

6 Tipps für die IT-basierte Zusammenarbeit mit Speditionen und KEP-Diensten

Transportdienstleister erfolgreich in Prozesse und Systemlandschaften integrieren – auch international



Inhaltsverzeichnis

1.	Executive Summary	03
2.	Vorteile der Kollaboration mit Dienstleistern	04
3.	Wege der IT-basierten Zusammenarbeit mit Speditionen und KEP-Diensten	06
3.1	Nutzung von IT-Lösungen der Transportdienstleister	06
3.2	Einzelintegration von KEP-Diensten und Speditionen	08
3.3	Integration über Integrationsplattformen	09
4.	Herausforderungen bei der IT-Anbindung von Transportdienstleistern	10
4.1	Abstimmung	10
4.2	Label	11
4.3	EDI-Format	11
4.4	Ladelisten-Format	11
4.5	Hardware	12
5.	Making international simpler: Speditionen und KEP-Dienste international anbinden	13
6.	Checkliste: Lohnt sich die Integration der eigenen Transportdienstleister?	14
7.	Sechs Tipps zur IT-basierten Zusammenarbeit	15
7.1	Abstimmungsaufwand nicht unterschätzen	15
7.2	Das Rationalisierungspotenzial voll nutzen	15
7.3	Bestätigung des Gelangens einfach gemacht	15
7.4	Datenqualität überwachen	16
7.5	Flexibel bleiben	16
7.6	Internationale Besonderheiten beachten	16
8.	Definition White Paper	17
8.	Über AEB, Impressum	17

1. Executive Summary

Der Begriff „Digitalisierung“ macht Karriere. War es anfangs vor allem ein Kommunikationshype, der die Wirtschaft in den Industrieländern bewegte, machen inzwischen immer mehr Unternehmen praktische Erfahrungen mit digitalen Geschäftsmodellen und der Digitalisierung bestehender Wertschöpfungsketten. Auch die Logistik wird von der Digitalisierung erfasst. Die Vorteile der Synchronisierung einer Supply Chain über Unternehmensgrenzen hinweg sind verlockend.

Doch für viele Unternehmen gilt es, zunächst den ersten Schritt zu machen und das benachbarte Glied der Transportkette an die eigene IT anzubinden. Das sind in der Regel Speditionen oder Kurier-, Express- Paketdienste (KEP-Dienste).

Der Nutzen ist auch hier offensichtlich. Automatisierung von bisher manuellen oder teilmanuellen Prozessen in der Versandabwicklung, eine verbesserte Transparenz und eine höhere Lieferqualität durch den Aufbau von transportbezogenen Key Performance Indicators (KPI) stehen für viele Unternehmen im Vordergrund. Auch andere Digitalisierungseffekte sind erreichbar.

Dem gegenüber steht ein nicht unerheblicher IT-Aufwand bei der Integration von Transportpartnern. Dieser wird verursacht durch die heterogenen IT-Landschaften bei den Carriern und die hohe Änderungshäufigkeit bei den diesen angebotenen Schnittstellen. Außerdem arbeitet ein Verlader/Versender nicht nur mit einem Unternehmen zusammen. Der Aufwand lässt sich jedoch durch die Zusammenarbeit mit IT-Dienstleistern reduzieren, die Integrationsplattformen anbieten. Der IT-Dienstleister integriert über eine Schnittstelle das Industrie- und Handelsunternehmen in seine Plattform, an die wiederum die IT-Systeme der Speditionen und KEP-Dienste angebunden sind.

Dieses White Paper gibt einen Überblick über die Vor- und Nachteile verschiedener Verfahren zur IT-basierten Zusammenarbeit mit Transportdienstleistern und macht auf Herausforderungen und Stolpersteine aufmerksam. Kernpunkt sind sechs nutzwertige Tipps aus der Themenwelt der „Carrier Integration“.

2. Vorteile der Kollaboration mit Dienstleistern

Ist die Transportlogistik eine leicht austauschbare Dienstleistung – oder ist sie als Teil des Serviceangebotes rund um das Produkt ein strategischer Erfolgsfaktor? An dieser Frage scheiden sich insbesondere in den produzierenden Unternehmen die Geister. Je nach Antwort unterscheidet sich die Transportstrategie.

Wird die Transportdienstleistung eher als austauschbar wahrgenommen, steht vor allem die Optimierung des Transportpreises im Vordergrund. Häufiger Austausch der Transportpartner und eine Ausrichtung am Spotmarkt sind Merkmale dieser Strategie.

Der Austausch zwischen den verladenden Unternehmen und den (wechselnden) Transportpartnern wird von den klassischen Medien Telefon, E-Mail (teilweise sogar Fax) dominiert – aber auch Frachtenbörsen oder Vergabeplattformen im Internet spielen mittlerweile eine wichtige Rolle. Allerdings wählt nur eine Minderheit der Verlager ihre Speditionen und KEP-Dienste ausschließlich nach Tages- oder Projektpreisen aus und betreibt somit intensives Carrier-Hopping.

Als Alternative wird die gegenteilige Strategie – enge Kollaboration zwischen Verladern und Transportdienstleistern – intensiv in der Fachwelt diskutiert. Dafür gibt es gute Gründe: Das Kostensenkungspotenzial durch ständiges Neuverhandeln des Transportpreises gilt als weitgehend ausgereizt. Wer dennoch Kosten in der Transportlogistik sparen will, muss sich die Transportprozesse anschauen – und zwar entlang der gesamten Kette. Das geht nur mit dem Dienstleister gemeinsam.

