

Anforderungen,
Funktionalitäten
und Anbieter
in den Bereichen
WMS, ERP,
TMS und SCM

Software in der LOGISTIK

Fit für Multichannel

huss

80912 München

In Kooperation mit

 **Fraunhofer**
IML

Software in der LOGISTIK

Fit für Multichannel

Erarbeitet und zusammengestellt
von der Redaktion **LOGISTIK▶HEUTE◀**
in Kooperation mit Prof. Dr. Michael
ten Hompel vom Fraunhofer-Institut für
Materialfluss und Logistik, Dortmund

Bereits in der **LOGISTIK ▶ PRAXIS ◀**-Reihe erschienen:

Software in der Logistik – Grundlagen

Best.-Nr. 22161
ISBN 3-931724-97-2

Software in der Logistik – RFID

Best.-Nr. 22162
ISBN 3-937711-07-04

Software in der Logistik – Markt-Spiegel

Best.-Nr. 22163
ISBN 3-937711-28-7

**Software in der Logistik –
Prozesse, Vernetzung, Schnittstellen**

Best.-Nr. 22164
ISBN 978-3-937711-45-4

**Software in der Logistik –
Weltweit sichere Supply Chains**

Best.-Nr. 22165
ISBN 978-3-937711-65-2

**Software in der Logistik –
Klimaschutz im Fokus**

Best.-Nr. 22166
ISBN 978-3-941418-09-7

**Software in der Logistik –
Bestände richtig steuern**

Best.-Nr. 22167
ISBN 978-3-941418-33-2

**Software in der Logistik –
Cloud Computing**

Best.-Nr. 22168
ISBN 978-3-941418-53-0

**Software in der Logistik –
Intelligente Systeme**

Best.-Nr. 22170
ISBN 978-3-941418-79-0

**Software in der Logistik –
Prozesse steuern mit Apps**

Best.-Nr. 22171
ISBN 978-3-944281-04-9

**Software in der Logistik –
Big Data gezielt nutzen**

Best.-Nr. 22172
ISBN 978-3-944281-22-3

© 2015, 1. Auflage

Bestell-Nr. 22173 Bestell-Nr. 221739 (E-Book)
ISBN 978-3-944281-69-8 ISBN 978-3-944281-70-4 (E-Book)

HUSS-VERLAG GmbH
Joseph-Dollinger-Bogen 5, 80807 München
Telefon +49(0)89/3 23 91-0
Telefax +49(0)89/3 23 91-416
www.huss.de
www.logistik-heute.de
redaktion@logistik-heute.de

Herausgeber: Wolfgang Huss, Dr. Petra Seebauer

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlages vervielfältigt, bearbeitet und/oder verbreitet werden. Unter dieses Verbot fallen insbesondere der Nachdruck, die Aufnahme und Wiedergabe in Onlinediensten, Internet und Datenbanken sowie die Vervielfältigung auf Datenträgern jeglicher Art.

Alle Angaben in diesem Werk sind sorgfältig zusammengetragen und geprüft. Dennoch können wir für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts keine Haftung übernehmen. Namentlich gekennzeichnete Beiträge stellen die persönliche Meinung des Verfassers dar. Die Inhalte der Unternehmensprofile liegen in der Verantwortung des jeweiligen Unternehmens.

Titelbild: Prodware

Produktmanagement: Dr. Petra Seebauer, Anja Kiewitt
Redaktion: Anja Kiewitt, Matthias Pieringer, Nadine Bradl, Thilo Jörgl
Schlussredaktion: Martina Bodemann
Grafik/Layout: Ingemar Statnik
Herstellung: BAVARIA-DRUCK GmbH, 80910 München

E-Commerce und IT



Ob Bücher, Schuhe oder Handyschalen: Das Shopperlebnis im Web scheint für die Deutschen inzwischen eine Selbstverständlichkeit geworden zu sein. Doch ohne eine optimierte Logistik kann ein E-Commerce-Unternehmen heute nicht erfolgreich sein. Gerade in der neuen Welt des Multi- beziehungsweise Cross-Channeling ist die Beherrschung verschiedenster Distributionskanäle Erfolgsvoraussetzung. Der Trend geht zu parallelen, aber miteinander verknüpften Logistiksystemen und zum Teil bereits zu vollständig integrierten Logistiknetzwerken über alle Kanäle.

