

# Inhaltsverzeichnis

Die IT als Kernkompetenz des Logistikers – Ein Geleitwort.....	5
Vorwort .....	11
Abkürzungsverzeichnis .....	23
Die Autoren.....	29
1      Einleitung – So werden Sie zum „mündigen“ Software-Anwenderunternehmen .....	31
2      Ihre Herausforderungen in der Logistik .....	33
2.1    Was ist Logistik? .....	33
2.1.1   Definition des Begriffs Logistik .....	33
2.1.2   Quellen.....	42
2.2    Transportmanagement-Systeme.....	43
2.2.1   Stammdatenmanagement.....	43
2.2.2   Exkurs: Bewegungsdaten .....	44
2.2.3   Kunden .....	44
2.2.4   Artikel .....	45
2.2.5   Adressen .....	45
2.2.6   Standorte.....	45
2.2.7   Verpackungen.....	46
2.2.8   Tarife .....	46
2.2.9   Fuhrpark .....	46
2.2.10   Transportkostenangebote.....	47
2.2.11   Konditionsmanagement .....	48
2.2.12   Transportauftragserfassung und -disposition .....	48
2.2.13   Lademittel-/Ladungsträgerverwaltung .....	48
2.2.14   Quick Check: Die wichtigsten Features von Transportmanagement-Systemen ..	49
2.2.15   Quellen.....	49
2.3    Tourenplanung .....	52
2.3.1   Restriktionen in der Tourenplanung.....	52
2.3.2   Optimierungsfunktionen.....	53

2.3.3	Quick Check: Die wichtigsten Features von Tourenplanungssystemen.....	55
2.3.4	Quellen.....	55
2.4	Telematik .....	55
2.4.1	Architektur von Telematiksystemen.....	56
2.4.2	Funktionsumfang von Telematiksystemen.....	57
2.4.3	Quick Check: Wichtige Features von Telematiksystemen .....	59
2.4.4	Quellen.....	59
2.5	Fuhrparkmanagement .....	60
2.5.1	Ziele und Funktionsumfang von Fuhrparkmanagement-Systemen .....	60
2.5.2	Quick Check: Wichtige Features von Fuhrparkmanagement-Systemen.....	63
2.6	Dokumentenmanagement.....	63
2.6.1	Was ist ein Dokument? .....	64
2.6.2	Grundstruktur von Dokumentenmanagement-Systemen .....	64
2.6.3	Die Auswahl eines geeigneten Dokumentenmanagement-Systems.....	66
2.6.4	Quick Check: Die wichtigsten Features von Dokumenten- management-Systemen.....	67
2.6.5	Quellen.....	67
2.7	Warehouse Management.....	67
2.7.1	Basisfunktionen von Warehouse-Management-Systemen.....	68
2.7.2	Funktionen im Bereich der Einlagerung.....	68
2.7.3	Funktionen im Bereich der Auslagerung .....	69
2.7.4	Zusatzfunktionen eines Warehouse-Management-Systems.....	69
2.7.5	Schnittstellen.....	70
2.7.6	Quick Check: Die wichtigsten Features von Warehouse-Management- Systemen.....	72
2.8	Business Intelligence (BI) und Controlling.....	73
2.8.1	Auswertungen mit einem Tabellenverarbeitungsprogramm.....	73
2.8.2	Referenzarchitektur von Data-Warehouse-Systemen.....	73
2.8.3	Was ist Business Intelligence?.....	75
2.8.4	OLAP-Operationen .....	76
2.8.5	Wichtige Fragestellungen.....	79
2.8.6	Quick Check: Wichtige Features von Business-Intelligence-Systemen .....	80
2.8.7	Quellen.....	81