Im November 2015 gründete der Bundesverband Materialfluss, Einkauf und Logistik (BME) deshalb einen Arbeitskreis Collaboration, in dem Verlager und Spediteure über gemeinsame Maßnahmen zur Effizienzsteigerung beraten. Auf der Tagesordnung stehen dabei Themen wie Verminderung von Standzeiten, Lockerung von Laufzeitrestriktionen, Früh- und Festbuchungen sowie effizientes Pricing. Ergebnisse des Arbeitskreises liegen noch nicht vor, aber der BME setzt große Hoffnung auf die Digitalisierung der Transportabwicklung. Die Kommunikation mit den Logistikpartnern müsse automatisiert und damit harmonisiert werden. Doch nicht nur aus Kostensicht erscheint eine Kollaboration zwischen Verladern und ihren Transportdienstleistern

vorteilhaft. Je höher der strategische Wert des Transportes für ein produzierendes Unternehmen, desto wahrscheinlicher ist es, dass eine auf Dauer und Nachhaltigkeit ausgelegte Zusammenarbeit mit den Dienstleistern zum Erfolg führt. In Branchen, in denen die Sicherstellung der Lieferqualität oder Supply-Chain-Transparenz hochrangige Ziele sind, haben sich Formen der engen Zusammenarbeit und Vernetzung der Industrie mit ihren Transportpartnern längst etabliert. Als Benchmark gilt vielfach die Automobilindustrie.

In ihrem Kongressband zum 31. Deutschen Logistikkongress veröffentlichte die Bundesvereinigung Logistik (BVL) eine Liste mit wesentlichen Vorteilen der Kollaboration zwischen Verladern und Logistikdienstleistern:

- **Niedrigere Komplexitätskosten:**

Darunter sind Kosten zu verstehen, die aus einer Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Speditionen und KEP-Diensten in verschiedenen Transportarten mit unterschiedlichen Servicevereinbarungen entstehen. Im schlimmsten Fall trifft eine Vielzahl von eingesetzten Transportpartnern auf eine dezentrale Transportorganisation des Verladers. Folge von Komplexität sind laut BVL Redundanzen, Risikosteigerungen, Bestandserhöhungen, hoher Administrationsaufwand und Steuerungskosten, Intransparenz und hohe Transportkosten – zum Beispiel durch Sonderfahrten.

- **Geringere Transport- und Bestandskosten:**

Durch Planbarkeit und Transparenz kann die Auslastung von Transportmitteln verbessert werden. Gleichzeitig lassen sich Sicherheitsbestände entlang der Lieferkette reduzieren.

- **Gemeinsame Daten führen zu besseren Key Performance Indicators (KPI):**

Aufgrund von gemeinsam entwickelten Prozessen und dem automatisierten Tausch von Daten können Dienstleister und Verlager gemeinsam KPIs definieren, die Schwachstellen im Transportprozess aufzeigen.

- **Schnellere, sichere Lieferketten:**

Ineinandergreifende Prozesse ersetzen Bruchstellen zwischen den Unternehmen. Das gilt nicht nur für physische Prozesse, wie zum Beispiel Check-in eintreffender Lkw oder Be- und Entladung sondern insbesondere auch administrative Prozesse. Die BVL schlägt die Nutzungen von IT-Plattformen vor, die alle am Transport beteiligten Unternehmen integrieren.

- **Schnelle und qualifizierte Reaktion auf Änderungen:**

„Durch den Austausch von Informationen und Wissen können Auswirkungen von Änderungen schneller identifiziert und Lösungen gefunden werden“, schreibt die BVL.

- **Erschließung von Innovationspotenzial:**

Während sich viele Firmen bereits unternehmensintern weitgehend optimiert haben, bleibt in der unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit Spielraum für innovative Ideen. In einer engen, partnerschaftlichen Zusammenarbeit können neue Ideen ganzheitlich bewertet und stringent umgesetzt werden.

So vorteilhaft auch eine Kollaborations-Strategie ist – sie hat auch ihre Grenzen. Eine Prozess- oder IT-Integration mit einem Transportpartner darf sich nicht zu einem ernsthaften Hindernis für einen Dienstleisterwechsel auswachsen, wenn dieser aufgrund von preislichen, qualitativen oder anderen Gründen notwendig erscheint.

Fazit: Kollaboration mit den Transportdienstleistern eröffnet der verladenden Wirtschaft eine Vielzahl von Optimierungsmöglichkeiten. Natürlich profitieren auch die Dienstleister: Sie werden nicht nur auf einen Transportpreis reduziert, sondern können sich über das Mitwirken an Prozessoptimierungen als langfristiger Partner etablieren. Schlüsselfaktoren für eine erfolgreiche Kollaboration sind der Wille zu einer langfristigen und nachhaltigen Zusammenarbeit sowie die Fähigkeit, physische und IT-Prozesse zu harmonisieren. An die Grenzen stößt die Kollaboration aus Sicht von Industrie- und Handelsunternehmen dort, wo sich zu starke Abhängigkeiten von einzelnen Dienstleistern herausbilden.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist, dass sich eine Kollaboration selten auf Anhieb bildet, sondern durch längere vertrauensvolle Zusammenarbeit wächst und auf neue Gebiete ausweitet. Ein guter Anfang einer strategisch angelegten Zusammenarbeit ist die Ernte von „low hanging fruits“, wie sie durch eine Verknüpfung von IT-Systemen möglich wird.

3. Wege der IT-basierten Zusammenarbeit mit Speditionen und KEP-Diensten

Zwei Faktoren sind entscheidend für den Erfolg einer Kollaboration mit Transportpartnern. Zum einen der Kollaborations-Wille. Er ist gekennzeichnet durch die Bereitschaft, mit dem Dienstleister „auf Augenhöhe“ zusammenzuarbeiten, um die gemeinsame Prozesskette zu optimieren und die dafür erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen.

