NATURSTEINPARK HORN
Urlaub zu Hause

opheo GUIDES YOU

Branche

Baustoffe

Fallstudie
OPHEO macht den Weg frei für weiteres Wachstum beim Fuhrbetrieb Horn

Der Fuhrbetrieb Horn aus Nienhagen bei Celle beliefert seine Kunden seit über 40 Jahren mit Natursteinen und Baustoffen. Mit der steigenden Nachfrage der vergangenen Jahre kam die Disposition an ihre Grenzen und drohte gar, das Wachstum zu behindern. Doch durch die Einführung von OPHEO gelang der Befreiungsschlag. Die Kunden zeigen sich begeistert vom professionellen Lieferprozess.

Kundenbewertungen wie diese liest jeder Logistiker gern: „Die Lieferung ist super, nach Absprache, pünktlich sowie zuverlässig. Auch spontane und kurzfristige Lieferungen sind möglich." – Nur eine von vielen begeisterten Rezensionen bei Google für den Fuhrbetrieb Horn, das Kundenfeedback fällt seit rund zwei Jahren außerordentlich positiv aus. Und das Transportmanagement hat einen wesentlichen Anteil daran. So vermerkt zum Beispiel ein anderer Kunde: „Ich wurde toll durch den Außendienst beraten und habe meine Ware direkt am nächsten Tag erhalten können. Die Lieferung konnte ich online tracken, sodass ich bis auf 30 Minuten wusste, wann die Ware geliefert wird. Perfekt!"

Grenzen der Machbarkeit waren erreicht

Doch so rund lief es nicht immer bei Horn. In den Jahren vor OPHEO kam die Disposition dem Auftragseingang kaum noch hinterher. Und als das Geschäft mit Natursteinen und Gartendekoration während der Corona-Pandemie noch weiter zunahm, weil die Menschen sich vermehrt um Heim und Garten kümmerten, waren die Grenzen der Machbarkeit endgültig erreicht: „Ohne OPHEO wären wir auf der Strecke geblieben. Irgendjemand hätte uns überholt", sagt Alexander Haas, Projektleiter für die Einführung der Software bei Horn.

> *Ohne OPHEO wären wir auf der Strecke geblieben. Irgendjemand hätte uns überholt.*
>
> **Alexander Haas** · Projektleiter, Fuhrbetrieb Horn

Wie der Wechsel von einer überlasteten Disposition hin zum Kunden-Champion auch in Sachen Transportmanagement gelang? Wie es zum Abschied von einer teilweise 18-stündigen, sehr papierlastigen Disposition kam? Ausgangspunkt war ein glücklicher Umstand. Denn Haas hat die Lösung eher zufällig im Vorbeigehen entdeckt. Doch der Reihe nach. Werfen wir zunächst einen Blick auf das Unternehmen.

Vom Estrichkies bis zur Natursteindeko

Ob Sand, Kiese und Splitte, Dekorationen aus Naturstein, Fliesen, Pflastersteine oder ein neuer Rasen für das Weserstadion in Bremen – es gibt nichts, was die Fuhrbetrieb Horn GmbH nicht liefern kann. Im eigenen Natursteinpark können sich die Kunden Inspiration für ihren Garten holen und wenn sie das gewünschte Material nicht selbst mitnehmen, liefert Horn es nach Hause. Von loser Abschüttung bis zur Anlieferung im Big Bag. Außerdem versorgt Horn Baustellen mit den benötigten Baustoffen, früher nur im norddeutschen Raum, mittlerweile bundesweit und teilweise im Ausland.

Der Fuhrpark besteht aus verschiedensten Fahrzeugen, vom Sattelschlepper über einen Kranwagen mit Zug bis zum Vierachser und Lkw mit Plane. Für jede Baustelle das richtige Fahrzeug. Doch auch bei einem gut ausgestatteten Fuhrpark: Ohne effiziente Disposition war das immer weiter boomende Geschäft kaum mehr zu bewältigen. „Wir waren vor OPHEO hart an der Grenze. Jeder Kunde hätte das Fass zum Überlaufen bringen können“, erzählt Projektleiter Haas.

