

Immer auf dem richtigen Weg



Preis und Servicequalität sind die entscheidenden Wettbewerbsfaktoren, wenn es um die Belieferung von Baustellen mit Beton, Schüttgütern und palletierten Baustoffen geht. Rund 15-30 % des Preises machen alleine die Transportkosten aus. Da auch die Termintreue in hohem Maße vom Transport abhängt, kommt einer effizienten Logistik und Lkw-Disposition eine besondere Bedeutung zu. Aus diesem Grund disponiert der Hanson-Konzern seine Lkw-Flotte in Australien mit Hilfe einer IT-gestützten Transportoptimierung in Echtzeit.

Von Thomas Bergmans

» Seit Ende 2000 disponiert Hanson seine Transporte mit Hilfe des Softwaresystems SyncroTESS. Das System steuert die Fahrzeugflotten in den fünf Millionenstädten Sydney, Melbourne, Brisbane, Perth und Adelaide. ‹‹

Im Customer Service Center in Brisbane beginnt der Tag früh. Ab 6:00 Uhr morgens sind die Telefonleitungen offen und in den nächsten 11 Stunden haben die Kunden Gelegenheit, Aufträge zu platzieren, zu ändern oder zu stornieren. „250 Kubikmeter 20MPA Fertigbeton in die Bond Street 2, Sydney CBD. Beginn um 9:00 Uhr – danach alle 5 Minuten sechs Kubikmeter“. Zwischen 45 Sekunden und drei Minuten pro Anruf müssen reichen, dann ist der nächste Kunde in der Leitung: „12 Kubikmeter morgen um 10 Uhr. Die Betonpumpe schafft 15 Kubikmeter pro Stunde. Coronation Drive, Ecke Park Road – wie letzte Woche. Bitte keine großen Mixer, die passen nicht durch unsere Einfahrt. Ach so, und bitte mit der Lieferung abwarten, bis unsere Leute von der Baustelle anrufen, dass die Pumpe auch wirklich startklar ist!“ Alltag für die 50 Customer Agents, die im Kundencenter Brisbane die Aufträge für ganz Australien zentral entgegennehmen und an die Disposition weiterleiten.

Als Konzern mit rund 27.400 Mitarbeitern in 14 Ländern gehört Hanson zu den größten Herstellern von Baustoffen weltweit. In Australien produziert und vertreibt das Unternehmen vor allem Transport- und Sonderbeton. Daneben ist man auf die Lieferung von mineralischen Rohstoffen wie Kies, Sand und Splitt spezialisiert. 3.000 Angestellte und eine Transportflotte von nahezu 1.000 Lkw sorgen dafür, dass in ganz Australien alle Baustellen pünktlich mit dem richtigen Material beliefert werden. Eine komplexe Aufgabe, schließlich erstreckt sich das Liefergebiet über vier Zeitzonen. Und Zeit spielt im Baustoffgewerbe eine entscheidende Rolle, denn Fertigbeton und Schüttgüter müssen exakt zu dem Zeitpunkt an der Baustelle ankommen, für den der Kunde sie bestellt hat. Daher hängt der Erfolg des Unternehmens entscheidend von der Organisation der Transporte ab.

Seit Ende 2000 disponiert Hanson seine Transporte mit Hilfe des Softwaresystems SyncroTESS. Das System steuert die Fahrzeugflotten in den fünf Millionenstädten Sydney, Melbourne, Brisbane, Perth und Adelaide. Disposition bedeutet hier sowohl Vorausplanung für den nächsten Tag als auch situationsgerechte Echtzeitsteuerung des laufenden Betriebs angesichts nicht planbarer Störungen, verkehrsbedingter Verspätungen oder ungeplanter Auftragsänderungen. Daneben unterstützt die Software auch die Auftrags erfassung, und über eine Tracking & Tracing Funktion kann der Disponent fortlaufend den aktuellen Status aller Aufträge und Fahrzeuge abrufen.

Die gesamten operativen Tätigkeiten steuert das Hanson Customer Service Center von Brisbane aus. Bis zu 12 Disponenten sowie 50 Mitarbeiter im Customer Service arbeiten hier gleichzeitig. Die telefonisch entgegen genommenen Aufträge geben sie in das SAP-System ein, welches diese automatisch an das vollständig integrierte SyncroTESS weiterleitet. Anhand dieser Daten erstellt die Software nun alle 1,5 Minuten einen neuen Transportplan sowohl für den Rest des laufenden Tages als auch für die Folgetage. Dabei pendeln die Lkw nicht mehr wie traditionell üblich zwischen einem Stammwerk und den Kundenbaustellen hin und her. Seit Einführung der neuen Software fahren die Hanson Fahrzeuge gezielt dahin, wo sie gebraucht werden, sparen dabei Kilometer sowie Fahrzeit ein und nutzen jede sich gerade bietende Chance für einen vorteilhaften Folgeauftrag.

