



ITO Global Logistics

Digitale Auftragsabwicklung in den afrikanischen Büros



„Wir sind stets über den aktuellen Auftragsstatus informiert und können diesen regelmäßig an unsere Partner und Kunden kommunizieren. Das schafft Vertrauen für gute, lange Geschäftsbeziehungen.“

Oliver Lindenthal

ITO Group Managing Director

Unternehmen

ITO Global Logistics
(ITO Frankfurt HG GmbH)

Hauptsitz: Frankfurt am Main
Mitarbeiter: ca. 80 weltweit

www.ito-logistics.de

Branche

Transport- und Logistikdienstleistungen

Auf einen Blick

ITO Global Logistics ist ein Speditions- und Logistikdienstleister mit Hauptsitz in Frankfurt am Main, der sich auf Transporte einschließlich herausfordernder Regionen spezialisiert hat. Der Schwerpunkt von ITO liegt neben persönlicher Kundenbetreuung auf individuellen Lösungen sowie Erfahrung mit besonderem Transportgut wie z.B. gekühlter Ware, und das weltweit. Um die Büros in der Angebots- und Auftragsabwicklung professioneller aufzustellen, führte ITO die Transportmanagementsoftware intertrans von Doll + Leiber ein und rollte sie in den afrikanischen Niederlassungen aus.

Ziele

- + Professionalisierung der Angebots- und Auftragsabwicklung in den afrikanischen Niederlassungen
- + Überblick über die Aufträge und bessere Nachvollziehbarkeit
Erhöhung des Digitalisierungsgrads
- + Mehr Kapazitäten für Kundenbetreuung und Beratung

Nutzen

- + Digitale Angebots- und Auftragsabwicklung
- + Erhöhte Automatisierung und Qualität in der Auftragsabwicklung
- + Prozessbeschleunigung
- + Bessere Außenwirkung durch professionelle und einheitliche Abwicklung

Herausforderungen

- + Zunehmender Zeit- und Arbeitsaufwand durch manuelles Auftragshandling in den afrikanischen Niederlassungen
- + Verschiedene Softwarelösungen und Anwendungen im Einsatz

Entscheidung für Doll + Leiber

- + intertrans ist robust konfiguriert und auch offline nutzbar
- + Maßgeschneiderte Systemanpassungen
- + Schneller und reibungsloser Support

Lösung

- + Einführung der Transportmanagementsoftware intertrans in die afrikanischen Niederlassungen



Transportbeispiel Agadez Niger

Gegründet 1978, hat sich ITO Global Logistics (ITO) bis heute zu einem Logistikdienstleister mit weltweit rund 80 Mitarbeitern entwickelt. Von seinen zwei deutschen Standorten in Frankfurt/Main und Hamburg aus koordiniert das mittelständische Unternehmen Transporte in aller Welt. Seit 2010 unterhält ITO auch eigene Büros in West-, Nord- und Ost-Afrika, darunter Tunesien, Mali, Niger und Ruanda. Hier sind die Herausforderungen für einen Logistikdienstleister hoch. Schlechte Straßen, alte Fahrzeuge, instabile Internetverbindungen und die klimatischen Bedingungen erfordern Flexibilität und gute Vor-Ort-Kenntnisse. Auf diese komplexen Anforderungen hat sich ITO spezialisiert und organisiert Transporte über die afrikanischen Niederlassungen.

Transportaufträge im Blick

Oliver Lindenthal, ITO Group Managing Director: „In Afrika haben wir eigene Büros etabliert, um die Qualität abzusichern. Die Transportrisiken dort sind größer, die Lösungen individueller, und unsere Kunden haben hohe Erwartungen an unseren Service und die Kommunikation.“ Und weiter: „Wir benötigten eine Software, um diesen Kundenerwartungen gerecht zu werden und nachhaltig verlässliche und individuelle Lösungen anzubieten.“ Darüber hinaus war es das Ziel, eine bessere Übersicht über die einzelnen Transportaufträge zu bekommen, Änderungen leichter nachzuvollziehen und die Auftragsabwicklung insgesamt zu professionalisieren.

Daher hat sich Lindenthal nach einem geeigneten Transportmanagementsystem (TMS) umgeschaut. Die Ent-

scheidung fiel auf das TMS intertrans der Doll + Leiber GmbH. Ausschlaggebend dafür war die robust konfigurierbare Software, die auch offline nutzbar ist. Doll + Leiber hat das TMS darüber hinaus auf weitere Anforderungen von ITO und den Einsatz in den afrikanischen Niederlassungen zugeschnitten. Der Logistiksoftware-Dienstleister berücksichtigte in der Konfiguration zahlreiche internationale Aspekte wie etwa Zoll-Spezifika.

Transparente und digitale Auftragsabwicklung

Im Oktober 2019 startete der internationale intertrans-Rollout in die afrikanischen ITO-Niederlassungen. Gesteuert wurde der Rollout vom tunesischen Büro in Tunis aus – mit Erfolg. Das TMS gibt den Arbeitsabläufen eine Struktur und den Mitarbeitern vor Ort eine bessere Übersicht über die einzelnen Transportaufträge. Mit der Einführung von intertrans treibt die ITO-Gruppe die Digitalisierung in ihren afrikanischen Büros weiter voran. So löste das Unternehmen Excel-Tabellen ab und automatisierte das Handling rund um den Austausch von Sendungsinformationen.

Reporting-Funktionen ermöglichen einen transparenten Blick auf alle auftragsbezogenen Dokumente – von Angebot und Auftrag über Sendungsanlagen und Frachtbriefe bis hin zur Rechnungsstellung. „Wir sind stets über den aktuellen Auftragsstatus informiert und können diesen regelmäßig an unsere Partner und Kunden kommunizieren. Das schafft Vertrauen für gute, lange Geschäftsbeziehungen“, sagt Oliver Lindenthal.

Mehr Zeit für die Kundenbetreuung

Vertrauen haben die Mitarbeiter auch in die Lösung. Umfangreiche Schulungen und der zielorientierte Support von Doll + Leiber haben zu einer hohen Nutzerakzeptanz geführt. Lindenthal: „Doll + Leiber war hier tatsächlich der benötigte Partner, der pragmatisch und flexibel unterstützt hat. Das ist für uns sehr wichtig gewesen.“ Erheblich zum Projekterfolg trug auch die hohe Lernbereitschaft bei, neue Kompetenzen aufzubauen. Gleichzeitig behielten die Mitarbeiter die Vorgaben des ebenfalls neu eingeführten Qualitätsmanagements im Blick. In Summe wickeln sie heute die Aufträge schneller ab und können dadurch Kapazitätsspitzen abfedern. Ein weiterer Pluspunkt: Es bleibt mehr Zeit für die Beratung und Kundenbetreuung. Mit Einführung des TMS intertrans ist ein Etappenziel auf dem Weg hin zur praxisorientierten Digitalisierung erreicht. Weitere Maßnahmen, zum Beispiel die E-Akte für eine durchgängige digitale Verwaltung aller auftragsbezogenen Dokumente, sind bereits in Planung.



Kalilou Sangare und Kollegen nutzen intertrans

Doll + Leiber GmbH

Hartwaldstraße 13, D-86415 Mering
Tel.: +49 (0) 82 33/73 63 00-0
info@dollundleiber.de
www.dollundleiber.de

doll+leiber
Quality Logistics Software
Intelligent steuern, was Sie bewegen