

Prozesse durchblicken und Potentiale steigern

Kennzahlen-Barometer für Speditionen



SpediHub
Digitalisierungsexperte für Speditionen



Tim Iglauer
Inhaber SpediHub

Inhalt

Einleitung	3
Management-Informationssystem (MIS)	4
Wie viel Transparenz braucht Ihre Spedition?	5
Aufbau eines Management-Informationssystem	6
MIS Schwachstellenanalyse	7
Digitalisierung TransportController	8
Datenschutz – Vorfallbehandlung und Cyber-Risk Abwehr	9
Wie viel Cyber Risk steckt in Ihren Prozessen?	9
Berechnungskünstler oder Rechenknecht	10
Fazit	11

Planung, Steuerung und Kontrolle

Schon seit meiner Kindheit habe ich eine **Leidenschaft für Speditionen** entwickelt. Ob das daran liegt, dass auch schon während meiner Kindheit alle Dinge von großen Fahrzeugen von A nach B transportiert wurden, weiß ich nicht. Jedenfalls fand ich es schon immer faszinierend, wie es möglich ist, **hunderte LKW zeitlich und organisatorisch optimal mit Waren zu versorgen und pünktlich auf den Weg zu ihren Zielorten zu schicken.**

Nun gehe ich als Erwachsener endlich meiner Leidenschaft nach und beschäftige mich aktuell speziell mit der Frage, wie **Speditionsbetriebe ihre Prozesse optimieren können**, um für die Zukunft möglichst gut aufgestellt zu sein.

Der erste Schritt sollte es immer sein, sich einen **Überblick über die aktuellen Zahlen und Fakten** zu verschaffen. Hierbei sollten alle relevanten Informationen visuell dargestellt werden, damit schnell und unkompliziert eine **Übersicht über aktuelle Kosten und laufende Aufträge** abgerufen werden kann.

Ein Speditionsunternehmen muss täglich eine Vielzahl von Dienstleistungsprozessen abwickeln – Angebote kalkulieren, Touren planen, Kundenwünsche erfüllen oder Touren umplanen, um einen kurzfristigen Auftrag einzuschieben. Außerdem müssen Entscheidungen darüber getroffen werden, ob eine Leerfahrt in Kauf genommen werden soll. Oft werden **sehr komplexe Entscheidungen aus dem Bauch heraus getroffen**, da es den Verantwortlichen zu (zeit-)aufwendig erscheint, die richtigen Informationen schnell und sinnvoll aufzubereiten. Wird die aktuelle Situation jedoch (wenn auch nur teilweise) falsch eingeschätzt, dann kann dies nicht nur zu einer kurzfristig geringeren Marge führen, sondern auch zur **langfristigen Gefährdung des Unternehmenserfolgs.**

Falsche Kennzahlen sind sicherlich nicht der ausschließliche Grund für die hohe Insolvenzquote der Speditionen in Deutschland – doch die genaue Auswertung relevanter Kennzahlen ist für die **erfolgreiche Steuerung eines Speditionsunternehmens** durchaus hilfreich und wichtig.

In dieser Ausgabe beschäftigen wir uns mit der Einführung und dem Nutzen eines **Management-Information-Systems (MIS).**

Sollten Sie darüber hinaus weitere Informationen benötigen, stehen wir Ihnen jederzeit sehr gerne zur Verfügung.
Sie erreichen uns unter der Telefonnummer 05665 / 180 98 50 oder per E-Mail an tim.iglauer@spedihub.de .

Mit besten Grüßen



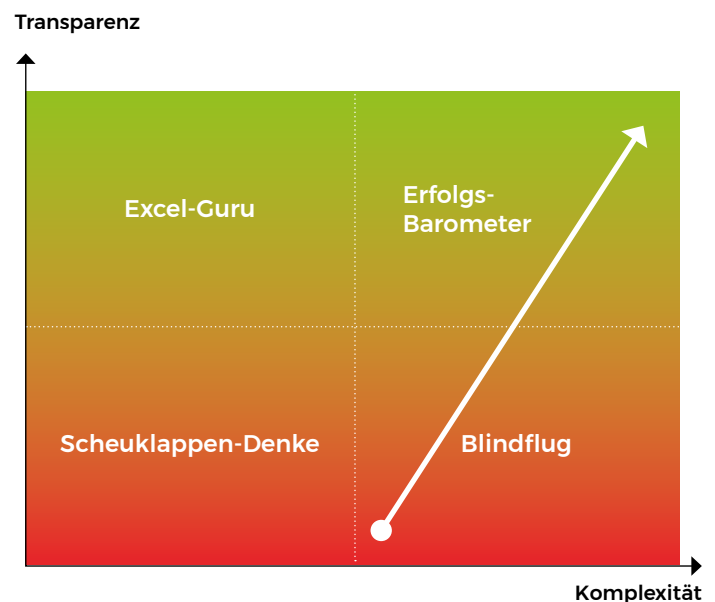
Tim Iglauer
B. Sc. Wirtschaftsinformatik

