



ZEITFENSTERMANAGEMENT (ZFM)

AUS DER PERSPEKTIVE DER LOGISTIKDIENSTLEISTER

Eine empirische Untersuchung zur Wirksamkeit und Akzeptanz
von Zeitfenstermanagement-Systemen in der Praxis



Prof. Dr. Victor Meier
Duale Hochschule Baden-Württemberg, Mannheim
Gesellschafter der Cargoclix
Dr. Meier und Schmidt GmbH

Inhalt

Vorwort	Seite 3
1. Management Summary	Seite 4
2. Informationen zur Studie	Seite 8
Veränderungen durch die Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen	Seite 9
3.1. Wartezeiten	Seite 9
3.2. Bürokratischer Aufwand	Seite 11
3.3. Be- und Entladung, Abläufe, Transparenz, Umgangston	Seite 12
3. Preisgestaltung	Seite 14
Klartext	Seite 15

Vorwort

Mit der vorliegenden Umfrage hat CARGOCLIX erstmals Transport- und Logistikdienstleister zur Wirksamkeit von Zeitfenstermanagement-Systemen befragt. Insgesamt 622 Unternehmen haben sich beteiligt.

„Wartezeiten an der Rampe“. Das Thema steht seit Jahren in Industrie, Handel und Dienstleistung ganz oben auf der Agenda. Gutachten werden geschrieben, die Transparenz unter den Beteiligten beschworen, und doch gibt es an der Ursache keinen Zweifel: Solange Transportunternehmen jederzeit ungeplant anliefern können, ist der Stau an der Rampe verbunden mit langen Schlangen in Stoßzeiten und mehrstündigen Wartezeiten vorprogrammiert.

Dabei lässt sich das Fazit aller bekannten Studien auf eine einfache Formel bringen: Ein gutes und flexibles Zeitfenstermanagement erhöht die Effizienz an der Rampe für Rampenbetreiber und Logistikdienstleister gleichermaßen. Es verbessert die Abläufe im Güterverkehr und ermöglicht eine effizientere Nutzung der Infrastruktur. Nicht zuletzt trägt eine pünktliche Abfertigung an der Laderampe zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei. Die Zufriedenheit der Rampenbetreiber mit Zeitfenstermanagement-Systemen, insbesondere im Hinblick auf eine höhere Transparenz der Prozesse im Warenein- und -ausgang und damit verbunden eine höhere Wirtschaftlichkeit, belegen inzwischen auch zahlreiche Praxisbeispiele.

Trotzdem wird insbesondere unter den Frachtführern die Diskussion um den Nutzen von Zeitfenstermanagement-Systemen kontrovers geführt. Laut der Untersuchung des Bundesverkehrsministeriums „Schnittstelle Rampe – Lösungen zur Vermeidung von Wartezeiten“ aus dem Jahr 2013 räumen die Rampenbetreiber dem Instrument Zeitfenstermanagement einen höheren Lösungsbeitrag zur angespannten Situation an der Rampe ein, als die Logistikdienstleister. Danach bescheinigen 59,8 Prozent der Rampenbetreiber aus der Industrie und immer noch 44,8 Prozent aus dem Handel den Systemen, einen hohen und sehr hohen Beitrag zur Lösung der Probleme an der Rampe zu leisten. Demgegenüber sehen jedoch nur 35,7 Prozent der Transport- und Logistikdienstleister in Zeitfenstermanagement-Systemen einen hohen und sehr hohen Beitrag zur Verkürzung von Wartezeiten oder bürokratischem

Aufwand an der Rampe. Transport- und Logistikdienstleister stehen der Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen somit eher kritisch gegenüber.

Mit der vorliegenden Studie hat CARGOCLIX erstmals gezielt eine Befragung der Logistikdienstleister als Nutzer zur Wirksamkeit von Zeitfenstermanagement-Systemen in Auftrag gegeben. Insgesamt 622 Logistikdienstleister haben den Fragebogen zu den Veränderungen und Verbesserungen an der Rampe nach der Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen beantwortet. Damit gehört die Untersuchung zu den größten ihrer Art.

Die Ergebnisse sind vor dem Hintergrund der kritischen Einstellung der Zielgruppe ebenso überraschend wie erfreulich. Die hohen Akzeptanzwerte weisen darauf hin, dass die Zustimmung zu Zeitfenstermanagement bei den Logistikdienstleistern gestiegen ist. Dies mag auch daran liegen, dass die zunehmende Zahl von Anlieferungen und Abholungen ohne Zeitfenstermanagement-Systeme kaum mehr zu bewältigen wäre. Gleichzeitig haben sich Zeitfenstermanagement-Systeme allerdings auch deutlich weiterentwickelt und passen sich heute dank neuer dynamischer Funktionen „wie ein Maßanzug“ an individuelle Anforderungen an.

Als Handlungsbedarf Nummer 1 zeigt die vorliegende Untersuchung aber auch auf, dass Rampenbetreiber Verbesserungspotenziale haben, insbesondere im Hinblick auf die Einhaltung von Zeitfenstern und die Kommunikation der Erfolge durch den Einsatz von Zeitfenstermanagement.

Als ein führender Anbieter von Zeitfenstermanagement-Systemen freuen wir uns, Ihnen mit dieser Studie eine umfassende Analyse der Wirksamkeit und Akzeptanz von Zeitfenstermanagement-Systemen in der Praxis vorlegen zu können.

Freiburg i.Br., im Februar 2016

Ein gutes und flexibles Zeitfenstermanagement erhöht die Effizienz an der Rampe für Rampenbetreiber und Logistikdienstleister gleichermaßen.

Die hohen Akzeptanzwerte weisen darauf hin, dass die Zustimmung zu Zeitfenstermanagement bei den Logistikdienstleistern gestiegen ist.

Als Handlungsbedarf Nummer 1 zeigt die vorliegende Untersuchung Verbesserungspotenziale bei der Einhaltung von Zeitfenstern und der Kommunikation der Erfolge.

1. Management Summary

Mangelnde Effizienz an Deutschlands Rampen ist für alle Beteiligten mit hohen Kosten verbunden. Der Handlungsdruck ist entsprechend hoch und es herrscht weitgehend Konsens darüber, dass die Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen (ZFM) alternativlos ist, um die Effizienz an den Rampen zu verbessern. In kaum einem anderen Bereich der Logistik lassen sich durch den Einsatz von Informationstechnologien so schnell positive Effekte erzielen. Es verwundert daher nicht, dass auch aus Sicht von Logistikdienstleistern Zeitfenstermanagement-Systeme allen voran die Wartezeiten an der Rampe beträchtlich verkürzen.