Deshalb gewinnen neue IT-Technologien, die Echtzeit-Einblicke in das operative Geschäft ermöglichen, für Händler zunehmend an Bedeutung. Einhergehend mit diesen Veränderungen sind sich die IT-Fachleute über alle Branchen hinweg einig, dass ein flexibler Datenaustausch zwischen Maschinen, Fahrzeugen, Lagern und anderen Elementen industrieller Prozessketten unabdingbar für künftige Abläufe in Produktion und Logistik sein wird. Diese intelligenten Systeme bilden das Rückgrat der sogenannten vierten industriellen Revolution und ermöglichen einen neuen Grad an Flexibilität.

Die zwölfte Ausgabe aus der Ratgeberreihe „Software in der Logistik“, eine Sonderpublikation des Fachmagazins LOGISTIK HEUTE in Zusammenarbeit mit dem Dortmunder Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML, widmet sich nicht nur den beiden Themen Multichannel-Systeme und Intelligente Assistenzsysteme. Der Ratgeber „Software in der Logistik – Fit für Multichannel“ veröffentlicht auch wieder die neuesten Entwicklungen und Trends aus den Bereichen RFID, SCM, ERP, WMS und TMS. Marktübersichten, Best-Practice-Projekte und Unternehmensprofile der Softwareanbieter geben Ihnen praktische Hilfestellungen, wie Sie Ihre globalen Supply Chains effizienter planen und steuern können.

München, Januar 2015

Dr. Petra Seebauer
Herausgeberin LOGISTIK HEUTE

EXCHAI^{NGE}

The Supply Chainers' Conference

25. – 26. Juni 2015

Frankfurt am Main

3. Internationale Fachkonferenz
für Supply Chain- und
Operations-Verantwortliche

Mit vielen Experten, unter anderem von:
ADVA, BASF, Bosch Innovations,
Centigrade, Drägerwerk, Fairphone,
Fraunhofer IML, Infineon, Otto,
riskmethods u.a.

Jetzt anmelden



www.exchange.de

Themenauswahl

Digitization Industrie 4.0

Die Frage ist nicht, ob die **Digitalisierung** Auswirkungen auf unsere Supply Chains hat, ob **Industrie 4.0** kommt, ob 3D-Druck irgendetwas verändern wird oder ob die **Cloud** sich durchsetzen wird. Die Frage ist: Wer macht heute schon was draus?

Risk Management in der Supply Chain

Viele Supply Chains hängen hinter den organisatorischen und technischen Möglichkeiten hinterher. Klingt nach einer **klassischen Managementaufgabe**. Wo können und müssen Unternehmen ansetzen? Was müssen sie tun, um voranzukommen – und was weglassen?

Gamification in der Supply Chain

Es gibt vereinzelt Beispiele, in denen **Spielmechaniken auch in Supply Chains** eingesetzt wurden. Zur Optimierung von Beständen in kollaborativen Liefernetzwerken. Zur Mitarbeitermotivation oder zur Prozesssteigerung in Execution-Prozessen.

Social Manufacturing

Lokale Kleinstproduzenten erreichen Zielgruppen global und drängen aus den Online-Marktplätzen in die herkömmlichen Handelswege. Was ist das **Geheimrezept** der sogenannten „**globalisation**“? Geht es wirklich auf? Wie nachhaltig wird die Veränderung sein?