Der zweite Faktor ist ebenso wichtig: Eine leistungsfähige IT-Anbindung zwischen dem Verlager und Dienstleister.

Dies ist die Grundvoraussetzung für eine rationale Transportabwicklung. Außerdem können nur so gemeinsame Daten und KPI generiert werden, die zur Optimierung des physischen Transportprozesses unerlässlich sind.

Die IT-Anbindung ist alles andere als trivial. Es gibt aus

Sicht von Industrie- und Handelsunternehmen grundsätzlich drei Möglichkeiten der Anbindung:

- **Die Nutzung der Softwaresysteme der Transportdienstleister**
- **Die Einzelintegration von KEP-Dienstleistern und Spediteuren in das eigene ERP oder WMS**
- **Die Integration über die Plattform eines IT-Dienstleisters**

Jede dieser Varianten hat ihre Chancen und Herausforderungen.

3.1 Nutzung von IT-Lösungen der Transportdienstleister

Es ist keine neue Entwicklung, dass Speditionen und KEP-Dienste den Versandabteilungen ihrer Kunden Front-Ends ihrer eigenen Systeme zur Verfügung stellen. Insbesondere die industrialisiert arbeitende Paketdienstbranche fand es bereits in den 90er Jahren lästig und teuer, die Aufträge ihrer Kunden in analoger Form – typischerweise als Fax – entgegenzunehmen und entwickelte entsprechende Lösungen. Stückgutspediteure mit einer entwickelten IT-Landschaft zogen teilweise nach.

Die Funktionalitäten differieren je nach Transportdienstleister, aber im Kern wird folgendes angeboten:

- **Im einfachsten Fall gibt ein Mitarbeiter des Verladers die Auftrags- und Sendungsdaten an einem Terminal in das System des Carriers ein. Alternativ werden die Daten über eine Schnittstelle aus dem Versandsystem übergeben.**
- **Über einen vom Carrier zur Verfügung gestellten Drucker kann der Versandmitarbeiter des Verladers die erforderlichen Transportlabel und Frachtpapiere ausdrucken.**
- **Unter Bezugnahme auf die jeweilige Sendungsnummer kann der Verlager Tracking-Informationen im System des Carriers anfragen.**

- **In einigen Fällen stellen die Carrier auf der Basis der Sendungsdaten kleinere Reports bereit, zum Beispiel zu Laufzeiten**

Der Vorteil dieser Variante ist, dass die Verlager bis auf die Arbeiten an eventuellen Schnittstellen keine eigenen Investitionen in ihre IT tätigen müssen. Dem steht eine Reihe von Nachteilen gegenüber. Da kaum ein Unternehmen mit nur einem Transportdienstleister zusammenarbeitet, müssen die Mitarbeiter im Versand verschiedene Systeme bedienen. Teilweise ist sogar eine separate Hardware notwendig – beispielsweise bei den Labeldruckern. Werden mehrere Transportpartner genutzt, verlieren die aus den jeweiligen Systemen generierten Reports an Wert für eine unternehmensumfassende Auswertung. Sie müssen erst verdichtet oder zumindest vergleichbar gemacht werden – was angesichts der unterschiedlichen Definition von Transportereignissen der Dienstleister praktisch unmöglich ist.

Tipp: Bei einer Kommunikation über Schnittstellen sollten die Mitarbeiter des Verladers frühzeitig klären, ob die vom Transportpartner angebotene Schnittstelle „one way“ ist oder einen echten Datenaustausch zulässt.

Bei One-Way-Schnittstellen können die im Carrier-System generierten Tracking-Nummern nicht zurück in das führende ERP-System übertragen werden. Somit müssen zum Beispiel Mitarbeiter des Vertriebs in der Logistik Tracking-Nummern erfragen oder die entsprechenden Carrier-Systeme bedienen.

Fazit: Insgesamt eignen sich die von den Speditionen und KEP-Diensten angebotenen IT-Lösungen im Regelfall nicht zu einer echten IT-Integration. Sie bieten sich für Unternehmen mit relativ geringem Sendungsvolumen an, die pro Sendungsart mit einem Carrier fest zusammenarbeiten und nicht viele Informationen zur Steuerung der Transportlogistik brauchen. Kollaborations-Vorhaben lassen sich auf dieser Basis normalerweise nicht aufsetzen.