Mit der vorliegenden Studie*) hat CARGOCLIX erstmals gezielt Transport- und Logistikdienstleister zur Wirksamkeit von Zeitfenstermanagement-Systemen befragt. Insgesamt 622 Logistikdienstleister und Frachtführer haben den Fragebogen zu den Veränderungen und Verbesserungen an der Rampe nach der Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen beantwortet. Damit gehört die Untersuchung zu den größten ihrer Art.

Anforderungen der Logistikdienstleister an Zeitfenstermanagement-Systeme

Die Erwartungen der Logistikdienstleister an den Einsatz von Zeitfenstermanagement-Systemen sind hoch. Als wichtig und sehr wichtig beurteilen die Nutzer folgende Aspekte:

- Schnellere Be- und Entladung an den Rampen (94,3 Prozent)
- Verringerung von Wartezeiten (93,8 Prozent)
- Einfacher Buchungsprozess (92,5 Prozent)
- Weniger Bürokratie (90,2 Prozent)
- Bessere Prozesse mit höherer Transparenz (88,9 Prozent)
- Bessere Kommunikation (87,2 Prozent).

Diese Punkte stellen für Logistikdienstleister den Hauptnutzen von Zeitfenstermanagement-Systemen dar und sind im Umkehrschluss für Rampenbetreiber die erfolgskritischen Faktoren für die Akzeptanz und die Nutzung der Systeme.

Andererseits ist Zeitfenstermanagement weder ein Patentrezept zur Lösung der aktuellen Probleme an der Rampe, noch lassen sich alle Probleme auf einmal lösen. Doch die Systeme können einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, die Situation deutlich zu verbessern. Die Ergebnisse bei den insgesamt 622 Teilnehmern der vorliegenden Untersuchung bestätigen dies eindeutig.

Wirksamkeit und Akzeptanz von Zeitfenstermanagement-Systemen

Zu den wesentlichen Ergebnissen der Studie zählen:

- 58 Prozent der Teilnehmer an der Umfrage zur Wirksamkeit und Akzeptanz von Zeitfenstermanagement-Systemen – und damit mehr als jeder zweite – stellen eine Verkürzung der Wartezeiten durch den Einsatz von Zeitfenstermanagement-Systemen fest.
- 48 Prozent der Befragten erklären, dass der bürokratische Aufwand durch den Einsatz eines Zeitfenstermanagement-Systems an der Rampe abgenommen hat.

Besonders interessant sind die Auswertungen, wie viel Zeit beziehungsweise Aufwand die Logistikdienstleister an der Rampe durch Zeitfenstermanagement tatsächlich sparen können. Dazu liegen im Rahmen der Umfrage erstmals belastbare Zahlen vor:

- Die 359 Teilnehmer, die eine Verkürzung festgestellt haben (58 Prozent), waren dazu aufgefordert, die Höhe der Zeitersparnis einzuschätzen: 18 Prozent geben an, dass sich die Wartezeiten mindestens halbiert haben oder sogar nicht mehr vorkommen. 34 Prozent beobachten eine Verkürzung zwischen 26 und 50 Prozent und 39 Prozent von immer noch bis zu 25 Prozent. 9 Prozent können dazu keine Angaben machen.
- Setzt man eine durchschnittliche Wartezeit an der Rampe (Quelle: SCI Logistikbarometer, 15. Juni 2011, rechnerisches Mittel) von 68 Minuten an, bedeutet dies für jeden Fünften derjenigen,

58 Prozent der Nutzer stellen eine Verkürzung der Wartezeiten durch ZFM fest.

48 Prozent der Logistikdienstleister stellen eine Reduzierung der Bürokratie durch ZFM fest.



die kürzere Wartezeiten bestätigt haben, eine durchschnittliche Verkürzung von über 34 Minuten, jeder Dritte wartet zwischen 17 und 34 Minuten weniger und ein weiteres Drittel immer noch um bis zu 17 Minuten weniger.

Nimmt man kalkulatorische Kosten von rund 50 EUR pro Stunde für Fahrer und LKW an, liegt damit der monetäre Vorteil durch Zeitfenstermanagement für ein Fünftel der oben genannten Gruppe von Logistikdienstleistern bei mindestens 28,33 EUR pro Rampenkontakt, für jeden Dritten zwischen 14,17 EUR und 28,33 EUR. Berücksichtigt man in der Berechnung auch diejenigen Unternehmen (42 Prozent), die keine Verbesserung der Wartezeiten festgestellt haben, so ergibt sich rechnerisch immer noch eine durchschnittliche Verkürzung um 13 Minuten oder umgerechnet 10,79 EUR.

- Ein mittelständischer Logistikdienstleister mit 10.000 Rampenstopps könnte demnach pro Jahr fast 110.000 EUR durch Zeitfenstermanagement sparen, ein Logistikkonzern mit 300.000 Stopps rund 3,2 Millionen EUR.
- Die 299 Teilnehmer, die eine Reduzierung des bürokratischen Aufwands festgestellt haben (48 Prozent), waren dazu aufgefordert, den Umfang einzuschätzen: Für 39 Prozent verringert sich der

bürokratische Aufwand um bis zu 25 Prozent, für 33 Prozent zwischen 26 und 50 Prozent, für 17 Prozent zwischen 51 und 75 Prozent und für drei Prozent zwischen 76 und 100 Prozent.

Mehrheitlich beobachten die Transport- und Logistikdienstleister auch eine Verbesserung in weiteren Bereichen.

- 51 Prozent geben an, dass die für die Be- und Entladung benötigte Zeit kürzer geworden ist, 25 Prozent davon sogar viel kürzer.
- Die Transparenz der Information hat sich für 53 Prozent der Befragten verbessert, für jeden fünften (19 Prozent) davon sogar deutlich.
- In punkto Prozessoptimierung halten sich die Befragten, die eine Verbesserung sehen (46 Prozent), mit denen, die keine Veränderung beobachten (48 Prozent), die Waage.
- Fast jeder dritte Befragte (30 Prozent) gibt an, dass die Einführung von Zeitfenstermanagementsystemen auch den Umgangston an der Rampe verbessert.

Zusammenfassend unterstreichen die vorliegenden Ergebnisse die Wirksamkeit von

Logistikdienstleister sparen durch ZFM durchschnittlich 13 Minuten oder umgerechnet 10,79 EUR pro Rampenkontakt.

Jeder Dritte gibt an, dass sich durch ZFM der Umgangston an der Rampe verbessert hat.

