

Service-Qualität zählt.

Datenbasierte Lösungen zur Steigerung Ihrer Service-Qualität.

Spectos Live Tracking Lösungen für Post & Logistik



ESOMAR
member

Intelligente Supply Chains und Liefernetzwerke prägen die Zukunft der Logistik.

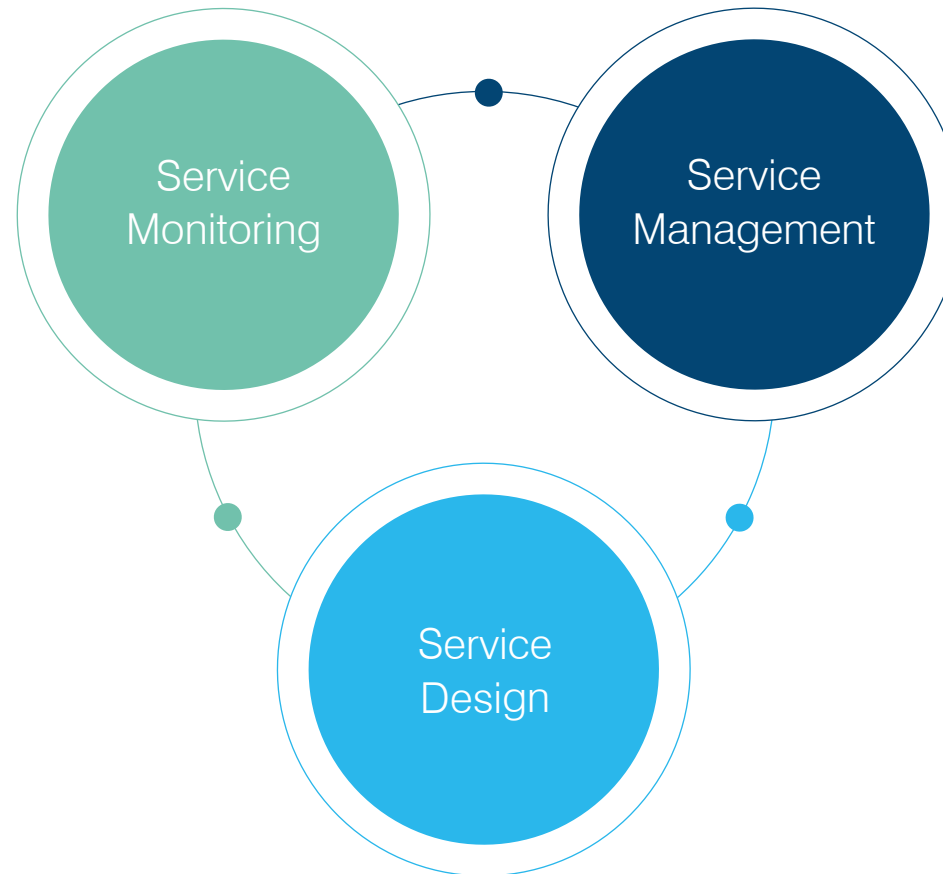
Daten sind allgegenwärtig – sie gewinnbringend einzusetzen ist die Herausforderung!

Die Spectos Lösungen unterstützen Sie dabei, durch Monitoring, Verbesserung und Weiterentwicklung der Service-Qualität Ihre Kunden und Prozesse besser zu verstehen und datenbasierte Maßnahmen abzuleiten.

Spectos Real-Time Performance Management™

Kontinuierliche Messungen

Befragungen, Feedback,
Datenerhebung & Analyse,
Sensor-Technologien, RFID,
Live Tracking, Echtzeit-Daten



Management & Controlling

Algorithmen, Reportings
und Alerts, Ticketsystem,
KPI Systeme, Cockpits &
Dashboards

Prozessoptimierung

Beratung, Schulung, Outsourcing von Geschäftsprozessen



**> 15 JAHRE
ERFAHRUNG**

Die nächste Generation der Marktforschung und Datenanalyse in Echtzeit

Gründungsgeschichte

Spectos ist ein unabhängiges Institut für Marktforschung, Datenanalyse, Technologie, Digitalisierung & Operations

Die Spectos GmbH wurde 2001 in Dresden durch Niels Delater gegründet. Seit mehr als 15 Jahren unterstützen wir führende Unternehmen mit datenbasierten Lösungen bei der Verbesserung von Business Performance und Service-Qualität.

Unternehmensphilosophie

Echte Verbesserung beginnt mit der kontinuierlichen Erfassung und Nutzung zuverlässiger und hochwertiger Daten.

Prozesse aus Kundenperspektive zu betrachten, auf die Stimme des Kunden zu hören und daraus zu lernen, um die richtigen Daten zu erheben, ist der erste Schritt zu besserer Performance.

Das Team

Unser Team besteht aus Experten verschiedener Branchen & Fachrichtungen.

Unser mehr als 100-köpfiges, internationales Team an weltweiten Standorten umfasst Marktforscher, Ingenieure, Designer, Mathematiker, Analysten und Account Manager für die Abwicklung Ihrer Projekte.

