



Die Flotte der Spedition Craiss wird komplett mit Bordrechnern ausgestattet

# Hallo liebe Anke

**Softwarelösung** Craiss hat sich aus drei standardisierten Softwarekomponenten ein EDV-System geschaffen, mit dem sich die 420 Lkw umfassende Flotte fast von selbst disponiert.

VON MARCUS WALTER

Anke Triller, Verkäuferin der Spedition Albert Craiss GmbH & Co. KG am Standort Berlin, gefiel die neue Software überhaupt nicht. Die Erfassungsmasken für Aufträge seien „trocken und langweilig“, so ihr Urteil. Matthias Diehm und Mario Fuchs, die EDV-Experten der Craiss-Zentrale in Mühlacker, nahmen die Kollegin beim Wort und änderten das Programm kurzerhand ab. Seitdem wird Frau Triller von ihrem PC nicht nur freundlich begrüßt, sondern auch noch mit einem kollegialen Dialog durch die gesamte Arbeit begleitet. Das klingt dann so: „Liebe Anke, möchtest du für unseren Kunden gerne linke oder rechte Kabinentüren verladen?“

Die individuelle Ansprache startet die Software automatisch in Abhängigkeit des Benutzers. Den Aufwand für die Programmierung gibt Fuchs mit

„ungefähr 15 Minuten“ an. Das ist nicht viel, besonders wenn man berücksichtigt, dass weder Fuchs noch Diehm Informatiker, sondern Kaufleute sind.

Das Geheimnis der einfachen Änderung liegt im so genannten „Logik-Interpreter“, dem zentralen Bestand-

## Liegt eine Tour nicht mehr im Zeitplan, wird der Disponent automatisch gewarnt

teil der von Craiss eingesetzten Software „Transflow“. Bei dem Programm handelt es sich streng genommen um ein „Workflow-Managementsystem“, also ein Werkzeug zur Steuerung von Arbeitsabläufen. Grundmodul ist das für die Arbeitsabläufe einer Spedition

zugeschnittene Produktionssystem für die gesamte Auftragsbearbeitung. Die Oberfläche ist mehrsprachig, nationale Besonderheiten wie die unterschiedlichen Mehrwertsteuersätze werden berücksichtigt. Verknüpft mit dem Produktionssystem sind das Belegverarbeitungssystem für interne Statistiken sowie ein Modul für das Controlling.

### Keine Programmierkenntnisse

Persönliche Erfassungsroutinen sind nur ein Nebenprodukt des Logik-Interpreters. Der Sinn dieses Werkzeugs liegt darin, alle denkbaren Vorgänge einer Spedition in Form von Regeln abzubilden. Für sämtliche Kundenvereinbarungen wie Abholzeiten, Rampenhöhen und Preise können mit dem Logik-Interpreter so genannte Module definiert und miteinander verknüpft werden. Auf diese Weise kann jeder Kunde gesondert behandelt werden.

Je nach Anforderung können Routinen programmiert werden, die dann bei jedem Auftrag schrittweise abgearbeitet werden. Der Computer gibt dann Hinweise oder fragt beim Disponenten genau die Information ab, die benötigt wird. Das Erstellen der Module, beziehungsweise Routinen, erfordert keine Programmierkenntnisse, eine mehrtägige Schulung reicht aus.

### GLOSSAR

#### CRM

CRM steht für „Customer Relationship Management“ und ist der Oberbegriff für das gezielte Gestalten von Kundenbeziehungen mit dem Ziel der langfristigen Kundenbindung. CRM-Systeme sammeln und analysieren zum Beispiel Informationen über das Anruf- oder Kaufverhalten von Kunden. Ziel ist, die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Die Gartner Group charakterisiert CRM in einer Studie als „Businessstrategie, die die Bedürfnisse heutiger und zukünftiger Kunden verstehen und antizipieren (vorwegnehmen) will“.