10
JAHRE

SUPPLY CHAIN
MANAGEMENT
AWARD

5
JAHRE

SUPPLY CHAIN
MANAGEMENT
AWARD-NIGHT

3
JAHRE

EXCHAI^{NGE}: THE
SUPPLY CHAINERS'
CONFERENCE

PRE-
MIERE

LIVE-JURY: EXPERTEN
IM PUBLIKUM GEBEN
IHRE STIMME AB

Software produzieren wie Autos



Die Logistik befindet sich am Scheideweg: Entweder sie verfährt weiter wie bisher oder sie fängt an, sich als Hightechbranche zu begreifen, die nicht nur für den klassischen Dreiklang von Transport, Umschlag und Lagerung steht, sondern gleichermaßen für die Logistik der Daten und Services einer modernen Informationsgesellschaft und digitalen Wirtschaft. Die Chance sich neu zu positionieren, war noch nie so gut wie heute: Von Beginn an ein logistisches Thema, ist das Internet der Dinge zur Grundlage einer vierten industriellen Revolution geworden, der Logistik und Produktion in den kommenden Jahren entgegensehen.

„Ohne App kein Geschäft!“. Auf diese plakative Formel lässt sich die Zukunft konzentrieren. Eine Zukunft, in der es nicht mehr nur um den privaten Endkunden geht, sondern um eine sichere industrielle Datenverarbeitung und die Frage, wie künftig die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort bereitgestellt wird. Es wird die Logistik der Informationen sein, welche für eine standardisierte Form der Daten und damit für deren Transparenz und sicheren Zugriff sorgen wird – vorausgesetzt, die Logistikbranche nimmt diese Herausforderung an.

Die Herausforderung ist universell, denn der Erfolg der Produkte – von der Kinderüberraschung bis zum Automobil – wird in Zukunft durch begleitende digitale Dienste bestimmt werden. Umso wichtiger wird es sein, die Souveränität über industrielle Daten und Dienste zu erhalten. Wir müssen also Daten und deren Transparenz und Verarbeitung als Wert betrachten und diesen auch ausschöpfen. In der Konsequenz bedeutet das, Software zu produzieren wie Autos: fortschrittlich, sicher und schnell!

Die Ratgeberreihe „Software in der Logistik“ begleitet diese Entwicklung seit vielen Jahren. Einmal mal mehr finden Sie in dieser Ausgabe Artikel zu den aktuellen Entwicklungen der Branche, von denen bemerkenswerterweise viele in Europa oder in Deutschland stattfinden.

Prof. Dr. Michael ten Hompel
Institutsleiter Fraunhofer IML

Einführung

Vorwort <i>Dr. Petra Seebauer</i>	3
Vorwort <i>Prof. Dr. Michael ten Hompel</i>	5
Inhaltsverzeichnis	6
Verzeichnis der Unternehmensprofile A – Z	8
Verzeichnis der Unternehmens- profile nach Softwaregebieten	10

Multichannel-Systeme

Viele Kanäle, eine Kette <i>Frans Goyarts</i>	16
Erfolgsfaktor IT im E-Commerce <i>Damian Daniluk, Oliver Wolf</i>	20
Chancen durch Tracking <i>Conrad von Bonin, Falk Nieder</i>	24
Transparenz gegen Rücksendungen <i>Martin Stockmann</i>	28

Intelligente Assistenzsysteme

Das Mensch-Maschine-Kollektiv <i>Christian Schwede, Dr. Sören Kerner</i>	32
Nützliche Sprechblasen <i>Benedikt Mättig, Thomas Kirks, Jana Jost</i>	36
Guter Durchblick <i>Peter Stelzer, Kajetan Bergles</i>	40

Ident-Technologien: RFID und mehr

AutoID – Überblick und Trends <i>Philipp Wrycza</i>	44
NFC-Anwendungen im Verbund mit RFID <i>Wolf-Rüdiger Hansen</i>	48
Vom Eise befreit <i>Daniel Dombach</i>	52

Warehouse Management Systeme (WMS)

IT-Architektur in der Intralogistik Christoph Pott	56
Effizient lagern mit System Andreas Stark	62
Zwei Systeme – eine Lösung Roland König	66

