

# Rail Cargo Austria vereinfacht Schadensmanagement

**Die Rail Cargo Austria AG (RCA) hat ihr Schadens- und Reklamationsmanagement auf das neue Software-Tool DISPONENT QS von Weber Data Service umgestellt.**

**D**as workflowbasierte Tool ermöglicht einfache und effiziente Abläufe bei der Bearbeitung von Schäden, Reklamationen und Anfragen. Nach einer etwa neunmonatigen Entwicklungszeit, in der Weber Data Service individuelle Anpassungen an die Anforderungen von RCA vorgenommen hatte, ging das neue Tool Anfang Januar 2010 bei dem österreichischen Schienenverkehrsdienstleister in den Echtbetrieb.

RCA nutzt bereits seit mehreren Jahren das Speditionsmanagement-System DISPONENTplus von Weber Data Service. Der österreichische Marktführer im Schienengüterverkehr steuert und disponiert damit die Verkehre auf seinem Schienenverkehrsnetzwerk mit 13 Logistik-Zentren, die als Sammel- und Verteilzentren für die Stückgutdistribution fungieren. Täglich wickelt der Unternehmensbereich Kontraktlogistik rund 18.000 Sendungen in etwa 500 Waggons und 700 Touren ab. Sie umfassen unterschiedliche Frachten wie Agrarprodukte, Lebensmittel, Baustoffe, Pharmaprodukte, Papier oder Stahl – in der klassischen Stückgutsendung oder mit einer branchenspezifischen Individuallösung.

Robert Blum, im Unternehmensbereich Kontraktlogistik für die Produktion Standorte/Schiene zuständig, erläutert, warum in eine neue Software zum Reklamationsmanagement investiert wurde: „Bei der hohen Anzahl und Vielfalt der Frachten ist ein effizientes Tool zur Schadens- und Reklamationsbearbeitung für uns ein wichtiges Element in der Qualitätssicherung. Unseren Kunden können wir damit mehr Qualität, eine vollständige Dokumentation sowie schnellere Bearbeitung der einzelnen Fälle garantieren.“

DISPONENT QS umfasst eine Reihe von Funktionen, die das Schadens- und Reklamationsmanagement bei der RCA entscheidend erleichtern und effizienter machen. So müssen keine Daten doppelt erfasst werden. Das System greift auf die vorhandenen Auftragsdaten mit



**Die Rail Cargo Austria AG (RCA) hat ihr Schadens- und Reklamationsmanagement auf das neue Software-Tool DISPONENT QS von Weber Data Service umgestellt**

Sender, Empfänger, Tour, Spediteur etc. von DISPONENTplus zu. Der gesamte Workflow des Qualitäts- und Service-Teams der RCA wird stark vereinfacht. Jeder Schadensfall erhält unabhängig vom Ort der Eingabe eine fortlaufende Auftragsnummer und ist mit den jeweiligen Auftragsdaten verknüpft. Wichtige Dokumente wie Bild- oder Textdateien können direkt eingebettet werden. Das System ist menügesteuert: Die verschiedenen Fälle wie Beschädigung, Fehlverladung, Verspätung etc. sind als Kategorien hinterlegt, die jeweils unterschiedliche Eingabemasken hervorrufen und den Sachbearbeiter so inhaltlich unterstützen.

Sämtliche benötigten Berichte und Formulare wie Reklamationsanträge, Abtretungserklärungen etc. sind ebenfalls im System hinterlegt und können direkt ausgedruckt oder per e-Mail verschickt werden. Tagesaktuell können zudem beliebige statistische Auswertungen erzeugt werden. „Die vielfältigen Funktionen des Schadens- und Reklamationstools von Weber Data Service erhöhen nicht nur die Qualität unserer Dienstleistungen, sondern auch unsere interne Leistungsfähigkeit. Durch die enorme Transparenz können wir zudem viel schneller die Ursachen für Qualitätsmängel finden und abstellen. Wir sehen sofort, wo wir besser oder schlechter geworden sind“, ist Blum von der Lösung überzeugt.

Astrid Weber, Geschäftsführerin der

Weber Data Service IT GmbH, betont die wirtschaftlichen Vorteile einer leistungsfähigen Schadens- und Reklamationsbearbeitung: „Die internen Bearbeitungsabläufe in der Spedition lassen sich mit DISPONENT QS erheblich vereinfachen. Da wir unseren Software-Kunden die Standard-Version kostenlos im Rahmen unseres Update-Service zur Verfügung stellen, müssen nur eventuell gewünschte individuelle Anpassungen bezahlt werden. Dies rechnet sich schnell.“ Dem stimmt auch Robert Blum zu: „Die Investition in die Individualisierung des Tools wird sich rasch amortisieren, keine Frage.“

Die RCA will deshalb alsbald weitere individuelle Funktionen für die Speditionssoftware DISPONENTplus bei Weber Data Service in Auftrag geben. Im vergangenen Jahr entwickelte das Bielefelder Software-Unternehmen bereits ein speziell auf die Bedürfnisse des Bahndienstleisters zugeschnittenes Tool zur Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen sowie eine Schnittstelle zur Volumenmessung der Frachten.

[www.weberdata.de](http://www.weberdata.de)



## „Ich arbeite mit Software von WANKO...“

... weil ich mit der integrierten Tourenoptimierung und der ausgefeilten Telematik-Lösung den Sprung in die Kontrakt-Logistik geschafft habe.“

**Wim Bekker,**  
Bekker Logistik GmbH, Emmerich.

**WANKO**  
INFORMATIONSLOGISTIK

Software für Lager und Transport  
▲ integriert ▲ flexibel ▲ modular

[www.wanko.de](http://www.wanko.de)



Entscheiden Sie sich für das „Beste Produkt“