2.9	Zoll.....	81
2.9.1	Einfuhrzölle in Deutschland .....	81
2.9.2	Das IT-Verfahren ATLAS .....	82
2.9.3	Beispiele wichtiger Funktionalitäten einer IT-Lösung für die Zollabwicklung mit ATLAS.....	84
2.9.4	Quick Check: Wichtige Features von Zollabwicklungssystemen .....	85
2.9.5	Quellen.....	85
2.10	Integrationsplattformen.....	85
2.10.1	Was leistet eine Integrationsplattform? .....	87
2.10.2	Wichtige Auswahlkriterien .....	88
2.10.3	Quick Check: Wichtige Features von Integrationsplattformen .....	89
2.11	Transportausschreibung .....	90
2.11.1	Möglichkeiten der Vergabe logistischer Dienstleistungen.....	90
2.11.2	Transportausschreibung in der Praxis.....	91
2.11.3	Überlegungen vor der Nutzung einer Frachtenböre .....	91
2.11.4	Quick Check: Wichtige Features von Transportausschreibungssystemen .....	93
2.11.5	Quellen.....	93
3	<b>Projektdefinition und Bedarfsermittlung.....</b>	<b>97</b>
3.1	Warum eigentlich eine neue Softwarelösung? .....	97
3.2	Die Zielsetzung bei der Softwareauswahl und -einführung.....	99
3.3	Die Projektbeschreibung.....	100
3.4	Prozesse analysieren und mit der IT optimieren.....	102
3.5	Der ROI (Return on Invest) im Projekt .....	105
3.6	Ermitteln Sie Ihr IT-Konsolidierungspotenzial .....	111
3.7	Das Lastenheft als Basis für die Anforderungsdefinition .....	113
3.8	Einkaufen oder selbst entwickeln? .....	119
3.9	Die Dauer von Softwareprojekten .....	122
3.10	Welche Kosten sollte man bei einer Softwareinvestition berücksichtigen? .....	123
3.11	Die Annahme als Kardinalfehler in jedem Projekt! .....	126

<b>4</b>	<b>Das interne und externe Projektteam .....</b>	<b>129</b>
4.1	Ohne Motivation geht nichts! .....	129
4.2	Der Management-Sponsor .....	131
4.3	Das interne Projektmarketing .....	132
4.4	Das interne Auswahlteam .....	132
4.5	Der ideale interne Projektleiter .....	135
4.6	Sind Ihre Mitarbeiter gut fürs Projekt gerüstet? .....	137
4.7	Der ideale externe Projektleiter beim Anbieter .....	138
4.8	Die interne IT als Dienstleister im Unternehmen und im Projekt .....	140
4.9	Was machen wir mit dem Betriebsrat? .....	141
<b>5</b>	<b>Externe Unterstützung bei der Softwareauswahl und -einführung .....</b>	<b>143</b>
5.1	Wer kann oder sollte Sie im Projekt beraten? .....	143
5.2	Welche Unterstützung sollte der Berater bei der Auswahl und der Einführung bieten? .....	145
5.3	Neutrale Berater – So trennen Sie die Spreu vom Weizen .....	148
5.4	Wie bewertet man den richtigen Auswahl- und Einführungsberater und wie wählt man ihn aus? .....	149
<b>6</b>	<b>Die Informationssammlung .....</b>	<b>157</b>
6.1	Findet Google® auch Ihre neue Lösung? .....	157
6.2	Lohnt sich ein Messe- oder Kongressbesuch? .....	157
6.3	Das Webinar als Informationsquelle .....	161
6.4	Was bringen Zufriedenheitsstudien oder Marktübersichten? .....	162
<b>7</b>	<b>Softwarearten und -kriterien .....</b>	<b>165</b>
7.1	Wie erkennt man einen guten Anbieter und moderne Softwarelösungen? .....	165
7.2	Was für Typen oder Arten von Software gibt es? .....	170
7.3	Was zeichnet eine Mittelstandslösung aus? .....	173
7.4	Die Lösung auf Basis der Anforderungen – oder umgekehrt? .....	174
7.5	„Best of Breed“ oder die Lösung vom Komplettanbieter? .....	175