Enterprise Resource Planning Systeme (ERP)

Gefällt mir! Andreas Anand	70
Alles eingerechnet ... Prof. Dr. Norbert Gronau, Corinna Fohrholz	74
Auf Schatzsuche im ERP-System Holger Gubbels	78

Transport Management Systeme (TMS)

Möglichkeiten und Auswahl von TMS Volker Kraft, Jens Schoneboom	82
Geheimnisse des Importerfolgs Reinhard Pölzl	86
KEP-Dienst-Auswahl als Königsdisziplin Christian Diestelkamp	88

Supply Chain Management Systeme (SCM)

Guter Durchblick Marco Motta, Prof. Dr. Axel Wagenitz	92
Globales SCM 2.0 in der Cloud Patrick Lemoine	96
Verbindungen schaffen Frank Tinschert	100

Unternehmensprofile A-Z

105

Best-Practice-Projekte

Preiswürdige IT-Lösungen	142
90 Prozent schneller beim Kunden	144
„Von der Uhr bis hin zum Surfbrett“	148
Quantensprung für Edeka Südwest	152
Patient auf Sendung	158
Immer schön flexibel bleiben	162
Vernetzt über die Wolke	166
Über Kontinente hinweg	170
Frühwarnsystem für Risiken	174

Unternehmensprofile A–Z

Aberle Software GmbH

Ruppmannstraße 40
70565 Stuttgart 106

active logistics AG

Gahlenfeldstraße 53
58313 Herdecke 107

AEB GmbH

Julius-Hölder-Straße 39
70597 Stuttgart 108

arvato Systems GmbH

An der Autobahn 200
33333 Gütersloh 109

CIM GmbH Logistik-Systeme

Livry-Gargan-Straße 10
82256 Fürstentfeldbruck 111

DAKOSY AG

Mattentwiete 2
20457 Hamburg 112

dbh Logistics IT AG

Martinistraße 47-49
28195 Bremen 113

Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG

Alte Römerstraße 3
56154 Boppard-Buchholz 115

G.I.B. GmbH

Birlenbacher Straße 18
57078 Siegen 116

IGZ Logistics + IT GmbH

Logistikweg 1
95685 Falkenberg 117

inconso AG

Dieselstraße 1-7
61231 Bad Nauheim 118

Infor

Hollerithstraße 7
81829 München 119

Jungheinrich Vertrieb

Deutschland AG & Co. KG
Am Stadtrand 35
22047 Hamburg 120

KASTO Maschinenbau GmbH & Co. KG

Industriestraße 14
77855 Achern 121

KNAPP AG

Günter-Knapp-Straße 5-7
8075 Hart bei Graz / Österreich 122

MIC Customs Solutions

Hafenstraße 24
4020 Linz / Österreich 123

Unternehmensprofile A–Z

Pitney Bowes Deutschland GmbH Poststraße 4-6 64293 Darmstadt	125	TGW Logistics Group Collmannstraße 2 4600 Wels / Österreich	135
proLogistik GmbH + Co KG Fallgatter 1 44369 Dortmund	126	topsystem Systemhaus GmbH Monnetstraße 24 52146 Würselen	137
PSI Logistics GmbH Dircksenstraße 42-44 10178 Berlin	127	Unitechnik Systems GmbH Fritz-Kotz-Straße 14 51674 Wiehl	138
Remira GmbH Konrad-Zuse-Straße 3 44801 Bochum	129	viastore systems GmbH Magirusstraße 13 70469 Stuttgart	139
RETECO Datentechnik GmbH Stellmacherstraße 7 23556 Lübeck	130		
S&P Computersysteme GmbH Zettachring 4 70567 Stuttgart	131		
SSI Schäfer Noell GmbH i_Park Klingholz 18/19 97232 Giebelstadt	132		
Stöcklin Logistik AG Postfach 4143 Dornach / Schweiz	133		
SupplyOn AG Ludwigstraße 49 85399 Hallbergmoos	134		

