



## Transparenz mit Track & Trace

Der auf Elektro, Haustechnik und Sanitär spezialisierte Großhändler Zander hat mit M3 Logisticware<sup>®</sup> ein durch gängiges Track & Trace realisiert, die Disposition automatisiert und maximale Transparenz über den gesamten Lieferprozess geschaffen.

Gewissheit ist Gold wert. Wenn sich Kunden auf Knopfdruck über den Verbleib ihrer Bestellungen informieren können, erledigen sich viele Anfragen und Beschwerden von selbst. Diese Erfahrung machte auch die Zander-Gruppe nach der bundesweiten Einführung einer Track & Trace-Lösung von Dr. Malek Software. Die rund 240 LKWs und Sprinter der

Großhandels-Gruppe in den Branchen Elektro, Haustechnik und Sanitär wurden dafür mit Zebra-Handhelds ausgestattet. Die mobilen Computer verfügen über die M3 App, mit der alle Warenbewegungen und Sendungsstatus übertragen werden.

### Lückenlose Verfolgung

Jedes Packstück wird beim Umschlagen und Zustellen gescannt. Damit kann der gesamte Weg der Ware von den Zentrallagern über die Regionallager bis hin zum Kunden lückenlos verfolgt werden. Die mit den Handhelds generierten Scan-Informationen werden an das Transportmanagementsystem (TMS) M3 Logisticware<sup>®</sup> und von dort an M3 WebTracing sowie das von Zander genutzte ERP-System DIWA weitergeleitet. Interne Suchanfragen nach dem Verbleib der Ware erledigen die Mitarbeiter von Zander direkt in DIWA. „Diese Funktion wissen vor allem die Kollegen im Vertrieb sehr zu schätzen“, weiß Versandleiter Michael Schwarz.



M3 WebTracing ist eine webbasierte Datendienstleistung von Dr. Malek Software, die im Online-Shop von Zander im eigenen "Look & Feel" integriert wurde. „Dort können Kunden anhand der Auftragsnummer aktuelle Liefertermine, Ablieferbelege und Abstellorte recherchieren“, erklärt Oliver Czech, Mitglied der Geschäftsleitung von DICON, dem hauseigenen IT-Dienstleister der Zander-Gruppe. „Bei ihren Suchanfragen per M3 WebTracing merken die Kunden überhaupt nicht, dass sie sich außerhalb der IT-Umgebung von Zander bewegen“, ergänzt DICON-Projektleiter Robert Falkenreck.

## Automatische Disposition

Die Basis für den Track & Trace Service bildet das bei Zander installierte TMS M3 Logisticware®. M3 importiert aus DIWA die Lieferscheindaten, die bereits festen Touren zugeordnet wurden. Anschließend übernimmt M3 die automatische Disposition und das Berechnen der bestmöglichen Lieferreihenfolge unter Beachtung zahlreicher Restriktionen wie Anliefer-Zeitfenstern. Die Disponenten müssen nur im Einzelfall in den Prozess eingreifen. „M3 vereinfacht uns die Arbeit sehr, weil wir keine Touren mehr legen müssen. Und die Fehlerquote ist dank Ablieferscannung fast auf null gesunken,“ bestätigt Transitpunktleiter Dirk Welper.

## Ablieferbeleg statt Quittung

Die zum großen Teil schon älteren Fahrer haben die neue Lösung jedenfalls schnell akzeptiert. Kein Wunder, denn gerade ihnen bringt die gewonnene Transparenz große Vorteile. „Mit M3 konnten wir schon in zwei Fällen beweisen, dass unsere Fahrer bei vermeintlich mitverschuldeten Unfällen gar nicht vor Ort waren“, berichtet Schwarz. Auch die Abliefersituation wurde durch M3 deutlich klarer: Da auf Baustellen häufig kein Empfänger angetroffen wird, nutzen Fahrer die Fotofunktion, um Abladestelle, Zustand und Vollständigkeit der Lieferung zu dokumentieren. Der „Fotobeweis“ mit automatisch generierten Geokoordinaten wurde bei Zander sogar zum Standardprozess ernannt. Eine Unterschrift des Empfängers ist nicht mehr notwendig.

## Wesentlich flexibler

Fazit: Die Zander-Gruppe hat mit M3 mehrere Ziele erreicht. „Wir sind in den Auslieferungen deutlich transparenter und in der Tourengestaltung wesentlich flexibler geworden. Nicht zuletzt wurden wir auch klarer in der Kommunikation zu unseren Kunden, was deren Zufriedenheit deutlich erhöht hat“, fasst Versandleiter Michael Schwarz zusammen.

Welper und seine Kollegen profitieren aber auch von den sehr detaillierteren Tour-Informationen in M3 sowie der grafischen Kartenansicht M3 MapDispo. Damit können bestehende Touren bei Bedarf schnell verändert, Lademittel verwaltet und Wartezeiten bei Kunden ausgewertet werden. „In die von M3 gebildeten Touren greifen wir ein, wenn Fahrer untereinander Ladungen tauschen und damit die Prozesse optimieren“, berichtet Schwarz. Das passiere zum Beispiel bei aktuellen Straßensperrungen oder Platzproblemen auf der Ladefläche.

Diese Erkenntnis ergab sich bereits im Rahmen des Pilotprojekts am Standort Kleve. Die dortigen Fahrzeuge und Fahrer wurden zuerst mit Handhelds und M3 ausgerüstet.

Das Ausrollen an den übrigen 19 Standorten konnte anschließend eigenständig durch DICON durchgeführt werden. „Wir sind mit dem Projektverlauf und der vertrauensvollen Zusammenarbeit mit Dr. Malek sehr zufrieden. Die Chemie mit den Kollegen in Dresden hat von Anfang an gestimmt“, bekräftigt Oliver Czech und ergänzt: „Wir hatten einen sehr geringen Programmieraufwand, weil fast alle Funktionen bereits im Standard von M3 vorhanden und einfach konfigurierbar waren.“



Tourstart mit M3 App, einfach per Tippen bestätigen



M3-Dispo-Arbeitsplatz, alle Touren im Überblick

Stand: 01/2025