*) Die vorliegende Untersuchung versteht sich ausdrücklich nicht als Fortführung der CARGOCLIX-Studie zum Zeitfenstermanagement aus dem Jahr 2012. Seinerzeit waren sowohl Rampenbetreiber als auch Logistikdienstleister zur Wirksamkeit von Zeitfenstermanagement befragt worden. An der vorliegenden Untersuchung nahmen ausschließlich Logistikdienstleister teil. Die Grundgesamtheit der Teilnehmer lag 2012 bei 41 Unternehmen, in der aktuellen Studie sind es 622 Teilnehmer.

Zeitfenstermanagement-Systemen. Dies gilt umso mehr, als es sich bei den Transport- und Logistikdienstleistern um eine besonders kritische Nutzergruppe handelt.

Verbesserungspotenziale beim Einsatz von Zeitfenstermanagement-Systemen

Obwohl Logistikdienstleister ZFM-Systemen eher kritisch gegenüberstehen, erkennen sie deren Wirksamkeit an.

Tatsache ist aber auch, dass der Nutzen von Zeitfenstermanagement-Systemen oftmals nicht in der Weise bei den Transportunternehmen ankommt, wie er von den Rampenbetreibern wahrgenommen wird. Betreiber von Rampen profitieren naturgemäß von deutlich höheren Prozessverbesserungen und beurteilen daher den Nutzen von Zeitfenstermanagement fast durchgängig positiver als die anliefernden oder abholenden Dienstleister, wie in Studien bereits mehrfach festgestellt wurde.

Ursächlich für die Zurückhaltung der Logistikdienstleister sind mehrere Faktoren:

- Logistikdienstleister und Frachtführer haben nicht die Wahl, welches Zeitfenstermanagement zum Einsatz kommt. Sie sind an die Systeme der Rampenbetreiber gebunden und müssen sich nicht nur mit mehreren verschiedenen Systemen, sondern beispielsweise auch mit als überteuert empfundenen oder gar technisch mangelhaften Systemen abfinden. Zudem überlagern oft weiche Faktoren, wie der Umgangston an der Rampe, zu wenig buchbare Zeitfenster oder zu kurze beziehungsweise zu viele vergebene Zeitfenster die positiven Auswirkungen.
- Für die kritische Haltung der Branche dürfte mitverantwortlich sein, dass gebuchte Zeitfenster vom Rampenbetreiber oft nicht eingehalten werden, weil die Zeitfensterlänge entweder zu knapp bemessen ist beziehungsweise zu wenig Personal zur Verfügung steht, oder dass sogar handelseigene LKW ohne Zeitfenster vorgezogen werden. Zahlreiche Nennungen der Befragten sprechen für diese These. Dabei entstünden nicht nur lange Wartezeiten, es würden vor allem an den Handelsrampen immer wieder Frachtführer bei Rampenschluss abgewiesen, berichten Dienstleister. In

Der Nutzen von ZFM-Systemen kommt oftmals nicht in der Weise bei den Transportunternehmen an, wie er von den Rampenbetreibern wahrgenommen wird.

Eine gut organisierte Rampe wird als Bringschuld der Rampenbetreiber betrachtet. Dennoch wird von den Nutzern ein Preis von bis zu einem Euro akzeptiert. Preise von über einem Euro werden kritisch gesehen.

allen Fällen wird dies als Schlechtleistung wahrgenommen und beeinflusst das Image von Zeitfenstermanagement negativ.

Die vorliegende Studie zeigt aber auch, dass Handelsrampen besser sind als ihr Ruf. So bewerten diejenigen Logistikdienstleister und Frachtführer, die überwiegend (jeweils mehr als 75 Prozent) Handels- oder Industrierampen anfahren, die Wirksamkeit von Zeitfenstermanagement-Systemen an den Rampen ähnlich positiv.

Erfolgs- und akzeptanzkritisch: der Buchungspreis

Eine gute organisierte Rampe wird gemeinhin als Bringschuld der Rampenbetreiber betrachtet. Dennoch wird von den Nutzern ein Preis von bis zu einem Euro akzeptiert. Dies gilt insbesondere, wenn der Nutzen an der Rampe durch bessere Organisation, geringere Wartezeiten oder weniger Bürokratie tatsächlich spürbar ist.

Aus diesem Grund spielt der Preis, den ein Logistikdienstleister für ein Zeitfenster zu bezahlen hat, aus psychologischen Gründen eine entscheidende Rolle für die Akzeptanz von Zeitfenstermanagement. Die Ergebnisse der Studie untermauern dies eindeutig.

- Mit fast 72 Prozent hält die Mehrheit der Befragten einen Preis bis 0,50 Euro für die Buchung eines Zeitfensters für akzeptabel.
- Rund 23 Prozent der Befragten würden als Obergrenze auch einen Preis zwischen 0,51 bis 1,00 Euro akzeptieren.
- Kosten von über 1,00 Euro werden allerdings äußerst kritisch gesehen: Einen Preis zwischen 1,01 und 2 Euro billigen nur noch vier Prozent der Logistikdienstleister, über 2,00 Euro sogar nur noch 0,2 Prozent.
- Mit steigender Standortzahl und Umsatz des Logistikdienstleisters sinkt zudem die Zahlungsbereitschaft.

Chancen und Potenziale von Zeitfenstermanagement

Niemand würde heute behaupten, dass Zeitfenstermanagement-Systeme Selbstläufer sind. Rampenbetreiber sind gefordert an weiteren Stellschrauben im Unternehmen zu drehen, damit ein Zeitfenstermanagement-System zum Erfolg für alle werden kann.

Die größten Potenziale ergeben sich nach der Analyse der Daten in folgenden Bereichen:

1. Kürzere Wartezeiten und weniger bürokratischer Aufwand sind nur durch die Analyse und die Optimierung der gesamten Lieferkette möglich. Zeitfenstermanagement-Systeme können diesen Prozess unterstützen, aber nicht im Alleingang lösen. Kein Zeitfenstermanagement-System kann ineffiziente Prozesse verbessern, begrenzte Kapazitäten etwa im Bereich der Be- und Entladung kompensieren oder einen Mangel an Rampen und Personal ausgleichen.
2. Das beste Zeitfenstermanagement-System nützt nichts, wenn es an der Rampe unterlaufen wird. Zielkonflikte lassen sich durch eine offene Kommunikation lösen. Es ist wichtig, dass die Logistikdienstleister die positiven Effekte eines Zeitfenstermanagement-Systems unmittelbar wahrnehmen. Als Maßnahmen eignen sich Flyer, Workshops und ein regelmäßiges Monitoring mit Kommunikation der für beide Seiten erreichten Verbesserungen.