Warum ein Management-Informationssystem (MIS)?

Wenn Sie bereits alle Kosten zu Ihrem Fuhrpark erfassen, um eine Nachkalkulation durchführen zu können, dann ist das schonmal ein guter Anfang. Im nächsten Schritt ist es nun wichtig, die **Informationen und Ergebnisse entsprechend zu visualisieren und auszuwerten**. Denn die Aufnahme der reinen Kosten und Erlöse ermöglicht noch keine effiziente Interpretation des Ergebnisses. Erst durch eine **aggregierte Darstellung** der erfassten Zahlen kann eine unter dem Strich aussagekräftige Deutung Ihrer Betriebstätigkeit abgeleitet werden - und erst wenn diese notwendige **Transparenz** geschaffen wurde, ist es möglich, das Ergebnis zu analysieren und daraus wiederum wichtige **Handlungsmaßnahmen** abzuleiten, die zur Steigerung des **Unternehmenserfolgs** beitragen werden.

Mit einem **Kennzahleninformationssystem** ist es ganz unkompliziert möglich, die laufenden Fuhrparkkosten zu ermitteln und diese nach verschiedenen Kategorien und unternehmensrelevanten Aspekten auszuwerten.

Mir ist bewusst, dass in Ihrem Unternehmen bereits zahlreiche Informationen vorliegen. Ihre Bank benötigt sie für eine fundierte Einschätzung Ihrer Kreditwürdigkeit und auch Ihr Steuerberater bekommt sie vermutlich regelmäßig übermittelt. Jedoch kann dieser nur eine aggregierte Ex-post-Betrachtung der Informationen aus dem vergangenen Kalenderjahr vornehmen. Eine Unternehmenssteuerung, die ausschließlich auf Vergangenheitswerten basiert, kann jedoch fatale Auswirkungen haben. **Stattdessen sollten Ihre Unternehmensentscheidungen auf aktuellen Informationen und Werten beruhen.**



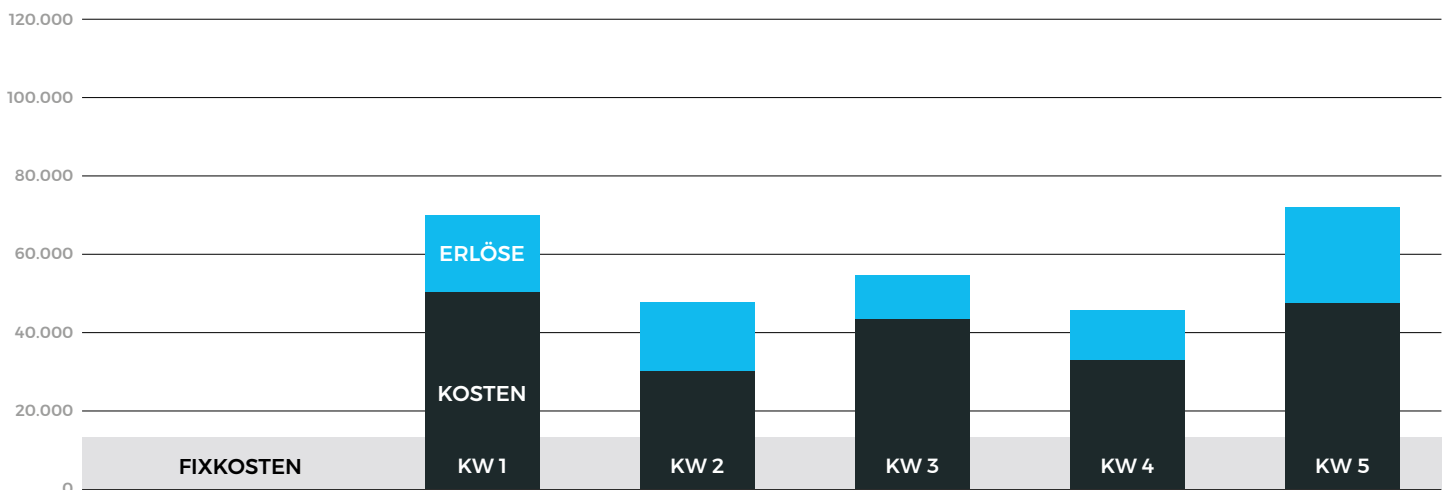
Die Vorteile eines Management-Information-Systems

