



Anwender-Reportagen: LOGsuite von Lobster

Interaktives Kundenportal zur Auftragsabwicklung

Die Spedition Heinrich Koch bietet ihren Kunden seit Mai 2009 ein interaktives Kundenportal, auf dem zahlreiche Dienstleistungen und Informationen online abgerufen und erfasst werden können.



Mit dieser Zahl hat vor wenigen Jahren niemand gerechnet: Über 90 Prozent aller Aufträge erhält die Spedition Heinrich Koch in Osnabrück inzwischen in digitaler Form. Pro Monat fließen 60.000 Datensätze in die Abwicklungs-Systeme des traditionsreichen Familienunternehmens. Etwa ein Drittel dieser Menge wird von den Versandmitarbeitern der Verlagerer manuell über eine Internetanwendung eingegeben. Die übrigen zwei Drittel kommen direkt aus den ERP-Systemen der Kunden.

Durch die fehlerfreie elektronische Übertragung steigt nicht nur die Qualität. Koch spart sich durch die Datenfernübertragung – kurz DFÜ - erheblichen Erfassungsaufwand und kann frühzeitig disponieren. „Die starken Schwankungen im Auftragseingang gehören schließlich zu den größten Herausforderungen einer Spedition“, meint Heinz-Peter Beste, der als Mitglied der Koch-Geschäftsleitung den IT-Bereich verantwortet. Ein möglichst früher Eingang der Auftragsdaten hilft, die eigenen Kapazitäten besser zu planen und Kosten zu sparen.

Anpassen ohne Verzögerung

Koch forciert die elektronische Auftragserfassung seit 2006 mit besonderem Engagement. In diesem Zuge stieg die Zahl der direkten Anbindungen an die EDV-Systeme der Kunden stark an. Dafür hatte sich Koch mit einer Software für die automatische Übernahme, Konvertierung und Bereitstellung verschiedenster Datenformate gerüstet. Denn jeder Kunde liefert seine Daten in individuellen Formaten wie zum Beispiel EDI, XML, Idoc, ANSI, CSV, SXC oder XLS. Die Liste der möglichen Datei-Endungen ist noch viel länger und das IT-System von Koch stellt sich automatisch und ohne Verzögerung auf alle Möglichkeiten ein.

Möglich wird dies durch ein so genanntes „Wizard“-Programm. Dieses Werkzeug erkennt die vorliegenden Datenformate automatisch und wandelt sie bedarfsgerecht nach vorher festgelegten

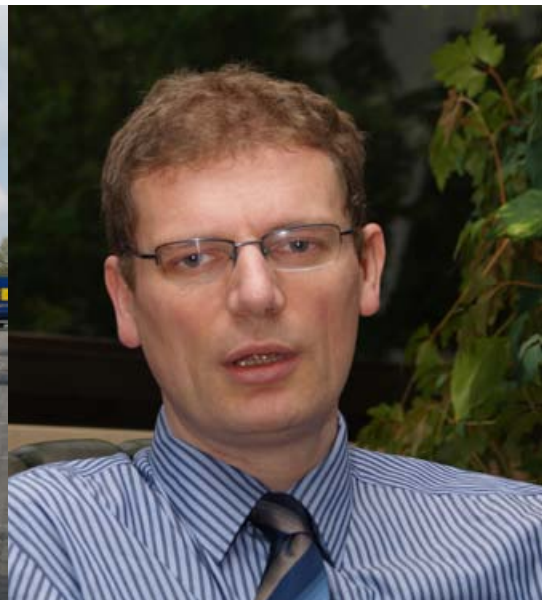
Regeln automatisch um. Seit 2006 arbeitet Koch-International mit dem „DataWizard“ der Lobster GmbH (s. Kasten).

Neue technologische Basis

Mit dem jetzt an den Start gegangenen „Koch-Portal“ geht der Cargo Line-Partner nun einen großen Schritt nach vorne und bietet seinen Kunden an zentraler Stelle unter der Adresse www.koch-portal.de neben der Auftragserfassung zahlreiche Informationen und Dienstleistungen. Ziel ist, die manuelle Auftragserfassung für die Kunden noch attraktiver zu machen und den zeitlichen Vorlauf zwischen Auftrags-Erfassung und Ausführung zu vergrößern. „Wenn unsere Kunden heute schon Aufträge für die nächste oder übernächste Woche eingeben, können wir noch besser planen und disponieren“, erklärt Beste.