Maßgeschneiderte Lösungen erfordern das richtige Team und die richtigen Fähigkeiten.



Technologie

Moderne Hardware & intuitive Plattformen

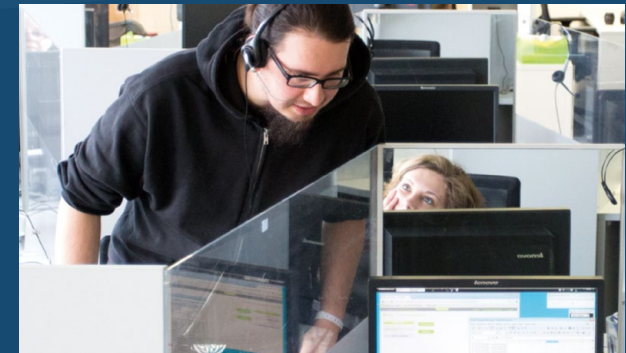
Wir verwenden modernste Technologien, um die Stimme des Kunden mit Daten aus spezialisierten Technologien wie Echtzeit-Tracking, RFID-Systemen und WiFi-Tracking zu kombinieren.



Projektmanagement

Expertise von Anfang an

Unsere Spezialisten unterstützen Unternehmen bei der Erfassung und Analyse qualitativ hochwertiger Daten und stellen diese in Echtzeit in Online-Cockpits und Apps per Knopfdruck zur Verfügung.



Support

Effiziente Unterstützung bei ausgelagerten Geschäftsprozessen

Profitieren Sie von einer Vielzahl verschiedener Support-Leistungen aus einer Hand. Wir erfüllen tagtäglich die verschiedensten Kundenanforderungen. Nutzen Sie unser breites Leistungsspektrum zur Steigerung Ihrer Effizienz und Service-Qualität.

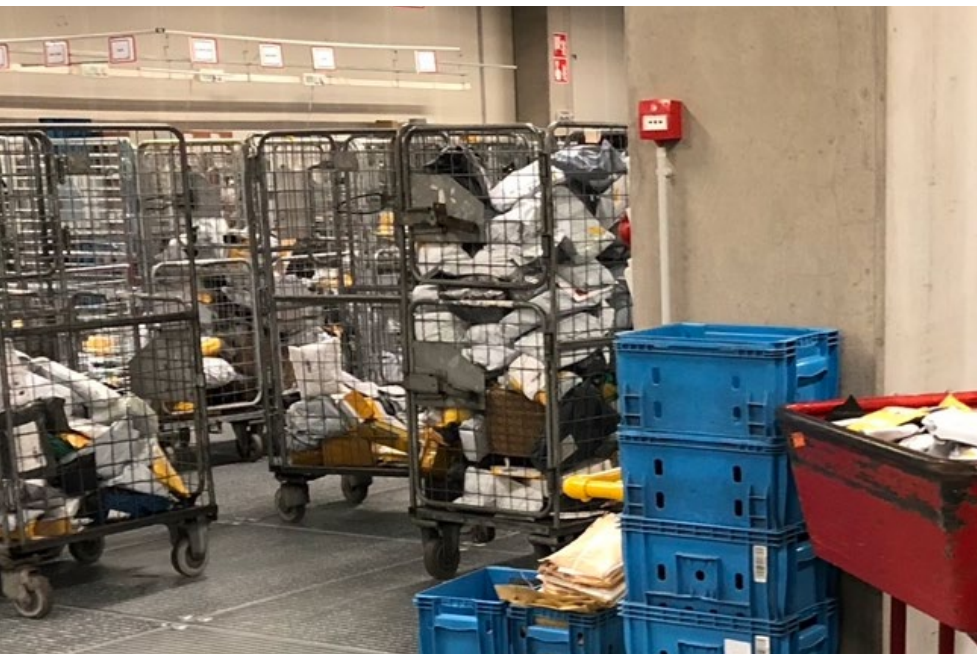




Für das Tracking komplexer Prozesse von Post- und Logistikdienstleistungen gibt es verschiedene Lösungen, etwa RFID oder Track & Trace über Barcodes. Sie liefern präzise Ergebnisse für vordefinierte Prozesse, aber nicht:

- ✓ Informationen zu Prozessen, bei denen RFID oder Track n Trace nicht möglich oder wirtschaftlich sind
- ✓ Details zwischen den unterschiedlichen definierten Prozessschritten
- ✓ Vermutete oder bekannte Abweichungen in Standardprozessen
- ✓ Unbekannte Prozessabläufe
- ✓ Nachweis für den Kunden

Fehlende präzise Wareninformationen verursachen 250 Mrd. USD pro Jahr.



Globale Logistik- und Supply-Chain-Netzwerke sind mangels wichtiger Informationen über ihre im Transport befindlichen Sendungen und Güter mit großen Ineffizienzen konfrontiert.

Das Vorhandensein dieser Informationen würde zu erheblichen Kostensenkungen und einer massiven Verbesserung des Kundenservice führen.