- Aktuelle Zahlen als **Grundlage der Preisgestaltung**
- Übersichtliche Darstellung der Veränderung von **Kosten, Umsätzen und Marge**
- **Gesammelter Zugriff auf große Datenmengen** aus verschiedenen Systemen
- Unmittelbare **Aktualisierung** und Auswertung aller Daten (je nach Schnittstelle)
- Schnelle und flexible **Datenerzeugung**
- Aufbereitete Daten und Informationen als **qualifizierte Grundlage für unternehmensrelevante Entscheidungen**
- **Erfolgreiche Steuerung des Unternehmens** anhand von aktuellen Informationen (anstatt einer ausschließlich nachträglichen Auswertung)

Wie viel Transparenz braucht Ihre Spedition?

Es liegt in der Natur der Sache, dass die **Übersichtlichkeit in einer Spedition durch immer komplexere Abläufe verloren geht**. Natürlich braucht man für eine Verwaltung von 3 Trucks noch nicht zwingend ein IT-System, um zu wissen, welche Kosten die Fahrzeuge verursachen. Wenn Sie Ihren Fuhrpark jedoch erweitern, dann nimmt auch die Komplexität Ihrer Unternehmensprozesse und -kosten zu. Um zu verhindern, dass Sie aufgrund dessen irgendwann im Blindflug unterwegs sind und Ihnen die Kosten aus dem Ruder laufen, macht es durchaus Sinn, sich **frühzeitig Auswertungen mithilfe entsprechender Tools erzeugen** zu lassen.

Excel ist eine sehr kostengünstige Lösung, um die Transparenz Ihrer Spedition übergangsweise zu erhöhen. Wächst ein Fuhrpark jedoch weiter, so **stößt auch dieses Tool irgendwann an seine Grenzen** – oder man selbst, wenn man nicht gerade ein Excel-Guru ist und keine Lust auf eine Excel-Schulung hat. An diesem Punkt können Sie entweder den Kopf in den Sand stecken, auf Ihr Bauchgefühl vertrauen oder sich **Unterstützung für teilautomatisierte Auswertungen Ihrer Kennzahlen** holen. Als Ergebnis könnte ein **Speditons-Erfolgsbarometer** ins Leben gerufen werden:



Aggregierte Visualisierung der fixen und variablen Umsätze und Kosten des Fuhrparks nach Kalenderwoche

- **Qualifizierte Unternehmensführung** anstatt gefühlbasierter, willkürlicher Entscheidungsfindung
- Identifikation von **Kostenpotentialen**
- Permanente **Verfügbarkeit aller Daten** aus der Vergangenheit
- Erhöhte **Kreditwürdigkeit**
- Aufzeigen einer gesunden **Finanzierungsquote**
- Agile **Reaktion** auf positive Geschäftsmodelle
- **Kostensparnis**
- **Reduktion des Controllingaufwands**

