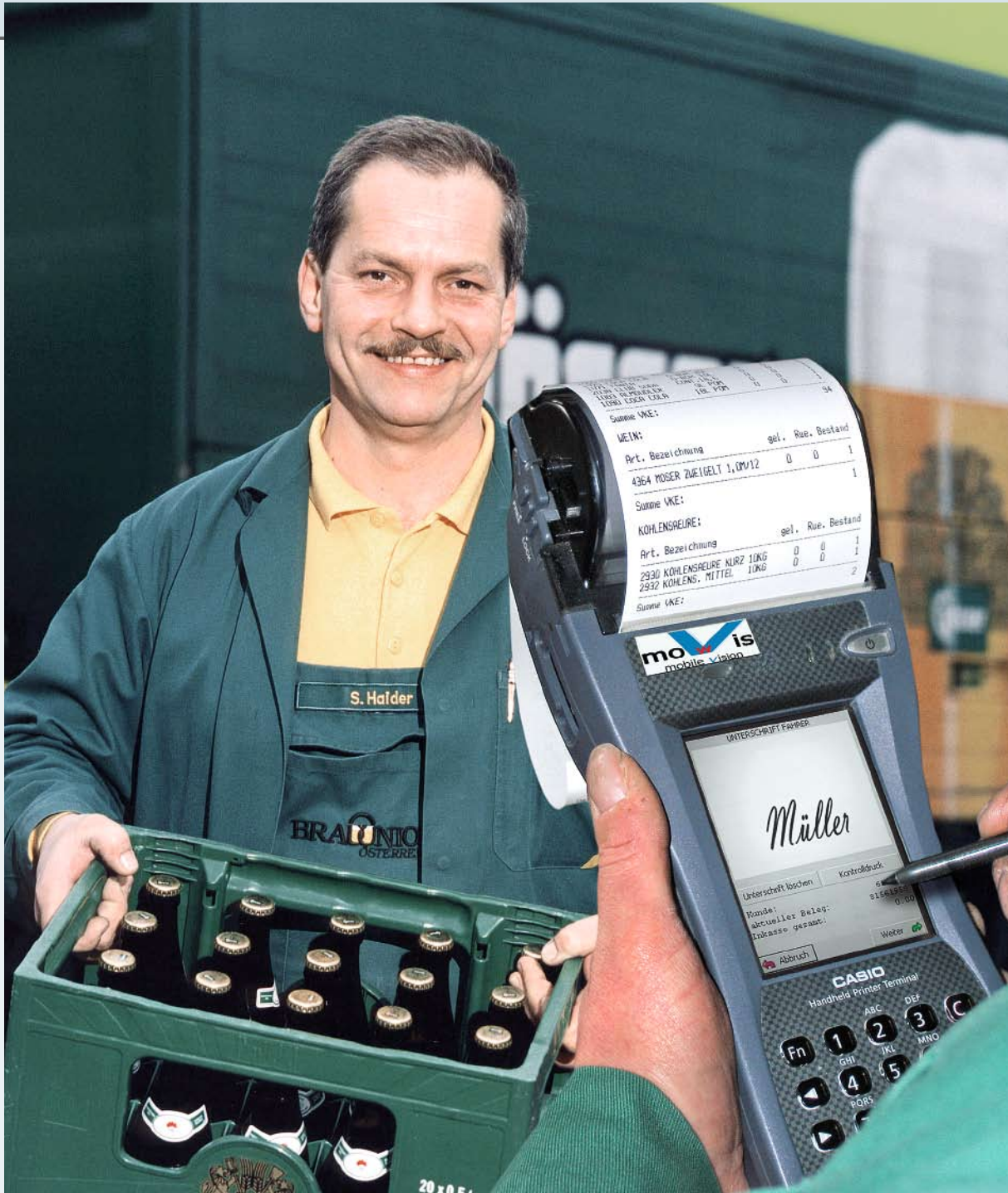




m a t e r i a l m a n a g e m e n t

LOGISTIK IN PRODUKTION UND DISTRIBUTION



Informationslogistik im Getränkelieferservice:

HANDLICHE HELFER



Die Brau Union Österreich AG beliefert aus acht eigenen Brauereien und 34 Verkaufslagerstandorten rund 50.000 Kunden, überwiegend Partner aus dem Lebensmittelhandel und der Gastronomie, mit frischen Getränken. Bild: Brau Union Österreich

Informationslogistik im Getränkelieferservice:

