

Evertrackers Qualitätsmanagement in der Anwendung

**Wie können Logistiker Logistikketten live und lückenlos einsehen und Events vorhersagen?
Erfahren Sie mehr!**

Ordnung zu machen, ist laut. Sechs Sortiermaschinen rattern gleichzeitig wie gigantische Nähmaschinen in der riesigen, 2.000-Quadratmeter-Halle am Stadtrand von Würzburg. 170 Mitarbeiter sortieren hier für den privaten Postdienstleister Main-PostLogistik Briefe. Über die Schnellläufer-Maschine mit ihren 88 Fächern, die in ungeheurer Geschwindigkeit über zwei lange Bahnen und vier Kurven 24.000 Sendungen pro Stunde durch zwei Sortierläufe leitet. Oder über die Mischpost-Sortier-Maschine, welche 8.000 Umschläge und Kataloge in der Stunde liegend in gerader Linie verarbeitet. Oder manche einfach per Hand. Mehr als 415.000 Briefe täglich finden hier ihren Weg innerhalb Deutschlands von A nach B, am Tag und in der Nacht, 24 Stunden lang in mehreren Schichten. An diesem Morgen liegt über all dem Rattern und Klackern noch der Sound eines Radios. Gut gelaunt trällert es gerade: "I miss you like the deserts miss the rain."

In der Halle steht Ralf Röder neben Paletten und Boxen voller Briefen, 44 Jahre alt, wache grüne Augen, dunkelblaues Sakko. Ralf Röder beschäftigt sich mit einer der brennendsten Fragen in dem 2014 rund 235 Milliarden Euro Umsatz schweren und in den vergangenen 20 Jahren stetig wachsenden deutschen Markt der Logistik, der seit der Einführung des E-Commerce zudem extrem auf Wettbewerb ausgerichtet ist: Wie ist die Qualität weiter zu optimieren im Logistikprozess, der – zumindest bisher – die meiste Zeit nur in Teilbereichen einsehbar war. Denn Ralf Röder ist für das zentrale Qualitätsmanagement der Logistik bei der Main-Post in Würzburg zuständig. Das bedeutet, er kontrolliert, dokumentiert und verbessert mit seinem Team die Qualität beim Briefversand der Main-PostLogistik, aber auch die Zustellung der Zeitung "Main-Post" sowie weiterer Dienstleistungen der gleichnamigen Mediengruppe. "Bislang basierte unser Geschäft auf physischen Stichproben", sagt Ralf Röder, "und das birgt immer wieder Interpretationsspielraum."



415.000 Sendungen täglich werden bei der Main-Post Logistik in Würzburg sortiert

Denn Vertrauen ist gut – aber im Business ist Kontrolle besser. Nach dieser Devise hat Ralf Röder jetzt eine revolutionäre Plattform-Technologie eingesetzt, mit der er die Logistikprozesse lückenlos und in Echtzeit einsehen kann: die des Hamburger Software-Unternehmens Evertracker. Und

vielleicht schaut er deshalb so entspannt, wie er so in dem Teil der Halle steht, der für die Vorsortierung der angelieferten Briefe vorgesehen ist: weil er jetzt ganz nach seinen Wünschen den gesamten Logistikablauf einer einzelnen Sendung absolut transparent machen kann – und zwar live – und weil er dank vorausschauender Analysen Abweichungen von der Norm innerhalb seiner Logistikkette sogar voraussieht.

Und das ist so was wie ein Quantensprung.

"Wir hatten neulich große Probleme mit einer Versicherung, die reklamierte, unsere Post ginge E+2 bei ihr ein, das bedeutet, angeblich erhielt die Versicherung erst zwei Tage nach der Einlieferung ihre Briefe. Dank Evertracker konnten wir zeigen, dass wir E+1 zustellten, also einen Tag nach Einlieferung. Den zusätzlichen Tag lagen die Sendungen in den Eingangskörben der Versicherung. Das belegen zu können, war eine große Erleichterung für uns. Vielleicht hätten wir den Kunden sonst verloren."

Qualitätssicherung als Marktvorteil – das ist das Credo, für das sich Ralf Röder einsetzt. Er ist einer, der nach vorne blickt und neue Lösungen sucht. Typ Macher. Über sich selbst sagt er: "Ich halte den Finger da rein, wo es weh tut." Als es neulich Beschwerden gab, einer der Main-PostLogistik Briefkästen werde nicht regelmäßig geleert, kontrollierte er den Kasten auch mal persönlich – nach und vor der Arbeitszeit – und verfolgte den Weg einer der eingeworfenen Sendungen mit Hilfe von Evertracker.