Echtzeit Tracking-Lösungen können genau das leisten.



+20% mehr Effizienz
im Durchschnitt bei der Kapazitäts-
auslastung durch Tracking-Lösungen.



Quelle: SkyBitz, 11th Transportation Technology Summit, 2012

Verfügbare Lösungen zur Sendungsverfolgung und Bestandserfassung basieren hauptsächlich auf 3 Technologien (Barcode-Scanning, RFID-Tags und GPS-Tracker) mit den folgenden Einschränkungen:



Barcode

Geringer Wert der erfassten Daten

Keine Informationen außerhalb der Scan-Infrastruktur verfügbar



RFID

Investitionen in Infrastruktur und deren Instandhaltung notwendig

Keine Informationen außerhalb der Lese-Infrastruktur verfügbar



GPS

Niedrige Energieeffizienz, 10-20 Tage Tracking-Autonomie

Hohe Kosten

Nicht funktionsfähig in Gebäuden, LKWs und Containern

Kizy ist ein globales B2B-Tracking-System, das speziell auf die aktuellen Bedürfnisse der Logistik- und Supply Chain-Industrie zugeschnitten ist. Dabei wird ausschließlich die bestehende, weltweit verfügbare GSM-Infrastruktur (kein GPS) zur Ortung und Kommunikation genutzt.

Kizy ermöglicht es, die Grenzen aktueller Lösungen zu überwinden und neue Marktsegmente zu erschließen. Wir machen fortgeschrittene Tracking-Funktionalitäten - bisher auf Nischenanwendungen beschränkt - für einen groß angelegten Einsatz erschwinglich.



Barcode

Geringer Wert der erfassten Daten

Keine Informationen außerhalb der Scan-Infrastruktur verfügbar



RFID

Investitionen in Infrastruktur und deren Instandhaltung notwendig

Keine Informationen außerhalb der Lese-Infrastruktur verfügbar



Kizy

Sehr hohe Energieeffizienz, bis zu 1 Jahr Tracking-Autonomie

Geringe Kosten, 10x günstiger als GPS

Im Innen- & Außenbereich funktionsfähig

Keine Investitionen in spezifische Infrastrukturen



GPS

Niedrige Energieeffizienz, 10-20 Tage Tracking-Autonomie

Hohe Kosten

Nicht funktionsfähig in Gebäuden, LKWs und Containern



Tracker

GSM 2G/3G, Wi-Fi, GPRS, SMS

Bis zu 1 Jahr Autonomie

USB-C erweiterbare Sensoren

Funktionsfähig im Innen- und Außenbereich



API

Integration von Kundensystemen und -anwendungen

RESTful JSON

Skalierbar (no-SQL)

HTTPS, Cloud-gehosted



Monitoring Plattform

Echtzeit-Monitoring

Cloud-basiert

Maschinelles Lernen

Mehrsprachig, inkl. Chinesisch



Lange Lebensdauer

Bis zu 1 Jahr



Niedrige Kosten

Gesamtbetriebskosten 10x niedriger



Globale Abdeckung

> 98% ohne zusätzliche Infrastruktur



Kreditkartenformat

< 47g findet überall Platz

Kizy ist die einzige skalierbare Lösung auf dem Markt.



Winnr 2014-2015
IMD startup competition



Winner 2015



Winner 2015



Finalist 2016



Konfigurierbar

Ferngesteuert, OTA,
Embedded Linux,
App-ähnliche
Konfiguration



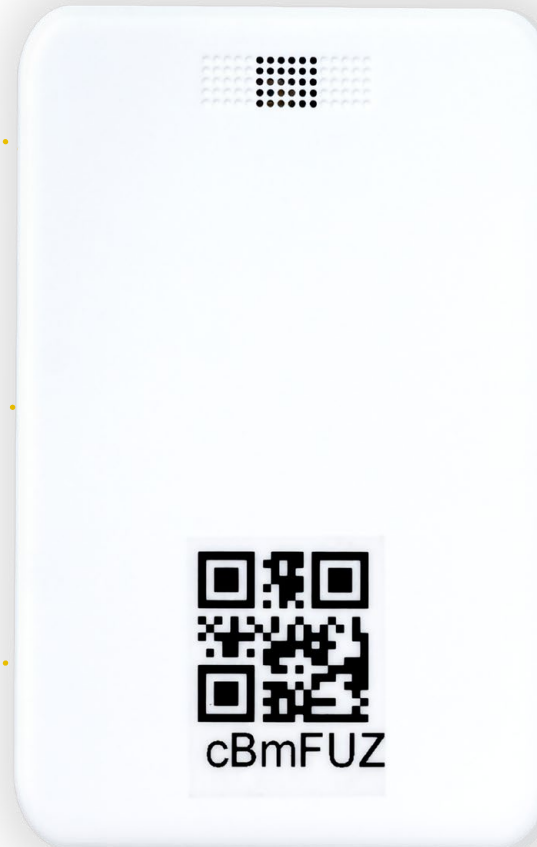
Einfaches Handling

Status LED



Kreditkartenformat

87 x 53 x 8.5 mm
< 47 g



Bis zu 1 Jahr*

Extra leistungsfähiger Akku
Turbo-Boot (2-3 Sek)

*bei 2 Tracking Events pro Tag



Intelligente Sensoren

Bewegung,
Erweiterbar



USB-C Schnittstelle

Wiederaufladbar



Klein.



