



■ Best Practice

## Von Wurzelbehandlungen und ERP-Systemen

Wer vor einer Zahnwurzelbehandlung nervös im Behandlungsstuhl beim Zahnarzt sitzt, hat wahrscheinlich wenig Sinn für die Instrumente, die den Speichel absaugen oder den Wurzelkanal aushöhlen. Bei Dürr Dental hingegen dreht sich alles um zahnmedizinische Geräte und Hygienematerialien – und darum, wie diese weltweit automatisiert versendet und exportiert werden.

Dürr Dental ist ein schwäbischer Mittelständler, der Händler, Depots und eigene Niederlassungen in über 100 Ländern beliefert, die dann wiederum Zahnärzte, Dentallabore und Kliniken versorgen. Auch an Universitäten in der ganzen Welt hantieren Mediziner und Forscher mit den Instrumenten aus dem Schwäbischen.

Mit 28 % sind die USA der größte Absatzmarkt der Dürr Dental SE. 23 % des Sendungsvolumens des Unternehmens wird an Kunden innerhalb Deutschlands verschickt, fast ein Drittel geht an Niederlassungen, Depots und Händler im übrigen Europa. Viele Endkunden sitzen auch in Asien.

Mit Ausnahme der amerikanischen Tochter Air Techniques nutzen alle deutschen Tochterfirmen der Dürr Dental SE für die logistische Abwicklung, den Versand, das Transportmanagement und die Exportabwicklung Software von AEB.

## Umsatzwachstum durch Automatisierung begegnet

Laut Versandlogistikleiter Andreas Gründl ist der Umsatz seit 2005 überproportional gewachsen und das Sendungsvolumen stark angestiegen. Schon damals war es das Ziel, Prozesse so automatisiert wie möglich abzuwickeln, erklärt IT-Leiter Ralf Durst. Das Unternehmen beschloss deshalb, die Software von AEB zu implementieren. Ralf Durst: „Wir wollten ein marktgängiges und zeitgemäßes System einführen, das

unsere Versand- und Exportprozesse verbessert, das einfach zu warten ist und im Standard viele Funktionalitäten abdeckt. Zum Beispiel funktioniert die elektronische Kommunikation mit den Transportdienstleistern in der Software automatisiert. Früher bearbeiteten die Mitarbeiter alles händisch.“

*„Wir wollten ein marktgängiges und zeitgemäßes System einführen, das unsere Versand- und Exportprozesse verbessert.“*

Ralf Durst,  
IT-Leiter bei Dürr Dental

Logistikleiter Gründl ergänzt: „Vor allem war uns wichtig, dass die Gefahrgutabwicklung erleichtert und automatisiert wird.“ Einige der Dürr Dental-Produkte im Hygienebereich wie Desinfektionsmittel müssen als Gefahrgut oder mit dem Label „Limited Quantity“ gekennzeichnet werden. Früher mussten die Label mit der Schreibmaschine erstellt werden. „Heute sind die Produkte, die als Gefahrgut deklariert werden müssen, im System hinterlegt. Am Packplatz werden dann automatisch die richtigen Label und die IMO-Erklärung gedruckt“, sagt Gründl.

Insgesamt führte der Einsatz der Software an den Packplätzen in Bietigheim-Bissingen und den Tochterunternehmen von Dürr Dental zu einer effizienteren logistischen Abwicklung. Trotz jährlich steigendem Sendungsvolumen konnte die bestehende Mannschaft dieses immer bewältigen. Und Ralf Durst und Andreas Gründl sind optimistisch, dass das weiterhin so bleibt, obwohl das Sendungsvolumen, das 2017 bei 47.000 Sendungen lag, auch zukünftig weiter wachsen dürfte.

## Eine Software für die Logistik – synchron mit dem ERP-System

2014 stand eine komplette Erneuerung der Systeminfrastruktur und damit die Modernisierung der IT an. Dürr Dental wollte ein ERP-System, das speziell die Anforderungen eines Mittelständlers und die weitere Internationalisierung unterstützt. Das Unternehmen entschied sich dafür, die ERP-Software des schwedischen Anbieters IFS einzuführen und einige Subsysteme abzulösen – nicht jedoch die AEB-Software. Die AEB-Lösung ist in das neue ERP-System deutlich tiefer integriert und arbeitet mit der IFS-Software besser zusammen. In dieser Konstellation sind beide Systeme seit 1. Juni 2014 produktiv.

IT-Leiter Ralf Durst erläutert das Zusammenspiel: „Die Auftrags- und Bestandsdaten fließen nicht nur vom ERP- in das AEB-System, sondern die dort ermittelten Daten

wie Gewichts-, Fracht-, Verpackungs- und Statusinformationen werden auch direkt wieder an das ERP zurückgespielt.“ Dieser Informationsaustausch führt zu einer höheren Automatisierung und beugt Fehlern vor. Und er spart Zeit, zum Beispiel bei der Frachtkostenermittlung für nationale Transporte. In der AEB-Software sind alle Offerten der Transportdienstleister hinterlegt.

*„Allein durch den automatisierten Proof of Delivery spart uns die Software schon viele Stunden Zeit.“*

Ralf Durst,  
IT-Leiter bei Dürr Dental

Frachtkosten für Transporte innerhalb Deutschlands berechnet die Software automatisch. Ralf Durst: „Die Rechnungen an die Warenempfänger werden aus dem ERP-System heraus erzeugt. Aufgrund des bidirektionalen Datenaustauschs können die Frachtkosten direkt auf die Rechnung gedruckt werden und müssen nicht mehr manuell eingefügt werden.“ Die Software bestätigt zudem den Warenausgang an die ERP-Software, sodass

alle Daten in beiden Systemen immer synchron sind.