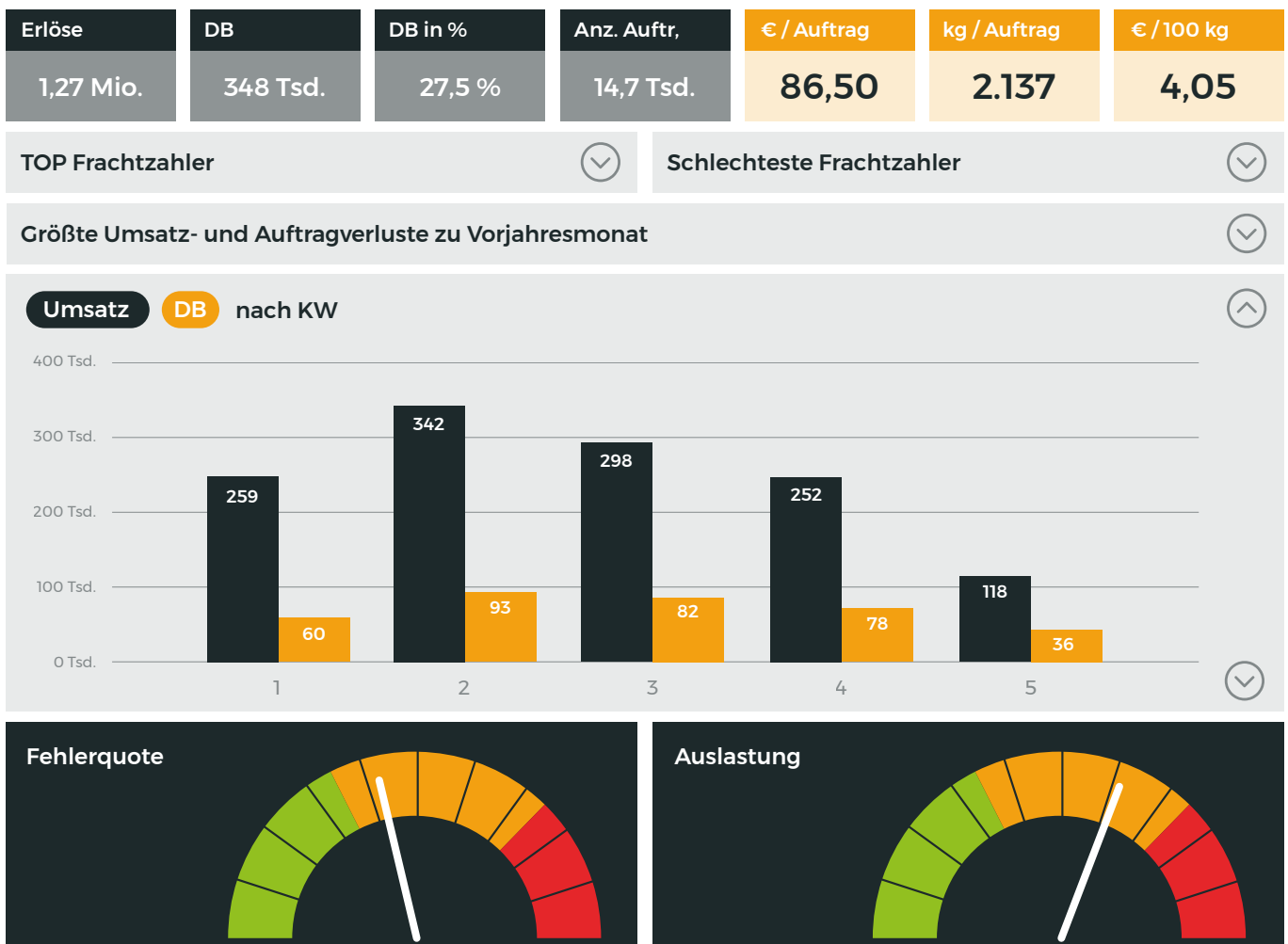
Erhöhung der Transparenz der Unternehmensprozesse

Aufbau eines Management-Information-Systems

Um auch große Unternehmen erfolgreich als Kunden gewinnen zu können, vereinbaren Speditionen häufig sehr **kundenspezifische Konditionen**, die für beide Parteien lukrativ sind. Durch die **zunehmende Komplexität** bei individuellen Vereinbarungen fällt es dann oft schwer, den Überblick über alle relevanten Kennzahlen zu behalten. Um **Fehler in der Preisgestaltung und Abrechnung zu vermeiden** und um das **Sinken der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu verhindern**, sollten Sie die relevanten Faktoren rechtzeitig visualisieren, damit Sie rechtzeitig entsprechende Gegenmaßnahmen einleiten können.

Es gilt also, **Transparenz bezüglich der aktuellen Situation zu schaffen**, indem die laufenden Kosten im Verhältnis zu den Umsätzen abgebildet werden. Zunächst können Sie Excel benutzen, um die **Komplexität schnell auf das Mindeste zu reduzieren**. Aus den visualisierten Daten können Sie dann erste wichtige Erkenntnisse über die aktuelle Situation gewinnen.