Handliche Helfer

Von Christian Leitner-Fischlauer

Um ihren Kundenservice zukunftsorientiert auszubauen, hat die Brau Union Österreich AG an ihren landesweit 34 Verkaufslagerstandorten mehr als 300 Lieferfahrzeuge mit einer innovativen MDE-Lösung ausgestattet. Moderne Handcomputer mit integriertem Belegdrucker und mobilem Warenwirtschafts- und Informationssystem helfen den administrativen Aufwand im Tagesgeschäft – und damit vielfältige Fehlermöglichkeiten – stark zu reduzieren. Durch die Optimierung der Geschäftsprozesse konnte die Kundenzufriedenheit weiter verbessert und die Wirtschaftlichkeit des Lieferservice spürbar erhöht werden.



Christian Leitner-Fischlauer, verantwortlich für Logistik-Organisation bei der Brau Union Österreich AG in Linz, war bis Ende 2006 in der Abteilung Organisation & Informatik Leiter des Projektteams „Bordcomputersystem“.
Bild: Brau Union Österreich



Helmut Weigl, Leiter der Abteilung Logistik-Organisation: „Die neuen Handcomputer mit integriertem Belegdrucker und mobilem Warenwirtschafts- und Informationssystem helfen den administrativen Aufwand im Tagesgeschäft – und damit vielfältige Fehlermöglichkeiten – stark zu reduzieren.“



Rene Staudinger, Projektleiter Movis Mobile Vision GmbH: „Die flexible MOWIS-Schnittstelle, bewährte Hardware und professionelles Projektmanagement führten zu raschen Erfolgen und hohen Einsparungen.“
Bild: Movis Mobile Vision

Die Brau Union Österreich AG, Teil des Heineken-Konzerns mit Hauptsitz in Linz, versteht sich als Dienstleister der österreichischen Bier- und Getränkebranche. Mit konsequenter Markenpolitik und überdurchschnittlicher Leistungsbereitschaft hat sich das Unternehmen einen Marktanteil von 50% erarbeitet. Marken, wie beispielsweise Heineken, Zipfer, Gösser, Kaiser, Puntigamer, Edelweiss und Schlossgold, sind neben den motivierten Mitarbeitern der Garant für ein hohes Qualitäts- und Leistungsspektrum. Aus acht eigenen Brauereien und 34 Verkaufslagerstandorten werden rund

50.000 Kunden, überwiegend Partner aus dem Lebensmittelhandel und der Gastronomie, mit frischen Getränken beliefert. Mit mehr als 2.200 Mitarbeitern erzielt die Brau Union Österreich einen Jahresumsatz von rund 500 Mio. Euro. Die zunehmende Konzentration der organisierten Handelspartner sowie die stetig steigende Discounterentwicklung stellte die Brau Union Österreich AG vor die Herausforderung, für die Mengenverlagerung von der Gastronomie zum Lebensmittelhandel und im Bereich der Gebindeentwicklung – vom Fass zu Flasche, von Mehrweg zu Einweg, von der Kiste zum Multipack – innovative Lösungen zu finden. Die Anpassung der Organisations- und Distributionsstrukturen an die aktuellen Markterfordernisse sowie die Optimierung der Lieferlogistik und der effizienten Informationsverarbeitung waren dabei von hoher Bedeutung.

- Einführung einer zukunftsorientierten Technologie für die operative Abwicklung des Tagesgeschäfts der Logistik
- Verbesserung der betroffenen Geschäftsprozesse und Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch optimierte Abrechnungsverfahren
- Imageverbesserung am Markt durch eine innovative Lösung
- Integration neuer Front-End-Anwendungen in bestehende IT-Systeme
- Kostenminimierung durch effiziente Arbeitsweisen bzw. -techniken sowie durch Reduktion von Fehlerquellen bei administrativen Tätigkeiten.“



Mobile Datenerfassung

Das Multifunktionsterminal IT-3000 aus dem Hause Casio liegt ausgewogen in der Hand und lässt sich einfach bedienen. Das Touchpanel und der Zehner-Tastaturblock eignen sich ideal für alle Eingaben beim Getränke-lieferservice.
Bild: Casio Europe / Brau Union Österreich

Frühzeitige Zieldefinition

Ende 2004 stellte der Vorstand des Unternehmens die Weichen für die Entwicklung eines sogenannten „Bordcomputersystems“ zur Verbesserung der Lieferlogistik, indem er die Ziele definierte und ein Projektteam aus Fachleuten der Bereiche Logistik, Finanzwirtschaft, Gastronomie und Lebensmittelhandel zur Erarbeitung einer praxisgerechten Lösung zusammenstellte.