Auch wenn es um Auswertungen und Statistiken geht, ist die AEB-Software die erste Anlaufstelle. Für seinen jährlichen Gefahrgutbericht erhält Andreas Gründl auf Knopfdruck die benötigten Informationen, z. B. in welcher Tonnage Gefahrgüter versendet wurden. „Auch kann ich mir die Sendungen nach Gewicht oder Anzahl anzeigen lassen, die alle Niederlassungen in Europa verschickt haben. Solche Auswertungen sind hilfreich, wenn man vor einer Verhandlung mit Spediteuren steht oder um Reports für die Geschäftsleitung vorzubereiten.“

### Schnelle Implementierung und fachliches Know-how

Andreas Gründl erinnert sich noch gut an die Zeit, als man sich für die Software von AEB entschieden hatte.

„Hier in Bietigheim-Bissingen gibt es viele Firmen, die ebenfalls Kunden in aller Welt haben. Da hört man sich bei den Kollegen um, wie sie ihren Export abwickeln. Sie haben uns AEB empfohlen“, sagt der Logistikleiter. Er schätzt an AEB auch, dass die Mitarbeiter ganz spontan helfen und beraten, wenn „es einmal brennt“. So hatte der Zoll einmal eine ganze Palette mit Waren stehengelassen, weil angeblich die Zoll-Codierungen der Packstücke nicht korrekt angegeben waren. „Wir konnten die Situation schnell klären, weil ein AEB-Mitarbeiter die richtige Fachinformation parat hatte.“

Auch Ralf Durst, der auf Seiten der

Dürr Dental alle IT-Projekte begleitet hat und für die erfolgreiche Implementierung verantwortlich war, schätzt AEB als zuverlässigen und kompetenten Partner. Neben der guten Zusammenarbeit und fachlichen Unterstützung ist er froh, dass die Einführungsprojekte immer überschaubar waren und der Dienstleistungsaufwand relativ niedrig: „Wir haben alle Projekte in einem Zeitraum von drei oder vier Monaten durchgeführt – vom Projektstart bis zum Zeitpunkt, an dem die Software live geschaltet wurde. Das war bei der Software-Einführung der Transport & Freight-Lösung 2005 der Fall, ebenso als wir 2006 die Compliance-Software eingeführt haben und ein Jahr später, als wir auf die elektronische Abwicklung mit ATLAS Ausfuhr umstellten.“

### Verbesserte Liefertransparenz seit 2016

Im Jahr 2016 stand ein weiteres Projekt auf der Agenda: Dürr Dental wollte die Transparenz in der Lieferkette erhöhen. Bisher hatte das Unternehmen ein Tracking- & Tracing-Tool von AEB im Einsatz, das durch die leistungsfähigere Visibility & Collaboration Platform des Softwareanbieters abgelöst und erweitert wurde.

Die Lösung überzeugt: Durch automatisiertes Einsammeln von Tracking- und Statusinformationen und den Einsatz von Frühwarnmechanismen werden anbahnende Störungen, beispielsweise Verzögerungen durch einen Stau oder bei der





Zahnmedizinische Geräte und Hygienematerialien warten im Lager darauf, versendet zu werden. Damit alles reibungslos läuft, setzt Dürr Dental auf Software von AEB.

Zollabfertigung oder eine Beschädigung beim Verladen, rechtzeitig erkannt. Dadurch ist Dürr Dental in der Lage, schneller auf Zwischenfälle zu reagieren, adäquate Maßnahmen einzuleiten und auch den Kunden proaktiv zu informieren. Das verbessert die Lieferqualität und erhöht die Kundenzufriedenheit.

Dazu trägt auch bei, dass nun alle Niederlassungen sowie die von Dürr Dental definierten Empfänger ihre Aufträge über einen Web-Browser aufrufen und den Sendungsstatus einsehen können. Bisher war dies nur für interne Mitarbeiter online möglich. Ein besonders wichtiger Aspekt war für Andreas Grödl die automatisierte

Abwicklung rund um die Neuregelung der Umsatzsteuer-Durchführungsverordnung seit dem 1. Januar 2014. Unternehmen müssen den Finanzbehörden nachweisen, dass Sendungen an Kunden in der EU Deutschland verlassen und ihr Ziel erreicht haben. Nur dann sind solche Lieferungen von der Umsatzsteuer befreit. Für Dürr Dental mit einem hohen Anteil an europäischen Lieferungen ein wichtiges Thema.

Als Nachweis zur umsatzsteuerfreien Lieferung sind neben den klassischen Papierdokumenten auch Tracking- und Tracing-Protokolle erlaubt. „Vor der Einführung der Visibility-Software musste unsere zuständige

Sachbearbeiterin einzeln bei den Transportdienstleistern nachhaken, wenn bei Lieferungen innerhalb der EU der „Proof of Delivery“ noch nicht eingetroffen war, den wir als Nachweis zur Umsatzsteuerbefreiung benötigen“, so Ralf Durst. Bei mehr als tausend Zustellungen pro Monat war das nicht selten der Fall. „Die Software spart uns schon allein hier viele Stunden Zeit.“

#### **Noch mehr Case Studies ...**

Diese und weitere Stories finden Sie im Web unter [www.aeb.com/stories](http://www.aeb.com/stories)