7.6	Warum nicht gleich Open-Source-Software nutzen?.....	178
7.7	Wie wäre es mit gebrauchter Software? .....	180
7.8	Kaufen, mieten oder gar die Software aus der „Cloud“? .....	181
7.9	Wo kaufen? Beim Hersteller oder beim Händler? .....	185
<b>8</b>	<b>Die Anbietersuche und Vorbewertung .....</b>	<b>189</b>
8.1	Trichterauswahlverfahren – oder geht es auch anders?.....	189
8.2	Die Marktrecherche und Anbieterfindung .....	191
8.3	Softwarerecherche und Ausschreibungsplattformen .....	193
8.4	Wie kann man die Internetseiten von Anbietern bewerten? .....	197
8.5	Ist ein Anbieter mit mehreren Lösungen der Bessere? .....	199
8.6	Was bringen externe Live-Tests von Softwareanbietern? .....	201
<b>9</b>	<b>Das Auswahlverfahren .....</b>	<b>203</b>
9.1	Der Auswahlprozess muss strukturiert sein.....	203
9.2	Wie machen Sie Anbieter und Lösungen vergleichbar?.....	203
9.3	Die Projektplanung und Detailschritte im Auswahlprojekt .....	205
9.4	Die Einbindung von Kunden und Lieferanten in die Auswahl .....	208
9.5	Machen anonyme Softwareausschreibungen einen Sinn? .....	209
9.6	Was ist, wenn der Anbieter die Spielregeln im Auswahlprozess ändert will? ..	211
9.7	Nach welchen Kriterien kann man Softwareanbieter bewerten.....	212
9.8	Der Akquiseaufwand der Anbieter im Vertriebsprozess.....	214
<b>10</b>	<b>Anforderungen an die Softwarelösung .....</b>	<b>217</b>
10.1	Bedeutet moderne Technologie immer die modernste Lösung? .....	217
10.2	Kein MS-Excel, MS-Access & Co. als Ersatz für operative Softwarelösungen ...	219
10.3	Integrierte Software oder per „Schnittstelle“ angebunden? .....	221
10.4	Die Umsetzung von Fremdsprachen in der neuen Lösung .....	225
10.5	Wie wichtig ist die Auswahl der Datenbank? .....	226
10.6	Wo liegt der Mehrwert von integriertem Workflow Management? .....	229
10.7	Ohne Data Dictionary gibt's keine Auswertungen .....	233

10.8	Auswertungen, Analysen, MIS und Cockpits & Co. ....	236
10.9	Was ist bei der Update- und Upgradefähigkeit zu beachten? ....	238
<b>11</b>	<b>Allgemeine Regeln und Themen im Auswahlprojekt.....</b>	<b>241</b>
11.1	Softwareauswahl ist Chefsache .....	241
11.2	Risikoerkennung, Bewertung und Minimierung.....	242
11.3	So dokumentieren Sie richtig .....	242
11.4	Den Einkaufs- und den Vertriebsprozess harmonisieren .....	246
11.5	Der „interne Pförtner“ im Projekt – hilfreich oder hinderlich? .....	247
11.6	Wichtige Kriterien beim Kauf von US-amerikanischen Softwareanbietern .....	248
11.7	Generalunternehmer oder Einzelaufträge? .....	251
11.8	Welche Fördermittel oder Zuschüsse gibt es für Softwareprojekte? .....	253
11.9	Wichtiges zum Thema Softwareinvestition und Finanzamt.....	256
11.10	Wie und warum sollte man externe Anbieterberater „glücklich“ machen.....	257
<b>12</b>	<b>Die Projektanfrage an die Anbieter .....</b>	<b>259</b>
12.1	Was sollte eine Anfrage erhalten? .....	259
12.2	Machen Sie Ihr Unternehmen und Projekt für die Anbieter attraktiv.....	260
12.3	Wie ermittelt man die Anzahl der zu kaufenden Benutzer? .....	261
12.4	Der „Musterordner“ als Geheimwaffe .....	265
12.5	Die Geheimhaltungsvereinbarung .....	266
12.6	Die Auswahl der Anbieter zum Anfrageversand .....	267
<b>13</b>	<b>Die Angebotsauswertung und Anbieterauswahl .....</b>	<b>269</b>
13.1	Die Auswertung der Angebote.....	269
13.2	Die Bewertung von Partnerunternehmen der Anbieter .....	271
13.3	Die Auswahl der Finalisten für die Workshops .....	272
13.4	Wie sollte man Referenzen auswählen und bewerten? .....	272
<b>14</b>	<b>Die Anbieterworkshops .....</b>	<b>277</b>
14.1	Der Beweis – Eine Präsentation mit Ihren Daten und nach Ihren Vorgaben! ....	277