Unternehmensprofile nach Softwaregebieten

RFID

Aberle Software GmbH	106	Jungheinrich Vertrieb Deutschland AG & Co. KG	120
AEB GmbH	108	KASTO Maschinenbau GmbH & Co. KG	121
CIM GmbH Logistik-Systeme	111	KNAPP AG	122
Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG	115	Pitney Bowes Deutschland GmbH	125
IGZ Logistics + IT GmbH	117	proLogistik GmbH + Co KG	126
inconso AG	118	PSI Logistics GmbH	127
Infor	119	Remira GmbH	129
Jungheinrich Vertrieb Deutschland AG & Co. KG	120	S&P Computersysteme GmbH	131
KNAPP AG	122	SSI Schäfer Noell GmbH	132
proLogistik GmbH + Co KG	126	Stöcklin Logistik AG	133
PSI Logistics GmbH	127	TGW Logistics Group	135
S&P Computersysteme GmbH	131	Unitechnik Systems GmbH	138
SSI Schäfer Noell GmbH	132	viasstore systems GmbH	139

WMS

Aberle Software GmbH	106
active logistics AG	107
AEB GmbH	108
arvato Systems GmbH	109
CIM GmbH Logistik-Systeme	111
dbh Logistics IT AG	113
Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG	115
IGZ Logistics + IT GmbH	117
inconso AG	118
Infor	119

ERP

active logistics AG	107
arvato Systems GmbH	109
inconso AG	118
Infor	119
Jungheinrich Vertrieb Deutschland AG & Co. KG	120
Pitney Bowes Deutschland GmbH	125
PSI Logistics GmbH	127
SSI Schäfer Noell GmbH	132 >

Beratung. Software. Lösungen.



**COMPLIANCE &
RISK MANAGEMENT**



**ZOLL &
AUSSENHANDEL**



**TRANSPORT-
MANAGEMENT**



**HAFEN-
WIRTSCHAFT**



**SAP
SOLUTIONS**

Experten für Logistik-IT

Wir, die dbh Logistics IT AG, haben auch für Sie die passende Lösung!

Als einer der führenden Dienstleister für Beratung und Software in der Logistik agieren wir in den Themenumfeldern

- Zoll und Außenhandel,
- Compliance,
- Transportmanagement,
- Hafenvirtschaft und
- SAP

und entwickeln Branchenlösungen für Industrie und Handel, Spedition und Logistik sowie Schifffahrt und Hafen.

Unser Portfolio reicht von Beratung und Konzeption über Entwicklung und Umsetzung bis hin zu Hosting und Support.

Im hauseigenen Rechenzentrum in Bremen betreiben wir sowohl einzelne Anwendungen als auch komplexe IT-Infrastrukturen und SAP-Systeme.

dbh wurde 1973 gegründet und beschäftigt deutschlandweit rund 150 Mitarbeiter. Neben dem Stammsitz in Bremen unterhalten wir weitere Standorte in ganz Deutschland.

Unternehmensprofile nach Softwaregebieten

TMS

Aberle Software GmbH	106
active logistics AG	107
AEB GmbH	108
arvato Systems GmbH	109
CIM GmbH Logistik-Systeme	111
DAKOSY AG	112
dbh Logistics IT AG	113
Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG	115
IGZ Logistics + IT GmbH	117
inconso AG	118
Infor	119
Jungheinrich Vertrieb Deutschland AG & Co. KG	120
Pitney Bowes Deutschland GmbH	125
proLogistik GmbH + Co KG	126
PSI Logistics GmbH	127
RETECO Datentechnik GmbH	130
S&P Computersysteme GmbH	131
SSI Schäfer Noell GmbH	132
SupplyOn AG	134
topsystem Systemhaus GmbH	137

SCM

active logistics AG	107
AEB GmbH	108
arvato Systems GmbH	109
CIM GmbH Logistik-Systeme	111

