

LOGISTIK-SERVICE FÜR MEHR PLANUNGSSICHERHEIT

[🏠 Zurück zur Übersicht](#)

Datum
24.07.2023

Rubrik
Unternehmen / Presse / Produkte

Kundenservice-Offensive bei TROX: Die Bestellung immer im Blick

Wie ist der aktuelle Status meiner Bestellung? Und welche Ware wird wann genau geliefert? Ab sofort können TROX-Kunden ihren Auftrag lückenlos im Blick behalten – von der Bestätigung über die Fertigstellung bis zur Anlieferung. Was im B2C-Bereich schon häufig angeboten wird, ist in der Baubranche bislang unüblich. Dabei ist es gerade dort geschäftskritisch, Planungssicherheit zu erhalten und Leerläufe auf Baustellen zu vermeiden. Beides schafft das neue Service „Shipment Visibility“, das TROX gemeinsam mit Logistikpartner DB Schenker entwickelt hat.

Die Initialidee für das Projekt Shipment Visibility kam Gerald Schinkowitsch, Leiter Customer Service & Logistik bei TROX, schon 2018, als bei der Warenanlieferung an einer Baustelle der Empfänger nicht angetroffen wurde. Weiter verstärkt wurde der Wunsch nach lückenloser Sendungsverfolgung während der Coronapandemie: Rohstoffknappheit und angespannte Lieferketten hatten die Situation auf den Baustellen dramatisch verschärft. „Wir konnten unsere Liefertreue nicht mehr so erfüllen, wie es unsere Kunden von uns gewohnt sind“, erinnert sich Schinkowitsch. „Und uns wurde bewusst, dass zwischen Auftragsbestätigung und Rechnung keine proaktive Kommunikation mit den Kunden stattfand – sie hatten fallweise zu wenig Information, wann sie welche Ware von uns geliefert bekommen.“ Weil fehlende Planungssicherheit Geld kostet, begann TROX mit Hochdruck an einer Lösung zu arbeiten.

„Shipment Visibility“ für die lückenlose Nachverfolgung

Das Ziel: eine durchgängige Auftragsverfolgung, die so nahe wie möglich an die Qualität bekannter Internetplattformen herankommt – von der Bestellung bis zur Anlieferung. Dass dieses Service im B2B-Bereich absolut kein Standard ist, wurde bereits beim ersten Brainstorming mit Logistik-Partner DB Schenker offensichtlich. „Um unseren Kunden mehr Transparenz und Sicherheit zu bieten, entwickelten wir gemeinsam mit DB Schenker ein Service-Produkt, das es in dieser Form am Markt noch nicht gab“, sagt Schinkowitsch, der sich nach mehrjähriger Projektphase mit Hochs und Tiefs, Umwegen, Rückschlägen und Herausforderungen über ein höchst überzeugendes Ergebnis freut: „Wir können nun detaillierte Tracking-Informationen zur Verfügung stellen, die einen unerlässlichen Mehrwert in der Montageplanung und Ausführung bieten. Und mit DB Schenker haben wir einen engagierten und aufgeschlossenen Partner an der Seite, der unseren Innovationsgeist unterstützt.“

Die Vorteile für TROX-Kunden

Auch die Kunden bestätigen bereits die großen Vorzüge von Shipment Visibility. „Genau dieser Service hat uns bisher gefehlt“, freut sich Wolfgang Fischer, Einkaufsleiter bei Equans Austria. Das Gebäudetechnik-Unternehmen war einer der ersten TROX-Kunden, der dieses Service anhand von Bestellungen getestet hat – mit großer Zufriedenheit. Auch Petra Pichler von der Firma Dietrich Luft und Klima in Kirchbichl war mit im Boot und begrüßt das neue Angebot: „Bis dato haben wir allgemeine Auftragsbestätigungen erhalten, aber keine Lieferdetails mit exakten Terminangaben und fallweise auch keinen Lieferschein“, sagt sie. „Nun werden wir benachrichtigt, wenn die Ware in einem Werk fertiggestellt wurde, und erhalten automatisch zuerst den Lieferschein und später den Termin.“ Sobald die Ware bei der Spedition eingegangen ist, wird zudem einen Tracking-Link verschickt, der die Übergabe noch reibungsloser macht. Weil der Empfänger genau weiß, wann die Ware ankommt, kann er zum Liefertermin auf der Baustelle sein – komplizierte oder misslingende Zustellungen sind damit passé. „Ab sofort werden unsere Kunden wie bei Amazon über jeden Schritt auf dem Laufenden gehalten“, sagt Schinkowitsch. „Das erhöht die Effizienz und spart Zeit und Geld.“ Das neue Tracking-Service gewährleistet, dass die Warenübernahme punktgenau klappt, und dass Leerläufe auf den Baustellen und verloren gegangene Ware deutlich seltener vorkommen.

Was passiert im Hintergrund?

So komplex die Entwicklung unter anderem wegen verschiedener Schnittstellen entlang der Lieferkette auch war, so einfach ist letztendlich der technische Ablauf: Die Bestellung geht bei TROX ein; der Kunde erhält eine Auftragsbestätigung und nach Fertigstellung im Werk eine Fertigstellungsmeldung inklusive Lieferschein. Die Transferzeiten variieren je nach Produktionsstandort. Nach Eingang der Ware in Österreich erfolgt eine weitere Benachrichtigung mit Tracking-Link und geplantem Zustelltermin. Ab diesem Zeitpunkt ist eine Nachverfolgung in Echtzeit möglich. Auch für Lagerware am Standort Wien bietet TROX dieses Service.

Neuentwicklung als „Game-Changer“

Mit der Shipment Visibility bedient TROX ein wichtiges Bedürfnis der Kunden. Denn in der Vergangenheit betrafen 30 Prozent aller Anfragen an die Kundenbetreuung Auskünfte zu Bestellungen und Lieferscheinen. „Wir nehmen das Feedback unserer Kunden ernst, suchen und finden praxisorientierte Lösungen und entwickeln uns gemeinsam stetig weiter“, betont TROX-Vertriebsleiter Norbert Lex mit Blick auf das neue Service, das dem Kunden künftig rund um die Uhr Einblick in die Supply Chain und den Lieferumfang gewährt.

Immer in Bewegung

„Exzellentes Service und Transparenz in der Logistikkette werden in Zukunft noch stärker zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor“, ist Logistik-Chef Schinkowitsch überzeugt. Folgerichtig arbeitet TROX laufend an der Optimierung von Abläufen und entwickelt Tools, die eine ausgezeichnete Customer Experience ermöglichen. Auch der Rollout für die Länder in Zentral- und Osteuropa (CEE) ist bereits in Planung. „Wir bleiben nicht stehen“, unterstreicht auch Manuel Resch, vom Digital Solution Team von DB Schenker, „und es ist uns eine große Freude, wenn wir mit innovativen Partnern wie TROX neue Lösungen finden und uns gemeinsam weiterentwickeln können. Wir freuen uns auf die nächsten Projekte!“

[DOWNLOAD
PRESSEMAPPE](#)