

Wenn sich Strategien ändern



Die Qualität in der Zustellung hat sich durch die Einführung der neuen Handheld-Geräte nachhaltig verbessert

Strategische Unternehmensentscheidungen haben nicht selten Auswirkungen auf die gesamte **IT-Infrastruktur**. Diese Erfahrung machte auch die **Österreichische Post**. Sie fokussiert wieder verstärkt auf das B2B-Geschäft und musste deshalb ihre bestehende IT-Struktur komplett erneuern. So sollen auch **Synergien** mit Tochterunternehmen wie der **deutschen trans-o-flex** realisiert werden. EIN BERICHT VON THOMAS WÖHRLE

Derzeit erwirtschaftet die Österreichische Post nach eigenen Angaben rund ein Fünftel ihres Gesamtumsatzes im B2B-Sektor. Grund genug für das Unternehmen, sich verstärkt um diese Klientel zu bemühen. Erwartet man doch aus diesem Geschäft weitere Wachstumsschübe – im Gegensatz zum Endkundenbereich. Dieser ist, nicht zuletzt wegen elektronischer Kommunikationsmedien, rückläufig.

Zwischen B2B, B2C und C2C

Trotz der strategischen Neuausrichtung in Richtung Firmenkundengeschäft bleibt die Österreichische Post der einzige Universal-

dienst-Anbieter Österreichs, d.h. das Endkundengeschäft ist ein wichtiges Standbein des KEP-Konzerns. Daher muss die IT sowohl die eine als auch die andere Klientel bedienen können. Die bisherige IT-Struktur war jedoch zu einseitig auf das Endkundengeschäft ausgerichtet. Im Gegenteil. Um den strategisch geplanten Wiedereinstieg in das B2B-Geschäft und die damit verbundenen höheren qualitativen Anforderungen an das Datenmanagement auch von der technischen Seite adäquat abbilden zu können, musste die Österreichische Post den Funktionsumfang der bis 2006 bestehenden IT-Applikation deutlich erweitern. „Der Kunde möchte in diesem Bereich eine gläserne Post haben“, so Wolfgang Schreder, Leiter des Bereichs Operative IT-Systeme bei der Österreichischen Post mit Sitz in Wien gegenüber BUSINESS+LOGISTIC.

Umbau in mehreren Schritten

Um diesem Anspruch möglichst nahe zu kommen wurde die komplette IT umgebaut. Unterstützung erhielt das Unternehmen von Kratzer Automation, welche die Umstellung in mehreren Schritten durchführte. Dabei wurden innerhalb eines halben Jahres seit Frühjahr 2007 insgesamt 1.000 Fahrzeuge der Österreichischen Post mit Handheld-Geräten vom Typ Motorola HC 700 ausgestattet, die via GPRS Daten mit der Zentrale austauschen. Teil der Kratzer-Lösung war auch die Implementierung der Softwarelösung cadisTRANSPORT. Damit konnte die Zustellquote deutlich erhöht und damit eine Verbesserung der Qualität in der Paketzustellung insgesamt erreicht werden. „Aufgrund der jetzt möglichen zeitnahen Rückmeldung des Fahrers an das zentrale Transportmanagement-System können wir unseren Kunden zu jedem Zeitpunkt zeitnah Informationen über den Zustellstatus ihrer Sendung übermitteln“, zeigt sich Schreder zufrieden. „Wir verbinden unsere Kunden also mit ihren Kunden. Dabei ist die gesamte proaktive Konzeption sehr stark darauf ausgelegt, dass die Kunden uns im Vorfeld Aviso-Daten zur Verfügung stellen.“ Denn somit stehen die Daten sowohl im

„DIE PROZESSE IM WARENEIN- UND WARENAUSGANG KÖNNEN DURCH DIE VERWENDUNG VON ZUSATZ-INFORMATIONEN SEHR VIEL EFFIZIENTER AUSGESTALTET WERDEN“ Wolfgang Schreder

BEST PRACTICE 29

Verteilzentrum als auch für den Zusteller auf dessen Handheld-Gerät bereits vorab zur Verfügung – das erhöht sowohl die Transparenz als auch die Prozessqualität.