Der Rampenbetreiber sollte die Logistikdienstleister „mit ins Boot holen“. Unternehmen, die mit Infoblättern und persönlicher Kundenberatung Übergangsarbeit bei den Logistikdienstleistern betreiben und immer wieder aktiv für die Buchung von Zeitfenstern werben, sind erfolgreicher.

Fazit

Festzuhalten bleibt, dass der sprichwörtliche „Kampf an der Rampe“ durch die Einführung von Zeitfenstermanagement spürbar entschärft wird. Ziel muss es weiterhin sein, dass möglichst viele Unternehmen – ob Rampenbetreiber oder Logistikdienstleister – Zeitfenstermanagement nutzen und ihre Abläufe im Sinne eines optimalen Gesamtsystems weiterentwickeln. Dies betrifft insbesondere die Einbeziehung der Interessen von Logistikdienstleistern und Frachtführern.

Zeitfenstermanagement-Systeme, die ausschließlich auf eine Nutzenmaximierung des Rampenbetreibers ausgelegt sind, laufen Gefahr, ihre Optimierungsgewinne durch die fehlende Akzeptanz bei den Logistikdienstleistern wieder zu verlieren.

Im Übrigen leisten auch die Entwickler von Zeitfenstermanagement kontinuierlich einen Beitrag zur Verbesserung der Gesamtsituation: Mit der zunehmenden Flexibilisierung von Zeitfenstermanagement-Systemen durch die Integration neuer Funktionen, etwa für dynamische Buchungsmasken und Zeitfensterlängen, variable Limits und den Upload von Frachtdokumenten, sind Buchungen bereits einfacher und die Rampenabwicklung individueller geworden.

Der Rampenbetreiber sollte die Logistikdienstleister „mit ins Boot holen“.

Ziel muss es sein, dass möglichst viele Unternehmen ZFM nutzen und ihre Abläufe im Sinne eines optimalen Gesamtsystems weiterentwickeln. Dies betrifft insbesondere die Einbeziehung der Interessen von Logistikdienstleistern und Frachtführern.

2. Informationen zur Studie

Die vorliegende Onlinebefragung zur Wirksamkeit von Zeitfenstermanagement-Systemen richtete sich ausschließlich an Transport- und Logistikdienstleister. Sie gehört zu den größten ihrer Art.

Durch die hohe Teilnehmerzahl ergibt sich ein repräsentatives Bild der Marktsituation.

Die vorliegende Onlinebefragung hat in einer bisher nicht vorhandenen Bandbreite erfragt, wie sich die Situation an der Rampe durch die Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen verändert hat und wie diese Veränderungen bewertet werden.

Die Umfrage richtete sich ausschließlich an Logistikdienstleister und Frachtführer.

Durch die hohe Teilnehmerzahl ergibt sich ein repräsentatives Bild der Marktsituation.

Folgende Informationen wurden erhoben:

- Haben sich Wartezeiten durch den Einsatz von Zeitfenstermanagement-Systemen reduziert – und wenn ja, um wie viel?
- Hat sich der bürokratische Aufwand durch den Einsatz von Zeitfenstermanagement-Systemen verringert – und wenn ja, um wie viel?
- Welche weiteren Veränderungen haben sich durch die Einführung eines Zeitfenstermanagement-Systems ergeben und wie werden diese bewertet?
- Welcher Buchungspreis wird von den Logistikdienstleistern als akzeptabel beurteilt?

Auftraggeber der Untersuchung

CARGOCLIX

Dr. Meier & Schmidt, Freiburg i.Br.

Konzept und Redaktion

wuermser.communications, München

Befragungszeitraum

Juli-September 2015

Befragungsart und -technik

Qualitative Befragung mittels Onlinefragebogen. Die Beantwortung nahm rund 15 Minuten in Anspruch.

Zielpersonen der Befragung

Die Zielpersonen sind Nutzer von Zeitfenstermanagement-Systemen in der Transport- und Logistikdienstleistung sowie Speditionsleiter und Fuhrparkleiter.

Befragungsauswertung

Online-Befragungen besitzen gegenüber Telefonumfragen stets den Nachteil, dass

die Teilnehmer dazu neigen, bei einigen Punkten keine Angaben zu machen. In einigen Auswertungen wurden daher die Teilnehmer, die keine Angaben machten, aus der Grundgesamtheit herausgerechnet. So ergibt sich ein deutlicheres Meinungsbild (n = Gesamtzahl der Antworten).

Grundgesamtheit der Befragung

Die Grundgesamtheit sind Logistikdienstleister sowie Frachtführer. Die Befragten wurden nach dem Zufallsprinzip aus der CARGOCLIX-Kundendatei gezogen. Insgesamt nahmen 622 Unternehmen an der Befragung teil:

- Alle Befragten sind CARGOCLIX-Kunden.
- 42 Prozent nutzen ausschließlich CARGOCLIX TimeSlot. 58 Prozent nutzen mehrere Systeme, davon 83 Prozent drei oder vier.

- Damit trifft die Mehrheit der Befragten ihre Einschätzung unabhängig von einem bestimmten Zeitfenstermanagement-System beziehungsweise verfügt über Vergleichsmöglichkeiten zwischen unterschiedlichen Systemen.

Strukturdaten der befragten Logistikdienstleister

Von den Befragten fahren etwa gleich viele Logistikdienstleister Handels- sowie Industrierampen an:

Handel 504*

Industrie 483*

* Mehrfachnennungen möglich, n = 622

Transportbereich

Die Befragten sind sowohl im Stückgut- als auch im Teilladungs- und Komplettladungsverkehr tätig.

3. Veränderungen durch die Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen

Logistikdienstleister stellen kürzere Warte- sowie Be- und Entladezeiten, weniger Bürokratie, eine höhere Transparenz und sogar einen besseren Umgangston an den Rampen fest.

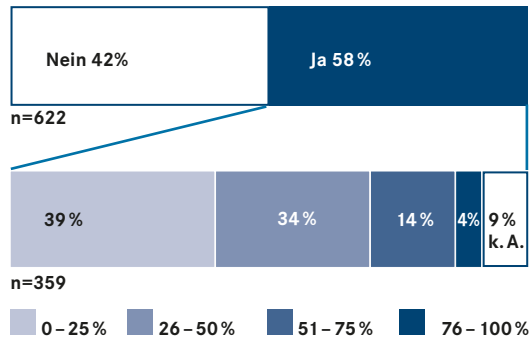
Für Transport- und Speditionsunternehmen als Nutzer von Zeitfenstermanagement-Systemen liegt der Kernnutzen in der Verringerung von Wartezeiten (3.1)

sowie in der Senkung des bürokratischen Aufwands (3.2.). Diese Parameter entscheiden maßgeblich über die Akzeptanz von Zeitfenstermanagement-Systemen bei Transport- und Logistikdienstleistern. Darüber hinaus gibt es zusätzlich zahlreiche weitere Faktoren, von denen Transport- und Speditionsunternehmen profitieren (3.3.) und die sich ebenfalls akzeptanzsteigernd auswirken.

