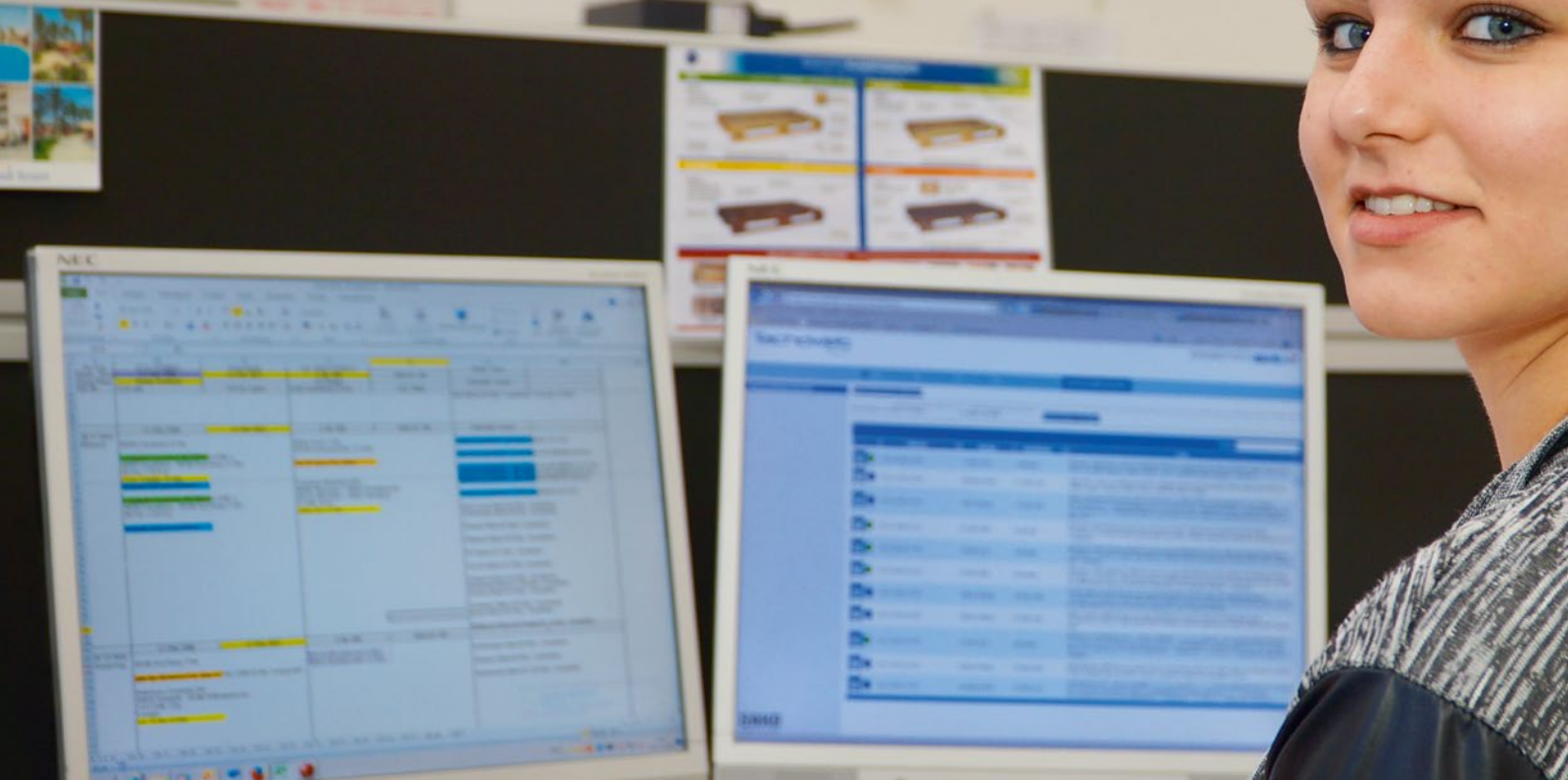


Software-Schulungen, hier eine Mitarbeiterin von Rhein-West Güterverkehr, heben Potenziale



Beim TMS am Ball bleiben

Software lebt – das gilt insbesondere für Transport-Management-Systeme. Jeder Release-Wechsel enthält neue Funktionen, deren Potenziale Anwender nicht immer wahrnehmen. Welche **Schulungspakete Softwarehäuser schnüren und was sie tun, um ihre Anwender auf dem Laufenden zu halten.**