Jedoch stößt Excel mit zunehmender Komplexität an seine Grenzen, die Daten werden wieder unübersichtlich und es wird eine individuelle Lösung benötigt. Im folgenden Beispiel sehen Sie ein „**Speditionsbarometer**“, mit dem Sie Ihre **Kennzahlen individuell visualisieren** können. Grundlegende Kriterien wie Erlöse, Deckungsbeiträge und Kundenklassifikationen lassen sich mit den entsprechenden Daten kinderleicht darstellen. Mit dem richtigen Tool können Sie zusätzlich beispielsweise die Fehlerquote pro Auftrag oder andere individuelle Kriterien auswerten lassen.






MIS Schwachstellenanalyse

Obwohl eine **Schwachstellenanalyse äußerst wichtig** für die Verbesserung des Unternehmenserfolgs ist, finden Unternehmer immer wieder vermeintliche Gründe und Ausreden, um die notwendige Schwachstellenanalyse auf die lange Bank zu schieben. Während die einen lieber auf ihr Bauchgefühl vertrauen oder an die eigenen Zahlen glauben, obwohl diese häufig leider nicht ausreichend mit den richtigen, aktuellen Daten angereichert wurden, behaupten die anderen, ihre Schwachstellenanalyse durchzuführen, sobald mehr Personal verfügbar und die Auftragslage etwas ruhiger geworden ist. Doch auch wenn dann genügend Zeit wäre, um eine Schwachstellenanalyse zu erstellen, finden die meisten doch wieder etwas „Wichtigeres“ – und schieben die doch so wichtige Analyse weiter auf.

Doch gerade eine **Analyse darüber, welcher Kunde welchen Ertrag einbringt**, ist für ein Speditionsunternehmen entscheidend. Neben dem kundenbezogenen Aufwand sollten zudem zusätzliche (nicht zwingend monetäre) Faktoren in die Kundenbewertung mit einbezogen werden.

Ist diese anfängliche **Grundkalkulation** erst einmal entwickelt worden, so ist diese in vielen Unternehmen leider in Stein gemeißelt - obwohl sich die **Werte selbstverständlich von Zeit zu Zeit verändern**. Abgesehen davon, dass den Verantwortlichen bewusst ist, welch einen Aufwand eine Überprüfung mit sich bringt, will man ja schließlich nicht den Einkauf verärgern.

Im Logistikbereich existieren bereits einige VDI-Kennzahlen-Normen. Speziell für Speditionen konnte ich bislang jedoch noch keine hilfreiche Zusammenstellung finden.

-  **Welche Prozesse werden wie abgebildet?**
-  **Wie hoch ist die Anzahl der Leerfahrten?**
-  **Werden alle relevanten Fahrzeugbezogenen Kosten berücksichtigt?**
- Wie hoch ist die Auslastung?**
- Berechnen Sie, was Sie tatsächlich geleistet haben, inklusive aller Korrekturen?**
- Ineffizienzen können durch die Untersuchung der Erfolgsquoten aufgezeigt werden**

Digitalisierung

TransportController

In jedem Unternehmen sind reichlich Daten vorhanden, mit denen aussagekräftige Auswertungen und Statistiken erzeugt werden können. Werden die verschiedenen Datenquellen miteinander verknüpft, so werden in der Regel **Business Intelligence Tools** benötigt, um die **Komplexität der Daten beherrschen** zu können. Wenn dann noch dynamisch externe Daten hinzu, entstehen riesige Datenmengen, auch „Big Data“ genannt.

Aussagekräftige Thesen über **Digitalisierungsstrategien für Speditionen**, mögliche Trends im Bereich des **Platoonings** sowie eine detaillierte **Darstellung dessen, wie digitale Plattformen aufgebaut sind**, werden in dem Whitepaper meines **Kooperationspartners TransportController** dargestellt. Hierbei werden sich die ursprünglichen Aufgaben der Spediteure hinsichtlich der Disposition und Steuerung grundlegend verändern. Durch diese Veränderungen resultiert zwangsläufig eine Veränderung des Geschäftsmodells.



Gerne lasse ich Ihnen das Whitepaper **„Wer Kuchen haben will, muss Eier zerschlagen“** unseres Kooperationspartners zukommen.

Datenschutz: Vorfallbehandlung und Cyber-Risk Abwehr

Für die meisten Unternehmen ist die **neue Datenschutzgrundverordnung** ein sehr leidiges Thema. Trotzdem ist der einwandfreie, vertrauensvolle Umgang mit Kundendaten äußerst wichtig - zum einen damit Sie die **Privatsphäre Ihrer Kunden wahren**, zum anderen damit Sie **kein Bußgeld zahlen** müssen.