Einzelintegration von KEP-Diensten und Speditionen

3.2 Einzelintegration von KEP-Diensten und Speditionen

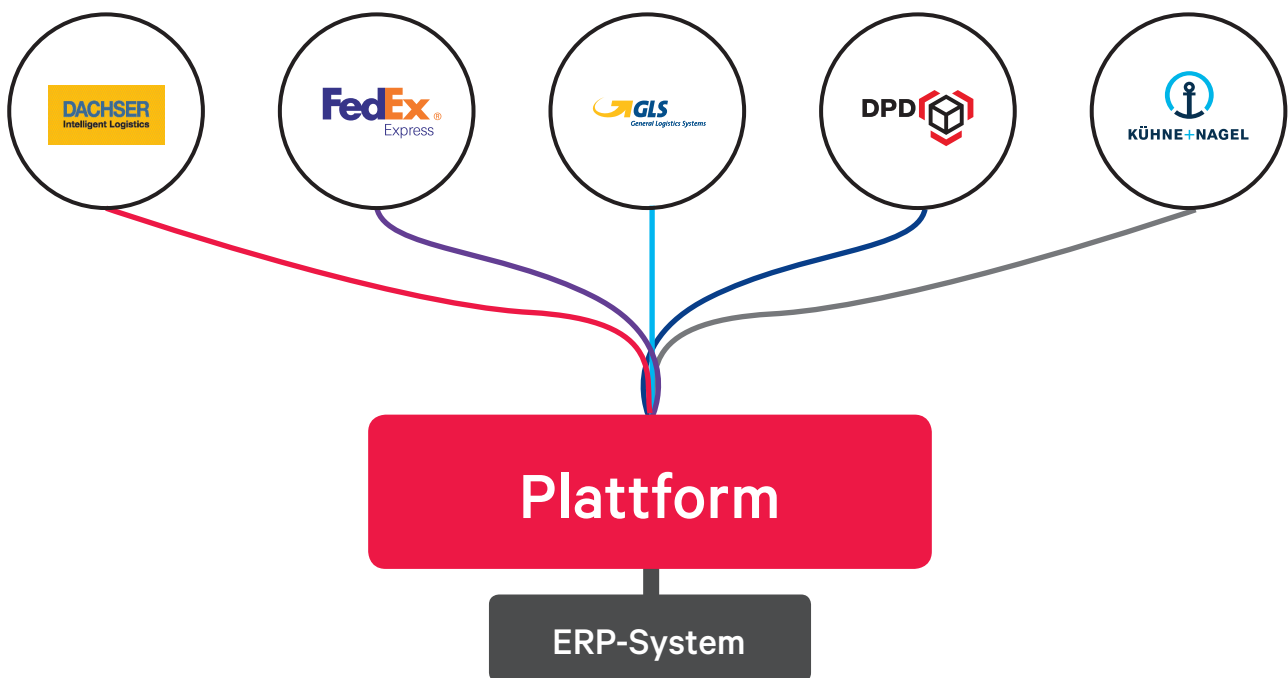
Unternehmen, die in ihren Logistikprozessen nach Automation und Durchgängigkeit streben, kommen um eine echte Systemintegration mit ihren Transportdienstleistern nicht herum. Die gute Nachricht: Sowohl ERP- als auch Logistiksysteme bieten Unternehmen aus Industrie und Handel grundsätzlich die Möglichkeit, ihre Transportdienstleister anzubinden. Das klappt heute bereits gut – wenn man nur mit einem Dienstleister zusammenarbeitet.

Auf dem Papier sieht alles ganz einfach aus: Schnittstelle programmieren, mit dem Transportpartner abstimmen und der Datenaustausch steht. In der Praxis ist die Einzelintegration jedoch deutlich komplexer. Das liegt unter anderem daran, dass kaum ein größeres Industrie- oder Handelsunternehmen mit nur einem Dienstleister zusammenarbeitet. Da die IT-Landschaft bei den Dienstleistern alles andere als einheitlich ist, ist pro Dienstleister eine Schnittstelle nötig – mindestens.

Sogar große Transportmarken verfügen nicht europaweit über eine homogene Systemlandschaft. Grund dafür ist oft,

dass sie nationale Dienstleister übernommen und in ihre Organisation integriert haben – wobei die Vereinheitlichung der Systemlandschaft nicht immer Schritt halten konnte. Es kann durchaus passieren, dass man bei einer europaweiten Zusammenarbeit mit einem Dienstleister vier oder mehr Schnittstellen bedienen muss. Mit einem Einmalaufwand ist es übrigens nicht getan: Bei den nicht gerade seltenen Änderungen von Datenfeldern oder anderen Parametern durch die Speditionen und KEP-Dienste sind auch Anpassungen in den eigenen Systemen nötig. Bei einem Dienstleisterwechsel ist der Aufwand ebenfalls hoch.

Fazit: Für die Einzelintegration sprechen die Kollaborations-Fähigkeit und die Unabhängigkeit gegenüber dritten Parteien. Die Leistungsfähigkeit der Integrationslösung liegt in der Hand der eigenen IT-Abteilung und den IT-Experten des Dienstleisters.



Integration über Integrationsplattformen

3.3 Integration über Integrationsplattformen

Der relativ hohe IT-Aufwand für Einzelintegration von Transportdienstleistern hat den Bedarf an einer neuen Dienstleistungsform geweckt. IT-Dienstleister bieten die Integration von Carriern „von der Stange“ an – als Teil einer Softwarelösung oder als Integrationsplattform. Der Verlader verbindet beispielweise sein ERP-System über eine Schnittstelle mit einer solchen Plattform. Die Plattform ist wiederum über abgestimmte Schnittstellen mit den Systemen der Carrier verbunden. Die Einrichtung und die Wartung der Schnittstellen zu diesen Speditionen und KEP-Diensten erledigt der IT-Dienstleister. Die Plattformen werden in der Regel nicht beim Verlader, sondern beim Dienstleister gehostet. Es lohnt sich deshalb genau hinzuschauen, welches Performancelevel der Dienstleister anbietet und welche Vorkehrungen in Sachen Datensicherheit und Datenschutz es gibt. Und natürlich ist genau zu klären, welche Funktionalitäten (Übermittlung von Auftragsdaten, Label- und Dokumentendruck, Übermittlung von Tracking-Daten, Reporting, automatisierte Frachtabrechnung) der IT-Dienstleister unterstützt.

Die Vorteile: Dieses Verfahren entlastet die eigene IT-Abteilung deutlich. Auch der Wechsel eines Transportpartners verursacht deutlich weniger Aufwand – jedenfalls wenn der neue schon an die Plattform angebunden ist. Ansonsten bieten die Betreiber von Integrationsplattformen die Anbindung neuer Transportdienstleister als Service an.

Die Nachteile: Die bei einer Einzelintegration vorhandene Unabhängigkeit von Dritten geht partiell verloren. Performanceprobleme beim IT-Dienstleister können die Verbindung zum Transportpartner beeinträchtigen.