Handhelds für besseren Workflow

Insgesamt sieben nationale Verteilzentren betreibt die Post in Österreich, dazu kommen 15 Paketzustellbasen mit 650 eigenen Zustellern und neun weitere Frächterbasen mit externen Kräften. „Aufgrund der großen Beliebtheit der Handhelds im Bereich der Zustellung haben wir uns nun entschieden, die Geräte ebenfalls zur Optimierung der Abläufe innerhalb unserer Verteilzentren einzusetzen“, so Schreder. „Denn auch Prozesse im Warenein- und Warenausgang können durch die Verwendung von Zusatzinformationen sehr viel effizienter ausgestaltet werden.“ Die Österreichische Post verfüge so über ein „Alltagsgerät“, das allen Beteiligten sämtliche Informationen rund um das Paket zur Verfügung stellen könne. „Mittlerweile wird zum Teil ein und dasselbe Handheld-Gerät innerhalb eines Paket-



DER KUNDE MÖCHTE IM B2B-BEREICH EINE GLÄSERNE POST HABEN

Wolfgang Schreder, Leiter Operative IT-Systeme Österreichische Post

zentrens für verschiedene Tätigkeiten eingesetzt“, sagt Schreder. „Die Mitarbeiter können dafür die Konfigurationen selbst vor Ort vornehmen, ohne dass ein aufwändiger IT-Support notwendig ist.“

Daten für alle

In einem zweiten Schritt hat Kratzer Automation die zunächst eingesetzte Nahverkehrs-Applikation MESAA (Mobiles Erfassungssystem für Abgabe und Abholung) nun um die Funktion der IT-unterstützten Umschlagsscannung in der Halle ergänzt. Diese gewonnenen Daten können nun stärker von den landesweit sieben regionalen Paket-Verteilzentren genutzt werden. Dieses Feature unterstützt die zuverlässige Verteilung

» Österreichische Post

Die Österreichische Post ist Österreichs führender Dienstleister in der Postbeförderung. Zu den Hauptgeschäftsbereichen des Unternehmens zählen der Post- und Paketdienst sowie die Abwicklung von Finanzgeschäften in Kooperation mit der BAWAG PSK. Die Österreichische Post hält zahlreiche nationale und internationale Beteiligungen, insbesondere in den neuen EU-Staaten sowie in Kroatien, Serbien und Bosnien. Seit dem Börsengang im Jahr 2006 fanden auch Akquisitionen in Deutschland, Belgien und den Niederlanden statt wie zum Beispiel der Kauf des deutschen Logistikunternehmens trans-o-flex.

der Packstücke, die Containerisierung, die Schadensdokumentation sowie sonstige Halbscans. Mit dieser neu installierten Funktion nutzt die Österreichische Post einen Webservice, der von den mobilen Endgeräten aus über WLAN aufgerufen werden kann. MESAA wurde von Kratzer speziell für die Österreichische Post auf Basis der Logistik-Software cadisTRANSPORT entwickelt. Mit MESAA verfügt die Post nun über eine funktionale und stabile Logistik-Software, deren Funktionen in einer einzigen Mobilapplikation integriert sind und die auf einem Mobilgerät bedient werden können. cadisTRANSPORT ist modular aufgebaut und besteht aus einem Kernsystem, der Logistics Process Platform (LPP) und den darauf aufbauenden logistischen Funktionen. Kernelemente sind ein Leitstand für den Disponenten, eine flexible Host-Schnittstelle, Mobilkommunikation über WLAN/GPRS-Datenfunk sowie Anwendungen auf Mobilgeräten mit Scannern (Handhelds).

IT als Hilfsmittel

Mit den Ergebnissen der IT-Umstrukturierung ist die Österreichische Post bisher mehr als zufrieden, sämtliche Anforderungen wurden trotz der knappen zeitlichen Vorgaben wie gewünscht umgesetzt. „Das Gesamtsystem verschafft uns heute einen enormen Wettbewerbsvorteil zum Beispiel bei der Integration von Kunden und Partnern“, resümiert IT-Leiter Wolfgang Schreder. „Denn der Markt verändert sich permanent und durch unsere neue IT-Struktur sind wir jetzt flexibel genug, um auf diese Veränderungen angemessen reagieren zu können.“ Zu diesen Herausforderungen zählen beispielsweise die weitere Expansion in Richtung der stark wachsenden Märkte in Südosteuropa, wo die Österreichische Post zum Teil bereits heute marktführende Stellungen innehat und diese in anderen Ländern auch erreichen will. *

- ▶ www.post.at
- ▶ www.kratzer-automation.com

BUSINESS + LOGISTIC

JANUAR/FEBRUAR 2010

Erfolg ist eine Frage des Systems

Die Business-IT-Lösung für Ihr gesamtes Unternehmen



Nutzen Sie Ihre Chance, die Business-IT-Lösung für Großhandel und Logistik kennenzulernen.

Besuchen Sie uns!



Halle 5
Stand 523

2. bis 4. März 2010
in Stuttgart, Deutschland

CSB-System AUSTRIA GmbH
Bischoffgasse 26/2
1120 Wien
office@csb.at
www.csb-system.com



CSB-System
INTERNATIONAL