



## E-Interview mit Rainer Bunn von der StreamServe GmbH



**Name:** Rainer Bunn

**Funktion/Bereich:** Key Account Manager Logistik

**Organisation:** StreamServe GmbH

**Liebe Leserinnen und liebe Leser,**

im Rahmen logistics.de fördern wir den Austausch und die Kooperation zwischen Kompetenzträgern aus Unternehmen, Wissenschaft und Hochschulen. Dabei achten wir auch sehr auf die Qualität unserer Community, um seriöse und hochwertige Dialoge und Kontakte sicherzustellen.

Kooperieren setzt Einschätzbarkeit und Kennen voraus. Dieses Interview soll dazu beitragen, mögliche Berührungspunkte für Dialog, Kooperation und Zusammenarbeit zu identifizieren.

**Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen**

**Ihr**

**NetSkill-Team**



Sehr geehrter Herr Bunn,

### Frageblock 1 (Allgemein / Einblick)

#### Frage 1:

Warum benötigen Logistik-Unternehmen Output Management?

#### Antwort:



Wie in anderen Geschäftsbereichen auch werden die Prozesse in der Logistik von Papier, Dokumenten und Daten begleitet. Zum Beispiel generiert die Luft- und Seefracht durchschnittlich 30 bis 40 Dokumente je Sendung wie Lieferschein, Sammelbrief, Luftfrachtbrief (Air Waybill) oder Schiffsfrachtbrief (Bill of Lading). Bei einem Großlogistiker kommen hier durchschnittlich Millionen von Dokumenten im Jahr zusammen. Da ist es nicht verwunderlich, dass dieser Bereich unter einer besonderen Effizienzbetrachtung steht. Output-Management der neuen Generation setzt genau dort an, um den Dokumenten-Output zu optimieren. Insgesamt nutzen weltweit mehr als 5.000 Unternehmen StreamServe, dazu gehören namhafte Kunden wie DB Schenker, DHL, Gebr. Weiss in Österreich, Setz Gütertransport AG oder Yellowworld.



## Frageblock 2 (Nutzen/Chancen)

### Frage 2:

Wie kann der Kunde mit der StreamServe Lösung seine Prozesse automatisieren bzw. optimieren?

### Antwort:



Typisch für globale Logistikunternehmen ist eine über Jahre gewachsene Infrastruktur, die die lokalen Anforderungen in ihrer Vielfalt berücksichtigt. Dem entgegen steht das Bestreben nach Standardisierung, Flexibilität, schneller Änderung der Dokumente sowie kurzer und höherer Effizienz. Durch ein Rollenprinzip in der Dokumentenentwicklung und -pflege sowie die einfache Handhabung der Output-Management-Lösung stellt StreamServe seinen Kunden in einem vorgegebenen Rahmen Standards zur Verfügung, mit denen sie Dokumente individuell erstellen und ausgeben können. Damit sparen sie Zeit und Geld.

### Frage 3:

Können Sie ein konkretes Kundenprojekt skizzieren?

### Antwort:



Nehmen wir den Logistiker Gebrüder Weiss als Beispiel. Das Unternehmen ist Österreichs größtes Transport- und Logistikunternehmen. Mit Hilfe von StreamServe vereinheitlichte der Logistiker seine unterschiedlichen Dokumente in einem Format. Heute erstellt und bearbeitet Gebrüder Weiss seine Lieferscheine, Labels und andere Dokumente ohne viel Programmieraufwand und gibt sie über verschiedene Kanäle wie E-Mail oder SMS wieder aus. Fachabteilungen haben die Möglichkeit, zusätzliche Informationen oder Kundenlogos ohne Einbindung der IT-Abteilung selbstständig in das entsprechende Dokument einzupflegen. Das Transport- und Logistikunternehmen verbesserte darüber hinaus sein Output-Management bei der Luft- und Seefracht. Lieferscheine in



unterschiedlichen Sprachen und Schriftzeichen wie Japanisch, Chinesisch oder Kyrillisch zu erstellen, stellt für Gebrüder Weiss kein Problem mehr dar.

**Frage 4:**

Wie kann die Kundenzufriedenheit erhöht werden? Welche Rolle spielen Personalisierung und Multikanal Ausgaben wie SMS, E-Mail, Fax etc. bei Logistikern? Wie können sie Up- und Cross-Selling Potenziale ausschöpfen?

