

## Praxisbericht Cavin Artgraphic SA

# Proaktive Kundenkommunikation & präzise Lieferungen

Vermeidung von Mehrfach-Erfassungen und Verbesserung der Planung sowie Lieferverfolgung

Ein Bericht von Sébastien Chevalier, Stellvertretender Direktor



## Cavin Artgraphic SA

Cavin Artgraphic beschäftigt rund 45 Mitarbeitende am Standort Grandson (VD). Gegründet wurde das Unternehmen 1928. Das Familienunternehmen ist bis heute unabhängig geblieben.

«Seit Unternehmensbeginn verfügt unser Unternehmen über die modernsten Lösungen in den Bereichen Produktion und Service. Wir verfügen über eine Abteilung für die Druckvorstufe, Offset- und Digital-Druck sowie eine Buchbinderei. Dies erlaubt uns, 100% des Druckproduktes innert kürzester Zeit zu erstellen.

Wir verfolgen alle technologischen Entwicklungen sehr genau, dies sowohl für unsere Produktionsstätten sowie auch für alle unsere Dienstleistungen um jederzeit die Arbeit unserer Kunden zu vereinfachen. Unser B2B-Online-Shop mit dem Visitenkarten-Generator ermöglicht es unseren Kunden Zeit und Geld zu sparen -auch bei Nachbestellungen.»

### Cavin Artgraphic SA

- 45 Mitarbeitende
- Hochmoderne Drucklösungen
- 4 Lieferfahrzeuge
- Kurze Produktions- und Lieferzeiten

## Ausgangslage

# Die Gesamtsituation ist sehr angespannt: Die Produktions- und Lieferzeiten müssen um den Faktor 3 reduziert werden, die Kunden wollen in Echtzeit über den Stand der Bestellungen informiert werden

In den letzten Jahren stiegen die Kundenanforderungen, gleichzeitig mussten die Produktions- und Lieferzeiten um den Faktor 3 reduziert werden. Heute ist es üblich, dass eine Bestellung in der gleichen Woche ausgeführt sowie ausgeliefert werden muss. Darüber hinaus bedeuten die zunehmend schwierigen Verkehrsbedingungen zusätzliche Einschränkungen zur Erfüllung der Lieferfristen.

Bei Kunden und Agenturen mit grösseren Unternehmensstrukturen welche mehrere Kunden gleichzeitig verwalten kam es oft vor, dass Informationen nicht richtig oder gar nicht angekommen sind. Diese erwarten jedoch, über den Lieferfortschritt informiert zu werden oder beschwerten sich, dass sie die entsprechenden Informationen nicht rechtzeitig erhalten.

All diese Umstände führten zu einer sehr angespannten Situation. Die bisherige Organisation sowie der Mangel an Kommunikation erfüllten nicht mehr die Kundenanforderungen, nicht im Büro und nicht in der Produktion. Die bestehende Organisation erzeugte viel Verlust an Zeit und Geld sowie bedeutete sie viel Stress für alle Beteiligten.

### Fakten

- Mehr als 8'000 Lieferscheine pro Jahr
- Manuelle Planung sowie manuelles Ausfüllen der Lieferschiene
- Dauerbelastung für alle Beteiligten, insbesondere für die Transport-Verantwortlichen
- Fehlende Kommunikation mit dem Kunden
- Keine historischen Daten pro Kunde/pro Bestellung im ERP verfügbar
- Mangelnde Überwachung der verschiedenen Lieferetappen

## Lösungsansätze & Massnahmen

# Integration einer Planungslösung ins bestehende ERP & Ersetzen der Papier-Lieferscheine mit einer mobilen Applikation

### Ziele

- Verbesserung der Planung von Lieferungen in Bezug auf die Organisation sowie Präzision
- Eine transparente Überwachung der verschiedenen Lieferphasen
- Implementierung einer proaktiven, automatisierten Kundenkommunikation
- Erfassung/Speicherung der historischen Daten jeder Lieferung pro Kunde im ERP