Richtige Vorgehensweise bei einem Datenschutzverstoß

Egal wie gut Sie Ihre Mitarbeiter schulen - im Zuge des Alltagsstresses kann es dann leider doch hin und wieder vorkommen, dass ein Verstoß gegen die Datenschutzgrundverordnung vorliegt, wenn beispielsweise die Auftragsdaten eines Kunden versehentlich in das Anschreiben an einen anderen Kunden hineinrutschen. Oft fällt ein solcher Vorfall erst dann auf, wenn der Kunde, der die falschen Dokumente erhalten hat, das Unternehmen auf den Fehler hinweist.

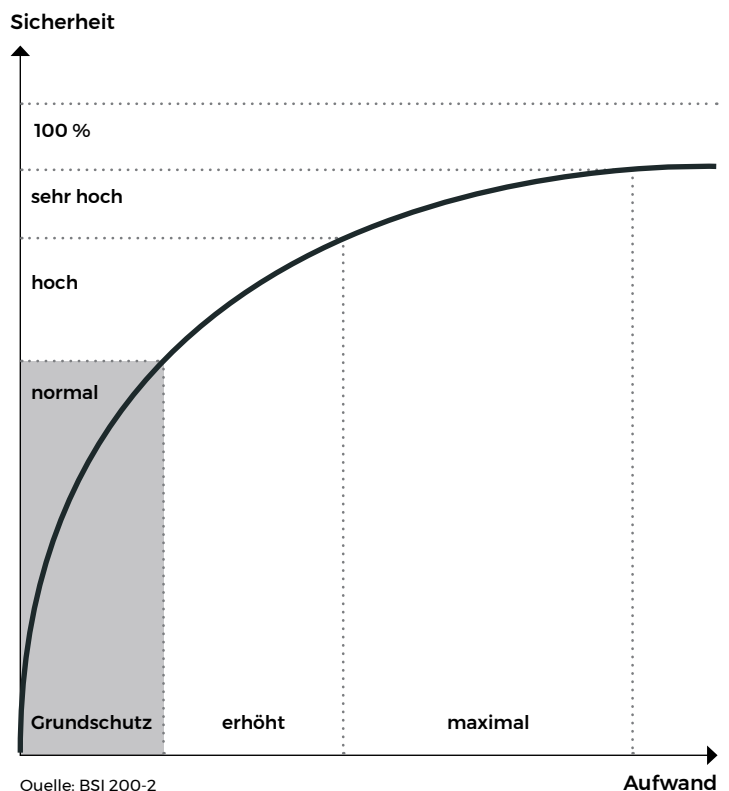
Ein relevanter Datenschutzvorfall muss bei der **Landesdatenschutzbehörde innerhalb von 72 Stunden gemeldet** werden. Doch zum Glück ist dies nicht bei jedem einzelnen Vorfall der Fall. Ob ein **bußgeld-relevanter Tatbestand** vorliegt, hängt unter anderem davon ab, **welche Daten** verloren gegangen sind beziehungsweise der falschen Person mitgeteilt wurden. In jedem Falle müssen Sie den Vorfall daraufhin analysieren, welcher **Schaden** der Person entstanden ist, deren Daten inkorrekt benutzt worden sind. Unter www.spedihub.de/datenschutzvorfall finden Sie die korrekte Vorgehensweise im Falle eines Datenschutzverstoßes noch einmal in ausführlicherer Darstellung.

Wie viel Cyber-Risk steckt in Ihren Prozessen?

Cyber Risiken gehören zu den bedeutendsten Themen der letzten Jahre. Die Wahrscheinlichkeit, dass Sie und Ihre Systeme Opfer eines Hackerangriffs werden, ist gering. Doch auch wenn Ihre Firewall (die Light-Version gibt es in jeder Fritzbox) aktiv ist, bestehen weiterhin **IT-Risiken**, die Sie nur durch die **Sensibilisierung Ihrer Mitarbeiter** in den Griff bekommen können.

Tausende Firmen haben in der Vergangenheit bereits IT-Sicherheitsvorfälle erlebt - viele haben es eventuell nicht einmal bemerkt. Daher ist es wichtig, dass Sie **im Falle eines Hackerangriffs gewappnet sind und wissen, wie Sie die Betriebsabläufe möglichst schnell wieder in vollem Umfang aufnehmen** können, wenn Sie bemerken, dass alle Kunden- und/oder Tourenplanungsdaten plötzlich verschlüsselt oder gelöscht worden sind.