„Primäre Ziele – neben wirtschaftlichen Aspekten – waren für uns, so Generaldirektor Dr. Markus Liebl:

Lieferlogistik mit Optimierungspotenzial

„Unsere Kunden und Partner messen uns auch an der Qualität unserer Dienstleistungen,“ erklärt Helmut Weigl, verantwortlich für die Logistik-Organisation bei der Brau Union Österreich AG, und schildert vereinfacht die Ausgangssituation des Projektes: „Unsere Fahrer in den bundesweit verteilten Verkaufslagern bekamen morgens einen Stapel Auftragspapiere, übernahmen ihren Lieferwagen mit den Getränken und begaben sich auf ihre Tour. Unterwegs bei den Kunden vermerkten sie handschriftlich abweichende Liefermengen und nahmen Leergut entgegen. Am Ende der Tour wurde das Leergut zur Kontrolle nochmals durchgezählt. Die handschriftlichen Notizen wanderten in den Innendienst, wurden dort in die



Martin Schnell war Projektleiter des Generalunternehmers IBM: „Die Basis des Projekterfolges war eine Softwarelösung, die die Anwender überzeugen konnte und schlussendlich auch der Umstieg auf eine ausgereifte und qualitativ hochwertige Hardware aus dem Hause CASIO.“
Bild: IBM



Gert Keuschnigg, Alliance Executive EMEA, IBM: „Die Innovationskraft dieses Projektes positioniert die Logistik unserer Kunden nicht nur an führender Stelle im lokalen Markt, sondern zeigt auch im Heineken Konzern wie Projekte dieser Art den Service am Endkunden steigern – eine helle Freude!“



Reiner Heinrich, Geschäftsführer der Movis Mobile Vision GmbH: „Die Kompetenz und die gute Zusammenarbeit der Beteiligten, in Verbindung mit der Auswahl von bewährten Produkten führten zu den gewünschten Ergebnissen.“
Bild: Movis Mobile Vision

kaufmännische Software eingepflegt und schließlich für die Rechnungsstellung verwendet.“

Die Ausgangssituation bot vielfältige Optimierungsansätze, denn die Belieferung mittels manuell zu ergänzender Kundenbelege führt zu

- Aufwand bei der Vorbereitung der Belege („Bierführermappe“)
- erschwertem Handling für Fahrer durch die Vielzahl von Belegen
- Berechnungsfehlern bei Barzahler-Belegen (Mengenkorrekturen)
- Nacherfassungs- und Kontrollaufwand
- Korrekturaufwand bei fehlerhaften manuellen Einträgen
- Aufwand zur Archivierung der Belege
- schlechte Lesbarkeit von Belegen aufgrund manueller Ergänzungen
- Unübersichtlichkeit und schlechte Verständlichkeit der Kundenbelege.

Sorgfältige Projektplanung

Nach einem Review der Sollprozesse wurde ein Pflichtenheft erstellt und eine Ausschreibung durchgeführt, an der sich mehrere Anbieter beteiligten. Die Entscheidung fiel zugunsten IBM, die als Generalunternehmen die Koordination der Hard- und Softwarelieferanten zu verantworten hatte. Gemeinsam mit der IBM wurde dann das Pflichtenheft (Bildschirmmasken, Belege, Schnittstelle) so weit detailliert, dass mit den Anpassungsarbeiten der Front-End Standardsoftware und der Einbindung

der mobilen Datenerfassung in die ERP-Branchenlösung Gambrinus begonnen werden konnte.

Zu diesem Zeitpunkt wurde auch die Entscheidung hinsichtlich der für den Einsatz geplanten Bordcomputer getroffen. Diese sollten zunächst aus einem PDA bzw. Pocket PC mit Windows® CE und einem passenden Mobildrucker bestehen. Die Kommunikation zwischen dem PDA und dem ERP-System sollte via Datenfunk (WLAN) erfolgen, da diese Form der Datenübertragung schnell, komfortabel und unproblematisch erschien.

Für die Lieferung der Bordcomputer und der mobilen Software wurde das Systemhaus Movis Mobile Vision GmbH aus Offenbach gewählt, welches über eine Vertriebs- und Support-Niederlassung in Österreich verfügt und mit dem Warenwirtschafts- und Informationssystem Mowis® über eine in der Getränke- und Frischelogistik bestens bewährte Softwarelösung verfügt. Den Vorstellungen des Projektteams und den Forderungen des Pflichtenheftes entsprechend wurde hardwareseitig eine Kombination aus Handcomputern eines taiwanesischen Herstellers und mobilen Belegdruckern aus dem Hause Seiko vorgeschlagen und einschließlich WLAN-Technik in die Realisierungsphase übernommen.