In manchen Briefen: smarte Sensoren von Evertracker. Sie machen Logistikprozesse live und lückenlos einsehbar

Denn Evertracker zeigt schwarz auf weiß, wie die Dinge sind: Das Software-Unternehmen stellt die Route einer Sendung auf einer Karte dar, die man am Rechner, Tablet oder Smartphone live verfolgen kann, die aber auch automatisch gespeichert wird, um sie zu dokumentieren. Dafür setzt Evertracker eine intelligente Plattform-Technologie ein bestehend aus Künstlicher Intelligenz, Technik rund um das Internet der Dinge (IoT) und smarten Sensoren. Die Sensoren werden Sendungen beigelegt, man kann sie aber auch an bewegliche Dinge aller Art anheften und so Brief oder Gegenstand während der gesamten Logistikkette überwachen – lückenlos und in Echtzeit. Auf diese Weise werden Prozessketten absolut transparent, unabhängig von Scans und Zeitstempeln, die stets in der Vergangenheit liegen und unabhängig von Mitarbeitern, Fahrzeugen und RFID-Gates. Dabei werden die Mitarbeiter eines Unternehmens stets im Vorhinein darüber unterrichtet, dass ihre Arbeit kontrolliert werden wird.

Darüber hinaus liefert Evertracker mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz seinen Kunden vorausschauende Analysen, die zukünftige Abläufe vorhersehen. Auf diese Weise können Logistiker vorausschauend auf Probleme reagieren. Beispielsweise kann ein Auslieferer im Verteilzentrum warten, wenn sich eine Charge Briefe verspätet, da dank Evertracker bekannt ist, wann genau die Briefe eintreffen werden.

"In unserer Branche waren Fehler bislang nur punktuell nachzuweisen", sagt Ralf Röder dazu. "Wenn ich beim Bäcker fünf Brötchen bestelle, aber nur vier bekomme, ist die Sache klar. Wenn bei uns eine Sendung länger unterwegs war, wussten wir teilweise nicht, in welchem Logistkbereich der Verzug entstand. Jetzt können wir vom Absender bis zum Empfänger alles visualisieren. Darum ist Evertracker für uns besonders wertvoll."



Ralf Röder kann dank Evertracker den gesamten Logistikablauf einer Sendung transparent machen – und zwar live

Auch weil das Sortierzentrum der Main-PostLogistik nicht für alle Auffälligkeiten alleine zuständig ist, schließlich ist in Logistikketten der Komplexitäts- und Vernetzungsgrad hoch. In Würzburg gibt es noch die Zusteller, das HUB, also den Knotenpunkt, an dem Sendungen umgeschlagen werden und viele Partner, die Sendungen in den nationalen Zustellprozess einspeisen. Denn die Main-PostLogistik ist Teil der Mail Alliance, eines bundesweiten Netzwerks von 120 weiteren privaten Briefdienstleistern, die partnerschaftlich miteinander arbeiten. So stellt die Main-PostLogistik als privater Briefdienst in Unter- und Oberfranken Briefsendungen im gesamten Postleitzahlen-Bereich 95xxx, 96xxx und 97xxx über eigene Zustellstrukturen zu, sowie an die Postleitzahlen 637xx, 638xx und 639xx. Trotzdem erreichen auch Briefe, die bei den Würzburgern abgegeben werden, für den Rest von Deutschland ihr Ziel und zwar über den Kooperationsverbund Mail Alliance. Weil etwa die Citipost in Hannover Sendungen aus Würzburg für Hannover zustellt oder die Borkumpost Briefe aus Würzburg für Borkum auf der Insel austrägt.

Um das Zusammenspiel der Partner überwachen zu können, führte die Mail Alliance bei vielen ihrer privaten Briefdienstleister das Evertracker-System ein. In einem Kreislaufsystem schicken sich die Briefdienstleister nun mit Sensoren ausgestattete Sendungen zu, um in Stichproben die eigene Logistikkette und die der Partner transparent zu machen und auf dieser Grundlage ihre Prozesse zu optimieren – und die Qualitätsmanager aller beteiligten Dienste sind begeistert.