Fazit: Entscheidungskriterien im Vergleich zur Einzelintegration sind die Total Cost of Ownership und die Expertise der eigenen IT-Abteilung in Sachen der IT-Integration. Ein umfangreicher „Dienstleisterzoo“ und eine heterogene Systemlandschaft im eigenen Unternehmen sprechen klar für eine Plattformlösung.

4. Herausforderungen bei der IT-Anbindung von Transportdienstleistern

4.1 Abstimmung

Transportdienstleister werben gern mit ihrer Flexibilität. Doch wenn es um ihre Schnittstellen geht, hat diese Flexibilität meist enge Grenzen – zumindest was KEP-Dienste und Stückgutspediteure betrifft. Dafür gibt es eine gute Erklärung: KEP- und Stückgutdienstleister arbeiten industrialisiert für viele Kunden gleichzeitig – das wäre mit einem „Zoo“ aus Schnittstellen und Systemen nicht zu bewerkstelligen. Wer diese Transportpartner integrieren will, muss sich mit ihnen im Vorfeld über Datenformate und

Schnittstellen verständigen. Erst wenn die Ziele und Grundzüge der Integration zwischen Dienstleister und Auftraggeber geklärt sind, hat der Transportpartner genügend Planungssicherheit für seine Arbeit. Bevor die Schnittstelle zum Carrier in Betrieb gehen kann, muss sie durch die IT-Fachleute des Carriers abgenommen und freigegeben werden. Wird eine Plattform-Lösung genutzt, erledigt das der IT-Dienstleister in Zusammenarbeit mit dem Transportdienstleister.

Product name and current name: EXPRESS 12:00

Logo, either divisional or generic: TDT

Code of origin Service Area Code: CGN

Sender address (not necessarily return address) plus logo (opt.): From Customer & Company, Contact Center XXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 53113 Bonn, GERMANY

Destination address. Town, zip code, country in bigger font: To ReiveCalls, Inc., 1904 Third Ave, Suite 635, Seattle WA 98155, USA

Receiver contact information may be moved here from address block: attention Mr Hills (s.hills@recalls.com), ph. 0206 920 9765

Outbound sort, 1 char + 3 num. Usage decides origin: A 101

Max 4-digit inbound sort code on destination postcode level: US-SEA-PUD

3-char field to indicate time-of-day for delivery, if applicable: X3

destination Country Code Srv Area Code and Facility Code: EPU

Day: 31

Time: X12

internal service codes, in reverse video: Account No. ATD12318901234, Ref code 234-234NH-1/34

Pick up date: 2008-12-31

Package/ Shipment Weight: 5.5 / 33.8 kg

Place: 3/9

Shipment-related information: (Export Compliance Diversionary clause, SED, etc)

Piece counter & numer of pieces in shipment: 3/9

Content description and declarations where required or desired (based on origin/destination and type of content): Content: Hydraulic valves made from Belgian chocolate

Piece weight in kg or lbs plus calendar date: WAYBILL 12 3456 7890

shipment ID-Code 39 barcode and plain text: Customers Segment (Barcodes, graphics, plain text, 2D codes etc.)

2D Code with customer's transport order: [2D Barcode]

Space for customer information (free format): [Free format area]

Quelle: DHL

4.2 Label

Für Laien mag das Transportlabel ein unwichtiges Detail sein. Dem ist aber nicht so: Das Label ist die Brücke zwischen der physischen Sendung und den Systemen von Transportdienstleister, Versender und Empfänger. Für Layout und Inhalt der Label haben die Speditionen und KEP-Dienste strenge Regeln, und die Label haben zudem eine hohe Komplexität. Und: Die Anforderungen an das Label ändern sich häufig. Für Versender ist wichtig: Ein großes Sendungsvolumen stellt hohe Anforderungen an die Performance des Labeldrucks. Wenn die Mitarbeiter am

Packplatz mehrere Sekunden auf ein Label warten müssen, drückt das die Produktivität. Dieses Thema sollte beim IT-Dienstleister unbedingt thematisiert werden. Es gibt spezielle Logiken, die den Routing-Code festlegen. Der Routing-Code definiert, welchen Weg die Sendung durch das Netzwerk des Transportdienstleisters nimmt. Änderungen sind somit keine Seltenheit. Last but not least: Es gibt eine breite Vielfalt an unterschiedlichen Barcodes, die auf ein Label aufgebracht werden. „One size fits all“ – in der Welt der Transportlabel trifft das jedenfalls nicht zu.

4.3 EDI-Format

EDI steht für Electronic Data Interchange. Das EDI-Format ist die gemeinsame Sprache, in der die IT-Systeme der Versender, Transportpartner und Empfänger Nachrichten austauschen. Nachrichten können beispielsweise der Transportauftrag, die Auftragsbestätigung oder Sendungsinformationen sein. Zu der Arbeit an den EDI-Formaten ist Expertenwissen nötig, denn die Formate haben eine hohe Komplexität. Beispiel: Ein Auftrag an einen KEP-Dienst muss nicht nur die Destination und die Zahl der Packstücke enthalten, sondern auch Informationen zu den gewünschten Services und Zusatzleistungen. Das EDI-For-

mat muss bei einigen Dienstleistern beispielsweise den Unterschied zwischen einer Next-Day-Zustellung, einer Next-Day-Zustellung bis 10 Uhr oder bis 8 Uhr hergeben. Werden an dieser Stelle bei der Integration Fehler gemacht, wirkt sich das unmittelbar auf die Performance gegenüber den Kunden aus.

Um das zu vermeiden, sind vor der Inbetriebnahme umfangreiche Tests und letztlich eine Freigabe durch den Carrier erforderlich. Auch für das EDI-Format gilt: Es gibt zahlreiche Transportdienstleister- und länderspezifische Eigenheiten.