DAKOSY AG	112
dbh Logistics IT AG	113
G.I.B GmbH	116
IGZ Logistics + IT GmbH	117
inconso AG	118
Infor	119
Jungheinrich Vertrieb Deutschland AG & Co. KG	120
KNAPP AG	122
PSI Logistics GmbH	127
Remira GmbH	129
S&P Computersysteme GmbH	131
SSI Schäfer Noell GmbH	132
SupplyOn AG	134
topsystem Systemhaus GmbH	137
viastore systems GmbH	139

ZOLL

active logistics AG	107
AEB GmbH	108
arvato Systems GmbH	109
CIM GmbH Logistik-Systeme	111
DAKOSY AG	112
dbh Logistics IT AG	113
Infor	119
Jungheinrich Vertrieb Deutschland AG & Co. KG	120
MIC Customs Solutions	123
Pitney Bowes Deutschland GmbH	125

SIE DENKEN AN ZOLL?

WIR HABEN DIE LÖSUNGEN!



MIC Customs Solutions ist der weltweit führende Anbieter für globale Zollsoftware mit über 700 Kunden in über 48 Ländern auf sechs Kontinenten. Unternehmen wie Volkswagen AG, ZF, MAN, Scania, Syngenta, Panasonic, Siemens, P&G, Ford, General Motors, ITG, oder Infineon zählen beim wichtigen Thema Zoll auf MIC.

Was uns im Vergleich zur Konkurrenz auszeichnet?

- Volle Flexibilität beim Lösungsangebot
 - 1 System, 1 Datenbank, 1 Benutzeroberfläche, 1 Wartungs- und Supportcenter weltweit
 - maßgeschneiderte Länderlösungen
 - Global Trade Content Service für aktuelle Außenhandelsdaten (z.B. Sanktionslisten, Güterlisten, Zolltarife, Wechselkurse, etc.)
 - Verfügbarkeit als Inhouse-Lösung oder als Software as a Service (SaaS)
- Regelbasierte Zolltarifizierung inkl. Vorschlagswesen für viele Länder
- Nutzung von Einsparungspotentialen aus der Anwendung von mehr als 85 Freihandelsabkommen (Ursprungskalkulation)
- Minimierung Ihrer Exportrisiken mittels Export Kontrolle und Sanktionslistenprüfung
- Rechtssicherheit durch enge Behördenkontakte
- Zollsoftware, Services und Projektmanagement aus einer Hand
- Internationale Erfahrung in der Projektabwicklung, Implementierung und Integration der Produkte in bestehende Unternehmensprozesse
- Qualitätsführerschaft: höchste Kundenzufriedenheit seit mehr als 25 Jahren
- MIC bietet die kompletteste Produkt-Suite für globale Zollsoftwarelösungen in 48+ Länder an

Wir zeigen Ihnen praxiserprobte Lösungen die in Sachen Funktionalität und Komfort keine Wünsche offen lassen. Interessiert? Kontaktieren Sie uns:

mic
customs solutions



Int. Fachmesse für **Distribution,**
Material- und Informationsfluss

10.– 12. Februar 2015

08.– 10. März 2016

Neue Messe Stuttgart

Intralogistik in besten Händen



**KOMMEN
auch Sie nach
STUTTGART**

www.logimat-messe.de

Multichannel-Systeme



Viele Kanäle, eine Kette

Wer im Multichannel-Handel erfolgreich sein will, muss auf innovative IT-Lösungen und eine konsequente Strategie setzen. Präzise aufeinander abgestimmte Prozesse zwischen Händlern und Dienstleistern werden dabei immer wichtiger.

