



## **Check-in Schalter für LKW Anmeldungen**

Online-Registrierung

Frau

Hatun Yurttas

Goethestrasse 10

5020 Salzburg

Telefonnummer : 0664 14 50 529

E-Mail: [hatun.yurttas@gmx.at](mailto:hatun.yurttas@gmx.at)

Abgabedatum : 15. Juli 2019

Gebrüder Weiss GmbH

Anja Hauenschild

Robinigstrasse 57

5020 Salzburg

Telefonnummer: 0662 88 91 23 602

E-Mail: [anja.hauenschild@gw-world.com](mailto:anja.hauenschild@gw-world.com)

# Inhaltsverzeichnis

<b>IST - Zustand</b>	<b>3</b>
<b>Soll - Zustand</b>	<b>4-5</b>
<b>Nach Angabe der Daten</b>	<b>6</b>
<b>Nachwort</b>	<b>7</b>

## **IST – Zustand**

Die Entladung und Beladung von LKWs ist ein Prozess, welcher in der Logistik-/Speditionsbranche tagtäglich stattfindet, jedoch aber, sowohl für MitarbeiterInnen als auch für LKW-FahrerInnen, sehr umständlich abläuft.

LKW-FahrerInnen, die beladen oder entladen wollen, kommen aus aller Welt, wobei viele davon der deutschen Sprache nicht mächtig sind. Auch sprechen die meisten kaum Englisch. Aufgrund dessen nimmt die Kommunikation zwischen MitarbeiterInnen und LKW-FahrerInnen viel Zeit in Anspruch.

Wichtige Ladeinformationen können nur mit viel Mühe erfragt werden. Dies ist für alle Betroffenen sehr nervenaufreibend und gleichzeitig auch ein weiterer Grund, warum wertvolle Arbeitszeit verloren geht.

Dringende Sendungen haben im Normalfall Vorrang. Da wir aber Informationen bezüglich Ware nicht zeitgerecht erhalten, kann nicht zugeordnet werden, welche Aufträge vorrangig zu bearbeiten sind.

Zusammengefasst sollen folgende Probleme gelöst werden:

- Sprachbarriere zwischen FahrerInnen und BearbeiterInnen
  - Welches Objekt soll abgeholt werden?
- Lange Erarbeitungszeit
- LKW-FahrerInnen wissen nicht wann sie aufgerufen werden.
- Kundenzufriedenheit
  - Kunden wissen nicht wann die Abholung stattgefunden hat.

Mit dem richtigen System kann die Arbeit, die heutzutage noch mit viel Schwierigkeiten verbunden ist; für alle Betroffenen einfacher gestaltet werden.

## Soll – Zustand

Die Lösung dieser Probleme ist ein Schalter, der sich idealerweise im Eingangsbereich befinden soll. Dieser Schalter bietet eine Auswahl an mehreren Sprachen und kann somit von allen FahrerInnen bedient werden.

Mit Hilfe dieses Schalters können alle nötigen Schritte für die Anmeldung in Selbstbedienung vorgenommen werden.

Hier ist eine provisorische Darstellung eines Check-in-Schalters:

Titelseite der Anmeldung mit Sprachauswahl:



LKW-FahrerInnen wählen die für sie passende Sprache aus.

Da die Grundidee des Online Check-in Systems neben der Aufhebung der Sprachbarriere auch die Kürzung der langen Erarbeitungszeiten ist, werden nach der Sprachauswahl folgende Informationen verlangt:

Wählen Sie aus:

- Abholung
- Zustellung

Name:

Kennzeichen:

Telefonnummer:

Palettenanzahl:

Auftragsnummer:

aktuelles Datum  
(wird automatisch angezeigt)

Das System rechnet laut Anmeldungen, welche im Laufe des Tages eintreffen, die Wartezeit der einzelnen FahrerInnen aus.

Alle Registrierungen am Schalter werden via Datenfernübertragung (DFÜ) an den/die Lagerist/in und an den/die Angestellten weitergeleitet. Die Angestellten informieren die Kunden, wenn erwünscht, über den Verlauf der Sendung. Dies ist ein Ansatz, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

## Nach Angabe der Daten

Nach Abschließung der Registrierung wird ein Ticket ausgedruckt, womit die FahrerInnen eine Nummer zugeteilt bekommen.

Musterticket:

<p>Nummer <b>1</b></p> <p>Voraussichtliche Wartezeit: <b>30 Minuten</b></p> <p>Die Rampe und die tatsächliche Wartezeit wird Ihnen per SMS mitgeteilt.</p>
--

Die FahrerInnen werden durch die MitarbeiterInnen im Lager vor der Be-/Entladung per SMS kontaktiert. Mit dieser SMS wird auch die Rampe mitgeteilt.

Muster SMS:

<p>Restliche Wartezeit: 15 min.</p> <p>Rampe: 1</p>
---

## Nachwort

In erster Linie ist mein Bemühen die Kundenzufriedenheit aufgrund der schnellen Abwicklung der LKWs wesentlich zu verbessern,.

Auch wird der Check-in Schalter den mühevollen Aufwand, den die Angestellten durch das jetzige Vorgehen haben, aufheben.

Des Weiteren möchte ich noch einmal hervorheben, dass die Erarbeitung der Anmeldungen zukünftig schneller ablaufen wird.

Wir leben in einer Zeit, in der die Technologie in vielen Bereichen unseres Lebens positiv eingesetzt wird. Deshalb bin ich optimistisch, dass diese Idee gut umsetzbar ist und für die Logistik-/Speditionsbranche in vielerlei Hinsicht gewinnbringend sein wird.

Ihrer positiven Rückmeldung sehe ich mit großer Freude entgegen.

Mit freundlichen Grüßen,

*Hatun Yurttas*