Zuverlässig.



Innovativ.

Passt sogar in Standardbriefe, um alle Anforderungen an Prozessanalysen zu erfüllen.



Bei einer Bestellmenge ab 1.000 Trackern lassen sich Anpassungen für ein **verbessertes Kundenerlebnis** vornehmen.



216 Länder, 716 Roaming-Partner, Keine Roaming-Gebühren

Einfache Integration

Standortdaten aus erster Hand für Ihre Anwendungen



Offene API

Kostenfreier Zugriff auf die API



RTPM Suite™

Nahtlose Integration in die Spectos Performance Management Plattform



Warnungen & Benachrichtungen

Je nach Standort und Unternehmensrichtlinien



Sicherheit

Cloud-basierter geschützter Zugriff



Verbesserte Geschwindigkeit und Leistung

Basierend auf
React Technologie,
Skalierbar



Warnungen & Benachrichti- gungen

Management
durch Ausnahmen,
Dashboard-Über-
sicht



App-ähnliche Konfigurationen

Vorkonfigurierte Missions-
vorlagen, Einbinden von
Unternehmensrichtlinien



Maschinelles Lernen

Selbstverbessernde
Algorithmen



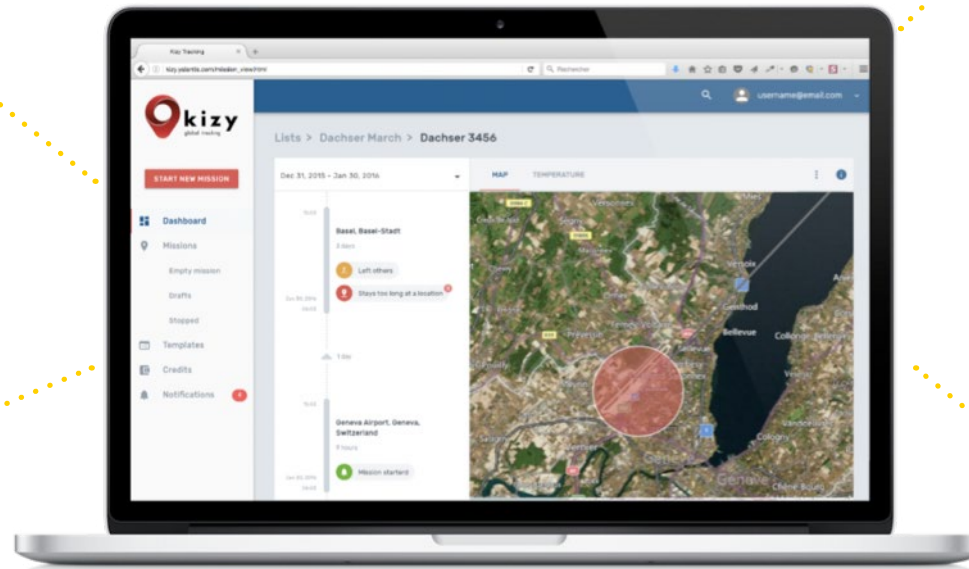
Sicherheit

HTTPS gesichert
getrennte Ver-
arbeitung von
Benutzer-
informationen und
Tracking-Daten



Anpassung

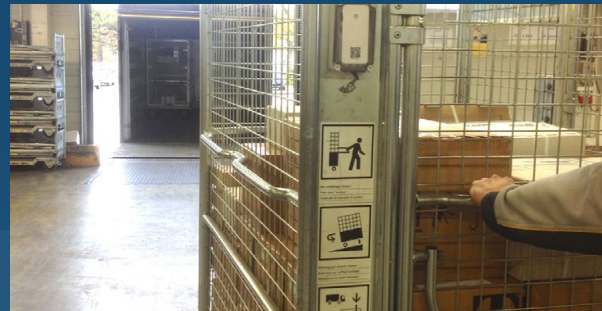
Flexibilität bei der Gestal-
tung kundenspezifischer
Benutzeroberflächen





Tracking von LKWs & Fahrzeugen

- Monitoring von Linienfahrten**
- Live-Alerts bei Verzögerungen**
- Pünktliche Abholung und Ankunft**
- Wartezeiten an Sortierzentren**
- Überprüfung korrigierter Routen**
- Öffnung von LKWs & Fahrzeugen**
- Verhinderung von Betrug und Diebstahl**



