

Wo und wie nützt die Digitalisierung in der Veranstaltungslogistik?

Es gibt verschiedene messe- und eventlogistische Bereiche, in denen digitale Lösungen spürbare Vorteile schaffen, aber auch gleichzeitig Offenheit für Veränderungen erfordern.

Ressourcen steuern

Ein wichtiges Anwendungsfeld liefert die On-site-Logistik, die auf Messe- und Veranstaltungsgeländen und an Event-Orten abläuft. Hier unterstützt K + N sämtliche Transport-/Umschlag-/Lagerungs- und Logistikprozesse mit digitalen Lösungen wie „FairlogResource“. Es handelt sich um ein Optimierungs- und Dispositions-Werkzeug für alle Vorgänge mit Ressourcen wie Gabelstapler, Kräne und Mitarbeitern auf den weltweit verteilten Einsatzorten. Bei der Steuerung dieser Ressourcen fördert intelligente Entscheidungssoftware die Transparenz und die automatische Zuordnung der richtigen Mittel. Dies ermöglicht eine viel effektivere und reibungslosere Kommunikation mit dem Kunden. Ein Auftraggeber kennt seine bestellte Leistung und ruft sie bei Bedarf ohne weitere manuelle Kommunikation ab. Darüber hinaus ist er jederzeit über den Status informiert.

Kunden informieren

Kunden haben heutzutage das Verständnis und den Anspruch, in jedem Moment gut informiert zu sein. Aktuell ist das Thema noch sehr stark auf den Transport von A nach B reduziert. Mit dem konsequenten Einsatz und der Nutzung von Applikationen in den verschiedenen Sektionen der Messe- und Eventlogistik sollte mehr umsetzbar sein. Ziel muss es sein, die Kunden „on demand“ oder individualisiert mit den passenden Informationen zu versorgen. Das heißt nicht nur zu wissen, dass die Ware abgeholt und der Lkw-Transport zugestellt wurde. Auch zusätzliche Informationen – wie voraussichtliche Ankunftszeit (Live-Aktualisierung), Lkw am Gelände eingetroffen und eingefahren – sind interessant. Das gilt genauso für die Nachricht, dass der Entlade-Prozess begonnen hat

oder beendet ist. Dieser Informationsfluss unterstützt den Kunden zusätzlich bei der Planung der Ressourcen. Sinnvoll verknüpft können diese Statusmeldungen zudem für einen viel höheren Servicegrad sorgen und dazu beitragen, Wartezeiten zu vermeiden.

Servicelevel erhöhen

Gegenwärtig besteht auf den Geländen noch eine extrem hohe manuelle Kommunikation mit den verschiedensten Beteiligten. Hierbei ergibt sich mittels digitaler Möglichkeiten ein enormes Potenzial. Auch bei der Auftragsabwicklung schafft die Digitalisierung diverse Optionen. Kunden müssen die Möglichkeit haben, smart bestellen zu können, ähnlich wie bei einer Online-Hotelbuchung. Dies sollte ebenso für viele Leistungen im Bereich der Messe- und Eventlogistik möglich sein. Mit dem eigenentwickelten ERP-System für die logistische Projektabwicklung im Veranstaltungsbereich hat K + N eine vernetzte Abwicklung im Unternehmen geschaffen. Die damit strukturierten und standardisierten Prozesse wirken sich positiv auf das Servicelevel und die Abwicklung von Ad-hoc-Bedürfnissen der Kunden aus. Messe- und Eventlogistik brauchen trotz der digitalen Möglichkeiten auch immer Beratung und einen persönlichen Kontakt. Dafür lässt sich mit den Lösungen vor allem Zeit gewinnen – unter anderem durch schnelle Angebotsübermittlungen, kurze Fenster beim Auftragsma-

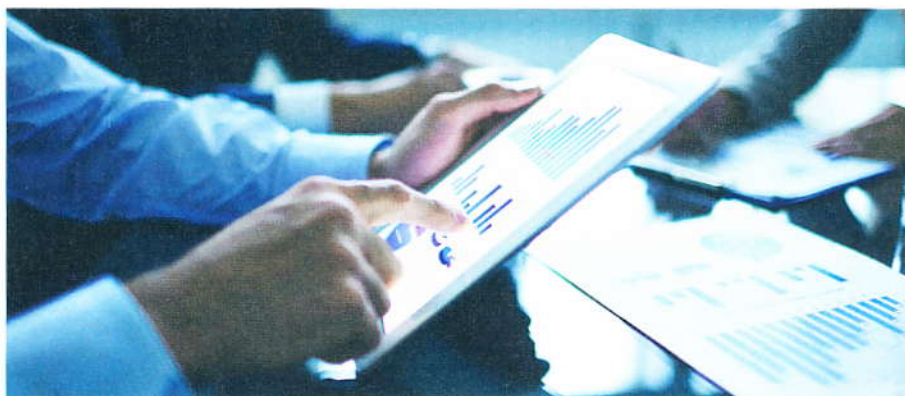


Photo: K+N

Experte:

Lars Reichelt
Head of Digital Projects, Kühne + Nagel
KN Expo & Event Logistics, München

Kontakt:

lars.reichelt@kuehne-nagel.com

nagement oder eine im Email-Postfach zur Verfügung stehende Abrechnung.

Menschen mitnehmen

Mit digitalen Lösungen sind allerdings auch immer Prozess- und Change-Management stark verbunden. Prozesse ändern sich im Moment sehr schnell, beziehungsweise werden im Rahmen der Digitalisierung neu „designed“ und müssen anders realisiert werden. Die dafür nötigen Veränderungen im Kopf sind nicht einfach zu erzeugen. Menschen mit Prozess- und IT-Affinität nehmen bei den Projekten und sämtlichen Strategieumsetzungen eine äußerst wichtige Rolle ein.