

## Anwenderbericht servicelogiQ – veröffentlicht in „manage IT“ (Juli/August 2006)

### Alles rund ums Päckle – und mehr

Die **servicelogiQ GmbH** mit Sitz in Nürnberg ist ein **Full-Service-Logistikunternehmen**, das Wert darauf legt, seinen Kunden ganzheitliche Lösungen zu bieten. Vom Warehousing, Versand und Retourenmanagement über den Kundenservice bis hin zum Webshop sind alle Prozesse nahtlos aufeinander abgestimmt. Voraussetzung dafür ist eine Infrastruktur, bei der die unterschiedlichen IT-Systeme der Mandanten und Kunden in die hausinterne IT-Landschaft eingebunden werden können. Dafür sorgt ein modernes System zur **Enterprise Application Integration (EAI)**.

Für den Logistikdienstleister sind 850 Mitarbeiter tätig, durch deren Hände jährlich Waren im Wert von 900 Millionen Euro gehen. Auf 200.000 Quadratmetern Lagerfläche wurden im Jahr 2005 120 Millionen Warenstücke bearbeitet und zu 13 Millionen Paketen verpackt und verschickt. **servicelogiQ** wurde 1995 als Tochterunternehmen der Quelle AG (heute: Karstadt-Quelle) gegründet, ist jedoch nicht in erster Linie für die logistischen Belange des Mutterkonzerns zuständig, sondern bietet seine Dienste überwiegend externen Mandanten an – wie man hier die Kunden nennt, als Unterscheidung zu den zu beliefernden (End-)Kunden. Die Angebotspalette ist ausgesprochen umfassend. Nicht allein die klassische Schiene „Lagern, Kommissionieren, Packen, Versenden“ gehört zum Service, sondern auch die elektronische Anbindung von Außenstellen und Kassensystemen sowie ein neues E-Commerce-



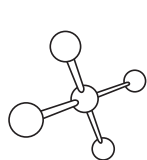
Angebot. **ServicelogiQ** hat für jeden seiner rund zwanzig Mandanten, zu denen Audi quattro, Red Bull, LTU oder Bogner Homeshopping gehören, ein individuelles Angebotsbündel geschnürt. Für die Textilbranche wurde darüber hinaus gerade ein spezielles Serviceangebot geschneidert. Außer dem klassischen Logistikpaket inklusive Retourenmanagement, zu dem unter anderem auch das Reinigen oder Bügeln beanstandeter Kleidungsstücke gehören, bietet **servicelogiQ** hier einen noch weitergehenden Service mit einem individuell gestaltbaren E-Shop-Modul und nimmt den Kunden bis hin zum Fotografieren der Ware einen Großteil des administrativen Aufwands ab.

### Das Kreuz mit der Schnittstelle

Zum Wesen einer guten Logistik aber gehört, dass sie unsichtbar bleibt. Was sie heutzutage dafür vor allem braucht, ist eine hervorragend abgestimmte IT-Landschaft. Ein Grundproblem moderner IT-Landschaften ist im Logistik-Bereich naturgemäß besonders virulent: das Nebeneinander (zu) vieler unterschiedlicher Systeme, die miteinander kommunizieren müssen, jedoch in der Regel höchst inkompatibel sind. Das moderne Zauberwort zur Lösung dieses Problems heißt **Enterprise Application Integration**. Bevor man sich bei **servicelogiQ** entschloss, sich nach einem EAI-System umzusehen, hatte die hauseigene IT-Abteilung viel Mühe darauf verwandt, eigene Schnittstellen zwischen der Oracle-Datenbank, die bei **servicelogiQ** die Lagerverwaltung beherbergt, und den diversen Systemen der Mandanten zu programmieren. „Aber das ist natürlich sehr aufwändig. Jede einzelne Anpassung hat unsere Standard-Schnittstelle mitbetroffen“, sagt Udo Bratta, als IT-Berater und Entwickler bei **servicelogiQ** für die Entwicklung neuer Anwendungen zuständig. Um flexibler zu werden, begab man sich vor einigen Jahren auf die Suche nach einer Software, die die Integration verschiedener Applikationen wesentlich erleichtern würde, und erstand zu diesem Zweck zunächst eine Studie des Fraunhofer-Instituts, die zwanzig einschlägige Systeme untersucht hatte.