Tracking von Post-säcken & Rollwagen

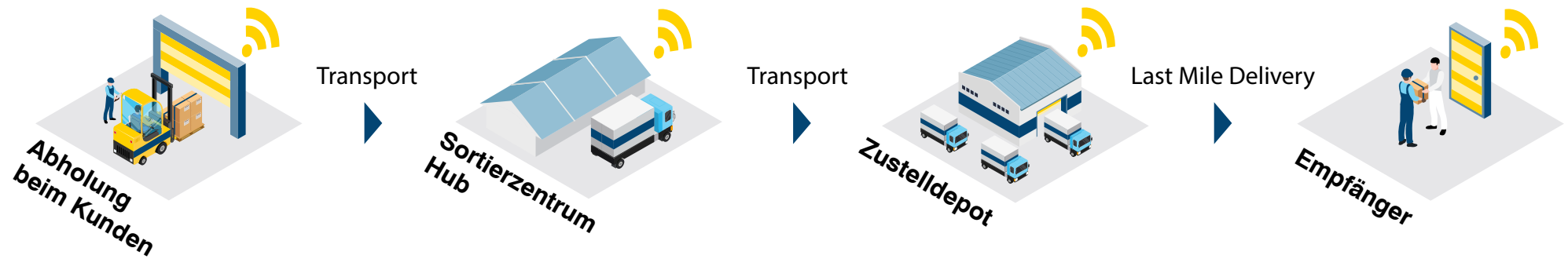
- Tracking ab Abholung beim Kunden**
- Live-Warnungen bei Fehlleitungen**
- Bearbeitungszeit an den Hubs**
- Überprüfung von Scan Events**
- Virtualisierung von Tracking/ Scan Events (z.B. für Online-Shops)**
- Betrugs- und Diebstahlschutz**



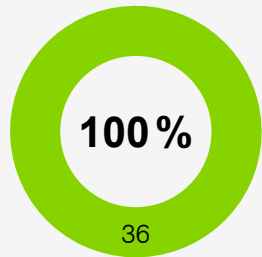
Tracking von Briefen & Sendungen

- End-to-end Monitoring einzelner Objekte**
- Erstellung elektronischer Test-objekte**
- Qualitätskontrolle aller Prozesse**
- Vollständige Transparenz bei hochwertigen Sendungen**
- Messung der Retourenprozesse von Paketen und Waren**

Beispiel für einen Standard-Lieferbericht

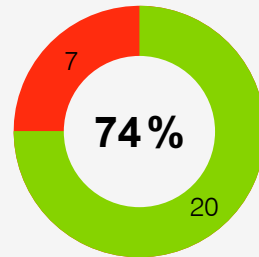


Abholung beim Kunden



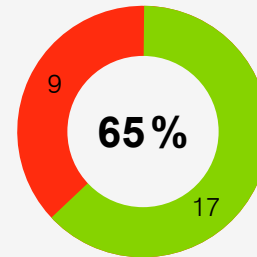
Einspeisung der
Tracker-Sendungen

Abgang Sortierzentrum



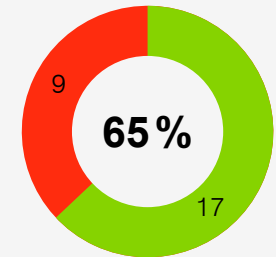
Pünktliches Verlassen des
Sortierzentrums
E+1 (Zeitstempel)

Abgang Zustelldepot



Pünktliches Verlassen
des Zustelldepots
E+1 (Zeitstempel)

Zustellung



Pünktliche Zustellung
E+2 Zeitstempel

**Gemäß
Standard**

02.03.
13:52

**Verzögerung im
Sortierzentrum**

02.03.
13:21

**Verzögerung im
Zustelldepot**

02.03.
13:10

02.03.
19:38

06.03.
04:40

06.03.
04:37

02.03.
16:46

05.03.
05:40

07.03.
05:05

06.03.
04:47

06.03.
05:40

06.03.
05:17

06.03.
06:10

06.03.
06:08

06.03.
06:38

05.03.
07:00

07.03.
05:35

07.03.
09:51

06.03.
07:00

06.03.
06:47

07.03.
09:59

06.03.

06.03.

05.03.

