

Mobil, digital und flexibel zu besserem Kundenservice!

couplinkyourfleet und die Erweiterung Drive&Arrive überzeugen Papyrus als umfassende Telematik-Lösung für ein optimal digitalisiertes Tourenmanagement.



PAPYRUS V

"Bei Couplink haben wir uns von Anfang an gut aufgehoben gefühlt. Vor allem, da schnell, pragmatisch und unkompliziert auf unsere Bedürfnisse eingegangen wurde." Jochen Blümle, Operations Director Logistics Germany bei Papyrus

Papyrus ist ein internationaler Multiproduktdistributor und Lösungsanbieter. Etwa 130 Fahrzeuge beliefern über 65.000 Kunden in 19 Märkten mit grafischen Papieren, Büropapieren und weiteren Verbrauchsmaterialien. Ergänzt wird das Portfolio um werthaltige Servicelösungen. Bei der Arbeit der europaweit 1.900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – mehr als 700 davon in Deutschland – stehen die Kundenwünsche jederzeit im Mittelpunkt.

Für Jochen Blümle, Operations Director Logistics Germany bei Papyrus, stand bei der Suche nach einem neuen Telematik-System 2016 entsprechend der Nutzen für den Kunden an erster Stelle: Unter anderem sollten Benachrichtigungen und genaue Informationen über den Lieferzeitpunkt der Waren den Service weiter verbessern.

Zuvor wurden die Touren aus dem SAP-System heraus mittels PTV Smartour geplant und die Ladelisten in Papierform zur Verfügung gestellt. Abgeschlossene Aufträge mussten manuell als erledigt gekennzeichnet werden, damit die Rechnungstellung erfolgen konnte – eine automatisierte Rückmeldung an das SAP-System fand nicht statt.

Digitale Prozesse per Smartphone

Besonders wichtig war es Jochen Blümle zudem, eine Telematik-Lösung für Smartphones zu finden, die schnell in die bestehende IT integriert werden konnte. Dank der Standardschnittstellen zu SAP und PTV Smartour, die in nur wenigen Tagen für Papyrus angepasst wurden, überzeugte **couplinkyourfleet** als optimales mobiles Telematik-System für die reibungslose Digitalisierung aller Prozesse. Viele Anforderungen – von der digitalen Unterschrift bis zum automatischen Auslesen der Fahrzeugdaten – sind in der Standardlösung des Telematik-Managers enthalten, weitere Funktionen wurden individuell integriert. Nach einem Testlauf wurden alle Betriebsstätten sukzessive binnen eines Jahres ausgestattet.

Email: info@couplink.de



Jede Bestätigung, Änderung oder Abweichung wird auf direktem Weg zwischen Fahrer und Disposition kommuniziert.



Umfangreiche Funktionen für die digitale Disposition

Alle 13 deutschen Standorte von Papyrus und der gesamte Fuhrpark sind inzwischen mit **couplinkyourfleet** ausgestattet. Der Telematik-Manager erfüllt dabei alle gewünschten Anforderungen von Papyrus:

- Tracking and Tracing
- Lademittelverwaltung
- Navigation
- flexible Tourenänderungen
- Nachrichtenaustausch
- Foto-Schadensdokumentation
- digitale Unterschriften und Ablieferbelege
- Integration von Spontanaufträge, z. B. Rückholungen
- Entscheidungshilfe für Sonderfahrten
- Sonderfunktion "Abstellerlaubnis"
- FMS-Anbindung

Tel.: +49 (0) 2464 - 9093610

- Tacho Remote Download
- Scannen von Barcodes

Nachdem der Telematik-Manager nun erfolgreich im Einsatz ist, nutzen alle Fahrer ihre neuen Smartphones – Samsung Galaxy Xcover 3 und Xcover 4 – samt der benutzerfreundlichen App, mit der sie schnell umzugehen lernten. Zusätzlich kann die Telematik-App smart!matics eingesetzt werden, um auch externe Dienstleister in die Prozesse einzubinden.