3.1. Wartezeiten

Wartezeiten gehören für Transport- und Logistikdienstleister zu den größten Ärgernissen an der Rampe. Als Wartezeit wird bei pünktlichem Eintreffen des LKW der Zeitraum vom Beginn des vereinbarten Zeitfensters bis zum Beginn der Abfertigung des LKW definiert.

Frage: Haben sich Wartezeiten durch den Einsatz von Zeitfenstermanagement-Systemen reduziert – und wenn ja, um wie viel?



58 Prozent der Logistikdienstleister stellen eine Verkürzung der Wartezeiten durch den Einsatz von ZFM-Systemen fest.

Angesichts der Tatsache, dass es sich bei den Logistikdienstleistern um eine gegenüber ZFM kritisch eingestellte Zielgruppe handelt, bestätigt dieses Votum eindrucksvoll die Wirksamkeit von ZFM.

Kernaussagen und Interpretation

Die Verringerung der Wartezeit stellt für Logistikdienstleister einen der Hauptnutzen von Zeitfenstermanagement-Systemen dar. 93,8 Prozent der Befragten hält dies für wichtig und sehr wichtig. Im Umkehrschluss ist eine kürzere Wartezeit für Rampenbetreiber ein erfolgskritischer Faktor für die Akzeptanz und Nutzung der Systeme.

58 Prozent der Logistikdienstleister stellen eine Verkürzung der Wartezeiten durch den Einsatz von Zeitfenstermanagement-Systemen fest. Auf 42 Prozent trifft dies nicht zu. Angesichts der Tatsache, dass es sich bei den Logistikdienstleistern um eine gegenüber

der Thematik kritisch eingestellte Zielgruppe handelt, bestätigt dieses Votum eindrucksvoll die Wirksamkeit von Zeitfenstermanagement.

Mit der Untersuchung liegen zum ersten Mal auch valide Zahlen zur quantitativen Veränderung der Wartezeiten durch den Einsatz von Zeitfenstermanagement-Systemen vor: Die 359 Teilnehmer, die eine Verkürzung festgestellt haben (58 Prozent), waren dazu aufgefordert, die Höhe der Zeitersparnis einzuschätzen. 18 Prozent geben an, dass sich die Wartezeiten mindestens halbiert haben oder sogar nicht mehr vorkommen. 34 Prozent beobachten eine

Der Vorteil für die Logistikdienstleister durch ZFM liegt im Schnitt bei 13 Minuten oder umgerechnet 10,79 EUR.

Ein mittelständischer Logistikdienstleister mit 10.000 Rampenstopps könnte pro Jahr fast 110.000 EUR durch ZFM sparen, ein Logistikkonzern mit 300.000 Stopps rund 3,2 Millionen EUR.

Für die kritische Haltung der Logistikdienstleister dürfte mitverantwortlich sein, dass gebuchte Zeitfenster vom Rampenbetreiber oft nicht eingehalten werden.

Verkürzung zwischen 26 und 50 Prozent und 39 Prozent eine Verkürzung der Wartezeiten von immer noch bis zu 25 Prozent. 9 Prozent haben dazu keine Angaben gemacht.

Setzt man eine durchschnittliche Wartezeit an der Rampe (Quelle: SCI Logistikbarometer, 15. Juni 2011, rechnerisches Mittel) von 68 Minuten an, bedeutet dies für jeden Fünften derjenigen, die kürzere Wartezeiten bestätigt haben, eine durchschnittliche Verkürzung von über 34 Minuten, jeder Dritte wartet zwischen 17 und 34 Minuten weniger und ein weiteres Drittel immer noch um bis zu 17 Minuten weniger. Nimmt man weiterhin kalkulatorische Kosten von rund 50 EUR pro Stunde für Fahrer und LKW an, liegt damit der monetäre Vorteil durch Zeitfenstermanagement für ein Fünftel der oben genannten Gruppe von Logistikdienstleistern bei mindestens 28,33 EUR pro Rampenkontakt, für jeden Dritten zwischen 14,17 EUR und 28,33 EUR. Berücksichtigt man in der Berechnung auch diejenigen Unternehmen (42 Prozent), die keine Verbesserung der Wartezeiten festgestellt haben, so ergibt sich rechnerisch immer noch eine durchschnittliche Verkürzung um 13 Minuten oder umgerechnet 10,79 EUR.

Ein mittelständischer Logistikdienstleister mit 10.000 Rampenstopps könnte demnach pro Jahr fast 110.000 EUR durch Zeitfenstermanagement sparen, ein Logistikkonzern mit 300.000 Stopps rund 3,2 Millionen EUR.

Tatsache ist jedoch auch, dass der Nutzen von Zeitfenstermanagement-Systemen oftmals nicht in der Weise bei den Transportunternehmen ankommt wie er von den Rampenbetreibern wahrgenommen wird. Ursächlich dafür sind mehrere Faktoren:

- Logistikdienstleister und Frachtführer haben nicht die Wahl, welches System zum Einsatz kommt. Sie sind an die Rampenbetreiber gebunden und müssen sich so nicht nur mit verschiedenen Anbietern, sondern beispielsweise auch mit als überteuert empfundenen oder technisch mangelhaften Systemen abfinden. Zudem überlagern oft weiche Faktoren, wie der Umgangston an der

Rampe, zu wenig buchbare und zu kurze Zeitfenster oder unflexible Buchungsmöglichkeiten die Wahrnehmung der positiven Auswirkungen.

- Für die kritische Haltung der Branche dürfte mitverantwortlich sein, dass gebuchte Zeitfenster vom Rampenbetreiber oft nicht eingehalten werden, weil die Zeitfensterlänge entweder zu knapp bemessen ist beziehungsweise zu wenig Personal zur Verfügung steht, oder dass sogar handelseigene LKW ohne Zeitfenster vorgezogen werden. Zahlreiche Nennungen der Befragten sprechen für diese These. Dabei entstünden nicht nur lange Wartezeiten, es würden vor allem an den Handelsrampen immer wieder Frachtführer bei Rampenschluss abgewiesen, berichten Dienstleister. In allen Fällen wird dies als Schlechtleistung wahrgenommen und beeinflusst das Image von Zeitfenstermanagement negativ. Die vorliegende Studie zeigt jedoch auch, dass Handelsrampen besser sind als ihr Ruf. So bewerten diejenigen, die überwiegend (jeweils mehr als 75 Prozent) Handelsrampen anfahren, die Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen ähnlich positiv wie diejenigen, die überwiegend Industrierampen anfahren.