Schon die Implementierung und das erste Sich-vertraut-Machen mit einem Transport-Management-System (TMS) ist für Disponenten eine hochkomplexe Angelegenheit. Neukunden per Mitarbeiterschulung bei den ersten Schritten zu unterstützen, ist bei TMS-Anbietern daher Usus. Aber auch Release-

Wechsel oder neu hinzugekommene Module bringen neue Features und Funktionalitäten mit sich, die trotz vorhandener Dokumentation von den Mitarbeitern nicht immer wahrgenommen werden. Damit Verbesserungen und Erleichterungen im Arbeitsalltag nicht ungenutzt auf der Strecke bleiben, sind Schulungen zur Auffrischung ebenso sinnvoll wie zur Einführung eines TMS.

schulung für ihr TMS C-Logistic – nicht zuletzt zur Überprüfung und Optimierung der eigenen Arbeitsweise der Mitarbeiter. Diese wird im Normalfall beim Kunden durchgeführt, sodass eine Rotation erfolgen kann. Morgens etwa wird die Auftragerfassung geschult, mittags die Dispo und nachmittags die Abrechnung. Alternativ können diese Termine auf Wunsch auch online oder vor Ort beim Entwickler durchgeführt werden. Insbesondere bei neuen Modulen setzen die Sachsen über die schriftliche Dokumentation hinaus auf kurze Webinare. Bei Releasewechsellern fallen Webinare mit 1,5 bis



Mehr zum Thema im Dossier
„Speditionssoftware“

www.verkehrsrundschau.de/dossiers

Auffrischung je nach Fluktuationsgrad
C-Informationssysteme etwa empfiehlt ihren Bestandskunden von Zeit zu Zeit, je nach Fluktuation, eine Auffrischungs-



KfzM – Kommunikation für den Mittelstand

Plus am eigenen Arbeitsplatz an. „Der Check-up hat den Charakter einer individuellen Nachschulung für langjährige Nutzer“, sagt André Uffmann, Kundenbetreuer beim Bielefelder Softwarehaus. „Es gibt manche Dinge, die man nicht so leicht am Telefon klären kann“, bestätigt Marcel Stellmacher, der beim Kunden Rhein-West Güterverkehr aus Emsdetten im Bereich Administration arbeitet und von den Beratungstagen viel Gutes zu berichten weiß (siehe Kasten).

Seminare zu einzelnen Modulen

Der zur MHP Solution Group gehörende Softwareanbieter BNS veranstaltet für seine „OnRoad“-Familie an der hauseigenen BNS-Akademie verschiedenste Schulungen. Die in der Regel eintägigen Seminare sind kostenpflichtig. Neben einem „OnRoad“-Basiskurs werden Schulungen angeboten, die sich gezielt auf einzelne Themenfelder wie etwa Disposition, Fakturierung und Abrechnung, Workflowmanagement oder Controlling konzentrieren. Auch Logistische Informationssysteme

(LIS) hält für die modulare Speditionssoftware WinSped ein kostenpflichtiges Schulungsprogramm bereit. Im Rahmen von mehrtägigen LIS-Certified-Professional (LCP)-Seminaren bildet der Softwarehersteller insbesondere diejenigen Mitarbeiter aus, die innerhalb ihres Unternehmens für die Softwarenutzung verantwortlich sind und für ihre Kollegen als interne Ansprechpartner fungieren.

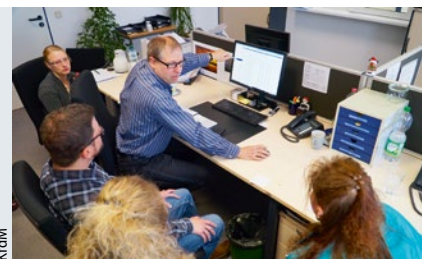
Sowohl die Anzahl der Kurstermine beim Entwickler vor Ort als auch von Seminaren direkt beim Kunden wurden zuletzt deutlich ausgebaut. Im Zuge dessen wurden auch neue Räumlichkeiten am Hauptsitz in Greven bezogen. Am Standort Memmingen bietet LIS Unternehmen aus dem süddeutschen Raum zudem die Belegung des Basis-Kurses zu WinSped an. „Wir halten dabei nicht nur Vorträge zu den einzelnen Modulen, sondern die Teilnehmer müssen zudem Transportaufträge selbst erfassen, disponieren und abrechnen“, betont Thomas Meyer, Schulungsleiter bei LIS. ■■

