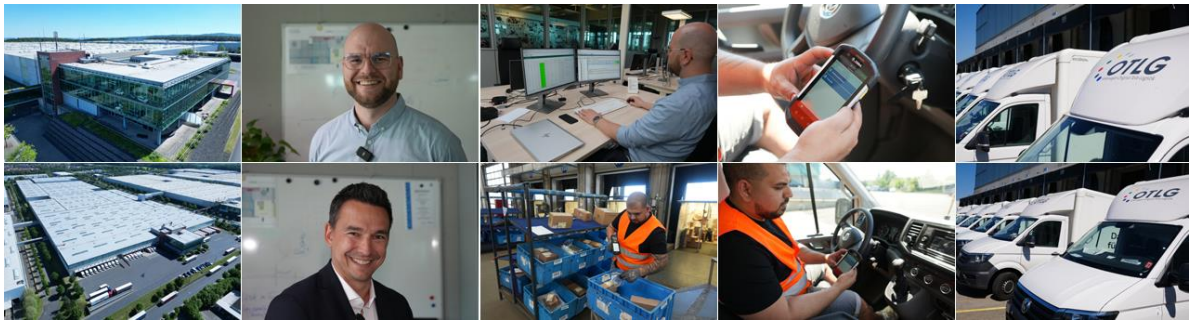
Ersatzteil-Logistik bei VW: Transparent bis zur letzten Meile



Same Day Delivery: Die Volkswagen Original Teile Logistik OTLG bietet Händlern und Werkstätten ein Live-Tracking der ETA-Zeiten über ein Web-Portal, über das auch Abholungen gebucht und Lademittel verwaltet werden. Dahinter steckt eine Lösung von TIS.

Autoersatzteile und Arzneimittel haben eines gemeinsam: Wenn es darauf ankommt, erhält man beides in der Regel noch am selben Tag der Bestellung. Same Day Delivery ist deshalb auch für den VW Konzern eine Selbstverständlichkeit. In Deutschland werden die dafür notwendigen Prozesse von der Volkswagen Original Teile Logistik – kurz OTLG – mit Sitz in Baunatal gesteuert. Rund 70 Prozent der in jeder Nacht belieferten 3.058 Händler und Werkstätten werden tagsüber noch ein zweites Mal mit Teilen versorgt. Eine Bestellung bis 10:30 Uhr genügt, um den Ablauf zuverlässig zu starten.
Seit Mai 2024 können die Händler über ein Web-Portal verfolgen, um welche Uhrzeit die tagsüber bestellten Teile in der Werkstatt eintreffen werden. Auf dieser Basis können Reparaturen und die dafür erforderlichen Kapazitäten besser geplant werden. Diese ETA-Funktion (Estimated Time of Arrival) ist Bestandteil der neuen Telematiklösung TISLOG des Anbieters TIS. OTLG hat das System im Rahmen einer Umstellung auf SAP EWM an sieben Standorten implementiert.

Standardsystem stark individualisiert
„Wir haben uns für TISLOG entschieden, weil TIS sehr offen für unsere speziellen Anforderungen war. Das Standardsystem wurde für die OTLG stark individualisiert, so dass wir damit unsere Prozesse hundertprozentig abbilden konnten“, fasst Mario Pluschke zusammen, der bei OTLG den Bereich Prozessmanagement und Standardisierung leitet.
„Für das mobile Auftragsmanagement hatten wir früher eine selbst entwickelte Lösung im Einsatz, die wir durch eine Standardsoftware ersetzen wollten“, ergänzt Maximilian Glugla, der im OTLG-Vertriebszentrum Mitte den Warenausgang verantwortet. Das Vertriebszentrum Mitte ist einer der sieben Standorte der OTLG, die bundesweit die Ersatzteil-Logistik sicherstellen und dabei auf ein Zentrallager mit über 500.000 verfügbaren Teilen zugreifen können.

TISLOG-App führt sicher durch den Prozess
Insgesamt sind 690 Fahrzeuge von Subunternehmern für die OTLG im Einsatz, die alle mit einem mobilen Computer vom Typ Zebra TC77 ausgestattet wurden. Die Geräte verfügen über die TISLOG-App, die jeden Fahrer Schritt für Schritt durch den Lieferprozess leitet. Nach Abschluss der Beladung können die jeweiligen Aufträge am Display abgerufen und die Touren gestartet werden. Die Tourdaten werden zuvor in SAP erzeugt und über eine Schnittstelle an TISLOG übergeben.
Das von TIS entwickelte Telematiksystem kennt damit alle Übergabepunkte, Hubs und Ablieferstellen, die während der Touren angefahren werden. Diese Informationen bilden die Basis für die in TISLOG integrierte Abladescannung, mit der Zeitstempel erzeugt und Falschauslieferungen zuverlässig verhindert werden. Auch die Be- und Entladevorgänge in den bundesweit 26 Hubs werden mit TISLOG dokumentiert, wobei die beauftragten Spediteure bei Bedarf Tour-Änderungen vornehmen können. Einzelne Sendungen können mit der TISLOG-App mit wenigen Klicks auf andere Fahrzeuge umgebucht werden.