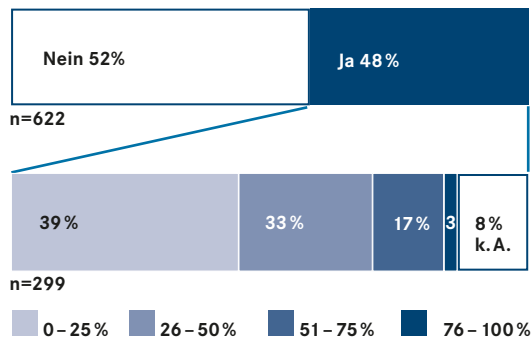
Die vorliegende Untersuchung zeigt zudem: Rampe ist nicht gleich Rampe und Zeitfenstermanagement nicht gleich Zeitfenstermanagement. Personelle Engpässe und strukturelle Probleme können die Wirksamkeit der Systeme überlagern. Die Zufriedenheit wird indes erst weiter steigen, wenn Rampenbetreiber die Logistikdienstleister nicht nur dazu verpflichten, ihre Systeme zu nutzen, sondern auch Zeitfensterlänge und Rampenkapazitäten ausreichend dimensionieren und flexibel gestalten, so dass Zeitfenster zuverlässig eingehalten werden können. Fallstudien bei Rampenbetreibern zeigen immer wieder, dass die Akzeptanz der Systeme umso größer ist, je stärker der Rampenbetreiber dafür wirbt und die Dienstleister so „mit ins Boot holt“. Unternehmen, die etwa mit Infoblättern oder persönlicher Beratung Aufklärung betreiben und immer wieder aktiv für die Buchung von Zeitfenstern werben, sind erfolgreicher.

3.2. Bürokratischer Aufwand

Der bürokratische Aufwand ist eine große Herausforderung an der Rampe. Unter den Begriff fällt der zeitliche Aufwand für Kommunikation und Koordination zwischen den Beteiligten im Rahmen einer Anlieferung.

Frage: Hat sich der bürokratische Aufwand durch den Einsatz von Zeitfenstermanagement-Systemen verringert – und wenn ja, um wie viel?

48 Prozent der Befragten – knapp die Hälfte – erklären, dass der bürokratische Aufwand an der Rampe bei Nutzung eines ZFM-Systems abnimmt.



Davon verringert sich der bürokratische Aufwand für 39 Prozent um bis zu 25 Prozent, für 33 Prozent zwischen 26 und 50 Prozent, für 17 Prozent zwischen 51 und 75 Prozent und für drei Prozent zwischen 76 und 100 Prozent.

Kernaussagen und Interpretation

90,2 Prozent der Logistikdienstleister halten im Rahmen dieser Untersuchung weniger Bürokratie durch Zeitfenstermanagement für ein wichtiges oder sehr wichtiges Ziel.

48 Prozent der Befragten – knapp die Hälfte – erklären, dass der bürokratische Aufwand an der Rampe bei Nutzung eines Zeitfenstermanagement-Systems abnimmt. Auf 52 Prozent trifft das nicht zu. Möglicherweise fährt letztere Gruppe verstärkt Rampen mit einer heterogenen Warenstruktur an, an denen der bürokratische Aufwand naturgemäß höher liegt.

Die 299 Teilnehmer, die eine Reduzierung des bürokratischen Aufwands festgestellt haben (48 Prozent), waren dazu aufgefordert, den Umfang einzuschätzen: Für 39 Prozent verringert sich der bürokratische Aufwand um bis zu 25 Prozent, für 33 Prozent zwischen 26 und 50 Prozent, für 17 Prozent zwischen 51 und 75 Prozent und für drei Prozent zwischen 76 und 100 Prozent. 8 Prozent können dazu keine Angaben machen.

Grundsätzlich ist dank intelligenter Tools für Zeitfenstermanagement-Systeme – etwa durch dynamische Funktionen im Hinblick auf die Vergabe von Zeitfensterlänge in Abhängigkeit von Warenarten oder Lieferanten – kurzfristig mit einer weiteren Senkung des bürokratischen Aufwands zu rechnen. Durch Funktionen wie den Datei-Upload wichtiger Frachtdokumente parallel zur Zeitfensterbuchung können Rampenbetreiber zudem den administrativen Aufwand im Wareneingang bereits vor Eintreffen des LKW erledigen, was für deutlich weniger Stress bei den Fahrern sorgt.

3.3. Be- und Entladung, Abläufe, Transparenz, Umgangston

Neben der Verringerung der Wartezeiten und des bürokratischen Aufwands sind in der vorliegenden Untersuchung weitere Parameter zur Wirksamkeit von Zeitfenstermanagement-Systemen abgefragt worden:

- **Be- und Entladezeit**
Darunter wird die Zeit vom eigentlichen Beginn der Abfertigung bis deren Ende verstanden. Für 94,3 Prozent der Logistikdienstleister ist eine schnellere Be- und Entladung durch Zeitfenstermanagement wichtig oder sehr wichtig.
- **Abläufe an der Rampe**
Dazu gehören verschiedenste (infra-)strukturelle und personelle Probleme, von unzureichenden Park- und Lagerflächen bis zum mangelnden Einsatz von Rampenpersonal, der u.a. zur Mitarbeit der Fahrer bei der Entladung führt. Für 88,9 Prozent der Logistikdienstleister ist eine Verbesserung der Abläufe durch Zeitfenstermanagement wichtig oder sehr wichtig.

- **Transparenz der Informationen**
Hierbei geht es um den mangelnden Informationsfluss zwischen allen Beteiligten rund um alle Abläufe an der Rampe. Für 88,9 Prozent der Logistikdienstleister ist eine Verbesserung der Transparenz durch Zeitfenstermanagement wichtig oder sehr wichtig.

- **Umgangston an der Rampe**
Der Umgangston an der Rampe gehört zu den „weichen“ bzw. „sozialen“ Faktoren. Die oben genannten Probleme und der Zeitdruck, unter dem Rampenbetreiber und Logistikdienstleister gleichermaßen stehen, gelten als eine Ursache für einen rauen Umgangston.