### Massnahmen

- Entwicklung einer massgeschneiderten Lösung durch einen externen Partner
- Aufgrund Mangels an Zuverlässigkeit und Flexibilität, Aufgabe des vorhergehenden Projektes und Suche nach einem Standard-Produkt
- Durchführung der Testphase mit dem Anbieter (dieser ist bereits Lieferant der implementierten Lösung für die Fahrzeug-Ortung)
- Entwicklung neuer Geschäftsprozesse und Umsetzung der Schnittstellen zum ERP
- Realisierung der Schnittstellen zum ERP mit einem externen Spezialisten (Square Services Sàrl)

### Lösung

Jede im ERP erstellte Bestellung generiert automatisch einen Lieferauftrag in Logifleet. Ohne zusätzliche Eingabe steht die Produktbeschreibung, die präzise Lieferadresse, die Referenznummer des Auftrags etc. im Planungstool zur Verfügung. Die Lieferaufträge werden im Anschluss mit Hilfe der flexiblen und kollaborativen Planung dem Lieferanten zugeteilt. Auch die Zustellungen per Post werden mit dieser Lösung verwaltet. Die Verwendung der Lösung erleichtert die Suche nach Informationen sowie die Suche nach Problemlösungen ohne grossen Ressourcenaufwand.

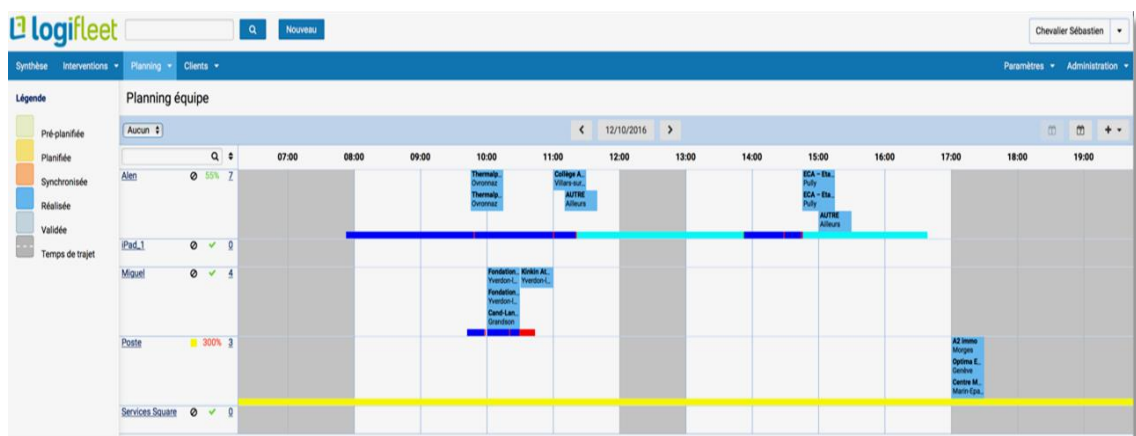


Abbildung: Ansicht des neuen Planungstools für die Lieferungen

Wenn der Kunde anruft um Ware zu bestellen ist es sehr einfach, in Echtzeit einen neuen Auftrag zu erstellen und diesen dem Fahrer sogleich zuzuweisen. Er erhält sogleich alle wichtigen Informationen. Die gemeinsame Web-Planung sichert ebenfalls ab, dass alle fünf involvierten Mitarbeitenden jederzeit über den Lieferfortschritt informiert sind. Mit mehr als über 8'000 Lieferscheinen pro Jahr vermeidet die neue Arbeitsweise viel Stress für alle.

Ein integriertes Navigations-System leitet den Fahrer zur genauen Adresse. Google Maps lässt sich durch nur einen Klick öffnen und leitet den Fahrer zur Lieferadresse. Informationen zur Verkehrslage sind inbegriffen. Die Lokalisierung der Fahrzeuge wird von dem Kundendienst genutzt, um die Kunden über die genaue Lieferzeit zu informieren.