Mit couplinkyourfleet behalten die Fahrer immer und überall den Überblick, etwa über die ausgelieferten und wieder eingesammelten Lademittel.

couplinkyourfleet im täglichen Einsatz bei Papyrus

Geht ein Auftrag bei Papyrus ein, wird er im SAP-System erfasst und von PTV Smartour einer sinnvollen Tour zugeordnet. Der Fahrer erhält die für ihn relevanten Daten auf sein Smartphone, das ihn entsprechend der vorgegeben Auftragsabfolge und Route navigiert. Bei Planänderungen oder spontanen Aufträgen passt der Disponent die Tour an und informiert den Fahrer. Dabei sorgt die Lademittelverwaltung von **couplinkyourfleet** jederzeit für einen transparenten Überblick über die ausgelieferten und wieder eingesammelten Waren.

Die Unterschrift des Kunden und damit die Bestätigung des Erhalts der Waren erfolgt digital. Die Rückmeldung zum Auftragsabschluss wird sofort an das SAP-System gesendet – die Rechnung wird direkt erstellt. Sollten während des Einsatzes Schäden an der Ware entstehen, dokumentiert der Mitarbeiter sie schnell und einfach mit seiner Smartphone-Kamera. Die Fotos werden dem Auftrag angehängt und automatisch zur Dokumentation in SAP hinterlegt.

Der kontinuierliche Datenaustausch für alle anfallenden Prozesse hält die Disposition immer auf dem Laufenden, macht flexible Planungen möglich und beschleunigt damit die internen Prozesse.

Sonderfunktionen schnell definiert und integriert

Für den Fall, dass der Kunde einmal nicht vor Ort sein kann und eine Abliefererlaubnis vereinbart wurde, bedurfte es einer Funktion, mit der der Auftrag dennoch abgeschlossen werden kann. Deshalb definierte Couplink die Sonderfunktion "Abstellerlaubnis": Wird sie aufgerufen, wird die Unterschrift übersprungen, der Fahrer muss dann ein Foto der abgestellten Ware machen, das zur Dokumentation in SAP archiviert wird.



Email: info@couplink.de





Der Kunde quittiert den Warenerhalt mit seiner digitalen Unterschrift, die Rechnung kann direkt erstellt werden.

Drive&Arrive - Echtzeitdaten für noch mehr Kundenservice

Seit Juli 2017 ist das Zusatzmodul Drive&Arrive von PTV in die Lösungen von Couplink integriert und auch bei Papyrus im Einsatz. Mit seiner Hilfe weiß der Innendienst nun genau über den Ankunftszeitpunkt von Lieferungen Bescheid und kann den Kunden entsprechend Auskunft geben. Es wird die Estimated Time of Arrival unter Einbeziehung vieler integrierter Algorithmen wie der aktuellen und zukünftigen Straßen- und Wetterlage sowie aller Fahrzeugdaten errechnet.

Mittels Tracking and Tracing kann die Disposition den Auftragsstatus in Echtzeit mitverfolgen, während das Modul den Kunden via E-Mail über die Ankunftszeit und natürlich etwaige Abweichungen benachrichtigt. Für Jochen Blümle ein klarer Wettbewerbsvorteil: "Mit dem Soll-Ist-Vergleich werden wir unsere Prozesse weiter optimieren. Durch die zusätzliche Transparenz können wir wie auch unsere Kunden besser planen."

In Zukunft werden auch die Kunden von Papyrus über das Web-Portal direkten Zugriff auf das System haben und jederzeit den Fortschritt ihres Auftrags einsehen können.

Fazit/Erfolge

Das perfekte Zusammenspiel von **couplinkyourfleet** und PTV Drive&Arrive mit SAP und PTV Smartour ermöglicht nun noch schnellere Reaktionszeiten und einen umfassenden Kundenservice. Alle wichtigen Daten – von den Tourinformationen bis hin zum Auftragsabschluss – werden nun digital und automatisch zwischen Fahrer und Disposition ausgetauscht. Papyrus gewinnt durch die Telematik-Lösung von Couplink an Flexibilität und Transparenz. Die digitalisierten Prozesse sind wesentlich weniger fehleranfällig und bieten eine umfassende Übersicht – mit Drive&Arrive sogar in Echtzeit.

Bildquelle: Papyrus

Papyrus Deutschland GmbH & Co. KG Ansprechpartner: Jochen Blümle Gehrnstr. 7-11 76275 Ettlingen

Tel.: +49 (0) 7243 -73 - 0 Email: info.de@papyrus.com

Web: www.papyrus-deutschland.de



Couplink Group AG Ansprechpartner: Monika Tonne Mörserstraße 13 52457 Aldenhoven



Tel.: +49 (0) 2464 - 9093610 Email: MTonne@couplink.de Web: www.couplink.de