

# Von Kundenzufriedenheit belohnt ...

## Leistungsfähige Frische-Logistik für den Versand bei Karwendel

Die Karwendel-Werke Huber mit Sitz in Buchloe sind ein Familienunternehmen der dritten Generation, die seit über 111 Jahren nachhaltig Tradition mit Innovation verbinden. Als wichtiger regionaler Arbeitgeber (mit etwa 547 Beschäftigten) erwirtschaftet das Unternehmen einen jährlichen Umsatz von rund 375 Mio. € (2021). Als eine der erfolgreichsten privaten deutschen Molkereien ist Karwendel seit Langem auch international als Spezialist höchster Produktqualität gefragt: Rund 42 % der Produktion gehen ins Ausland – was ein schnelles, extrem zuverlässiges Versand- und Exportsystem voraussetzt.

Zum Karwendel-Portfolio gehören Marken wie Exquisa oder Miree und neuerdings auch ein sehr schnell wachsendes Sortiment an veganen Produkten. Karwendel liefert und exportiert Lebensmittel mit Mindesthaltbarkeitsdatum, seine Produkte müssen also „just in time“ zum Kunden bzw. zur Abholung bereitstehen. Gibt es hier Störungen, sinkt die Kundenzufriedenheit

und es wird teuer. Darum setzen die Karwendel-Werke bereits seit 2005 auf das EVA-Versandssystem von Anton.

Die hohe Kundenzufriedenheit im Versand-/Exportbereich hat im Unternehmen oberste Priorität. Sie zu halten und stets weiter zu optimieren ist Ziel der Karwendel Werke, die deshalb auch die Digitalisierung ständig vorantreiben: zur

Sicherung der Liefertreue, Verringerung von Prozessdurchlaufzeiten sowie zur Reduktion von Ressourcenverbrauch, was Karwendel ebenfalls ein großes Anliegen ist. Dabei ist das intelligente EVA System für Karwendel eine große Unterstützung, da es hohe Stabilität in den Prozessen und Flexibilität für individuelle Anwendungen bietet.

### Lebensmittel versenden und exportieren: eine besondere Herausforderung

Die Anforderungen an den Versandbereich bei Karwendel gestalten sich zunehmend komplex: Vielfältige Kundenanforderungen sind in Einklang zu bringen mit aufwändigen Exportdokumenten, dem geltendem Zollrecht sowie mit teils immer kurzfristigeren Bestellungen bei gleichzeitig zu gewährleistender taggenauer Abholung und Lieferung. Die Karwendel Gruppe

unterhält dafür große, moderne Lagerflächen (Kühlflächen).

Weltweit wird viel Frischkäse konsumiert; Karwendel hat nun auch vegane Produkte im Angebot, die stark im Kommen sind und sich bereits sehr erfolgreich im Markt etablieren. Die höchsten Durchsätze im Versand verzeichnet man traditionell an Ostern, zu Pandemiezeiten waren die Absätze und das Versandaufkommen ganz besonders hoch. Lieferungen gehen sowohl an den Großhandel als auch direkt an Handelsketten, was teils sehr kurze Lieferfristen sowie aufwändige Anpassungen in den Versanddokumenten erfordert.

### Hoher Digitalisierungsgrad

So traditionell Karwendel ist – was die Unternehmensabläufe betrifft, möchte man technologisch auf dem neuesten Stand sein. Im Zuge dessen hat das Unternehmen auch schon frühzeitig von EVA6 im Jahr 2021 auf das moderne EVA7 System umgestellt. Es bietet erweiterte Funktionen für noch reibungslosere Versandprozesse, die kaum mehr Fehler zulassen. Zudem ist das EVA7 System enorm schnell und ausfallsicher und noch flexibler als die Vorgängerversion; individuelle Kundenanforderungen, z.B. an die Ausführung der Versand- und Exportdokumente, lassen sich mit geringem Aufwand realisieren.

### Fehlerfreie Abläufe für komplexe Anforderungen

Da sich der Versand bei Karwendel angesichts beeindruckender Kundenzahlen mit entsprechend hohen wie unterschiedlichen Anforderungen relativ komplex und aufwendig gestaltet, muss sein Versandsystem ebenso schnell wie flexibel auf Veränderungen und Neuerungen reagieren. Neben Großhandel und Handelsketten wird auch ein Großteil des europäischen Auslands sowie Drittländer beliefert, und so braucht es unterschiedlichste Ver-



Abb. 1: Am Standort Buchloe im Allgäu produziert das Familienunternehmen Karwendel-Werke Huber seine Quark- und Frischkäsespezialitäten.

© Karwendel



■ **Abb. 2:** Der Versand und Export der Frischkäse- und Quarkspezialitäten von Karwendel erfordert besonders schnelle, sichere Abläufe.

sanddokumente mit teils spezifischen Features wie Erweiterungen in Textfeldern oder zusätzlichen Feldern im CMR-Frachtbrief, aber auch Dokumente für Sonderfälle, die besonders sorgfältig zu bearbeiten sind. Sollen bestimmte Termine gesondert eingetragen oder manche CMRs erst am Verladetag gedruckt werden, lässt sich das mit EVA7 komfortabel erledigen.