Neue Erkenntnisse im Pilotbetrieb

Im Mai 2005 startete schließlich die Praxistestphase am Standort Linz und im



Handliche Helfer im Getränkeliesservice

Alle Auftragsdaten und Archivbelege werden im internen Speicher des Casio Terminals gespeichert und nach Abschluss der Tour auf den Host-Rechner übertragen. Auch die Inventur und Inkassoprüfung kann am Mobilgerät vorgenommen werden.

Bild: Casio Europe / Brau Union Österreich



Verlauf des Jahres der Pilotbetrieb an zwei weiteren Standorten. Aus den Erfahrungen dieser Verkaufslager-Standorte ergaben sich zusätzliche Anforderungen, welche erst im Praxiseinsatz erkannt wurden und nun schrittweise umgesetzt werden konnten.

Während sich die softwareseitigen Optimierungen und Brau Union Österreich-spezifischen Anpassungen an der mobilen Software Mowis® in Zusammenarbeit mit dem Systemhaus und IBM sowie die Anpassungen des ERP-Systems Gambrinus mit eigenen Ressourcen gut bewältigen ließen und zu

den gewünschten Ergebnissen führten, bewährte sich die ausgewählte Hardware nicht im mobilen Einsatz.

Die Tatsache, dass von 80 gelieferten Handcomputern letztlich nur 35 funktionierten, führte im Oktober 2005 zu einer gemeinsamen Entscheidung des Projektteams für einen Strukturwechsel der mobilen Hardware. Das Ergebnis dieses Auswahlverfahrens und die Empfehlung des Movis Mobile Vision-Geschäftsführers, Reiner Heinrich, lenkte den Fokus auf ein neues Multifunktionsterminal aus dem Hause CASIO Europe.

Handterminal mit integriertem Belegdrucker

Aus den gewonnenen Erfahrungen resultierte schließlich eine geänderte Aufgabenstellung. Obwohl man mit den mobilen Druckern aus dem Hause Seiko sehr zufrieden war, sollte die neue Bordcomputerhardware kompakter und handlicher werden. Auch von der WLAN-Technik zur Synchronisation der Mobilgeräte mit dem ERP-System wurde Abstand genommen, weil sich die erforderlichen Authentifizierungsprozeduren für die Fahrer als umständlich und zeitraubend erwiesen haben.

Das ins Auge gefasste Multifunktionsterminal Casio IT-3000 entsprach recht genau den aktuellen Anforderungen des Projektteams. Der Handcomputer verfügt über einen leistungsfähigen X-Scale Prozessor mit reichlich Speicherkapazität und Micro-softs Windows® CE.NET Betriebssystem. Sein großflächiges Farbdisplay in Transflective-Technologie ist kontrastreich, spiegelt und gut ablesbar. Das kratz-feste Touchpanel dient zur Dateneingabe und zur Erfassung von Unterschriften. Der integrierte Drucker verarbeitet 80 mm breites Thermopapier und besitzt einen Vorratsbehälter für 45 mm dicke Rollen und eine praktische Abrisskante für die mobil erzeugten Belege.

Erste Praxistests Ende 2005 zeigten, dass das rund 600 Gramm wiegende Kompaktgerät praktisch zu bedienen ist und mit seinem Li-Ion-Akku Betriebszeiten von etwa 12 Stunden zulässt. Das Handterminal verfügt über ein robustes Gehäuse, ist spritzwasser- und staubgeschützt (IP 54) und kann auch noch bei minus 20 Grad Celsius eingesetzt werden. Es ist trotz seines integrierten Druckers leicht und robust und soll sogar Stürze aus 1,2 Meter Höhe unbeschadet überstehen.

Für den Datentransfer mit dem ERP-System kommuniziert das Casio IT-3000



Hohe Flexibilität im Getränkeliesservice

Zu Beginn jeder Tour wird das Casio Terminal im Verkaufslager mit allen relevanten Lieferdaten geladen. Während der Tour können beim Kunden die vorbestellten Aufträge bearbeitet und korrigiert, oder bei Bedarf neue Aufträge angelegt und ausgedruckt werden.