Bevor man im Februar 1999 den Hebel umlegen und auf das neue System umstellen konnte, musste die Software genau auf die internen Abläufe angepasst werden. „Der Logikinterpreter der Software ermöglicht es uns, Anpassungen am Programm selbst durchzuführen“, erläutert EDV-Leiter Diehm und ergänzt: „Diese Unabhängigkeit und Flexibilität auch für zukünftige Kundenanforderungen ist für uns entscheidend, obwohl wir eine Menge Energie in die Entwicklung stecken müssen.“

### Automatische Disposition

Seit September hat Diehm zu Transflow eine Schnittstelle zu dem Flottenmanagementsystem von Cylog geschaffen. Die als Client-Server-Lösung lokal in Mühlacker installierte Software vereinfacht die Arbeitsabläufe der Craiss-Dispositionen erheblich. Zur Zeit ist bereits die Hälfte der insgesamt 420 Lkw mit Bordrechnern von Aplicom ausgestattet. Via SMS erhalten diese Fahrzeuge von Cylog ihre kompletten Touren übermittelt. Der Clou ist, dass Cylog anhand der Fahrerrückmeldungen und der Positionsdaten ermittelt, ob eine Tour im Zeitplan liegt oder ob sich der Wagen voraussichtlich verspäten wird. In diesem Fall wird automatisch eine Warnung an Transflow geschickt. Von dort aus wird ein E-Mail an den zuständigen Disponenten ausgelöst, der sofort reagieren und beispielsweise den Kunden anrufen kann.

Im nächsten Schritt plant Diehm die automatische Steuerung der Craiss-Flotte. „Sobald der Fahrer den Status ‚Leer‘ beim letzten Kunden seiner Tour



*Betriebswirt  
Matthias Diehm,  
EDV-Leiter bei  
Craiss, plant die  
automatische  
Disposition*

meldet, bekommt er vom System automatisch die nächste Tour mit allen Daten auf das Display seines Bordrechners übertragen“, plant der Diplom-Betriebswirt. Unabhängig von der Anwesenheit des Disponenten kann der Fahrer seine Arbeit fortsetzen. „Natürlich werden wir so nur mit den guten und zuverlässigen Fahrern arbeiten können“, räumt Diehm ein. Aber die Art der Disposition kann per Transflow für Teilflotten oder jeden Fahrer einzeln definiert werden.

Neben Transflow und Cylog setzt Craiss eine selbst entwickelte CRM-Software (siehe Glossar) ein. Das Programm fungiert als zentrale elektronische Kunden- und Lieferantendatei, in der auch die Subunternehmer geführt werden. Es verfügt über eine Schnittstelle zu Transflow und integriert die Microsoft-Programme Outlook, Excel und Word. Craiss wickelt seine gesamte Korrespondenz über CRM ab. Jeder Kundenkontakt wird archiviert. Außerdem lassen sich über das integrierte Management-Informationssystem sämtliche Controlling-Kennzahlen tagessaktuell abrufen.

Die Software arbeitet mit derselben Oracle-Datenbank wie Transflow und soll demnächst als eigenständiges Produkt vermarktet werden. Falls dieser Plan aufgeht, arbeitet Spedition Craiss zum ersten Mal in ihrer 70-jährigen Geschichte als Softwarehaus. ■

## BEURTEILUNG

### Für wen ist Transflow empfehlenswert?

Die ursprünglich von der österreichischen Delacher Logistics Group entwickelte Softwarelösung Transflow ist durch den Logikinterpreter einzigartig. Transflow kommt für alle Speditionen und Frachtführer in Frage, die bereit sind, sich in die Strukturen der Auftragsabwicklung zu vertiefen. Für den Logikinterpreter muss man kein Informatiker, wohl aber ein guter Organisator sein. Für Spediteure, die ein fertiges Produkt kaufen und sofort einsetzen wollen, ist Transflow weniger geeignet. Bei Transflow han-

delt es sich um eine Software, die als „nackter“ Standard ausgeliefert wird und vom Kunden selbst individuell angepasst werden muss. Die Vorteile liegen in der hohen Flexibilität und dem geringen finanziellen Anpassungsaufwand.

Ein weiteres Kriterium sind die Anschaffungskosten: Transflow braucht hohe Prozessorleistungen und setzt IBM-Rechner der RS-Familie voraus. Eine solche Hochleistungsmaschine schlägt mit mindestens 40.000 Mark zu Buche. (mw)