**Antwort:**



Unternehmen investieren viel Geld in den Aufbau und die Pflege ihres Firmen- und Markenimages. Selbstverständlich müssen Lieferpapiere dem entsprechen. Sobald ein Versender die Ware beispielsweise an den Kontrakt-Logistiker übergibt, ist dieser für die Außendarstellung zuständig. Das heißt, er ist verantwortlich, dass er beispielsweise den Lieferschein im Corporate Design (Logo, Farbe, Schrift) des Kunden versendet. Die Herausforderung besteht nun darin, dass die Kontrakt-Logistiker in der Regel mehrere Kunden haben und somit tausende von Dokumenten zu pflegen und über verschiedene Kanäle auszugeben haben. Mit StreamServe können sie beliebig viele Varianten eines Lieferscheins erzeugen, dynamisch ändern, in unterschiedlichen Layouts produzieren und über verschiedene Ausgabekanäle versenden. Somit kann der Logistiker schnell und flexibel auf Kundenwünsche reagieren.

Leicht umzusetzen und sehr wirkungsvoll sind auch personalisierte Zusatzinformationen in oder mit Versanddokumenten, die an die Endkunden gehen. Das können Garantie- oder Reklamationsinformationen sein, die mit Barcodes versehen sind. Die Barcodes enthalten alle wichtigen Informationen über Art der Ware, Kundennummer, Garantiezeit etc. Durch die zusätzlichen Informationen hat der Versender die Möglichkeit Up- und Cross-Selling Potenziale zu nutzen. Ein Beispiel für Upselling ist, bei der Lieferung eines Handys Zusatzinformationen zu Handytaschen, Klingeltönen oder ähnliches mitzuliefern.



### Frageblock 3 (Herausforderung)

#### Frage 5:

Vor welche Herausforderungen stellt die Globalisierung viele Logistiker? Vor- und Nachteile (Mehrsprachigkeit, Unicode etc.)

#### Antwort:



Weltweit gibt es unterschiedliche Formate oder Schriftzeichen die gleichzeitig die Vielfalt der Dokumente erhöhen. Aber auch jede lokale Niederlassung hat bewährte Prozesse standardisiert, die in anderen Ländern wiederum anders sind. Vielfalt läuft gegen Standardisierung und Skalierung. Doch trotz standardisierter Prozesse bietet StreamServe Freiraum für Individualität. StreamServe schließt die Schere, indem die Lösung sämtliche Formate, Protokolle, Unicode, Standard-Konnektoren und Multikanalfähigkeit unterstützt.

#### Frage 6:

Warum ist die Luftfracht ein zeitkritisches Geschäft? Welche Bedeutung spielt hier Output-Management?

#### Antwort:



Eine Luftfrachtsendung muss den Bestimmungen des Abgangs- und des Ankunftslandes entsprechen. Ohne die notwendigen Begleitdokumente geht die Ware nicht an Bord. Gerade in Zeiten von In-Time Prozessen und Lieferungen müssen somit alle Dokumente zeitgenau vorliegen. Verspätet sich die Sendung, sind erhöhte Kosten und die Unzufriedenheit des Kunden die Folge. StreamServe erstellt, sortiert und bündelt die Dokumente, um somit Fehlerquellen durch manuelle Schritte zu minimieren und Zeit einzusparen. StreamServe überwacht und kontrolliert den gesamten Dokumentenprozess. Sollte ein Fehler auftreten, können Logistiker schnell reagieren.



**Frage 7:**

Welche Rolle spielen rechtliche Vorschriften bei Lieferscheinen etc.? Wo sind hier die Herausforderungen? Wie können Unternehmen mit StreamServe die Einhaltung von Compliance Richtlinien verbessern?

**Antwort:**



Rechtliche länderspezifische Vorschriften erzeugen Vielfalt und die Notwendigkeit einer fristgerechten Umsetzung gerade im globalen Geschäft. Das schließt die geforderten Inhalte aber auch die dokumentengerechte Archivierung mit allen Informationen zur Recherche ein. StreamServe bietet hierzu Standard-Konnektoren zu allen Standardarchivsystemen.

**Frage 8:**

In der Warehouse-Logistik finden viele Prozesse durch manuelle Eingriffe z.B. das Ändern und Sortieren der Lieferscheine statt. Erhält der Lieferant (Fahrer) die Papiere nicht zur rechten Zeit, kann sich die Verspätung wie ein roter Faden negativ durch den Auslieferungsprozess ziehen. Wie kann dieser Prozess mit Hilfe von StreamServe optimiert werden?