Früher 18 Stunden Disposition am Tag

Vor der digitalen Disposition mit OPHEO fraß der Prozess enorm viel Zeit. Der Chef disponierte die Fahrzeuge selbst, in Spitzenzeiten nicht selten 18 Stunden am Tag. Der Dispositionsprozess war so kompliziert, dass eine Urlaubsvertretung kaum möglich war. Denn die Transporte von Horn erfordern eine komplexe Planung, manchmal sind Lieferungen für 10 bis 15 verschiedene Kunden auf einem Lkw. Die Touren führen in Steinbrüche und Kieswerke, zu Baustellen und zu Produzenten in der Umgebung. Am letzten Kundenpunkt geht es darum, eine wirtschaftliche Rücktour zu finden.

In der Vergangenheit verursachte die Disposition mit Zetteln auch ein riesiges Papieraufkommen. Als zusätzliche Belastung gesellte sich das steigende Telefonaufkommen hinzu. „Mit dem zunehmenden Auftragsvolumen riefen immer mehr Kunden an“, berichtet Haas. „Außerdem sind die Ansprüche der Kunden gestiegen. Das hat dazu geführt, dass wir an heftigen Tagen zwischen 50 und 100 Anrufe hatten mit der Frage: ‚Wann kommt denn meine Ware?‘“

Für Haas und Geschäftsführer Mirco Horn war klar, dass der Kollaps drohte, wenn nicht bald eine neue Lösung gefunden wurde. Da war es ein glücklicher Zufall, dass sie in einem Logistikmagazin auf OPHEO gestoßen sind und direkt die Vorteile der Dispositionssoftware erkannten. Die beiden zögerten nicht lange und starteten 2020 zusammen mit Opheo Solutions das Einführungsprojekt.

Schneller Umstieg auf das neue System

Das Unternehmen entschied sich, den digitalen Transportleitstand OPHEO einzuführen. Die Software automatisiert die Lkw-Disposition und nimmt dem Disponenten dank smartem Regelwerk und intelligenten Algorithmen alle Berechnungen ab und erstellt optimale Tourenpläne.

Wir können jetzt viel intelligenter und viel weiter im Voraus planen und reduzieren dadurch den Aufwand der Disponenten und der Fahrer.

Alexander Haas · Projektleiter, Fuhrbetrieb Horn

Die Fahrzeuge wurden mit der Telematik- und Fahrer-App OPHEO MOBILE angebunden. Und um dem Informationsbedürfnis der Kunden gerecht zu werden, wurde der sogenannte Trackinglink implementiert. Damit können die Kunden die Lieferung über Smartphone und Mail verfolgen, so einfach und bequem wie sie es vom Onlineshopping kennen.

Der Umstieg auf OPHEO ging schnell von der Hand, auch weil Horn im Vorfeld eine neue IT-Infrastruktur aufgesetzt hatte, die sich einfach mit dem neuen Dispositionssystem verknüpfen ließ. Es dauerte lediglich drei Wochen, bis die Integration abgeschlossen war und die Schulung der OPHEO-Anwender beginnen konnte.

Weniger Überstunden für Fahrer und Disponenten

Die Effekte der Arbeit mit dem neuen System zeigen sich in allen Bereichen. Durch die Einführung von OPHEO konnte Horn ganz neue, effiziente Routinen in der Disposition entwickeln. „Der größte Nutzen für uns ist, dass wir viel mehr schaffen“, sagt Haas. „Wir brauchen für einen Auftrag von der Annahme bis zur Auslieferung deutlich weniger Zeit, weil wir alles effizienter gestalten können.“

Mit der digitalen Anbindung der 15 Fahrer über OPHEO MOBILE gibt es auch keine Zettelwirtschaft mehr. Sie sind mit Tablets ausgestattet, auf denen sie alle relevanten Informationen erhalten. Fahrer und Disponenten profitieren gleichermaßen von der verbesserten Planung und direkten Kommunikation.

„OPHEO nimmt uns einen großen Teil der ganzen Planung ab und auch unsere Fahrer machen deutlich weniger Überstunden", so Haas. „Wir können viel intelligenter und viel weiter im Voraus planen und reduzieren dadurch den Aufwand des Disponenten und der Fahrer." Auch die Urlaubsvertretung in der Disposition ist mit dem benutzerfreundlichen System kein Problem mehr. „Das hat uns schon auch deutlich mehr Lebensqualität gebracht."