So wie Thomas Radochla, oberster Qualitätsmanager bei der Mail Alliance selbst. Er betreut den Einsatz von Evertracker bei den privaten Briefdienstleistern, die zu dem Kooperationsverbund gehören. Der 45-Jährige mit der unprätentiösen, straighten Art reist das ganze Jahr über von einem der 120 Partner zum anderen, um ihr Zusammenspiel zu optimieren. "Der Logistikmarkt ist hart umkämpft", erklärt er. "Um wettbewerbsfähig zu bleiben und sich der Konkurrenz erfolgreich entgegen stellen zu können, müssen wir stetig daran arbeiten, unser Leistungsversprechen einzuhalten." Im Fall der Mail Alliance bedeutet das eine Zustellung am Folgetag der Einlieferung (E+2). "Dank Evertracker haben wir einiges entdeckt, woran wir arbeiten müssen", so Thomas Radochla.



Thomas Radochla betreut den Einsatz von Evertracker bei den privaten Dienstleistern der Mail Alliance

Aber nicht nur großen Logistikern wie der Main-PostLogistik nützt Evertracker enorm. Auch kleinen Unternehmen wie der Insepost auf Borkum hilft die absolute Transparenz ihrer Prozessketten, sich wesentlich effizienter aufzustellen, auch wenn die strengen Fahrpläne der Inselfahren das nicht unbedingt leicht machen.

Morgens um 8.20 Uhr fährt Sunke Waller, der Chef der Borkumpost, mit seinem dunkelblauen VW Caddy und Hund Speedy im Kofferraum durch die Dünen der Nordseeinsel. Es ist windig und bedeckt an diesem Freitag und der Weg ist nicht mehr als eine Sandpiste. Vorbei geht die Fahrt an rosafarbenen blühenden Heiderosen, die über die Sandverwehungen ranken, Ginster und Sanddorn. Alle paar Meter mümmeln ein, zwei Kaninchen am Wegrand, sie übervölkern gerade die Insel und dann kreuzt auch noch gemächlich ein Fasan Wallers Weg.



Zwölf blaue Briefkästen hat Sunke Waller für die Borkumpost aufgestellt, auch er nutzt Evertracker

Sunke Wallers fährt zum "Reitstall Borkum", der abgelegen in den Norddünen liegt. Es ist ein Weg, der schon vor hunderten von Jahren genau so aussah, unbefestigt, die Büsche gebeugt von den Stürmen, die über das Meer kommen. Nur dass die Postboten früherer Generationen kein Auto besaßen und mit Sicherheit weitaus seltener Post zu verteilen hatten.

Sunke Waller und seine sechs Zusteller haben heute viel zu tun: Zusätzlich zu den rund 500 Briefen, die täglich ausgetragen werden müssen, gilt es für die Firma Rossmann an jeden Insel-Haushalt der insgesamt 6.000 Insel-Bewohner einen Werbe-Flyer zu verteilen. Und dann ist auch noch einer der Zusteller der inseeigenen Zeitung "Borkumer Zeitung" krank geworden und Waller hat dem Blatt in der Früh zugesagt, die Tour des Zeitungsboten gleich mit zu übernehmen. "So wird es nicht langweilig", sagt er dazu.

Sunke Waller, 40, ein zupackender Typ, immer für einen guten Witz zu haben, ist gebürtiger Insulaner, Mitglied der inseeigenen Theatergruppe, die auf Platt ihre Stücke vorträgt – und ohne sein Insider-Insel-Wissen wäre es ihm wahrscheinlich auch gar nicht gelungen, hier 2007 ein neues Geschäftsmodell zu wagen, also eine lokale Konkurrenz zur Deutschen Post aufzuziehen. "Dem Borkumer an sich sagt man ja schon nach, dass er ein bisschen stur ist", erklärt Sunke Waller. "So wie es immer war, so soll es immer sein." Soll heißen: Ohne seine guten persönlichen Kontakte hätte er viele alteingesessene Borkumer nicht überzeugen können, von "den Gelben", wie Waller den großen Bruder Deutsche Post liebevoll nennt oder auch respektvoll von "der DP AG", abzulassen und seinen Briefdienst auszuprobieren.

Und gute Kontakte wollen gepflegt werden. Zum Beispiel am Gartenzaun bei einem der Insel-Ärzte. Sunke Waller und der weiß gekleidete Doktor fachsimpeln über die Motorrad-Wetterlage, beide Männer treffen sich gelegentlich zu gemeinsamen Spritztouren auf dem Festland. "Ich muss meine Black Pearl demnächst mal wieder aus dem Schlaf wecken", sagt Waller und meint damit seine Suzuki, dann verabredet man sich.