Der DataWizard wird für das Konvertieren, Mappen und Manipulieren von Daten eingesetzt. Die dadurch gewonnenen Daten werden mit dem Lobster Integrations-Server, der Bestandteil des Data Wizard ist, sofort in das Zielsystem transferiert. Er vereint somit die Aufgaben Konvertierung und DFÜ in einem System. Was sonst gewöhnlich nur unter Einsatz mehrerer Softwareprodukte möglich ist, wird durch Lobster ohne Medienbrüche in einer Gesamtlösung abgebildet.

Dabei passt sich die Software schnell und unkompliziert sämtlichen System-Umgebungen an. Das hohe Tempo wird durch die anwenderfreundliche Bedienung des DataWizard unterstützt. Mit dem DataWizard können in nur sieben Schritten über eine grafische Oberfläche jegliche Datenformate in das gewünschte Zielsystem übermittelt werden. Mit Hilfe eines Kontroll-Monitors können die übermittelten Datenpakete bis auf Packstückebene nachvollzogen werden. Etwaige Fehler bei der Konvertierung werden farblich hervorgehoben.



Dafür wurde die bisherige Weberfassung auf eine neue technologische Basis gestellt. Dahinter steckt nun die Lösung „Logsuite“, die ebenfalls von Lobster stammt und ein anderes System abgelöst hat. „Mit der Logsuite können wir für jeden Kunden eine eigene Maske mit den jeweils benötigten Eingabefeldern und Informationen zur Verfügung stellen“, so Beste. Als Beispiel nennt er die Datenfelder „Tagespreis“ und „Angebotsnummer“, mit denen sich unabhängig vom jeweiligen Rahmenvertrag die automatische Abrechnung des Auftrags beeinflussen lassen.

Mit dieser Lösung schlägt Koch-International zwei Fliegen mit einer Klappe. Denn zur Zeit bearbeitet Koch täglich 100 bis 150 Anfragen für Tagespreise. In der Vergangenheit fiel es schwer, die Quote der daraus resultierenden Aufträge zu ermitteln. Bei der Web-Erfassung ergänzen die Kunden die Auftragsdaten um die entsprechende Angebots-Nummer. Der Kunde stellt damit sicher, dass am Ende der vereinbarte Preis berechnet wird und Koch kann den Erfolg der abgegebenen Tagespreise lückenlos verfolgen.

Es klingelt selten

Apropos Preis: Demnächst können auf dem Koch-Portal für jeden Auftrag auf Basis der jeweils ausgehandelten Vereinbarung Voraus- und Frachtkalkulationen vorgenommen werden. Dadurch sehen die Verlader sofort, welche Kosten einkalkuliert werden müssen und müssen nicht erst auf die Rechnung warten oder anrufen – dadurch wird die Zahl der telefonischen Kundenanfragen nochmals sinken.

Das Telefon klingelt bei Koch-International aber schon deshalb seltener, weil die elektronisch erfassten Aufträge jetzt automatisch den physischen Abholprozess anstoßen – der Kunde erhält am Bildschirm eine Auftrags-Bestätigung und muss nicht mehr zum Hörer greifen. Das selbe gilt für alle Anfragen zum aktuellen Sendungsstatus, denn im Koch-International-Portal gibt es auch eine Tracking &

Tracing-Funktion. Die aktuellen Positionsdaten der Lkw liefert die bei Koch eingesetzte Telematiklösung PSV3 von TIS.

Kunden können jetzt aber auch Auftragsdaten überspielen, die das eigene ERP-System nur unvollständig zur Verfügung stellt. „Die Information über die Anzahl der Verpackungseinheiten oder Paletten ist in den Warenwirtschaftssystemen der Kunden oft nicht verfügbar“, weiß Beste. Ab sofort müssen die Versandmitarbeiter der Kunden nur noch die fehlenden Felder ergänzen. Das spart Zeit und macht die Web-Erfassung wesentlich attraktiver.