4.4 Ladelisten-Format

Das Ladelistenformat – oder Cargo Manifest – erfordert ebenfalls spezifische Vorgaben durch Speditionen und KEP-Dienste. Die Anforderungen variieren in Abhängigkeit zum Logistikprozess. Ein Versand in ein Drittland kann eine andere Variante des Ladelisten-Format erfordern. Gleiches

gilt, wenn Fracht- und Paketservices beim gleichen Dienstleister beauftragt werden. Fachliche Anforderungen – zum Beispiel bei der Verzollung – erfordern weitere spezifische Dokumente, zum Beispiel die TNT Customs Copy.

4.5 Hardware

Die hohen Anforderungen der Speditionen und KEP-Dienste an die Qualität der Versandetiketten haben auch Auswirkungen auf die zu verwendende Hardware. Die Label können komplexe Elemente wie beispielsweise Grafiken, inverse Felder oder (2D-)Barcodes enthalten. Fehlerhafte Labels verhindern die termingenaue Beförderung, und das Nachlabeln im Depot durch den Transportpartner kann mit Zusatzkosten verbunden sein. Da nicht jeder Drucker in der Lage ist, Labelinhalte qualitativ hochwertig und passgenau zu drucken, müssen die Thermodruckermodelle vorab auf ihre Eignung überprüft werden.

Entscheidenden Einfluss auf die Labelqualität hat das verwendete Etikettenpapier. Um den Anforderungen der

Transportdienstleister (besonders an Barcodes) gerecht zu werden, haben sich in der Praxis bei Verwendung von Thermodruckern folgende Papiersorten bewährt:

- **Thermodirekt-Druck: Qualität „Top coated“,**
- **Thermotransfer-Druck: Qualität „Fasson MC Prime coat“ oder „Herma Extra coat“.**

Die Größe der Etiketten muss mindestens 4x6 Zoll betragen. Und ein weiterer Tipp: Die Transportdienstleister machen Vorgaben, in welcher Auflösung das Label ausgedruckt werden kann. Die gewählten Thermodrucker sollten diese Anforderungen abbilden können.

5. Making international simpler: Speditionen und KEP-Dienste international anbinden

Es ist der Wunschtraum vieler Logistik- und IT-Leiter: Pro Sendungsart europaweit mit einem Transportdienstleister zusammenarbeiten, um sich Prozess- und Systemvielfalt in der Versandabwicklung zu ersparen. Doch dieser Wunsch geht nur selten in Erfüllung. Nicht nur weil Speditionen und KEP-Dienste in den einzelnen Regionen eine unterschiedlich gute Performance abliefern, und es „den“ europaweit preisgünstigsten Transporteur ebenfalls nicht gibt. Sondern auch, weil der Grundsatz „Ein Carrier – ein System“ selten so stimmt.

Im Gegenteil: Von wenigen Ausnahmen abgesehen arbeiten die Transportdienstleister zwar mit einem einheitlichen Markenauftritt, aber einer heterogenen IT-Landschaft. Lediglich einzelne Expressdienste (Integrators) verfügen über eine europaweit einheitliche IT. Die ansonsten vorherrschende Heterogenität bei den Systemen hat mehrere Gründe. Im Stückgutmarkt ist es nicht unüblich, die Gebiete außerhalb der eigenen Kernregionen mit Partnerunternehmen abzudecken, die oft mit anderen IT-Systemen arbeiten. Sowohl im Stückgut – als auch im KEP-Markt haben sich zudem einige Anbieter international aufgestellt, in dem sie gute nationale Anbieter gekauft und in ihr Netz integriert haben. Wegen der hohen Wachstumsgeschwindigkeit und der Komplexität von IT-Integrationsprojekten wurde den

Landesgesellschaften dabei oft ihr nationales IT-System belassen. Last but not least: Nicht nur die IT-Systeme der Logistikdienstleister sind heterogen, sondern auch ihr Leistungsportfolio. Transportprodukte, die in Deutschland gang und gäbe sind, werden beispielsweise in Italien nicht angeboten, weil sie dort von den nationalen Verladern nicht nachgefragt werden.

Für Industrie- und Handelsunternehmen folgt daraus: Wer europaweit einen Paketdienst anbinden will, muss auch dann fünf oder mehr Integrationsprojekte stemmen wenn die eigene IT international harmonisiert ist. Das wird vor allem dann aufwändig, wenn die IT-Abteilung zentralisiert ist und mit verschiedenen Ansprechpartnern beim Transportpartner in Europa Schnittstellen abstimmen muss. Gerade bei einer internationalen Integration hat die Anbindung über die Plattform eines IT-Dienstleisters klare Vorteile.

Weniger Kopfzerbrechen bereitet das Sprachenproblem. Wenn das System des IT-Dienstleisters über eine Plug-in-Lösung (siehe Abschnitt 3.4) direkt in das ERP-System der Landesgesellschaft des Verladers integriert wird, können die Mitarbeiter in ihrer gewohnten Systemumgebung und in ihrer Landessprache arbeiten.

6. Checkliste: Lohnt sich die Integration der eigenen Transportdienstleister?

Die IT-Anbindung an Transportdienstleister muss wie alle IT-Projekte einer individuellen Kosten-Nutzen-Betrachtung unterzogen werden. Folgende Checkliste gibt einen ersten

Überblick darüber, ob eine Integration in ihrem Unternehmen Nutzenpotenzial hat. Je öfter Sie „Ja“ ankreuzen, desto intensiver sollten Sie über eine Anbindung nachdenken.



Lohnt sich die Integration der eigenen Transportdienstleister?

