



CASE STUDY

## Raben Case Study

Ein ununterbrochener Informationsfluss ist die Basis für einen reibungslosen Betrieb und optimalen Kundenservice in der Logistik. Um dies zu gewährleisten, nutzt die Raben Group die robusten, zuverlässigen Multifunktions-Handhelds TOUGHBOOK N1 für die präzise Erfassung und Bereitstellung umfangreicher Daten zum Lieferstatus - in Echtzeit.

Product(s) supplied: **TOUGHBOOK N1**

### Challenge

Effiziente Kommunikation, Real-Time Informationsfluss (ETA/ IOD/ POD)

### Solution

TOUGHBOOK N1

Ein ununterbrochener Informationsfluss ist die Basis für einen reibungslosen Betrieb und optimalen Kundenservice in der Logistik. Um dies zu gewährleisten, nutzt die Raben Group die robusten, zuverlässigen Multifunktions-Handhelds TOUGHBOOK N1 für die präzise Erfassung und Bereitstellung umfangreicher Daten zum Lieferstatus - in Echtzeit.

*"In Anbetracht des Projekt- umfangs haben wir mit Panasonic die richtige Wahl getroffen, da Panasonic die Hardware-Software-Lösung exakt für unsere Bedürfnisse anpasste und in jeder Phase der Implementierung sowie danach professionelle Serviceunterstützung bot."*

---

**Bartosz Kolasiński**

Project Manager – Raben Group

Um den Kundenservice zu erweitern hat die Raben Group eine moderne IT-Lösung eingeführt, die u.a. eine präzise Nachverfolgung von Lieferungen ermöglicht.



Als Basis dafür fungiert das robuste 4,7" TOUGHBOOK N1 Handheld, das die Funktionen von Tablet, Telefon und Barcodescanner in einem einzigen multifunktionalen Gerät vereint.

Es dient dazu, Daten über den Status der Sendungen zu erfassen und diese in Echtzeit bereitzustellen. Die Fahrer haben nun ein verlässliches Gerät für unterschiedlichste Aufgaben zur Hand: Scanning, Navigation, Kommunikation mit Disposition und Kundendienst sowie digitale Unterschriftenerfassung für den Proof of Delivery.



## Roll-Out Service für 11 Länder

Bei der Umstellung handelte es sich um ein Digitalisierungsprojekt im großen Stil: Die Fahrer von 65 Raben Niederlassungen wurden in elf Ländern mit insgesamt 4.000 TOUGHBOOK N1 ausgestattet. Im Vorfeld wurden zwei Software-Pakete des Panasonic Partners TIS GmbH aus Bocholt installiert: Das TIS-MDM (Mobile Device Management) und die TIS-Fahrer-App TLmE (TISLOG Mobile Enterprise), die den Fahrer als digitaler Assistent bei zahl-reichen Aufgaben unterstützt.



Anschließend erfolgte die Integration in die Systeme des Logistikers, u.a. in das TMS (Transport Management System), das T&T (Truck&Trace), die Transportkarte (PTV), die Transportnavigation (PTV), die Fahrzeugverwaltungs-App (TISLOG Office), das Estimated Time of Arrival-Tool (TISLOG Office) und das Raben-Archiv Contman CD3.

Zudem wurden die Geräte an die Anforderungen der Regulierungsbehörden einzelner Ländern angepasst. In Polen sind sie etwa ausgestattet mit der App SENT GEO für die gesetzlich vorgeschriebene Online Überwachung verbrauchssteuerpflichtiger Waren.



## Informationsfluss in Echtzeit

Ziel war es, mit dem Panasonic TOUGHBOOK N1 den Informationsfluss über den gesamten Transport-Prozess zu verbessern und die Kunden bei jeder individuellen Lieferung mit präzisen, aktuellen Daten zur voraussichtlichen Lieferzeit, dem Status der Bestellung sowie Zugang zu Dokumenten zu versorgen. Entscheidende Kriterien bei der Auswahl des Geräts waren Zuverlässigkeit, optimaler Wireless-Datentransfer und eine Prozessorleistung, die die Verarbeitung der Daten auf dem Gerät ermöglicht.

Denn nur so kann Raben Group ein innovatives System zur Paketverfolgung verwenden, das auf dem ETA-Parameter (Estimated Time of Arrival) basiert. Dabei werden Standort-Daten basierend auf der vom Gerät gelieferten GPS-Position verwendet. Anders als Standardlösungen, die für die Berechnung der voraussichtlichen Ankunftszeit lediglich auf historische statistische Daten zurückgreifen, nutzt das von Raben verwendete System Echtzeitdaten und stützt sich auf aktuelle Informationen, die während des Prozesses dynamisch übermittelt werden – etwa unvorhergesehene Verkehrssituationen.

## Lieferposition jederzeit im Blick

In der Raben Flotte ist das TOUGHBOOK N1 Handheld nun fester Bestandteil des Arbeitsalltags. Der ergonomisch abgewinkelte Barcode-Leser ermöglicht effizientes Scannen im gesamten Lade- und Transportprozess. Zudem erfassen die Fahrer die Unterschriften der Empfänger für den elektronischen Ablieferbeleg (Proof of Delivery).



So wird der Aufwand für die Papierdokumentation sowie die Anzahl der Anrufe zwischen Disposition und Fahrer drastisch reduziert. Darüber hinaus speichert das neue System den Breiten- und Längengrad jedes Vorkommnisses, bildet die Fahrtroute der LKWs ab, erfasst die Start-/Endzeit der Route, die zurückgelegten Kilometer, die Haltepunkte und jeden an der Sendung durchgeführten.

Vorgang - inklusive Paletten-Management. Gleichzeitig werden die Ankunfts- und Abfahrtszeiten sowie sämtliche Vorgänge erfasst, die im Zusammenhang mit Abholung und Zustellung stehen. Dabei unterstützt ein Geofencing-Tool: der Fahrer muss lediglich sicherstellen, dass das Gerät eingeschaltet ist und alle Parameter automatisch berechnet werden. Mit vom TOUGHBOOK N1 gesammelten Daten kann die Disposition die aktuelle Position ihrer Fahrzeuge überwachen und mit der geplanten Route vergleichen. Sie erhält zudem Meldungen über etwaige Verzögerungen bei der Lieferung oder beim Wareneingang (Early Warning Mechanism).

## Komfortables Mobile Device Management

Neben einer 5-Jahre-Garantie inkl. Tür-zu-Tür-Lieferservice ist das Mobile Device Management von TIS GmbH wesentlicher Lösungsbaustein: im Hintergrund aktiv sorgt sie für einen stabilen Betrieb, automatisierte Software-Updates sowie die reibungslose Einbindung von diversen Apps, die der Fahrer nutzen darf. Die gesamte Flotte wird damit zentral und komfortabel gesteuert.

## Maßgeschneidert und optimaler Service

*„Die Wahl des richtigen Equipments für die Implementierung der entwickelten IT-Lösung ist von großer Bedeutung. Das TOUGHBOOK N1 hat alles, was wir brauchen – hohe Effizienz, kompaktes Design, Langlebigkeit, präzises GPS-System, klares Display und einen handlichen Barcodescanner“, sagt Bartosz Kolasiński, Projektleiter bei der Raben Group. „In Anbetracht des Projektumfangs haben wir mit der Panasonic Lösung die richtige Wahl getroffen, da Panasonic die Geräte exakt an unsere Bedürfnisse anpasste und in jeder Phase der Implementierung sowie nach deren Abschluss professionelle Serviceunterstützung bot.“*