Information per Popup

Im nächsten Schritt will Beste im Koch-International-Portal auch die Ausfuhrbescheinigungen zur Verfügung stellen und fristgerecht für alle Kunden speichern. „In seiner individuellen Maske findet jeder Kunde dann den Reiter ‚Ausfuhrbescheinigungen‘ und kann sich diese bei Bedarf jederzeit selbst ausdrucken. Bisher werden die Dokumente noch täglich per Post versendet.

Insgesamt bietet das Koch-International-Portal einen hohen Kundennutzen. Die Zufriedenheit mit der neuen Lösung und aller weiteren Dienstleistungen will Koch ab sofort regelmäßig testen – auch dies geschieht mit Hilfe der Logsuite. „Mit der Software können wir aktuelle Popup-Fenster definieren, mit denen wir unsere Kunden über günstige Angebote und rechtliche Änderungen informieren oder um eine kurze Bewertung bestimmter Dinge bitten“, plant Beste.



Hintergrund

Koch-International

Die Heinrich Koch Internationale Spedition GmbH & Co. KG ist ein mittelständisches Familienunternehmen mit über 700 Mitarbeitern. Der Fuhrpark des Cargoline-Partners mit Sitz in Osnabrück umfasst 225 Lkw, von denen ein Drittel im Nahverkehr eingesetzt wird. Die Geschichte des traditionsreichen Transportunternehmens geht bis in das Jahr 1900 zurück. Damals wurde die Firma durch Heinrich Koch gegründet. Seit dem Jahr 2004 führen die Brüder Heinrich Koch jun., Dieter Koch und Peter Koch die Geschäfte – damit verkörpert die jetzige Geschäftsführung bereits die vierte Generation. Die Geschäftsführung wurde per 1. Januar 2009 erweitert um Heinz-Peter Beste und Uwe Fieselmann.

Cargoline

Koch-International ist Gesellschafter und Gründungsmitglied der 1993 gegründeten Stückgutkooperation Cargoline GmbH mit Sitz in Dietzenbach. 45 mittelständische Systempartner bilden das bundesweite Netzwerk, das von leistungsstarken internationalen Partnern ergänzt wird. Neben systemgeführten Transportdienstleistungen liegen die Schwerpunkte von Cargoline in den Bereichen Beschaffungs-, Distributions- und Lagerlogistik. Im Jahr 2008 bewegte der Unternehmerverbund 10,3 Millionen Sendungen und erwirtschaftete mit gut 6.400 Mitarbeitern 1,3 Milliarden Euro Umsatz. Im Image-ranking 2008 der Fachzeitschrift Logistik inside belegte Cargoline als einzige Stückgutkooperation erneut einen Platz unter den Top 10 in der Kategorie „Spedition & Kontraktlogistik“.

Lobster GmbH

Die Lobster GmbH bietet Standard-Software und Projektlösungen. Das Unternehmen setzt dabei einen Schwerpunkt in der Logistikbranche, beliefert aber auch namhafte Kunden aus den Bereichen Handel, Industrie und Energie. Das Unternehmen ist seit zehn Jahren am Markt und beschäftigt an den Standorten Duisburg, Hamburg und dem Stammsitz Tutzing im Süden von München rund 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mehr als 200 Kunden setzen bereits die Lobster-Produkte ein, zu denen der **DataWizard** und die **LOGsuite** gehören.

Der **DataWizard** ist ein universelles Datenkonvertierungs-Tool. Er ermöglicht den Austausch von Geschäftsdaten zwischen verschiedenen Systemen mit unterschiedlichsten Formaten und Übertragungsprotokollen.

Die **LOGsuite** ist ein zentrales System zum Integrieren unterschiedlicher Teilnehmer einer Lieferkette. Die Lösung stellt Unternehmen und Unternehmensverbänden jeder Branche und Größe eine zentrale Sicht auf alle mit der Lieferkette verbundenen Prozesse zur Verfügung. Dabei integriert sie existierende, auch heterogene Systeme transparent im Hintergrund.

Lobster GmbH

Hauptstraße 67
D-82327 Tutzing

Fon: +49 8158 90766-0

Fax: +49 8158 90766-99

information@lobster.de | www.lobster.de