01. Haben Sie ein hohes Aufkommen an KEP-Sendungen? Ja Nein
02. Haben Sie ein hohes Aufkommen an Stückgut-Sendungen? Ja Nein
03. Spielt der Faktor Transport für Ihr Unternehmen aus Kostensicht oder aufgrund von Qualitätsanforderungen Ihrer Kunden zumindest eine wichtige Rolle? Ja Nein
04. Verursachen die Transporte aus Ihrer Sicht einen unvermeidbaren manuellen Aufwand in der Versandabteilung und/oder Verwaltung? Ja Nein
05. Arbeiten Sie bevorzugt längerfristig (min. ein Jahr) mit Ihren wichtigsten Speditionen und KEP-Diensten zusammen? Ja Nein
06. Bündeln Sie Ihr Sendungsvolumen bei einer überschaubaren Zahl strategischer Transportpartner? Ja Nein
07. Nutzen Sie die Tracking-Daten Ihrer Carrier – oder möchten Sie diese nutzen? Ja Nein
08. Beinhalten Ihre Vereinbarungen mit den Transportdienstleistern leistungsabhängige Bonus-/Malus-Regeln? Ja Nein
09. Beauftragen Sie im nennenswerten Ausmaß Transporte mit garantierten Zustellzeiten (zum Beispiel Next Day bis 8 Uhr)? Ja Nein
10. Nutzen Sie transportbezogene Kennzahlen – oder möchten Sie diese nutzen? Ja Nein
11. Erledigen Ihre Transportpartner besondere Services oder Zusatzdienstleistungen für Sie? Ja Nein
12. Spielen Retourenprozesse in Ihrem Geschäft eine Rolle? Ja Nein
13. Würde die Automatisierung von Frachtabrechnungen spürbare Prozesskostenvorteile für Sie bringen? Ja Nein
14. Verteilt sich Ihr Transportvolumen über mehrere Versandstellen? Ja Nein
15. Versenden Sie Stückgut oder Pakete international? Ja Nein

7. Sechs Tipps zur IT-basierten Zusammenarbeit

Abstimmungsaufwand nicht unterschätzen

Entscheidend für das Gelingen einer IT-basierten Zusammenarbeit ist eine strukturierte Definitions- und Abstimmungsphase. Welche Daten möchte man mit dem Transportpartner tauschen? Wie sind die Anforderungen des Carriers für Label, elektronische Transportaufträge und Ladelisten? All das ist mit den einzelnen Dienstleistern im Detail abzustimmen. Einen allgemein gültigen Standard gibt es nicht. Wie in den vorangegangenen Abschnitten erwähnt, unterscheidet sich die IT-Landschaft häufig selbst innerhalb einer einzigen Transportorganisation. Eventuell muss man sich also bei einzelnen Speditionen und KEP-Diensten gleich mit mehreren Stellen abstimmen. Bevor eine Anbindung in Echtbetrieb geht, braucht es eine Freigabe vom Transportdienstleister. Auch hier kann es passieren, dass diese von mehreren Stellen erforderlich ist.

Wenn die Anbindung über die Plattform eines IT-Dienstleisters erfolgt, verringert sich der Abstimmungsaufwand spürbar. Im besten Fall ist der Transportdienstleister bereits an die Plattform angebunden, dann muss „nur“ noch die eigene Schnittstelle zur Plattform definiert, programmiert und abgestimmt werden. Das gilt nicht, wenn auch der Carrier neu an die Plattform angebunden wird. Zwar wird der IT-Dienstleister auch hier einen erheblichen Teil der Arbeit erledigen. Praktiker raten den Unternehmen der verladenden Wirtschaft allerdings dazu, selbst an dieser Abstimmung aktiv teilzunehmen und sie nicht allein dem Dienstleister zu überlassen. So lassen sich zum einen zeitraubende Missverständnisse vermeiden. Zum anderen genießt ein Anbindungsprojekt bei Speditionen und KEP-Diensten höhere Priorität, wenn auch deren direkter Kunde mit am Tisch sitzt.

Das Rationalisierungspotenzial voll nutzen

Vielfach bringen schon die elektronische Auftragsübermittlung und der Druck notwendiger Labels und Frachtpapiere einen ausreichenden Nutzen bei einer IT-basierten Zusammenarbeit. Doch je nach Branche des Versenders/Verladers und Sendungsart ist das Rationalisierungspotenzial wesentlich größer. Beispielsweise können im B2C-Internethandel die Retourenprozesse vereinfacht werden. Oder die Fakturierung von Lieferungen kann dadurch beschleunigt werden, dass die elektronische

Meldung des Transportpartners über eine erfolgreiche Zustellung automatisiert die Rechnungsstellung auslöst. Auch die Frachtkostenabrechnung beziehungsweise das Erstellen von Frachtgutschriften kann über eine Systemintegration automatisiert werden. Bei der Nutzung einer Integrationsplattform kommt dazu, dass ein professioneller IT-Dienstleister sich um Wartung, Hosting und Datensicherheit kümmert. Die Nutzung einer einzelnen Schnittstelle macht die eigene IT-Landschaft schlanker.

Bestätigung des Gelangens einfach gemacht

Tracking & Tracing-Daten können dazu genutzt werden, um den erforderlichen Nachweis des Gelangens für umsatzsteuerfreie Lieferungen ins EU-Ausland zu erbringen. Die entsprechenden Tracking-Protokolle der Transportdienstleister fließen über die Schnittstelle zurück in das ERP-System und können dort elektronisch verwaltet werden. Das sorgt für eine hohe Transparenz auch gegenüber den Finanzbehörden.

Datenqualität überwachen

Eine IT-basierte Zusammenarbeit kann nur dann erfolgreich sein, wenn die Qualität der übermittelten Daten stimmt. An diesem Punkt sind schon einige Integrationsprojekte gescheitert. Wenn beispielsweise die Speditionen und KEP-Dienste fehlerhafte Informationen zu Sendungsvolumen und -gewichten erhalten, nützen auch sauber programmierte Schnittstellen nicht.