Zeitstempel und Ablieferfoto
Die nächtlichen Händlerbelieferungen funktionieren mit abschließbaren Abstellorten, die von den Fahrern geöffnet werden können. Hier garantiert OTLG eine Zustellung bis spätestens 7:00 Uhr. Da dies außerhalb der Arbeitszeiten der Werkstätten liegt, muss die genaue Ankunftszeit während der Nacht nicht avisiert werden. „Hier genügt im Zweifel der Zeitstempel und das bei der Zustellung erstellte Foto“, sagt Pluschke.
Das Zustell-Foto ist fester Bestandteil des von der TISLOG-App vorgegebenen Ablaufs und kann deshalb vom Fahrer nicht vergessen oder übersprungen werden. Die von TISLOG genutzte Kamera des Zebra TC77 wird aber auch für das Dokumentieren von Schäden genutzt. Die so erstellten Bilder sind in jedem Fall mit der betroffenen Sendung verknüpft, was

© TIS GmbH 2024 – Irrtümer und Änderungen vorbehalten

das Schadensmanagement wesentlich erleichtert. Nicht zuletzt können die Abliefer- und Schadensfotos auch über das Web-Portal abgerufen werden, auf das alle 3.058 Händler zugreifen können.

Zustellzeiten permanent aktualisiert

Die ETA-Funktion ist hingegen nur für Same Day Delivery relevant. Hierfür errechnet TISLOG anhand der Tourdaten die voraussichtlichen Ankunftszeiten bei den einzelnen Händlern und stellt diese im Web-Portal zur Verfügung. Die Zustellzeiten werden im Verlauf des Tages permanent aktualisiert und gegebenenfalls an den aktuellen Tourfortschritt angepasst. Staus und andere Verzögerungen werden für alle noch folgenden Ablieferstellen hochgerechnet. „Damit geben wir unseren Kunden ein wertvolles Tool, um die eigenen Prozesse in den Werkstätten zu optimieren", betont Glugla.

Über das von TIS eingerichtete Web-Portal können die Händler aber nicht nur die anstehenden Teile-Lieferungen verfolgen, sondern auch die Lademittelkonten überwachen. „Das in TISLOG integrierte Lademittelmanagement wird uns eine wesentliche Vereinfachung und mehr Transparenz bringen", bestätigt Pluschke. Die erforderlichen Daten werden während der Ablieferung erzeugt, wenn der Fahrer am TC77 die am Abladeort übernommenen leeren Behälter und Paletten erfasst. Auch diese Funktion ist in der Routine von TISLOG hinterlegt und kann vom Fahrer nicht übersehen werden.

Automatisierung entlastet Mitarbeiter

Nicht zuletzt können die Händler über das Web-Portal auch Abholungen nicht benötigter Ersatzteile durch die OTLG beauftragen. Die so erfassten Order stehen direkt in TISLOG und SAP zur Verfügung und werden bei der nächsten Tour automatisch berücksichtigt. „Durch diese Automatisierung werden unsere Mitarbeiter zusätzlich entlastet", stellt Pluschke fest, der auch mit dem Service von TIS sehr zufrieden ist: „Wir haben bei TIS feste Ansprechpartner und alle 14 Tage einen Besprechungstermin. Bei Änderungswünschen erhalten wir in der Regel innerhalb von 24 Stunden eine Lösung".

Fazit: Die Telematiklösung von TIS bringt OTLG und den Händlern eine Reihe von Vorteilen. Durch die Anbindung an SAP und das Web-Portal werden die Prozesse völlig transparent und vereinfacht. Händler können besser planen, Abholungen schnell beauftragen und Lademittel auf einer gemeinsamen Datenbasis verwalten.

Hintergrund: OTLG Volkswagen Original Teile Logistik

Die Volkswagen Original Teile Logistik GmbH & Co. KG mit Sitz in Baunatal ist ein Unternehmen im Volkswagen Konzern und versorgt 3.100 Servicepartner der Marken Volkswagen, Volkswagen Nutzfahrzeuge, Audi, Seat und Škoda in Deutschland und Dänemark mit Original Teilen, Zubehör und Servicedienstleistungen. Damit ist die OTLG das logistische After-Sales-Rückgrat des Volkswagen Konzerns in Deutschland und sorgt als Vollsortimenter dafür, dass Millionen Kunden mit ihren Fahrzeugen mobil bleiben. An sieben Standorten in Norderstedt, Köln, Ludwigsburg, München, Dieburg, Ludwigsfelde und Baunatal beschäftigt die OTLG mehr als 2.900 Mitarbeiter. Weitere Infos unter www.volkswagen-otlg.de.

TIS Technische Informations-Systeme GmbH	KfdM – Kommunikation für den Mittelstand
Markus Vinke Müller-Armack-Straße 8 Technologiepark Bocholt D-46397 Bocholt Fon: 0 28 71/27 22-0 E-Mail: marketing@tis-gmbh.de	Marcus Walter Schulstraße 29 84183 Niederviehbach Mobil: 0170 / 77 36 70 5 E-Mail: walter@kfdm.eu

© TIS GmbH 2024 – Irrtümer und Änderungen vorbehalten