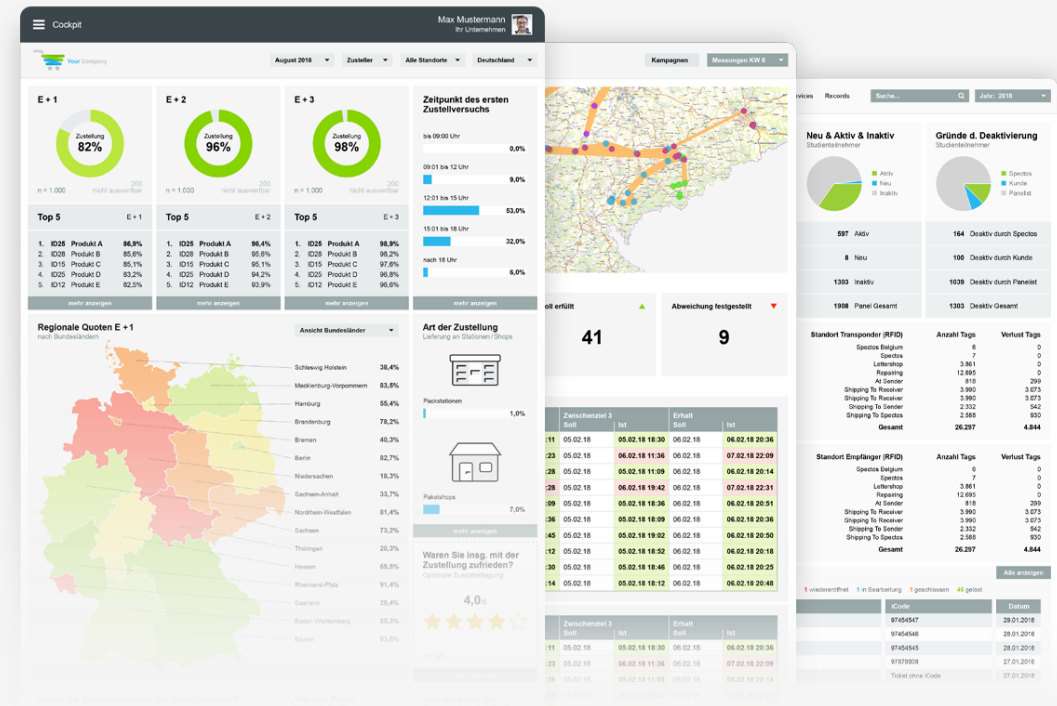
07.03.

06.03.

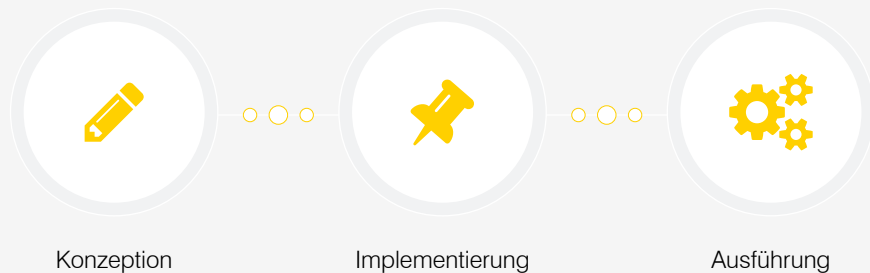
07.03.

Echtzeit-Cockpits zur Steuerung und Prozesskontrolle

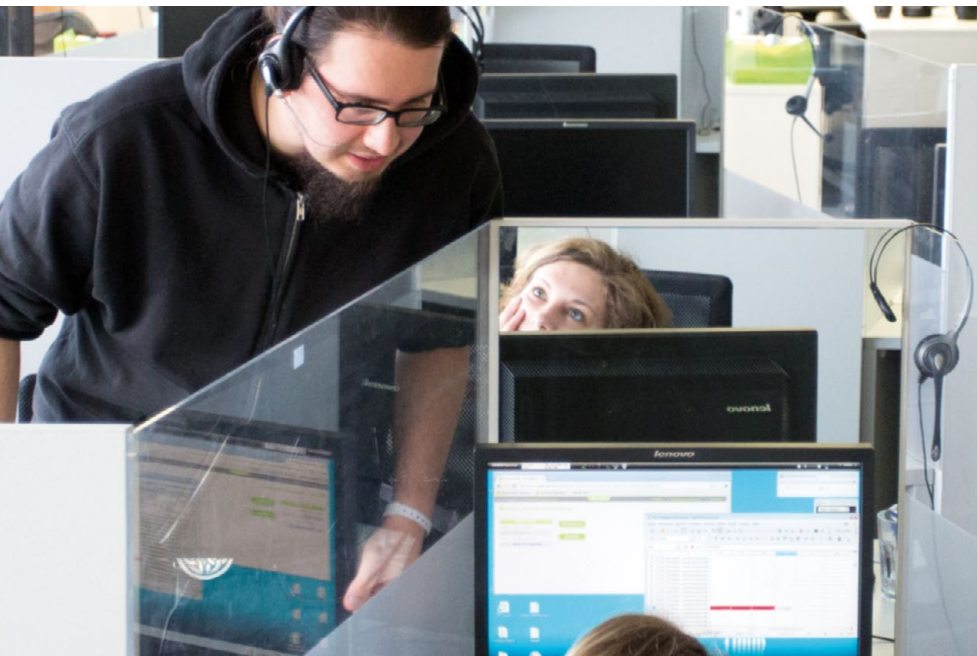
- ✓ Responsives Design, geeignet für alle Geräte
- ✓ Rollenbasierte Benutzerverwaltung gewährleistet Zugriffskontrolle
- ✓ Ansprechend gestaltete, maßgeschneiderte Cockpits in Ihrem Corporate Design
- ✓ Zugriff jederzeit & ortsunabhängig möglich



Professionelles Projektmanagement für Ihr individuelles Performance Management System