Preise vergleichen via Smartphone, Onlinegutscheine im Geschäft einlösen, Kleidung in die Filiale um die Ecke liefern lassen: Handelsunternehmen, die ihre Konsumenten auf mehreren Kommunikationskanälen erreichen und ansprechen, können optimistisch in die Zukunft blicken. Im vergangenen Jahr wurden so laut einer Studie des Marktforschungsunternehmens GfK SE, Nürnberg, und der Managementberatung Accenture GmbH, Kronberg im Taunus, 14 Milliarden Euro im Non-Food-Bereich umgesetzt, Tendenz steigend. Wer erfolgreichen Multichannel-Handel realisieren möchte, muss dabei auf eine konsequente Strategie und innovative IT-Lösungen setzen. Transportlogistikorganisationen, die Waren im Auftrag des Handels transportieren und gegebenenfalls auch weitere Aufgaben übernehmen, müssen somit auf die geforderte Kurzfristigkeit und Flexibilität reagieren und unterschiedliche Herausforderungen annehmen.

Dazu gehört, dass Kollektionen und Sortimente teilweise mehrmals im Jahr neu aufgelegt werden, was kürzere Produktlebenszyklen zur Folge hat. Ein schnellerer Warenumschlag, geringere Mengen an Waren pro Lieferung und kurzfristiges Nachordern erfordern außerdem ein hohes Maß an Flexibilität in der Logistik. Je nach Nachfrage muss die Ware zudem von einem Verkaufsort (engl.: Point of Sale, POS) zu einem anderen verlagert werden. Logistikdienstleister sollten insbesondere die folgenden drei Entwicklungen beachten:

1. „Everywhere Commerce“

Alle Kanäle, sei es der Onlineshop oder das stationäre Geschäft, müssen hinsichtlich des Lagerbestandes an Waren so ausgestattet sein, dass die Nachfrage jederzeit bedient werden

Autor:

Frans Goyarts, Vorstand,
Prodrive Deutschland AG, Hamburg

Bild: Prodrive



Angesichts des Multichannel-Trends bieten Transportlogistiker zunehmend auch Lagerhaltung an.

kann. Mit der stetig wachsenden Zunahme an mobilen Endgeräten erwarten Kunden mehr denn je, Produktinformationen jederzeit und überall abrufen und im besten Falle das Produkt auch kaufen zu können. „Everywhere Commerce“ ist somit eine Kundenanforderung, die Handelsunternehmen und Logistiker zwar vor Herausforderungen stellt, aber mehr noch diverse Vertriebschancen eröffnet.

2. Retourenmanagement

Kunden informieren sich über Soziale Medien (Kanal A), probieren und begutachten Waren im stationären Handel (Kanal B) und bestellen anschließend über den Onlineshop (Kanal C). Die Ware wird in das Geschäft in der Fußgängerzone zurückgebracht und umgetauscht – die neue Ware lässt sich der Kunde bequem nach Hause schicken. Dieses Szenario ist heute längst keine Zukunftsmusik mehr.

Die Abbildung derartiger Prozesse erfordert leistungsfähige IT-Systeme sowohl beim Handelsunternehmen wie auch beim Logistikdienst-

leister mit entsprechender Interoperationalität zwischen den Systemen. Die Komplexität hinsichtlich der Anbindung der am Gesamtlogistikprozess beteiligten Unternehmen muss optimal und vor allem verständlich abgebildet werden.

3. Lieferung am selben Tag

Der Handelsmarkt ist stark umkämpft. Um Kunden für sich zu gewinnen, bieten immer mehr Akteure, beispielsweise der US-amerikanische Onlineversandhändler Amazon.com, Inc., Washington (Seattle), Same Day Delivery an. Hierzulande will die Elektronik-Fachmarktkette Media-Saturn-Holding GmbH, Ingolstadt, ab sofort in insgesamt sieben deutschen Städten testweise Bestellungen noch am selben Tag liefern. Seit Kurzem können sich Kunden von Saturn in Berlin und München sowie von Media Markt in Düsseldorf, Essen, Mainz, Mannheim und Ludwigshafen online bestellte Waren noch am selben Tag liefern lassen. Die Lieferzeit soll zwischen einer halben und drei Stunden betragen. Darüber hinaus können die