Üblicherweise werden Export- und Versanddokumente (also CMR, Ursprungszeugnisse, Präferenznachweise, etc.) bei Karwendel bereits einige Tage vor Versand gedruckt. Durch die enge Verzahnung mit SAP bietet EVA7 die Möglichkeit, diese Dokumente erst am Verladetag selbst und mit aktuellem Datum zu erstellen. EVA7 erlaubt zudem die Hinterlegung einer hohen Zahl an individuellen Stammdaten, was ständige manuelle Eintragungen unnötig macht, Fehler vermeiden hilft und zu reibungsloseren Abläufen führt.

### Systemumstellung bei laufendem Betrieb

„Wir hatten anfangs natürlich Sorge, ob die Umstellung auf EVA7 zu Problemen führt. Da wir in diesem Prozess aber von Anton bestens betreut wurden, gelang dieser Wechsel fast fließend. Bereits im Vorfeld waren sämtliche Anforderungen genau abgestimmt, wir hatten anschließend in jeder Projektphase, wenn nötig, immer direkten Kontakt zu Anton und seinen Projektleitern, ohne umständliche ‚Ticket‘-Verfahren. Das war für uns extrem wichtig, da unsere Produkte

naturgemäß keine langen Versand- oder Exportwartezeiten tolerieren. Im Ergebnis erfolgte die Umstellung unkompliziert und völlig problemfrei“, erklärt Wolfgang Steckenleiter, Leiter der IT-Infrastruktur bei Karwendel. „Das EVA7 System bietet sehr viele Funktionen, Fehler werden damit kaum noch zugelassen. Wir nutzen das hohe Potenzial dieses Systems gut aus.“

### Exportprozesse optimal digitalisiert

Karwendel-Exporte innerhalb Europas sowie in Drittländer wie Ukraine, Schweiz oder Kosovo erfordern besondere Aufmerksamkeit hinsichtlich Veterinärbestimmungen, Gesundheitszeugnissen und entsprechend korrekte Zolldokumente; hier treten die Karwendel-Werke als Ausführer wie direkte Vertreter auf. Der Export ist teils besonders herausfordernd. Je nachdem in welches Land geliefert wird, existieren unterschiedliche Bestimmungen, die sich häufig ändern und die es unbedingt zu beachten gilt. Auch individuellen Kundenanforderungen an die Liefer- und Exportdokumente gilt es zu entsprechen, gleichzeitig werden kundenseitig sehr pünktliche Verladungen erwartet. Um dies zu erfüllen, müssen die Exportdokumente jederzeit absolut korrekt und stets auf dem neuesten Stand sein - was bei Karwendel mithilfe von EVA7 zuverlässig gelingt.

Sachbearbeiterin Sabrina Klimek ergänzt: „Derzeit ist die Ukraine ein Sonderfall, wo die Korrektheit der Dokumente besonders stark geprüft wird. Wir machen hier die

Zollanmeldung für einen deutschen Kunden, sind also direkter Ausführer in diesem Fall. Mit EVA erstellen wir dafür schnell und problemlos korrekte Dokumente. Unser Kunde, für den wir hier die Zollabwicklung erledigen, schätzt diesen Service sehr“.

### Kundenzufriedenheit zählt

Kundenseitig und gerade auch bei Neukunden sind oft sehr kurzfristige Bestellungen zu bewältigen und diverse Änderungen oder Ergänzungen in den Versand- und Exportdokumenten gefragt, was sich durch die hohe Flexibilität des EVA Systems und mittels der gut erreichbaren Anton Experten-Hotline ebenfalls reibungslos bewältigen lässt.

„Wir nutzen bereits seit 2005 das EVA-Versandssystem von Anton und hatten bis dato nie Probleme damit. Ganz im Gegenteil: Von der Zuverlässigkeit, hohen Funktionalität und dem Bedienkomfort haben wir enorm profitiert. Benötigen wir dennoch einmal Unterstützung, bietet Antons Experten-Hotline umgehend kompetent Hilfe. Im Fall der Fälle erhalten wir innerhalb weniger Stunden Antwort und Information, ebenso bei Umstellungen oder einem Releasewechsel. Das Anton-Team steht bei Bedarf immer zur Verfügung – ein wirklich ganz hervorragender Kundenservice“, so Wolfgang Steckenleiter und Sabrina Klimek übereinstimmend.

Da Kundenzufriedenheit bei Karwendel höchsten Stellenwert besitzt, sind Flexibilität und Serviceorientierung zentral, zumal in einem Wettbewerb, in dem, neben hervorragender Produktqualität, vor allem auch schnelle Reaktionen, kurze Lieferzeiten und hohe Zuverlässigkeit zählen. Für die Zukunft rechnet Karwendel daher mit weiter steigenden Versandaufkommen, dem das Unternehmen gelassen entgegenseht, ausgerüstet mit dem EVA-System von Anton.

#### Kontakt:

**Anton Software GmbH**

Göttingen

Dr. Manfred Steins

Tel.: +49 551/50663-0

m.steins@anton.biz

www.anton.biz



## Partner für Sicherheit in der Lebensmittel-industrie

### Food Defense IT-Sicherheit Seminare

Food Defense Beratung

RED-Attack  
Angriffssimulationen

Betriebsbegehungen  
aus Sicht eines Angreifers

Konzepte zum Gebäude-  
und Perimeterschutz

IT-Sicherheit  
Penetrationstests und  
Schwachstellenanalysen

Seminare und Workshops

**CLAUDIA DE JONG**  
UNTERNEHMENSBERATUNG

#### Besucheradresse:

Gartenstraße 14

49356 Diepholz

+49 5441 5949927

info@dejong.consulting

www.dejong.consulting