 Containern in 160 Märkten in Nordamerika, Australien und dem Vereinigten Königreich. Es blickt auf eine 25-jährige Erfolgsgeschichte mit mehr als zwei Millionen Umzügen zurück und legt besonderen Wert auf ein optimales Kundenerlebnis von Tür zu Tür. Es garantiert eine flexible Terminplanung und deckt eine Vielzahl von Zielen ab, darunter Wohnungen, Unternehmen, Lagerzentren und Abstellplätze.

Das Unternehmen sah sich jedoch mit Problemen bei der Routing-Technologie von Drittanbietern konfrontiert. Es gab Ungenauigkeiten bei der Routenplanung der Fahrer, den Servicezeiten und den geschätzten Ankunftszeiten (ETAs). In weniger als 60 % der Fälle waren die Zeitstempel für Fahraktivitäten korrekt, was eine genaue Abrechnung erschwerte. Zudem fehlte den Verantwortlichen vor Ort und der Unternehmensleitung der Überblick über die Vorgänge, welche die Ankunftszeiten beeinflussten, und die Servicezeiten verlängerten. Dadurch stiegen die Kosten, während die Kundenzufriedenheit abnahm.

Um diese Probleme zu lösen, startete das Unternehmen einen umfassenden Überprüfungsprozess, in den interne Stakeholder, Führungskräfte sowie Vorstandsmitglieder einbezogen wurden. Nach der Evaluierung mehrerer Lösungsanbieter entschied man sich für Infios. Dabei wurde es von einem internen Ansprechpartner unterstützt, der bereits in früheren Funktionen positive Erfahrungen mit der Plattform gemacht hatte.

Überblick

Herausforderung

Ein Lager- und Umzugsunternehmen mit 160 internationalen Standorten und einer Flotte von 200.000 Containern hatte Probleme mit der genauen Routenplanung, den Servicezeiten der Fahrer sowie den ETAs. Infolgedessen stiegen die Kosten, während die Kundenzufriedenheit sank.

Lösung

Infios Final Mile bot eine maßgeschneiderte Lösung, welche die Disposition optimierte und eine erstklassige mobile Applikation für Fahrer bereitstellte. Darüber hinaus schuf sie operative Transparenz durch Datenanalysen, die weitere Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigten.

Ergebnis

Der Kunde steigerte die Genauigkeit der Fahrzeitstempel von 60 % auf über 97 % und identifizierte Verfahrensfehler, die nach einer Schulung zu verbesserten Ankunftszeiten führten. Datenbasierte Pre-Routing-Entscheidungen ermöglichen zudem ein besseres Verständnis dafür, in welchen Bereichen zusätzliche Kapazitäten und Kundenaufträge sinnvoll eingesetzt werden können.

Implementierung und Anpassung einer erfolgreichen Lösung

Da die Abhol- und Liefervorgänge dieses Umzugsunternehmens sehr untypisch sind, benötigte es eine maßgeschneiderte Lösung auf Basis der „Letzten Meile“-Technologie von Infios. Design und Implementierung hatten höchste Priorität. Die Unternehmensführung stimmte sich ab, um klare Ziele zu definieren und diese im gesamten Unternehmen zu kommunizieren.

In der Zwischenzeit hat das Produktteam von Infios ein Drei-Personen-Modell eingeführt: Ein Projektmanager, ein IT-Leiter und eine weitere Führungskraft aus dem Unternehmen arbeiten dabei eng zusammen. Dieses Modell wurde auch bei diesem Kunden angewendet: Der Projektleiter sorgte dafür, dass die Aktivitäten im Zeitplan blieben. Der IT-Leiter erhielt Einblicke in die praktische Anwendung der Lösung, um das technische Design zu optimieren. Der Leiter des Geschäftsbereichs, ein Routing-Experte, legte schließlich fest, welche Maßnahmen erforderlich waren, damit die Installation von den Usern erfolgreich genutzt werden konnte. Basierend auf den Erkenntnissen dieser Abteilung konnte das Infios-Team innovative Designs entwickeln, die speziell auf die Anforderungen des Unternehmens zugeschnitten sind.

