

## Presseinformation

1 Kundenportal

### 2 **Serviceanfragen schneller und einfacher** 3 **beantworten**

4 **Zusatzmodul für Anaxco-TMS entlastet Spediteure**

5

6 *Mit einer Erweiterung zur AX Cargo Suite verbessert Anaxco*  
7 *den speditionellen Kundenservice: Empfänger, Verlader und*  
8 *Spediteure erhalten über ein Kundenportal sämtliche*  
9 *Statusinformationen schneller und effizienter. Pilotkunde*  
10 *Schmidt-Gevelsberg hat bereits über 550 Kunden*  
11 *angeschlossen.*

12

13 **Schwelm, 21. August 2018** --- Ausgangspunkt für die  
14 Entwicklung der neuen Lösung war die Anfrage eines Anaxco-  
15 Kunden nach Tracking&Tracing-Informationen. Um diese in der  
16 gewünschten Qualität bereitstellen zu können, hat sich die  
17 Softwareschmiede rasch dazu entschlossen, ein eigenes  
18 Werkzeug zu kreieren anstatt auf bestehende Lösungen anderer  
19 Dienstleister zu setzen. Dadurch kann Anaxco direkt aus dem  
20 Transport-Management-System der AX Cargo Suite alle  
21 Statusinformationen bereitstellen – unabhängig davon, ob die  
22 Sendungen über ein Stückgutnetzwerk oder über Drittpartner  
23 transportiert werden.

24 Das Ergebnis ist ein informatives Kundenportal, mit dem  
25 Speditionskunden auf einen Blick und mit nur einer Anmeldung  
26 Statusinformationen für alle ihre Sendungen abrufen können.  
27 Das übersichtliche Dashboard bildet dabei den Zustellstatus mit  
28 intuitiven Symbolen ab. Darüber hinaus werden Premium-  
29 Sendungen mit einem Stern und Gefahrgüter mit einem  
30 Feuerlöscher-Icon gekennzeichnet. Aufträge, die ein Anaxco-  
31 Kunde gezielt beobachten will, kann er mit einem Augen-Symbol

32 kennzeichnen und so auf eine Liste mit „überwachten  
33 Sendungen“ setzen. Wenn – wie im Falle Schmidt-Gevelsberg –  
34 das Archiv des Dienstleisters ebenfalls angebunden ist, lassen  
35 sich über die Serviceplattform außerdem Ablieferbelege  
36 recherchieren. Obendrein ist die von Anaxco „Customer  
37 Engagement Portal“ (CEP) genannte Lösung auch vollständig  
38 mobile-fähig. Mit dem nächsten Release können Nutzer die  
39 Anordnung der Informationen auf dem Dashboard dann frei  
40 konfigurieren. Bis zum Frühjahr 2019 wird das Portal außerdem  
41 um Module für die Preiskalkulation und die Auftragserfassung  
42 erweitert.

43

#### 44 **Speditionen konfigurieren die Inhaltsanzeige**

45 Für Logistikdienstleister, die ihren Kunden über das CEP  
46 Informationen bereitstellen, hat Anaxco die Möglichkeit zur  
47 Voreinstellung geschaffen: Sie entscheiden, welcher Status  
48 auch Kunden angezeigt wird. „Beispielsweise können sie  
49 Schadensmeldungen so zunächst selbst überprüfen, ehe die  
50 Informationen geteilt werden“, erklärt Entwickler Sascha Hirsch.  
51 Das ist insbesondere bei Bagatellschäden sinnvoll, bei denen  
52 die Ware selbst nicht beeinträchtigt wurde.

53 Um Service-Anfragen schneller und ressourcenschonender  
54 beantworten zu können, hat Anaxco das CEP zudem mit einem  
55 Chat Bot gekoppelt, der die Spracherkennungssoftware LUIS  
56 (Language Understanding Intelligent Service) von Microsoft  
57 nutzt. Darüber können einerseits Speditionsmitarbeiter  
58 Sendungsrecherchen mündlich starten. Der Bot ist aber auch  
59 dazu in der Lage, Anfragen der Speditionskunden direkt per E-  
60 Mail entgegenzunehmen und zu beantworten. Dabei kann er  
61 sogar Fotos von Barcodes für die Recherche auslesen. „Damit  
62 entlasten wir Service-Mitarbeiter, die im Alltag zahlreiche E-  
63 Mails mit Rechercheanfragen erhalten“, berichtet Sascha Hirsch.  
64 Bei tiefergehenden Serviceanfragen soll die Automatik künftig  
65 auch dazu in der Lage sein, diese anhand der  
66 Sendungsnummer direkt an den richtigen Kundenbetreuer  
67 weiterzuleiten. Damit können perspektivisch sämtliche Anfragen  
68 zunächst über das CEP bearbeitet werden.

69 Darüber hinaus hat Anaxco bereits eine effektive  
70 Erfolgskontrolle eingebaut: Über das Microsoft-Tool „Application  
71 Insights“ können die Entwickler nicht nur nachvollziehen, welche  
72 Funktionen besonders stark genutzt werden. Sie gewinnen  
73 daraus auch Erkenntnisse, mit denen sie ihre Arbeit steuern  
74 können. Und Speditionen können nun wiederum die  
75 Serviceanforderungen ihrer Kunden deutlich besser  
76 nachvollziehen.  
77 Weitere Informationen: [www.anaxco.de](http://www.anaxco.de)

### **77 Zeilen à maximal 60 Zeichen**

#### **Pressekontakt:**

Mainblick – Agentur für Strategie und Kommunikation GmbH  
Tobias Loew  
Roßdorfer Str. 19a  
60385 Frankfurt  
Tel.: 0 69 / 48 98 12 90  
E-Mail: [tobias.loew@mainblick.com](mailto:tobias.loew@mainblick.com)

#### **Unternehmenskontakt:**

Anaxco GmbH  
Dietmar Haveloh  
Wilhelmstr. 45  
58332 Schwelm  
Tel.: 0 23 36 / 47 11 178  
E-Mail: [presse@anaxco.de](mailto:presse@anaxco.de)

#### **Über die Anaxco GmbH**

Seit Januar 2017 sind die 1998 als IT-Systemhaus gegründete Login GmbH und im Jahr 2010 ehemals als Joint Venture entstandene Anaxco Solutions GmbH & Co. KG in der Anaxco GmbH zusammengeführt. Der Dienstleister bietet seinen Kunden sowohl Anwendungen für die Logistikbranche auf Basis des Enterprise-Ressource-Planning (ERP)-Systems Microsoft Dynamics AX als auch IT-Services und die entsprechende Infrastruktur aus einer Hand an. [www.anaxco.de](http://www.anaxco.de)