**Antwort:**



Entscheidend ist eine zeitlich und inhaltlich exakte Produktion der gesamten Lieferdokumente in der für den Fahrer optimierten Folge, das heißt der Ladung entsprechend. Ein StreamServe Kunde kann beispielsweise die Zahl der manuellen Arbeitsschritte für die Sortierung, Sammlung, Bündelung und Zuordnung aller prozessbegleitenden Dokumente im Lagerhaus von 32 auf 2 reduzieren. Mit Hilfe der Output-Management-Lösung können sich Logistiker mehr auf ihre Kernaufgaben – Reduzierung der Fehlerquote und eine Verkürzung der Verlade- und Standzeit – konzentrieren.



## Frageblock 4 (Technik)

### Frage 9:

Welche technischen Voraussetzungen sind bei Logistikern nötig, um StreamServe einfach ins bestehende System zu integrieren?

### Antwort:



Die StreamServe-Plattform lässt sich problemlos auch in heterogenen IT-Landschaften einsetzen. StreamServe ist einer der wenigen unabhängigen Anbieter, der nicht an einen Druckerhersteller angeschlossen ist. Die Lösungen sind hoch performant, bieten eine End-to-End-Prozesskontrolle und bedienen über 70 Kanäle/Formate. Daher sind unsere Zielmärkte Unternehmen mit einem Druckvolumen von 300.000 bis viele Millionen Dokumenten. StreamServe lässt sich problemlos in jedem Unternehmen integrieren, da unsere Lösung alle gängigen Formate und Protokolle sowohl auf der Eingabe- als auch auf der Ausgabeseite unterstützt. Mit unseren Output-Management-Lösungen können Unternehmen Daten und Informationen aus den unterschiedlichen Systemen wie ERP, CRM oder SCM in ein Dokument zusammen führen. Ferner werden standardisierte und zertifizierte Schnittstellen zu diversen Applikationen wie z.B. zu SAP mit geliefert.

### Frage 10:

Wie und mit welchen Lösungen können Lieferanten Dokumente kurzfristig ändern bzw. umgestalten?

### Antwort:



Mit StreamServe Composition Center. Composition Center ist eine rollenbasierte und rollengerechte Anwendung, mit der die Nutzer schnelle Änderungen an Dokumenteninhalten vornehmen können, wie beispielsweise die Adressänderung einer Niederlassung, eine zusätzliche Kundenanforderung oder die Änderung an einem Vertragstext. Selbstverständlich mit allerhöchster Sicherheit: Das Grundlayout, die



Verbindung zur Anwendung oder zu Ausgabesystemen finden in einem gesicherten Bereich statt, den speziell geschultes und autorisiertes Personal bearbeitet. Der Fachanwender bearbeitet nur den für ihn relevanten Text oder Grafikbereich, erstellt diese in einer Vorschau und gibt sie in einem möglichen Freigabeprozess weiter. Dieses Verfahren reduziert die Abstimmung zwischen IT und Fachbereich, schafft mehr Flexibilität und reduziert die Bearbeitungszeit.

**Frage 11:**

Wie funktioniert Output-Management im Zusammenhang mit RFID und Barcodes?

**Antwort:**



Bei Logistikern sind Label auf Paletten, Karton etc. wichtige Schlüsselkomponenten, die maschinenlesbare Informationen enthalten. RFID oder diverse Barcodes sind hier die wesentlichen Formate die StreamServe unterstützt. Die beiden Formate können Logistiker mittels modernsten Werkzeugen mit StreamServe schnell und einfach erstellen. Gerade in Umgebungen mit unterschiedlichen Barcodes und RFID-Formaten oder Geschäftspartnern gibt es eine Vielfalt von Drucksystemen. Und genau hier spielt StreamServe seine Stärken aus. Mit der Output-Management-Lösung können Unternehmen das richtige Format, zur richtigen Zeit am richtigen Ort erzeugen und die Fehlerquote durch manuelle Eingriffe zu 100 Prozent eliminieren.



## Frageblock 5 (Zukunft)

### Frage 12:

Laut Fraunhofer rangiert die Logistikwirtschaft mit 205 Milliarden an dritter Stelle der großen deutschen Wirtschaftsbranchen nach Automobil und Maschinenbau. Wie sieht die Zukunft im Logistikmarkt aus? Welche Auswirkung könnte das auf die Informationstechnologie haben und wo sieht sich StreamServe?

### Antwort:



Die Zukunft der Logistik hängt von der Gesamtwirtschaft ab. Jedoch ist die moderne Industrie mehr denn je auf die Logistiker angewiesen. Unternehmen, die es verstehen, schnell und flexibel auf Kundenwünsche zu reagieren, werden am Ende die Nase vorn

haben.

**Vielen Dank für das Interview!**