Diese Lektüre sowie die Besuche verschiedener Messen führten zu einer Vorauswahl von vier Anbietern, die zu einem Workshop eingeladen wurden. „Wir haben sehr darauf geachtet, welche Kundengruppe die Unternehmen jeweils im Fokus hatten. Wir wollten einen Anbieter finden, der bei Problemen jederzeit ansprechbar ist. Eher also keinen weltweit agierenden Konzern, sondern ein Unternehmen, das schwerpunktmäßig für den deutschen Mittelstand arbeitet und einen zuverlässigen Support bieten kann“, erinnert Bratta sich. Für den Workshop wurde den Softwareanbietern die Aufgabe gestellt, in ihrem jeweiligen System zwei Schnittstellen zu programmieren, die bei **servicelogiQ** bereits damals zum funktionalen Standard gehörten. Nicht allen gelang dies. „Wir haben uns recht schnell für **inubit** entschieden, weil nicht nur die Schnittstellen sehr professionell umgesetzt wurden, sondern weil die **inubit**-Berater uns am ehesten den Eindruck vermitteln konnten, dass wir mittelfristig in der Lage sein würden, das Programm selbst zu beherrschen.“

Die Software **inubit BPM-Suite** arbeitet mit der Datenaustauschsprache XML, die den Entwicklern bei **servicelogiQ** damals noch unbekannt war, die jedoch wesentlich leichter zugänglich ist als etwa die Programmiersprache Java, mit der andere EAI-Systeme arbeiten. Als Pilotprojekt wurde die Anbindung des Mandanten KIDOH!, eines Spielwarenversenders, realisiert. „Es lief durchaus etwas anders als üblich“, erinnert sich der **inubit**-Consultant Matthias Heine, der das Projekt von Seiten des Softwarehauses maßgeblich betreute. „Die meisten Kunden wünschen sich vorab eine Schulung. Bei **servicelogiQ** dagegen gingen die Wünsche eher in Richtung learning by doing.“ Der Berater war zwei bis drei Wochen vor Ort, um Udo Bratta Unterstützung bei der Konfiguration der nötigen Schnittstellen zu geben. Danach waren die IT-Fachleute des Logistikunternehmens in der Lage, selbstständig mit der **inubit BPM-Suite** zu arbeiten. Nach drei Monaten stand das Pilotprojekt.



## Eine Software, vielseitig im Einsatz

Die Datenströme bei servicelogiQ nehmen meist einen typischen Verlauf. Der Mandant übermittelt Artikelstammdaten sowie Lieferavisierungen der Artikel, die an den Logistikdienstleister geliefert werden, um sie für Kundenbestellungen an seinen Standorten vorzuhalten. Die Ware wird im System verbucht, der Mandant bekommt eine Meldung zurück. Von den Kunden wiederum, deren Stammdaten ebenfalls im System verwaltet werden, kommen Bestellungen, die mit dem Bestand abgeglichen und in der Datenbank verbucht werden, dann wird das Ganze verpackt, verschickt und seinerseits gemeldet. Bei Retouren läuft der Prozess in umgekehrter Richtung ähnlich ab. An manche Mandanten werden aktuelle Bestandsmeldungen verschickt. Jede Warenbewegung wird in Echtzeit von einem Datentransfer begleitet und dokumentiert – und zwar in der Regel von einem Transfer zwischen verschiedenen Systemen.