Im Gegenzug müssen sich die Industrie- und Handelsunternehmen unter anderem darauf verlassen können, dass sie von ihren Transportpartnern akkurate Tracking-Informationen erhalten. Dies kann leider nicht immer vorausgesetzt werden.

In der KEP-Branche werden die Ablieferungen durch einen Scan und die elektronische Unterschrift auf einem Handheld quittiert und mitunter im Rahmen eines Echtzeit-Trackings unmittelbar an das zentrale System des KEP-Dienstes übermittelt. Das gewährleistet weitgehend, dass die Sendungsdaten stimmen.

In anderen Transportarten quittieren die Empfänger die Zustellung – nebst Bemerkungen zu Schäden, Mindermengen oder ähnlichem – handschriftlich auf den ausgedruckten Frachtpapieren. Der Fahrer nimmt die Anlieferquittungen mit ins Depot, wo diese dann manuell erfasst werden. Durch

den mehrfachen Medienbruch wird die Fehlerhäufigkeit vergleichsweise hoch sein – und die Datenqualität entsprechend schlecht. Gerade Reports und KPI müssen dann mit Vorsicht genossen werden.

Flexibel bleiben

Wie eingangs geschildert, lassen sich durch Kollaboration mit den Transportpartnern erhebliche Potenziale heben. Das darf allerdings nicht dazu führen, dass der Markt komplett ausgeblendet wird: Wenn Transportpreise, Qualitätsgründe oder geänderte Anforderungen dies erfordern, muss ein Transportdienstleister auch einmal gewechselt werden.

Dies ist auch bei einer IT-Integration zu beachten. Wenn ein Wechsel deshalb unterbleibt, weil dies ein hochkomplexes oder teures IT-Projekt nach sich ziehen würde, ist irgendetwas schief gelaufen. Der Aufwand für ein IT-Integrationsprojekt sollte deshalb in einer vernünftigen Relation zu dem Nutzen stehen, der innerhalb der Vertragslaufzeit erzielt werden kann. Je leichter und standardisierter der Carrier angebunden werden kann, desto besser. Eine Grenze ist auch dort erreicht, wo die Transportdienstleister für die Abholung Vorgaben machen wollen, die mit den Prozessen im Versand nur schwer in Einklang zu bringen sind. Es handelt sich dabei zwar um Einzelfälle – aber es kommt vor.

Eine richtig aufgesetzte Integration sollte stets die Vorteile einer Kollaboration nutzbar machen, ohne die Flexibilität einzuschränken.

Auch in der Gesamtkostenbetrachtung sollte auf Flexibilität geachtet werden. Ungünstig sind in diesem Zusammenhang immer hohe Initialkosten durch aufwendige Programmierungen. Vorteilhaft sind Abrechnungsmodelle mit IT-Dienstleistern, die zumindest teilweise auf der Transaktionsmenge beruhen.

Internationale Besonderheiten beachten

Wie oben schon erwähnt, haben die meisten KEP-Dienste und Speditionen – mit einigen Ausnahmen – kein europaweit ausgerolltes durchgängiges IT-System. Auch das Leistungsspektrum hat bei vielen Dienstleistern nationale Besonderheiten. Services, die in Deutschland Standard sind, werden in anderen Ländern überhaupt nicht angeboten. Möchten Sie beispielsweise grenzüberschreitende Buchungsmöglichkeiten realisieren, müssen sie diesen Aspekt frühzeitig mit ihrem Dienstleister diskutieren und die Abstimmung der Schnittstellen, Labels etc. nötigenfalls mit der jeweiligen Landesgesellschaft in die Wege leiten. Wenn Sie mit einem IT-Dienstleister zusammenarbeiten, stellen Sie unbedingt sicher, dass er diesen Aspekt in seiner Lösung abbilden kann.

6. Definition White Paper

Unter einem White Paper versteht AEB ein Dokument, in dem wir über ein Thema sachkundig und neutral informieren. Gegenstand eines White Paper können Vorschriften und Gesetze, Standards, Technologien, Lösungen und Pro-

zesse sein, die unsere Experten analysieren und erklären. Ein White Paper spiegelt den aktuellen Stand wider – zukünftige Änderungen an den Sachverhalten sind nicht ausgeschlossen.

7. Über AEB: Expertise für SCM, Zoll & IT

AEB ist ein internationales Unternehmen mit über 5.000 Kunden und mehr als 400 Mitarbeitern. Mit der durchgängigen Software-Suite ASSIST4 sowie Beratungsdienstleistungen und Services unterstützt AEB Unternehmen, die Supply-Chain-Prozesse zu standardisieren und zu automatisieren. Dabei integrieren die Lösungen von AEB Logistik- und Außenwirtschaftsprozesse: Zollabwicklung, Exportkontrolle und Präferenzmanagement sind eingebettet in Lösungen für das globale Supply Chain Management. Der Warenfluss wird effizienter, schneller und sicherer.

Zudem ermöglicht es ASSIST4, die Transparenz in der Lieferkette zu erhöhen und Transporte bis zum Endkunden zu überwachen und zu steuern.

AEB hat ihren Hauptsitz in Stuttgart und Geschäftsstellen in Hamburg, Düsseldorf, München und Soest sowie Entwicklungszentren in Mainz und Lübeck. International vertreten ist AEB in Großbritannien (Leamington Spa), Singapur, in der Schweiz (Zürich), Österreich (Salzburg), Schweden (Malmö), in den Niederlanden (Rotterdam), in Tschechien (Prag),

AEB