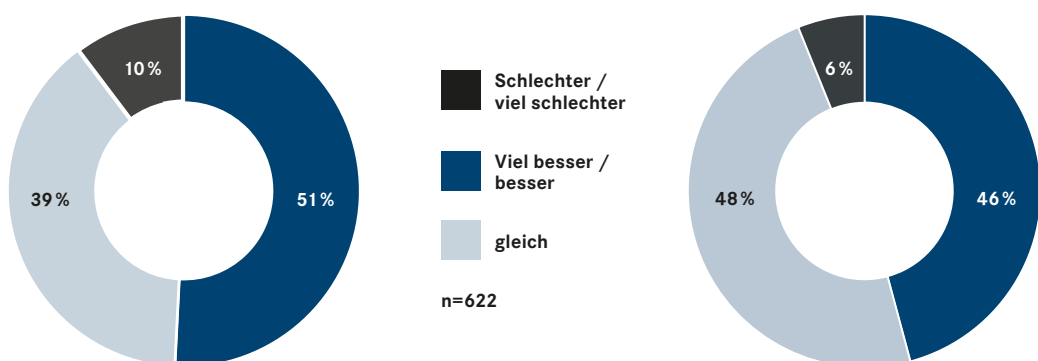
Frage: Welche sonstigen Veränderungen – über die Verkürzung der Wartezeit und die Verringerung des bürokratischen Aufwands hinaus – haben sich seit der Einführung eines Zeitfenstermanagement-Systems ergeben?

Belade-/Entladezeiten

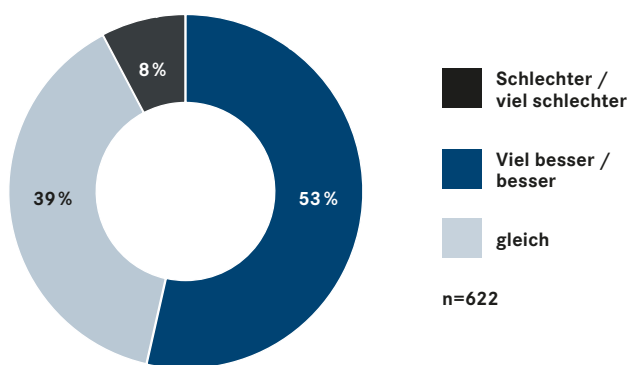
Abläufe an der Rampe

51 Prozent der Befragten nimmt eine Verbesserung der Be- und Entladezeiten durch ZFM wahr, jeder fünfte sogar deutlich.

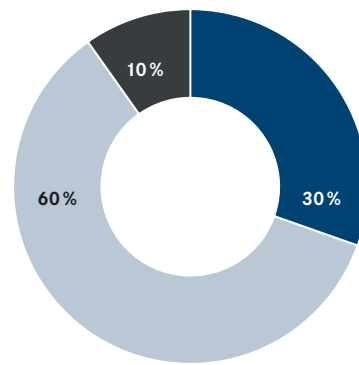
Die Abläufe an der Rampe selbst bergen noch Verbesserungspotenzial: Hier halten sich die Befragten, die eine Verbesserung sehen (46 Prozent), mit denen, die keine Veränderung beobachten (48 Prozent), die Waage.



Transparenz der Informationen



Umgangston an der Rampe



Die Transparenz der Information rund um die Abläufe an der Rampe hat sich für 53 Prozent der Befragten verbessert, für jeden fünften (19 Prozent) davon sogar deutlich.

Für 30 Prozent der Befragten hat sich durch ZFM sogar der Umgangston verbessert.

Kernaussagen und Interpretation

Die Mehrheit der Teilnehmer der Befragung (51 Prozent) nimmt eine Verbesserung der für die Be- und Entladung benötigten Zeit wahr. Jeder vierte davon (25 Prozent) sagt sogar, dass sich die Be- und Entladezeiten deutlich verbessert haben.

Die Transparenz der Information rund um die Abläufe an der Rampe hat sich für 53 Prozent der Befragten verbessert, für jeden fünften (19 Prozent) davon sogar deutlich.

Die Abläufe an der Rampe selbst geben indes nach wie vor Anlass zur Kritik: Hier halten sich die Befragten, die eine Verbesserung sehen (46 Prozent), mit denen, die keine Veränderung beobachten (48 Prozent), die Waage. Tatsächlich können mit der Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen auch keine strukturellen oder personellen Probleme gelöst werden, die für diese Thematik maßgeblich sind.

Fast jeder dritte Befragte (30 Prozent) hat den Eindruck, dass die Einführung von Zeitfenstermanagement-Systemen den Umgangston an der Rampe verbessert. Dies ist ein Indiz dafür, dass sowohl die Einsparung von Zeit (hier: Warte- und Be- bzw. Entladezeiten) als auch die Reduktion von

Stress (hier: Transparenz der Information) in eine partnerschaftlichere Zusammenarbeit an der Rampe münden. Weitere Entspannung resultiert aus der Tatsache, dass Rampenbetreiber Kapazitäts- und Personalbedarfe besser planen können.

Im Rahmen der Untersuchung ist die Zufriedenheit der Transport- und Logistikdienstleister mit Zeitfenstermanagement-Systemen auch in Noten umgerechnet worden.

Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 (beste) bis 5 (geringste) schneidet die Transparenz der Information mit der Top-Note 2,47 am besten ab. Genau diese Transparenz ist es, die den Grundstein für organisierte Rampen legt.

Die Belade- und Entladezeiten erreichen die Note 2,5, die Abläufe an der Rampe die Note 2,54. Der Umgangston an der Rampe liegt ein wenig abgeschlagen bei der Note 2,78. Nach wie vor weht an der Rampe offensichtlich ein rauher Wind und damit existiert ein weiterhin viel versprechendes Potenzial für Verbesserungen.

Anlass zur Kritik seitens der Logistikdienstleister bieten zum Beispiel immer wieder die Verfügbarkeit und mangelnde Ausstattung von Sozialräumen für die Fahrer.

Anlass zur Kritik bieten immer wieder die Verfügbarkeit und mangelnde Ausstattung von Sozialräumen für die Fahrer.

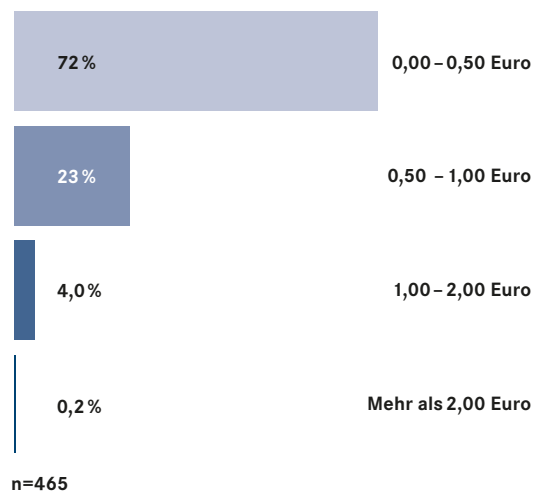
4. Preisgestaltung

Der Buchungspreis für ein Zeitfenster spielt in der Praxis eine wichtige Rolle bei der Akzeptanz von Zeitfenstermanagement-Systemen.