Die Disposition arbeitet deshalb fast rund um die Uhr. Bereits zwei Stunden vor Öffnung des Call Centers, also um 4:00 Uhr morgens, ist die Frühschicht damit beschäftigt, die ersten Auslieferungen des Tages zu organisieren. Insgesamt arbeiten die Disponenten über den Tag verteilt in drei Schichten von 4:00 Uhr bis 24:00 Uhr. Das Ende einer Schicht ist je nach Arbeitslast variabel.

Mit Öffnung des Call Centers um 6:00 Uhr beginnt die „heiße Phase“. Für einen Lieferzeitraum von „sofort“ bis „in zwei Wochen“ können die Kunden nun ihre Aufträge platzieren. Daneben holen die Mitarbeiter auch Bestätigungen der sogenannten „provisorischen“ Aufträge ein. Diese speziellen Abrufaufträge ermöglichen es dem Kunden, bis zur letzten Minute Liefermengen zu bestätigen, zu verschieben oder abzusagen. Egal für welche Variante sich der Kunde auch entscheidet, die Echtzeitsteuerung des Systems bindet diese innerhalb kürzester Zeit in die Lieferplanung der Lkw-Flotte ein.

Zwischen 7:30 Uhr und 8:30 Uhr erreicht die Arbeitslast ihren Höhepunkt. Die gesamte Fahrzeugflotte ist nun auf der Straße und wird von Brisbane aus überwacht. Dabei betreut ein Disponent durchschnittlich 80 Fahrzeuge. Jetzt geht es vor allem darum, immer wieder unvorhersehbar eintretende Probleme schnell zu beseitigen. Während einige Fahrzeuge mit technischen Pannen vorübergehend ausfallen, stehen andere in der Rush Hour im Stau. Gegen 9:00 Uhr beginnt es im Norden der Stadt Sydney zu regnen – viele Aufträge werden deshalb kurzfristig storniert. Dafür platziert ein anderer Abnehmer in letzter Minute einen größeren Auftrag über 180 Kubikmeter Fertigbeton. Dann streikt bei einer

» Obwohl die Disponenten unter höchster Anspannung arbeiten, bricht niemals Hektik aus, schließlich können sie sich darauf verlassen, dass ihnen SyncroTESS für jedes neu eintretende Ereignis einen intelligenten Dispositionsvorschlag liefert. «

Fahrzeugentladung die Betonpumpe. „Wait for Unload“ steht neben den Fahrzeugnummern auf dem Bildschirm des Disponenten. Als nächstes meldet sich ein Kunde in der Leitstelle: „Wo bleibt meine Bestellung für 10:45 Uhr?“ Ein Blick auf den SyncroTESS-Bildschirm verrät: Das Fahrzeug hat um 10:37 Uhr das Werk verlassen und wird voraussichtlich um 10:52 Uhr eintreffen. Obwohl die Disponenten unter höchster Anspannung arbeiten, bricht niemals Hektik aus, schließlich können sie sich darauf verlassen, dass ihnen SyncroTESS für jedes neu eintretende Ereignis einen intelligenten Dispositionsvorschlag liefert.

Gegen 10:00 Uhr beginnt die Arbeit der Planer. Von nun an wird der nächste Arbeitstag vorbereitet. Bei allen Möglichkeiten der Echtzeitsteuerung ist auch eine präzise Vorausplanung wichtig, um optimale Servicequalität zu gewährleisten. Die Planer stützen sich hierzu auf das in SyncroTESS integrierte Simulations- und Szenarienmodul. Hier analysieren sie die bereits vorhandenen Aufträge und priorisieren diese nach den Vorgaben des Baustoffvertriebs. Gleichzeitig vervollständigen sie die Daten über die Verfügbarkeit der Fahrzeuge am nächsten Tag. Aus all diesen Vorgaben errechnet die Software nun einen optimalen Lieferplan für die Folgetage, der gewisse Puffer für unvorhergesehene Ereignisse berücksichtigt. Dieser Plan erhält seine endgültige Gestalt allerdings erst dann, wenn die Telefonleitungen des Call Centers um 17 Uhr schließen. Mit den nun feststehenden Vorgaben für den nächsten Tag können die Planer Arbeitslasten glätten und mögliche



Überlastungsspitzen durch externe Transportkapazitäten ausgleichen. Dann wird der Lieferplan in ein Interactive Voice Response System geladen und ab 18:30 Uhr können alle Fahrer und Mitarbeiter im ganzen Land ihre individuelle Startzeit für den nächsten Tag per Telefon abrufen.

Erst am Abend wird es zunehmend ruhiger im Call Center. Ab 20:00 Uhr arbeitet hier nur noch ein Disponent, der noch etwa 80 Fahrzeuge betreut. Wenn auch er gegen 24 Uhr nach Hause geht, sind 20 Stunden vergangen, in denen 13.000 Kubikmeter Beton in 2.700 Einzellieferungen und 37.000 Tonnen Sand und Kies verteilt auf 1.500 Einzellieferungen erfolgreich den Weg zu ihrem Empfänger gefunden haben.

Autor |

Thomas Bergmans, Dipl.-Ing., verantwortet im Geschäftsbereich Systeme Logistik das Geschäftsfeld Straße.