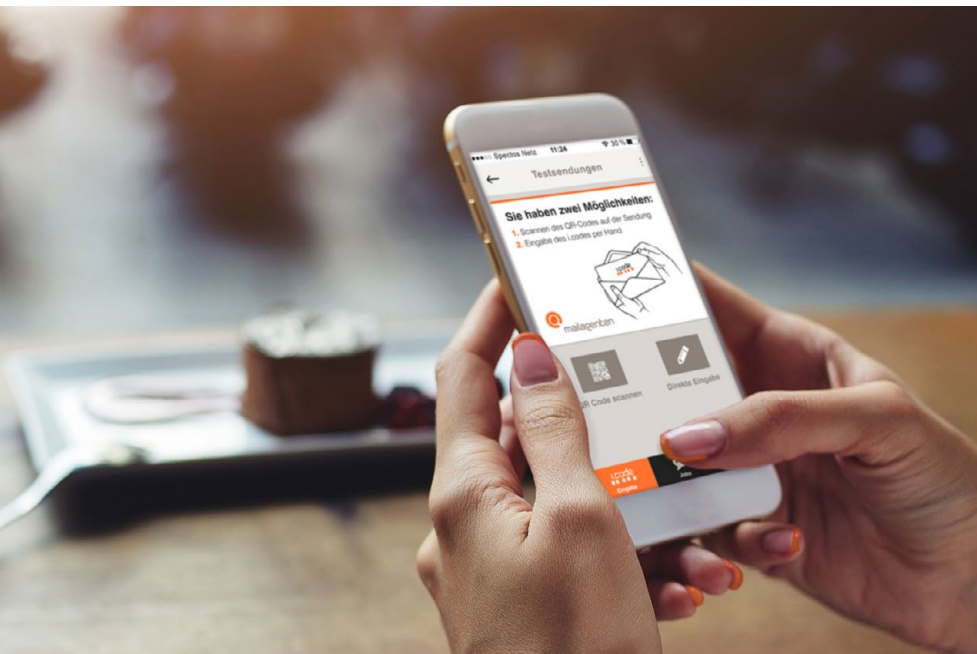
- ✓ Jedes Unternehmen ist einzigartig. Unsere präzise geplanten Messungen basieren auf den individuellen qualitätssichernden Maßnahmen eines jeden Unternehmens.
- ✓ Wie definieren Sie den Wert Ihrer Dienstleistungen? Welches Qualitätsniveau wollen oder müssen Sie erreichen? Wie werden Ihre Ergebnisse bewertet? Noch wichtiger: Wie werden Ihre Ergebnisse für die tägliche Verbesserung genutzt?
- ✓ Unsere Experten haben die Antworten auf diese und viele weiteren Fragen und unterstützen Unternehmen dabei, bestehende Qualitätsstandards konsequent einzuhalten.



Professioneller Support für Daten- dienste und Business Process Outsourcing

- ✓ Zuverlässige Daten für Ihre Messungen, Datenverarbeitungsdienste, Datenvalidierung und -bereinigung
- ✓ Reduzierung manueller Datenverarbeitung, Digitalisierung papiergebundener Daten, Integration mobiler Lösungen (App / Tablet)
- ✓ Beschwerdemanagement, Mystery Calls und Service-Checks
- ✓ Help Desk und First Level Support Dienstleistungen, Bearbeitung der Anliegen (Aufnahme und Rückmeldung)

Globales Spectos Panel für alle Studienanforderungen



- ✓ Das Spectos Panel umfasst mehr als 200.000 Studienteilnehmer aus allen Bevölkerungsschichten weltweit aus allen Bevölkerungsschichten
- ✓ Individuell zugeschnittenes Panel aus privaten Haushalten und Unternehmen
- ✓ Alle Teilnehmer telefonisch und per E-Mail erreichbar
- ✓ Umfangreiche Messungen, Umfragen und Recherchen auch kurzfristig realisierbar
- ✓ Teilnehmer für Mystery-Tests einsetzbar, z.B. Mystery Orders, Mystery Calls, Mystery Shopping am POS
- ✓ Neueste Technologien von Spectos ermöglichen Rückmeldung des Panels in Echtzeit



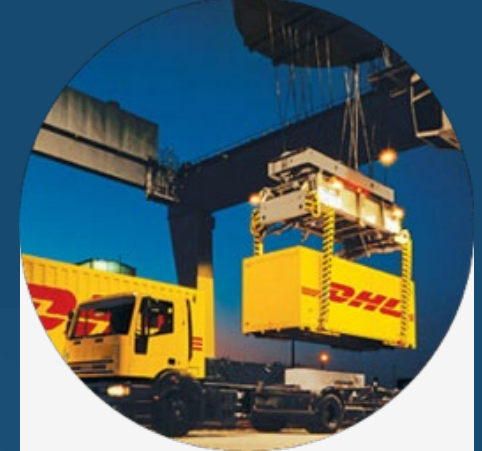
Tracking von Briefen und Paketen zur Identifikation von Verzögerungen und Prozessanomalien



Monitoring grenzüberschreitender Container mit Gefahrgut um sicherzustellen, dass Gebiete gemäß lokaler Vorgaben verlassen werden