Mit fast 72 Prozent hält die Mehrheit der Befragten einen Preis bis 0,50 Euro für die Buchung eines Zeitfensters für akzeptabel. Rund 23 Prozent halten auch einen Preis zwischen 0,51 bis 1,00 Euro für gerechtfertigt. Preise über einem Euro werden äußerst kritisch gesehen.

Die Preise pro Be- und Entladeslot liegen je nach Zeitfenstermanagement-System heute zwischen 50 Cent und 2,50 Euro, teilweise auch höher. In dem Betrag sind sämtliche Buchungsvorgänge, Datentransfers und ein kostenloser Support für Industrie, Handel, Spediteure und Frachtführer enthalten.

Frage: Welchen Buchungspreis pro Slot in Euro halten Sie für akzeptabel?



Kernaussagen und Interpretation

Mit fast 72 Prozent hält die Mehrheit der Befragten einen Preis bis 0,50 Euro für die Buchung eines Zeitfensters für akzeptabel.

Rund 23 Prozent der Befragten würden als Obergrenze auch einen Preis zwischen 0,51 bis 1,00 Euro akzeptieren.

Kosten von über 1,00 Euro werden allerdings kritisch gesehen: Einen Preis zwischen 1,01 und 2 Euro billigen nur noch vier Prozent der Logistikdienstleister, über 2,00 Euro sogar nur noch 0,2 Prozent.

Mit steigender Standortzahl und Umsatz des Logistikdienstleisters sinkt zudem die Zahlungsbereitschaft.

Eine gut organisierte Rampe wird gemeinhin als Bringschuld der Rampenbetreiber betrachtet. Dennoch wird von den Nutzern ein Preis von bis zu einem Euro akzeptiert. Dies gilt insbesondere, wenn der Nutzen an der Rampe durch bessere Organisation, geringere Wartezeiten oder weniger Bürokratie tatsächlich spürbar ist.

Da die Logistikdienstleister jedoch nicht die freie Wahl des Systems haben, ist die Preisbildung nicht vollständig den Gesetzen des Marktes unterworfen. Es ist davon auszugehen, dass überhöhte Buchungspreise von deutlich über 1,00 Euro unter psychologischen Gesichtspunkten maßgeblich zur kritischen Haltung der Dienstleister gegenüber dem Thema Zeitfenstermanagement beitragen. Insbesondere die Rampen des Handels stehen diesbezüglich immer wieder in der Kritik.

Mit steigender Standortzahl und Umsatz des Logistikdienstleisters sinkt die Zahlungsbereitschaft.

Überhöhte Slotpreise von deutlich über 1,00 Euro tragen maßgeblich zur kritischen Haltung der Logistikdienstleister gegenüber ZFM bei.

Klartext

„TimeSlot ermöglicht uns heute eine professionelle firmenübergreifende Prozessplanung mit unseren Frachtführern zu einem sehr günstigen Preis. Die Personalauslastung ist konstant und die Rampenplanung hat sich spürbar entspannt.“

Andre Tenbruen, Lagerleiter Deutschland bei HAVI Logistics.

„In zwei Wochen war TimeSlot installiert und live. Seither ist der Stau Geschichte, die Abwicklung läuft viel einfacher und die Personalplanung ist besser.“

Andreas Karl, Leiter der Lagerlogistik bei der Österreichischen Donaulager GmbH, Linz.

„Unser Hauptziel war es, Transparenz über die Prozesse im Wareneingang zu bekommen. Das haben wir schon nach kurzer Zeit erreicht.“

Werner Böhm, Leiter Transportlogistik & Produktionsversorgung Logistik im Mercedes-Benz Werk Berlin.

„Wir hatten am Standort Heimstetten einen Lieferanten, der von Anfang an sofort Zeitfenster gebucht und das auch sehr gut in seine Tourenplanung eingebaut hat. Er ist morgens pünktlich um 7 Uhr an der Warteschlange der Nichtbucher vorbeigefahren und wurde sofort abgeladen. Besser kann man die Vorteile von Zeitfenstermanagement nicht zeigen.“

Maike Lehnart, Standard und Excellence Logistik bei Papyrus.

„Wenn man bedenkt, wie viel Geld ein stehender LKW kostet, zahlt sich die Nutzung einer solchen Anwendung auf jeden Fall aus, das ist für alle Beteiligten eine Win-Win-Situation“ (...) „Letztendlich müssen wir, unsere Kunden, irgendwer in der Kette die Wartezeiten bezahlen – wenn wir es also schaffen, diese Kette schlank zu organisieren, profitieren alle davon.“


Thomas König, verantwortlich für den Bereich Logistik bei der Agravis Raiffeisen AG.

„Ich wünsche mir, ...“*

- ... dass ein gebuchtes Zeitfenster einen verbindlichen Wert darstellt.
- ... dass eine taggleiche Buchung für alle Entlade- und Beladearten möglich ist.
- ... mehr buchbare Zeitfenster.
- ... dass Zeitfenster kostenlos sind und nur die Unpünktlichen bezahlen müssen.
- ... flexible Möglichkeiten bei Problemen, ein Zeitfenster einzuhalten.
Momentan steht man oft den ganzen Tag ohne entladen zu können.
- ... ein besseres Angebot an Zeitfenstern. Oft kann man nur Termine buchen, die nicht passen.
- ... dass die Wartezeiten bei der Anlieferung in der Zeit des Zeitfensters liegen und nicht bis zu zwei Stunden danach.
- ... keine Zeitfenster mehr, die man eine Woche im Voraus buchen muss. So kann man keine Touren mehr sinnvoll disponieren.
- ... dass die Buchungskosten Empfänger oder Absender bezahlen.



* Originalzitate aus der Umfrage.



Impressum
CARGOCLIX
Dr. Meier & Schmidt GmbH
Münsterplatz 11 / im Kornhaus
D-79098 Freiburg i.Br.
Internet: www.cargoclix.com

Konzeption und Redaktion:
wuermser.communications
Postfach 1304
D-85767 Unterföhring
Internet: www.wuermser.com

Rückfragen zur Studie:
Dr. Victor Meier
meier@cargoclix.com

Anita Würmser
Telefon: 089 / 95 82 26 -11
anita.wuermser@wuermser.com

Copyright by
CARGOCLIX Dr. Meier & Schmidt GmbH, Freiburg i.Br.,
im Februar 2016