Mehr zum Thema:
www.spedihub.de/cyberrisk



20% Aufwand = 80% Sicherheit

Berechnungskünstler oder Rechenknecht

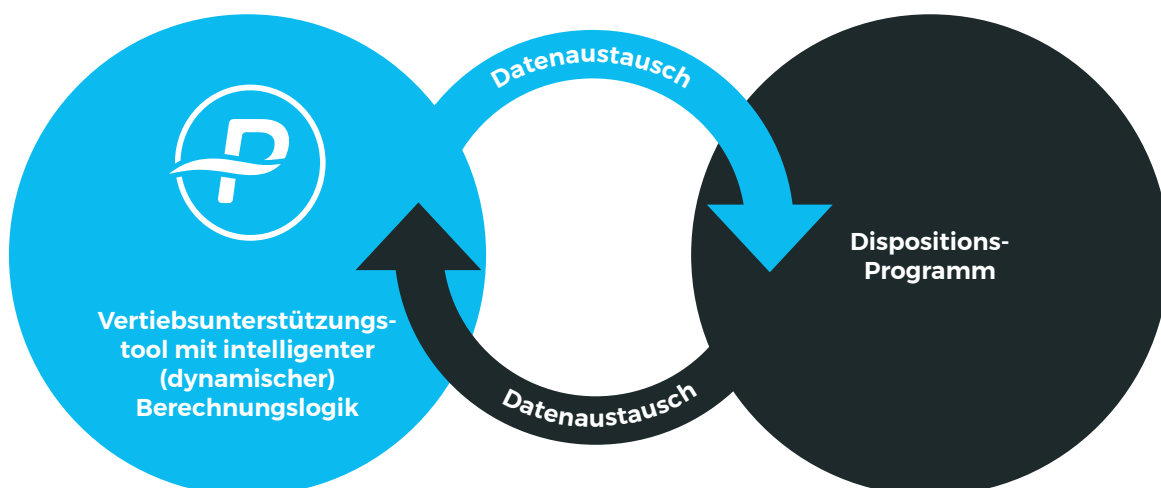
MIS Speditions-Rechner – Berechnungslogiken abbilden

Spediteure sind Meister darin, mit ihren Kunden **individuelle Preisvereinbarungen** auszutüfteln. Wegen des hohen Konkurrenzdrucks und der sehr geringen Margen im Speditionsgeschäft ist es für die Speditionen unabdingbar geworden, sich zu spezialisieren, um durch Qualität und einzigartige Produkte eine moderate Marge einfahren zu können.

Leider bleibt es bei wachsender Kundenanzahl nicht aus, dass im Rahmen der Disposition nicht mehr eindeutig ist, welche Preise zwischen dem Kunden und der Verkaufsabteilung vereinbart wurden. Wenn es nicht mehr nur eine Handvoll Kunden mit individuellen Preisen ist, kommt es häufig zu Missverständnissen und **Fehlern in der Berechnung der Preise**. Das führt langfristig entweder zu unzufriedenen Kunden (falls zu hohe Preise berechnet wurden) oder zu schlechter Stimmung innerhalb des Speditionsteams (wenn viel Korrekturen entstehen). Glücklicherweise gibt es jedoch Möglichkeiten, wie Sie **trotz der Unübersichtlichkeit und Komplexität wieder Herr der Lage werden** können. Eine Lösung stellt eine **XXL-Preisliste** dar, die am Ende je nach Einstellung die richtigen Preise herauspurzeln lässt. Die individuellen Vereinbarungen sind in der Praxis jedoch häufig so speziell, dass auch eine SVERWEIS-ähnliche Methode der **Individualität der Daten nicht gewachsen** ist.