Verfolgung von Wechselbehältern zur Vermeidung manueller Bestandskontrollen



Verfolgung von Sendungen zur Kontrolle der Vertragserfüllung durch die Partner und zur schnellen Identifizierung von Fehlroutings



 **TRANSPARENZ IN DIE LIEFERKETTE**

 **60% KÜRZERE BEARBEITUNGS-
ZEIT BEI KUNDENBESCHWERDEN**

 **50% NIEDRIGERE KOSTEN FÜR
TESTS**

 **RECHTZEITIGER RÜCKVERSAND
DER TRACKER > 95 %**



Asendia nutzt Kizy zur schnellen Durchführung von Qualitätsprüfungen und Identifikation von Ursachen von Unregelmäßigkeiten und Verzögerungen in seinem globalen Liefernetzwerk

Detaillierte Daten von Kizy decken auf, wo Verzögerungen aufgetreten sind, in wessen Verantwortungsbereich und welche Potenziale zur Prozessoptimierung bestehen

Qualitätsprüfungen können in wenigen Tagen eingerichtet werden und bereits während des eigentlichen Transports sind erste Live-Daten verfügbar

Vollständige Transparenz über die gesamte Lieferkette, vom Absender bis zum Empfänger

„Wir haben uns für Kizy für das Monitoring unseres Logistiknetzwerks und die Verbesserung unserer Lieferkette entschieden. Kizy ermöglicht uns, Qualitätsprüfungen schnell einzurichten. Das Pay-per-Use-Preismodell ist flexibel und die Gesamtlösung sehr kostengünstig. Dank ihrer geringen Größe können die Tracker problemlos über einen globalen Rückumschlag retourniert werden, was für uns ein großer Vorteil gegenüber anderen von uns evaluierten Lösungen ist.“

Barbara Willimann
Quality Manager, Asendia



**GLOBALES ECHTZEIT-TRACKING
VON GÜTERN**



20 % HÖHERE KUNDENBINDUNG



**50 % KÜRZERE BEARBEITUNGS-
ZEIT BEI KUNDENREKLAMATIO-
NEN**

Transparenz in die gesamte Lieferkette; über mehreren Länder, Logistikpartner und Transportmittel hinweg

Einsatz der Tracker zur Verfolgung wertvoller Sendungen wie pharmazeutische Produkte oder Elektronik, die von China nach Europa durch Russland reisen

Bei Warenübergabe werden Tracker jeder Palette zugefügt

Sofortige Alerts bei offenen, verspäteten oder fehlgeleiteten Sendungen

Rückversand der Tracker zur Wiederverwendung nach Erhalt durch Kunden

Verbesserte Zusammenarbeit mit Partnern auf der Grundlage klarer Maßnahmen und Indikatoren zur Bewertung der Service-Qualität

„ Mit Kizy profitieren wir von der immer gleichen Transparenz der gesamten Lieferkette, unabhängig davon, mit welchem Transportunternehmen wir tatsächlich zusammenarbeiten.“

Markku Sauvala
Leiter Vertrieb, ProstarLog



Wir sind stolz auf unsere Arbeit & auf unsere Kunden

Unsere Kunden vertrauen uns bei der Messung und dem Management ihrer Performance und Service-Qualität.



ESOMAR
member

” *Die Ursache für Probleme zu kennen ist gut. Noch viel besser ist es, ihre Folgen frühzeitig zu reduzieren oder sogar zu vermeiden. Das hat uns Kizy mit der Fernkontrolle der Sendungsöffnung ermöglicht.*

Stefan Ramseier
Head of Sales & Logistics
AsendiaPress EDS

„Wir haben Kunden in mehr als **1.500 Projekten** unterstützt, täglich werden es mehr.

Wir haben mehr als **250.000.000** Datensätze für unsere Kunden generiert.

Wir verfügen über **100 Spezialisten** und sprechen über **20 Sprachen.**“

„ Diese neue Lösung ermöglicht es, die *Live-Positionen* von Sendungen, Paketen, Containern und Fahrzeugen *auf Knopfdruck zu ermitteln* und auf Verzögerungen und Auffälligkeiten *sofort zu reagieren.* “

Niels Delater

*CEO, Spectos GmbH
CEO, Kizy Tracking AG*



Zum Management aller internationalen Projekte gehört die langfristige, sehr kundennahe Betreuung, um eine höchstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen und optimale Ergebnisse zu erzielen.

***Stéphane Dujardin,
Manager Projects International***



Schon heute daran denken, was unsere Kunden morgen benötigen: Neben der Weiterentwicklung und Optimierung unserer Produkte und Leistungen agiere ich als Schnittstelle und Taktgeber zwischen Abteilungen, um Kunden flexible Lösungen anbieten zu können, die sich auf verändernde Anforderungen im Tagesgeschäft schnell anpassen lassen.

***Mario Wellner,
Manager Product Development***

Kontakt:

Phone +49 351 32025-229

E-Mail info@spectos.com

Website www.spectos.com

Spectos GmbH · Theaterstr. 6 · 01067 Dresden · Germany



ESOMAR
|member|