Sobald der Kunde auf dem persönlichen Smartphone des Fahrers unterschrieben hat, wird der Lieferschein automatisch im Planungstool aktualisiert sowie die Daten ins ERP übertragen. Darüber hinaus wird dem Kunden automatisch eine Bestätigung via E-Mail mit den ausführlichen Lieferdaten sowie Datum und Zeit der Zustellung gesandt.

Falls der Warenempfänger nicht anwesend ist, muss der Fahrer ein Foto des Kartons inklusive der Umgebung wo dieser deponiert wurde, erfassen. Falls der Kunde es fordert, kann auch der numerische Post-Lieferschein via dem After-Sales oder dem Fahrer per E-Mail zugestellt werden.

Die Fahrer sind jung und arbeiten gerne mit modernen Lösungen. Die Lieferscheine gehen nicht mehr verloren oder zerreißen. Die Handhabung ist sehr vereinfacht. Sie werden oft von den Kunden gelobt: Die Handhabung ist sehr sympathisch - sie sind spitze!

#### Projekttablauf

Bei Projekt-Roll-Out der Lösung musste darauf bestanden werden, dass die Logifleet-Lösung systematisch genutzt wird. Nach rund einem Monat wurde die Nutzung bereits zur Gewohnheit. Alle haben realisiert, dass das System sehr gut funktioniert und das Interesse der Benutzer war geweckt. Im Gegensatz zum vorherigen System ist Logifleet zuverlässig und die Mitarbeiter nutzen das System sehr gerne.

#### Verwendete Lösung



Abbildung: Lieferschein auf der mobilen Applikation



Abbildung: E-Mail Bestätigung einer Sendung per Post mit Sendungsverfolgung

Der Fahrer nutzt sein privates Smartphone und erhält dafür eine monatliche Entschädigung. Somit benötigt er nicht ein Gerät für den privaten sowie eines für den geschäftlichen Gebrauch. Das Smartphone wurde anstelle des iPad mini gewählt, da dieses handlicher, immer auf dem Mann sowie in der Hosentasche verstaubar ist. Die Grösse des Bildschirms reicht aus, damit der Kunde bequem darauf bequem unterzeichnen kann.

## Ergebnis

# Die Optimierung der Planung brachte mehr Gelassenheit für alle

- Genauigkeit und Nachverfolgbarkeit aller Phasen - von der Bestellung bis zur Auslieferung
- Verlorene oder zerrissene Lieferscheine gehören der Vergangenheit an - die Datenverarbeitung ist heute automatisiert und spart dadurch sehr viel Zeit
- Proaktive und automatisierte Kommunikation mit dem Kunden von der Bestellung bis zur Lieferung der Ware
- Direkte Zuweisung der Arbeitsstunden sowie Reisezeit auf das Kundenkonto

### Hauptergebnisse

- Imagegewinn bei den Kunden
- Geringere Verwaltungskosten der Aufträge
- Motivationssteigerung bei den Fahrern dank der Verwendung moderner Werkzeuge
- Schnittstelle mit dem ERP; Verknüpfung der Bestellungen mit den Lieferungen - automatisch

## Kunden-Statement



Sébastien Chevalier  
Stellvertretender Direktor  
Cavin Artgraphic SA

«Die geteilte Planung verhindert, dass die verantwortlichen Personen für die Lieferungen nicht ständig durch die Mitarbeitenden oder Kunden bestürmt werden. Es ermöglicht, proaktiv zu kommunizieren. Die Lokalisierung der Fahrzeuge hilft dabei, den Kunden über die genaue Lieferzeit zu informieren».

Wollen auch Sie mehr erfahren?

Dann kontaktieren Sie uns via E-Mail [marketing@logifleet.ch](mailto:marketing@logifleet.ch) oder rufen Sie uns an +41 71 277 52 47!