Mareike Haus

AUS DER PRAXIS

Aha-Erlebnisse beim Check-up

Rhein-West Güterverkehr aus Emsdetten arbeitet seit dem Jahr 2000 mit Software von Weber Data Service und nutzt regelmäßig die Gelegenheit zum Check-up-Termin im eigenen Haus durch den Softwareanbieter. Bei dem Logistikdienstleister liegt der Beratungsschwerpunkt auf der Frachtabrechnung sowie der Lademittelverwaltung. Verbesserungspotenzial bestehe zum Beispiel in der Verwaltung der Lademittel. „In Zukunft wollen wir Lademittel ausnahmslos über Disponent Plus buchen und abrechnen. Zurzeit gibt es hier noch Ausnahmen, die bei uns über Excel laufen“, sagt Anwender Marcel Stellmacher, der bei Rhein-West Güterverkehr im Bereich Administration arbeitet. Als Beispiel im eigenen Haus nennt er Paletten, die beim Empfänger nicht getauscht und infolgedessen berechnet werden müssen. Kundenbetreuer André Uffmann zeigt auf dem Beratungstag den kompletten Vorgang in Disponent Plus direkt am konkreten Beispiel. Ist das System entsprechend konfiguriert, läuft die Lademittelbuchung komplett automatisiert ab – auf Wunsch bis zur Erstellung von Lademittelrechnungen direkt aus dem Programm. Bei dieser Gelegenheit schaut sich der Kundenberater auch die verschiedenen Eingabemasken an und regt an, nicht mehr benötigte Datenfelder komplett zu entfernen. „Dadurch werden die Masken übersichtlicher, und die Erfassung läuft schneller“,



Effektiv: Schulungen direkt beim Kunden

sagt Uffmann, der im Laufe des Tages noch diverse weitere Kniffe zeigt. Den roten Faden geben jedoch die Fragen der Mitarbeiter vor: Die wollen zum Beispiel wissen, wie mit Aufträgen zu verfahren ist, die gar nicht berechnet werden sollen. „Transporte von Leerpaletten zu unseren Kunden werden in Disponent Plus angelegt, aber nicht fakturiert“, verdeutlicht Mitarbeiterin Tanja Möllerherm. Auf diese Weise würde eine Vielzahl von Aufträgen entstehen, die mangels Rechnung im System stehen bleiben und sich dort auf Dauer anhäufen. Nun muss auch Uffmann einen Moment nachdenken. Sein Vorschlag: „Für diese Art von Aufträgen können Sie ein sogenanntes Kill-Schema definieren.“ Sobald ein Auftrag lediglich aus der Lieferung von Leerpaletten bestehe, könne das TMS diesen nach Abschluss automatisch aus der Auftragsliste entfernen. Auch diese Lösung wird nach einem kurzen Life-Test akzeptiert und von den Kollegen notiert. mh

zwei Stunden entsprechend ausführlicher aus. Webinare und Online-Schulungen zu allgemeinen Themen wie Produktvorstellungen oder Releasewechsel sind für Kunden mit aktivem Support- und Softwareupdatevertrag in der Pauschale enthalten. Zusätzliche Präsenzs Schulungen sowie Online-Schulungen für einzelne Kunden werden kostenpflichtig angeboten.

Online-Schulungen nehmen zu

„Generell nimmt der Anteil an Online-Schulungen zu“, berichtet Dietmar Klages, Geschäftsführer C-Informationssysteme. Sie würden nicht nur Einsparungen von Reisezeit und -kosten bedeuten, sondern ermöglichten auch kompaktere Termine. So könnten Anwender beispielsweise vier Wochen lang jeden Dienstag zwei Stunden geschult werden, die Seminare ließen sich so besser in den Arbeitstag einfügen. „Außerdem ist der Aspekt der Ressourcenschonung und des Umweltschutzes nicht zu vernachlässigen“, betont Klages.

Weber Data Service derweil bietet seinen Anwendern sogar einen kostenlosen Beratungstag pro Jahr zum TMS Disponent