Mittlerweile hat servicelogiQ ganze 51 verschiedene Schnittstellen mit der inubit BPM-Suite im Einsatz, die die Kommunikation zwischen der servicelogiQ-eigenen Oracle-Datenbank und Kunden- beziehungsweise Mandantensystemen vermitteln. Die Datenformate, die umgewandelt werden müssen, sind fast ebenso zahlreich. „Doch die Schnittstellen sind in der Regel mehrstufig“, so Udo Bratta. „Jede besteht aus einem mandantenspezifischen Teil und einem allgemeingültigen, der für andere Schnittstellen übernommen werden kann. Daher hält sich der Anpassungsaufwand in Grenzen.“ Und Mathias Arold, IT-Leiter von servicelogiQ, ergänzt: „Wenn es vorkommt, dass neue Formate umgewandelt werden müssen, die wir bislang noch nicht unterstützt haben, liefert inubit uns ad hoc die notwendigen Formatadapter.“



Sehr selten sei es in den vergangenen Jahren vorgekommen, dass Performance-Engpässe sofortige Hilfsmaßnahmen von inubit-Seite erforderten, die stets prompt geleistet wurden. Matthias Heine von inubit erinnert sich, dass das erste Weihnachtsgeschäft des Pilotkunden die noch im Werden begriffene Anwendung überforderte. „Mit so extrem hohen Datenmengen, wie sie im Weihnachtsgeschäft auf einmal auftraten, hatte niemand gerechnet. Wir haben dann zusammen alle Prozesse durchgesehen und optimiert und auch auf der Hardware-Seite aufgerüstet.“

Generell stiegen mit der Zahl der Schnittstellen und den stetig wachsenden Datenmengen in den letzten Jahren auch die Anforderungen an die Software. „Wir haben allgemein mehr Performance gebraucht und daher Anfang des Jahres auf die Enterprise Edition der inubit

BPM-Suite aufgerüstet“, erzählt IT-Leiter Mathias Arold. „Mittlerweile nutzen wir die inubit BPM-Suite auch für interne, administrative Dinge, vor allem für die Datenverwaltung. Da wir die Oracle-Datenbank nach Speicherplatz bezahlen, saugen wir regelmäßig die nicht mehr genutzten Daten ab und speichern sie auf internen Servern.“

## Der Webshop

Neuerdings bietet servicelogiQ auch einen eigenen Webshop für seine Mandanten an – auch dieser ist auf inubit-Basis entstanden. „Dabei handelt es sich um eine echte Real-Time-Anwendung“, betont Mathias Arold. „Sobald der Kunde ein Produkt in den Warenkorb legt, ist es automatisch für ihn reserviert, er bekommt eine Online-Zusage über die Lieferung, und der Warenbestand wird entsprechend aktualisiert.“ Und je nach Anspruch des Mandanten bekommt der Anbieter gleichzeitig auch die aktualisierte Bestandsmeldung. Mit diesem E-Commerce-Angebot erweitert servicelogiQ seine hochmoderne IT-Landschaft mit Hilfe der inubit BPM-Suite um ein weiteres wichtiges Element und rundet seine Angebotspalette so wirkungsvoll wie zukunftsicher ab.

## Die Lösung

Der Name ist Programm. „inubit“ ist ein Akronym aus „integrating your business and IT“, denn mit diesem Ziel wurde das Berliner Unternehmen 1999 gegründet: die Informationstechnologie ganz in den Dienst existierender Geschäftsprozesse zu stellen. Die Software inubit BPM-Suite fungiert dabei als Plattform, auf der unter Verwendung des Datenaustauschformats XML unterschiedlichste Anwendungen und Datenformate integriert werden können. Die konsequente Nutzung aller Möglichkeiten der inubit BPM-Suite ermöglicht ein bruchfreies Business Process Management (BPM), das sowohl interne als auch externe Geschäftsprozesse umfasst und damit die Realisierung eines hochmodernen „Real-Time Enterprise“ zulässt. Zu den Kunden von inubit zählen die RheinLand Versicherungsgruppe, die IDEAL-Gruppe, die MAGNA STEYR AG und zahlreiche weitere Unternehmen in Europa und Nordamerika. Im Jahr 2005 wurde inubit mit dem EAI-Award und dem Innovationspreis der Initiative Mittelstand ausgezeichnet, im Juni 2006 mit dem eco Award für die beste branchenübergreifende ASP-Lösung.