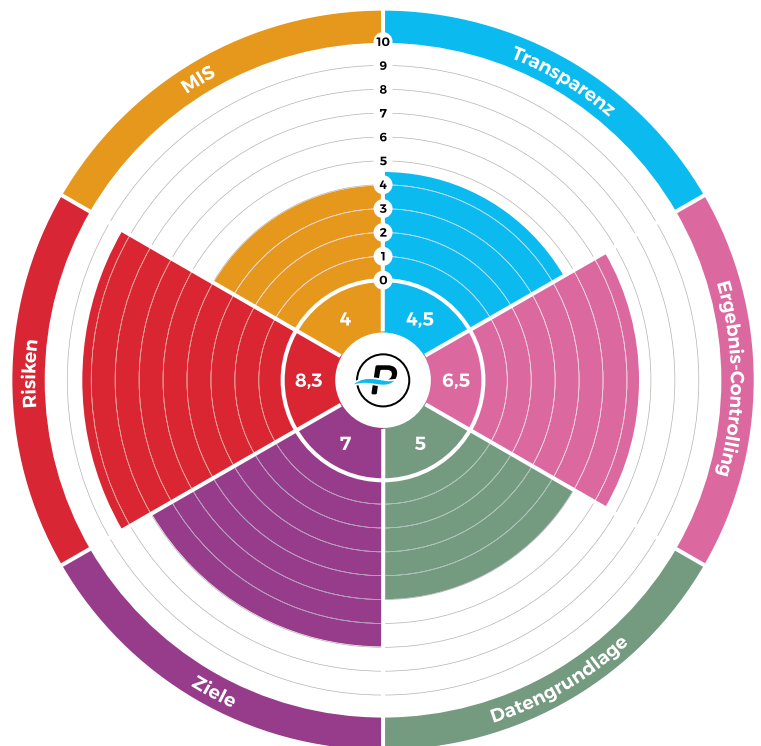
Um der gestiegenen Komplexität gerecht zu werden, bedarf es einer **dynamischen Preisfindungsfunktion**, die sich die richtigen Preise aus unterschiedlich verknüpften Preis- und Zuschlagsquellen so zusammensucht, dass die Preise nicht nur eindeutig, sondern auch jederzeit nachvollziehbar sind. Die Berechnungslogik sollte für jeden Beteiligten transparent sein. Derartige Beziehungen können beispielsweise mit einem **Vertriebsunterstützungstool** abgebildet werden, welches ein Microsoft SQL Server als Datengrundlage besitzt und für die Abarbeitung von komplexen Abläufen eine Workflow-Engine. (Mehr Infos in meinem Bericht Speditions-CRM AG-VIP)

Mehr zum Thema: www.spedihub.de/crm



Das Vertriebsunterstützungstool errechnet anhand der hinterlegten Preislisten dynamisch den richtigen Preis für den Kunden

- ✓ **Transparenz steigern**
 hinsichtlich Fuhrparkkosten, Verwaltungsaufwand, Nachkalkulationen etc.
- ✓ **Risiken minimieren**
 Fehlerquote verringern, Auslastung optimieren, Fehlentwicklung vermeiden
- ✓ **Ziele definieren und verfolgen**
 Fehlerquote reduzieren, Management-Reports automatisieren, Kennzahlen als Entscheidungsgrundlage schaffen (abgesicherte UN Steuerung), Controlling aufwand reduzieren
- ✓ **Ergebnisse kontrollieren**
 Fehlerquote, Auslastung, Schwellenwertüberwachung, Projektfortschritte, geplante vs. abgerechnete Touren
- ✓ **Datengrundlage schaffen und nutzen**
 Datenverfügbarkeit prüfen, Daten aktualisieren, Datenqualität erhöhen



Fazit

Ob die **Visualisierung Ihrer Kennzahlen** mit einem Excel-Tool mit Ampelfunktionalitäten oder durch ein Modul Ihres ERP-Systems dargestellt wird, ist im ersten Schritt nicht so wichtig. Entscheidend ist, dass **Transparenz** bezüglich der aktuellen Situation erzeugt wird, indem die laufenden Kosten im Verhältnis zu Ihren Umsätzen abgebildet werden.

Die erstmalige Analyse zur Einrichtung eines Systems, um eine erhöhte Kostentransparenz zu schaffen, wird **staatlich zwischen 50-80 Prozent gefördert**.

Sprechen Sie mich gerne an und profitieren Sie von meinen Erfahrungen bei der Einführung von Management-Informationssystemen.

Ihr Tim Iglauer



Tim Iglauer

B. Sc. Wirtschaftsinformatik

Nutzen Sie die Möglichkeit und durchleuchten Sie Ihr Unternehmen in unserem Transparenz-Workshop.

Preise und Inhalte finden Sie unter www.spediHub.de/workshops



SpediHub

Digitalisierungsexperte für Speditionen

Unter den Pappeln 7
34327 Körle

Tel.: 05665 / 180 98 50
Fax: 05665 / 180 98 51
E-Mail: tim.iglauer@spedihub.de

www.SpediHub.de