---

14.2	Der Anbieter-Vortermin .....	281
14.3	Die Anbieterworkshops und deren Bewertung.....	283
14.4	Die Zwei-Beamer-Präsentation – ideal für Workshops und Schulungen .....	286
<b>15</b>	<b>Die Verhandlung und Vertragsgestaltung.....</b>	<b>289</b>
15.1	Vertragsinhalt und Vertragsprüfung.....	289
15.2	Die verschiedenen Vertragstypen .....	292
15.3	Die Verhandlungsführung .....	294
15.4	Wann lohnt sich ein IT-Fachanwalt?.....	296
15.5	Der fortlaufende Kundensupport der Anbieter .....	298
15.6	Was sollte ein Wartungs-/Support- und Updatevertrag leisten? .....	300
15.7	Verträge mit Leasinggesellschaften .....	305
15.8	Was bringt die Source-Code-Hinterlegung – Notar vs. Escrow? .....	306
15.9	Ist der Source-Code-Kauf sinnvoll oder unsinnig? .....	308
15.10	Die Betriebshaftpflichtversicherung nicht vergessen.....	308
15.11	Sind Standardverträge von externen Beratern zum Softwareeinkauf sinnvoll? 309	
<b>16</b>	<b>Die Implementierung/Einführung der Lösung.....</b>	<b>311</b>
16.1	Der Implementierungsprozess .....	311
16.2	Das „Kickoff-Meeting“ zum Beginn der Implementierung .....	314
16.3	Die effiziente Kommunikation im Projekt .....	318
16.4	Aktivitätenmanagement mit der „To-do-Liste“, die „Achillesferse in vielen Projekten .....	320
16.5	Die richtige Arbeitsumgebung für das Projektteam .....	323
16.6	Der eigene, interne Support .....	324
16.7	Die Aufgaben der Key User .....	325
16.8	Die Aufgaben der internen Projektleitung .....	326
16.9	Die Aufgaben eines externen Projektleiters .....	329
16.10	So schulen die Anbieter Sie richtig.....	331
16.11	Gestalten Sie interne Schulungen effizient und erfolgreich.....	332
16.12	Die Hardware- und Technologieanforderungen.....	338

16.13	Die Datenmigration – kritisch für den Projekterfolg .....	347
16.14	Integration – mehr als nur Daten hin und herschieben.....	354
16.15	Die Archivierung Ihrer Altdaten .....	358
16.16	Die Projekt- und Kostenüberwachung .....	359
16.17	Software testen und Fehler dokumentieren.....	360
16.18	Der Software-Abnahmeprozess – Während und zum Abschluss der Einführung .....	368
16.19	Was tun im Streitfall?.....	372
16.20	Die Go-Live-Party und weitere Projektmotivationen.....	373
<b>17</b>	<b>Nach der Implementierung .....</b>	<b>375</b>
17.1	IT-Auditierung oder: Nach der Einführung ist vor der Auswahl.....	375
17.2	Weiterentwicklung und Projektausbau .....	378
17.3	Die Anwendergruppe und Anwenderkonferenz der Softwarehersteller .....	379
17.4	Was ist beim Wechsel des betreuenden Dienstleisters zu beachten? .....	381
<b>18</b>	<b>Die Top 10 – damit Ihr Projekt ein Erfolg wird! .....</b>	<b>383</b>
<b>19</b>	<b>Expertentipps .....</b>	<b>385</b>