Während des gesamten Prozesses arbeitete das Management von Infios eng mit dem Führungsgremium des Unternehmens zusammen, um Herausforderungen zu bewältigen. Zusätzliche Mitarbeiter unterstützten die Bereiche Integration, Testing, Kommunikation und organisatorisches Change-Management. Die Betriebs-, Vertriebs- und Serviceteams befassten sich mit der



Genauere Zeitstempel optimierten die Abrechnungsprozesse, ein erweiterter operativer Überblick ermöglichte zusätzliche Kapazitäten für Kundenaufträge und pünktliche Lieferungen erhöhten die Kundenzufriedenheit erheblich.

Überprüfung der Anforderungsanalyse für die Lösung sowie mit dem Testen des Produkts.

Nachdem die Final-Mile-Lösung von Infios entwickelt und implementiert war, wurden die Vertriebs- und Serviceteams durch individuelle Schulungen mit den neuen Prozessen und Tools vertraut gemacht. Die kontinuierliche Zusammenarbeit zwischen Infios und dem neuen Kunden hat die Partnerschaft gefestigt. So konnten die angestrebten Ergebnisse erreicht und der zukünftige Erfolg sichergestellt werden.

Infios Final Mile hat dieses Lager- und Umzugsunternehmen dabei unterstützt, wichtige Ziele im gesamten Unternehmen zu erreichen. Die moderne Routing-Plattform verbesserte die Dispositionsfunktionen und die mobile Applikation für die Fahrer entwickelte sich



zu einer erstklassigen Lösung. Durch die optimierte Datenanalyse erhielt das Unternehmen einen genaueren Überblick über die betrieblichen Abläufe und konnte weitreichende positive Veränderungen bewirken.

Genauere Zeitstempel verbesserten die Abrechnungsprozesse, ein erweiterter operativer Überblick ermöglichte die Annahme zusätzlicher Kundenaufträge und pünktliche Lieferungen steigerten die Kundenzufriedenheit erheblich. Auch in Zukunft wird Infios Final Mile weitere Optimierungspotenziale bieten.

Erhöhte Genauigkeit: Durch die Einführung eines systematischen Ansatzes zur Verbesserung der Pünktlichkeit, basierend auf Informationen aus der mobilen Fahrer-Applikation von Infios Final Mile, konnte das Unternehmen die Genauigkeit der Fahrer-Zeitstempel auf nahezu 89 % steigern. Zudem deckte die Datenanalyse interne Prozesslücken auf. Nach deren Behebung stieg die Genauigkeit der Zeitstempel auf über 97 %.

Erweiterter operativer Überblick: Durch den Einsatz von Datenanalysen zur Ermittlung und Optimierung von Kennzahlen (KPIs) kann das Unternehmen eine umfassende und fundierte Leistungsbewertung durchführen. Anstatt sich auf Annahmen oder vage Erfahrungswerte zu verlassen, können Führungskräfte auf Basis der gesammelten Daten gezielte Optimierungsmaßnahmen ergreifen. Ein datengesteuerter Fokus auf Märkte und Fahrer trägt beispielsweise dazu bei, die Pünktlichkeit und die Leistungsindikatoren für Lieferungen zu verbessern, indem bei Bedarf betriebliche

Standardverfahren angepasst werden. Ebenso können Marktmanager durch datengestützte Pre-Routing-Entscheidungen besser erkennen, in welchen Bereichen an einem Tag mehr Kapazitäten und Kundenaufträge geschaffen werden können.

Zukünftige Chancen: Die aus allen Aktivitäten der letzten Meile gewonnenen Daten ermöglichen eine genauere Analyse der Startzeiten der Fahrer, der Fahrtdauer, der zurückgelegten Routen, der an den einzelnen Haltestellen verbrachten Zeit sowie der über Nacht vorgenommenen ETA-Änderungen und verpassten ETA-Mitteilungen. Auf Basis dieser Informationen können die Abläufe bei den Fahrern effizienter gestaltet werden. Wenn das Unternehmen Schulungslücken oder Fehler identifiziert und behebt, die zu kostspieligen Verzögerungen oder einer ineffizienten Nutzung der Lkw führen, lassen sich zusätzliche Einsparungen erzielen.

Durch die partnerschaftliche Zusammenarbeit und moderne Unternehmenslösungen, die auf der leistungsstarken Final Mile-Technologie von Infios basieren, legt dieser Kunde ein solides Fundament für höhere Gewinne und positive Kundenerfahrungen in der Zukunft.

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.

KONTAKTIEREN SIE UNS