Bild: Casio Europe / Brau Union Österreich



Effiziente Lieferlogistik und übersichtliche Belege

Die Kunden erhalten einen übersichtlichen Beleg, ohne manuelle Korrekturen und nur mit den kundenrelevanten Daten, einschließlich der Rückliefer- und Leergutmengen.

Bild: Casio Europe / Brau Union Österreich

drahtlos über seine IrDA-Schnittstelle mit einem der Cradles, die in jedem Verkaufslager über Ethernet mit dem zentralen ERP-System verbunden sind.

Vor dem Roll-out: Tests auf Herz und Nieren

Nach extremen Praxistests mit der neuen Hardware und geringfügigen Anpassungen der bereits bewährten Mowis® Lieferservice-Software erfolgte Anfang 2006 ein weiterer Pilotbetrieb an zwei Standorten. Der Roll-out für alle 34 Standorte konnte im Dezember 2006 abgeschlossen werden. Nennenswerte Probleme traten dabei nicht mehr auf. Rund 300 Multifunktions terminals von Casio sind nun in Betrieb. Um höchste Verfügbarkeit der mobilen Lösung zu gewährleisten, wird an allen Standorten ein sofort einsatzfähiges Ersatzgerät bereit gehalten.

Dipl. Ing. Ernst Kashofer, als Systembetreuer im Bereich Organisation & Informatik für die mobile Lösung verantwortlich, ist begeistert von den neuen Mobilcomputern: „Das Handterminal IT-3000, dessen Funktionsumfang und Bedienungskomfort speziell auf die Bedürfnisse der mobilen Datenerfassung im rauen Dienstleistungsbetrieb zuge-

schnitten ist, harmonisiert mit seiner neutralen Betriebssystemplattform bestens mit der mobilen Mowis® Software und unserem zentralen ERP-System. Der Datenaustausch und gegebenenfalls erforderliche Software-Updates sind absolut unproblematisch.“

Ziel erreicht – Optionen in Aussicht

Helmut Weigl fasst die Abläufe und Vorteile des computergestützten Getränke-lieferservices zusammen: „Zu Beginn jeder Tour wird das Casio Terminal im Verkaufslager mit allen relevanten Lieferdaten geladen. Während der Tour können beim Kunden die vorbestellten Aufträge bearbeitet und korrigiert, oder bei Bedarf neue Aufträge angelegt und ausgedruckt werden. Die Erfassung der Unterschriften erfolgt über das Touch-Display. Alle Auftragsdaten und Archivbelege werden dabei im internen Speicher des Terminals gesichert und nach Abschluss der Tour auf den Host-Rechner übertragen. Auch die Inventur und Inkassoprüfung kann am Mobilgerät vorgenommen werden. Neben dem Drucken aller notwendigen Dokumente übernimmt die Mowis® Software auch alle notwendigen Kalkulationen, Buchungen und Überprüfungen auf Fehler.“

Der Nutzen für die Kunden ist offensichtlich: Sie erhalten einen korrekten Beleg, ohne manuelle Korrekturen und nur mit den kundenrelevanten Daten, einschließlich der Rückliefer- und Leergutmengen. Rechenfehler bei Barzahlern sind ausgeschlossen.

Die Vorteile, so Josef Breuer, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter des Ressorts Logistik/Distribution, SCP, für die Brau Union Österreich liegen auf der Hand. Mit der Beseitigung der handschriftlichen Datenaufnahme wurde die administrative Arbeit verringert. Dies schlägt sich nicht nur im deutlich gesunkenen Papierverbrauch sondern auch in der Kosteneffizienz nieder. Ähnlich sieht es bei der Fehlerhäufigkeit aus, die im Vergleich zum vorherigen Prozess spürbar geringer ist. Die gesamte Investition amortisiert sich in rund drei Jahren, wobei ein Nutzungszeitraum von mindestens sieben Jahren geplant ist.

Auch eine Erweiterung des Funktionsumfangs der mobilen Lösung ist grundsätzlich möglich, da das Casio Terminal serienmäßig über weitere Schnittstellen verfügt. Das Gerät ist mit CMOS-Kamera zur Erfassung von ein- und zweidimensionalen Identcodes und Magnetkartenleser für den bargeldlosen Zahlungsverkehr erhältlich. Durch den Einschub eines Funkmoduls lassen sich WLAN- oder GPRS/UMTS-Funktionalitäten realisieren. Auch ein Routenplanungssystem mit GPS-Navigation kann mit Hilfe eines Bluetooth®-GPS-Moduls nachgerüstet werden.

www.casio-b2b.com/de
www.movis-online.com