Weiter geht's durch die Dünen zur Sancta Maria Mutter-Kind-Fachklinik, zur Jugendherrberge "CVJM Freizeithaus MS Waterdelle", zum mehr als hundert Jahre alten Hof Aggen, dessen roter Ziegelbau sich an den Boden duckt, um sich vor den Winden zu verstecken. Waller trägt Briefe aus und bekommt neue mit auf den Weg. Viertel vor 10 Uhr übergibt er einem der Betreiber des Cafés "Dünenbudje" mitten in der Dünenlandschaft einen letzten Rossmann-Flyer und beendet seine heutige Zustelltour mit Kaffee und Croissant. "Alles Kundenpflege", kommentiert er sein zweites Frühstück und tauscht die Neuigkeiten des Tages mit dem Café-Besitzer aus: Dass Sunke Waller nämlich heute um 12 Uhr mittags am Bahnhof in Borkum einen weiteren meerblauen Briefkasten für die Borkumpost aufstellen wird. Die Presse, also "Borkumer Zeitung" und "Borkum Aktuell" werden zum Fototermin mit dabei sein, sowie der Werkstandsleiter und ein Vertreter der Marketingabteilung der Borkumer Kleinbahn.



Rund 500 Briefe täglich trägt Waller auf Borkum aus, seine Zustelltour führt ihn durch Stadt und Dünen

Dass Sunke Waller jeden kennt und wann immer es geht, für sein Unternehmen Werbung macht (Motto: "Wenn man sich sieht, muss man mal sprechen."), zahlt sich aus: zwölf eigene Briefkästen hat er für die Borkumpost aufstellen können, die Volksbank-Filiale und die AOK auf der Insel zählt er beispielsweise zu seinen Kunden.

Probleme gibt es aber trotzdem: und zwar das Leistungsversprechen der Mail Alliance einzuhalten, vor allem das der bundesweite E+2-Zustellung. Das Abliefern der Post am Folgetag auf Borkum, also E+1, gelingt Waller ausgezeichnet. Doch die Zulieferung vom Festland wünscht er sich oft reibungsloser, dann da müssen Fährenpläne eingehalten werden und wenn eine Postkiste nur etwas zu lang etwa im Sortierzentrum in Oldenburg in der Lagerhalle liegt, ist die Fähre verpasst und damit ein Zustelltag verloren.

Zuerst versuchte Waller seine Qualität zu sichern, indem er alle Partner auf dem Festland regelmäßig besuchte und für seine kleine Inselpost warb. Dann führte die Mail Alliance Evertracker ein – und machte den Insulaner vom Goodwill seiner Kollegen unabhängig. Waller war begeistert. Regelmäßig verfolgt er nun den Weg seiner rund 40 Kilo schweren Postkisten vom Festland zur Insel und von der Insel zum Festland. "Ostern vor einem Jahr war der Gau. Da wurde Post am Freitag an mich geschickt und die lag dann tagelang am Hafen. Das habe ich ja live im Evertracker-System beobachtet. Ich bin beinahe verrückt geworden – warum werden die Kisten nicht weiterverarbeitet?"



Produkte [Anwendungen](#) Unsere Vision Zufriedene Nutzer Team Presse Think Blog



Die Fähre transportiert Sunke Wallers Postkisten, dank Evertracker weiß Waller in Echtzeit, wo die Kisten sind

Wenn Waller es gar nicht mehr aushält, fragt er schon mal gezielt nach – dank Evertracker ist seine Logistikkette für ihn in Echtzeit ununterbrochen einsehbar: "Ich weiß einfach, wo meine Postkisten sind, selbst wenn sie ab und an in Braunschweig landen – was sie nicht sollen."

Vor allem dass Fehlerquellen mit Hilfe der Evertracker-Software schwarz auf weiß dokumentiert werden können, schätzt Sunke Waller. "Das Problem ist doch", erklärt er, "wir machen bei der Borkumpost einen super Job. Aber wir haben unter Anderen zu leiden. Deswegen ist Evertracker für mich so hilfreich: Man muss sich nicht mehr wegen der Schuldfrage streiten, sondern kann sich an die Fakten halten – für das Qualitätsmanagement ein echter Segen."