Drastisch weniger Anrufe und Reklamationen

Die größte Verbesserungsleistung liegt für Horn in der Reduzierung der Anrufe und Reklamationen. „Wir konnten die Zahl der Anrufe um 80 bis 90 Prozent reduzieren", sagt Haas. „Das entlastet enorm und gibt uns mehr Zeit für besseren Service". Solch ein Ergebnis ist möglich, weil Horn seine Kunden mit der effizienten OPHEO-Disposition schneller und besser bedient. Außerdem sorgt der Trackinglink für Transparenz bei den Kunden und erspart telefonische Rückfragen. Auch die Zahl der Reklamationen ist deutlich zurückgegangen. Alexander Haas schätzt, dass der Betrieb die transportbedingten Reklamationen um 60 Prozent reduzieren konnte. Keiner wird mehr vergessen, Lieferungen erfolgen pünktlich und zuverlässig.

Die Verbesserungseffekte kommen nicht nur den Disponenten zugute. Das ganze Team profitiert, sodass jetzt etwa auch im Ein- und Verkauf mehr Zeit für andere wichtige Aufgaben ist. Und im Endergebnis führt dies alles zu einer gestiegenen Kundenzufriedenheit, wie auch in den eingangs beschriebenen Kundenbewertungen zu sehen.

Kostenersparnis im fünf- bis sechsstelligen Bereich

Mittlerweile hat Horn einen zweiten Disponenten eingestellt, schlicht, weil das Geschäft weiter wächst. „Ohne OPHEO bräuchten wir definitiv noch einen dritten Disponenten", sagt Haas. Das Unternehmen spart also eine ganze Disponentenstelle. Bei den heutzutage horrenden Kosten für Recruiting und Personal bedeutet das eine Ersparnis im hohen fünf- bis sechsstelligen Bereich. Allein dadurch rechnet sich die Investition bereits. Einmal ganz davon abgesehen, dass es für Transportbetriebe in Zeiten des Fachkräftemangels sowieso schwer genug ist, an Personal zu kommen.

Auch die Optimierung der Prozesse hat klare Kosteneffekte gebracht: „OPHEO ermöglicht uns eine deutlich höhere Auslastung unserer Kapazitäten. Wir konnten die Transportkosten spürbar senken."

Wachstum und Entlastung ermöglicht

Die Einführung von OPHEO ist ein erfolgreiches Beispiel für Digitalisierung. Sie zeigt, wie entscheidend intelligente Lösungen für den Geschäftserfolg sind. Alexander Haas: „Mittlerweile sind wir deutlich stärker, was die Digitalisierung angeht. Da hat OPHEO natürlich einen Riesenanteil zu beigetragen. Wir wachsen seit zehn Jahren und sind immer noch vorne im Rennen dabei."

Dank OPHEO konnten wir die Zahl der Anrufe um 80 bis 90 Prozent reduzieren. Das entlastet enorm und gibt uns mehr Zeit für besseren Service.

Alexander Haas · Projektleiter, Fuhrbetrieb Horn

Die neue Art der Disposition und Tourenplanung hat bei Horn den Weg für Wachstum und Entlastung frei gemacht. Die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit ist gestiegen, die Telefonanrufe und Reklamationen sind enorm zurückgegangen und der gesamte Aufwand im Transportmanagement ist jetzt viel kleiner.

Vorbildliche Projektbegleitung

„Vom ersten Kontakt bis zur Durchführung, von der Projektplanung bis zum Training der Mitarbeiter war wirklich alles vorbildlich", fasst Haas die Zusammenarbeit mit Opheo Solutions zusammen. Besonders bemerkenswert sei das Engagement seitens des Softwareanbieters gewesen, den Betrieb bei der Implementation der neuen Software an die Hand zu nehmen und damit nicht allein zu lassen.

Wer weiß, wo der Fuhrpark Horn heute stünde, wenn Alexander Haas damals nicht durch die Zeitschrift geblättert hätte. So wie das Unternehmen früher disponiert hat, ginge jedenfalls nichts mehr. Heute sind die Kunden nicht mehr nur von den Produkten und der Beratung begeistert, sondern auch von den Leistungen rund um die Lieferung. „Und mein Tag hat sich deutlich entspannt. Das geht allen Kolleginnen und Kollegen so", resümiert ein zufriedener Alexander Haas.

Kontakt

Opheo Solutions GmbH
Werner-Otto-Straße 8
22179 Hamburg

opheo GUIDES YOU

T. +49 (0) 40 / 41 49 60 10
F. +49 (0) 40 / 41 49 60 11
sales@opheo.com

www.opheo.com