

CIO

IT-STRATEGIE FÜR MANAGER
VON IDG

TUI will ganz nah beim Kunden sein

Für CIO Heinz Kreuzer entscheidet die Customer Experience – Seite 16

Geldtransfer im Social Web

Western Union bringt seine „Connect Platform“ in Stellung – Seite 20

Die besten jungen CIO-Talente 2016

Sieger des Young Talent Awards stehen fest – Seite 40

LOGISTIK 4.0

Wahre INNOVATION kommt von innen

Bei seiner digitalen Transformation
kommt Dachser ohne Digital Labs,
Bimodal IT und Startups aus. – Seite 10

Für CEO Bernhard Simon
(Foto) und CIO Stefan Selbach
können Neuerungen nur im
eigenen Unternehmen entstehen.
Alles andere wäre eine
Bankrotterklärung, sagen sie.



Logistik 4.0 geht ohne Fahrer

Martin Walker, Buchautor und Berater bei A.T. Kearney, beschreibt in „**Germany 2064**“ die Zukunft auf Deutschlands Autobahnen: Stoßstange an Stoßstange werden die Lkw ohne Fahrer durchs Land rollen – elektrogetrieben natürlich. Ganze Konvois kommen ohne menschliche Frachtführer aus. Höchstens Drohnen begleiten die Transporte noch – allerdings nicht, um die Lkw zu steuern, sondern um sie vor Diebstahl zu schützen.

So schnell wird das nicht gehen, meinen Bernhard Simon und Stefan Selbach, CEO und CIO von **Dachser**. Die beiden Logistikexperten stecken tief drin in Barcodes, Frühwarn- und Warenwirtschaftssystemen (Seite 10). Vom pilotierten Lkw sehen sie uns noch weit entfernt, schon allein aus rechtlichen Gründen – obwohl sie Deutschland für den Logistikweltmeister halten.

Kann sein, dass wir etwas länger brauchen als bis 2064. Wahrscheinlich aber nicht. Irgendwann ist mit den heutigen Lkw in jedem Fall Schluss, das wissen auch Simon und Selbach. Ihr Unternehmen ist heute schon eine Brutstätte für IT-Spezialisten. Logistiker wissen, dass sie ihren Gewinn vorm Rechner und nicht „auf dem Bock“ erwirtschaften.

Logistiker sind einem ähnlichen Wandel unterworfen wie Touristik- oder Finanzdienstleister. Was macht **Western Union**, wenn Geld mühelos von Mobile Wallet zu Mobile Wallet wandert, fragt sich CTO John David Thompson (Seite 20). Welcher Tourist bucht noch Pauschalreisen im Reisebüro, grübelt CIO Heinz Kreuzer von **TUI** (Seite 16). Er kümmert sich deshalb um die Customer Experience – übrigens das Kernthema bei unserer Veranstaltung „**beyond**“ im November in Murnau, siehe www.beyond.idg.de.

Beyond ist eine wunderbare Gelegenheit, sich mal wieder mit Peers auszutauschen. Unser **Leadership Excellence Program** im Oktober bietet das auch, siehe www.leadership-excellence-program.de. Überhaupt steckt der Herbst voller Gelegenheiten: CIO Martin Kolbe von Kühne und Nagel fährt mit dem „IT Executive Club“ nach Estland. Der gleiche Club trifft sich auch auf der Next in Hamburg, www.nextconf.eu, der CIO-Verband Voice fährt nach Wien, www.voice-ev.org, und die Inkop 2017 findet in Valencia statt, siehe www.finaki.de. Wir sehen uns!

Viel Spaß beim Lesen und Reisen!



Horst.Ellermann@cio.de

Herausgeber

Jhr Horst Ellermann

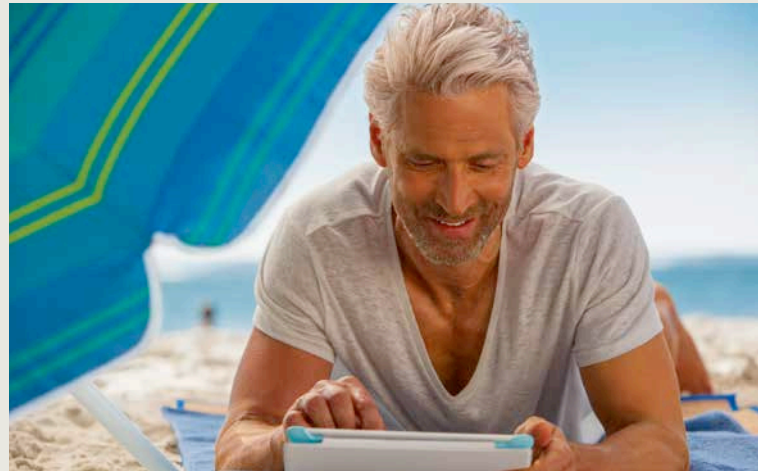


10 | Logistik digitalisiert

Logistikunternehmen setzen seit jeher intensiv IT ein. CIO Stefan Selbach (li.) und CEO Bernhard Simon von Dachser zeigen, wie sie die Digitalisierung vorantreiben.

16 | Immer beim Kunden

Der Reisekonzern TUI will seine Kunden zu jeder Zeit und an jedem Punkt der Customer Journey begleiten.



AKTUELLES

06 NEWS | IT-Projekte

Siemens: Cloud-basierte Serviceplattform für Internet der Dinge; A.T.U: IT-Services an Atos ausgelagert; Lufthansa: Business Analytics für bessere Prozesse und Kundenzufriedenheit; Lidl: Integrationsplattform soll Daten in Echtzeit auswerten; Fressnapf: Workspace in die Cloud verlagert; Henkel: Hybrides Netz verbindet 42.000 Mitarbeiter.



STRATEGIE

10 TITEL | Ohne Logistik 4.0 keine Industrie 4.0

Dachser braucht für seine Digitalisierung weder ein Digital Lab noch einen Chief Digital Officer. Den Hype um die Startups aus dem Silicon Valley kann Bernhard Simon, Chef des Logistikunternehmens, auch nicht ganz nachvollziehen. „Ideen müssen aus dem eigenen Unternehmen kommen“, sagt er klipp und klar, „sonst läuft was falsch.“

16 TUI | Reise mit dem Urlauber

Der Touristikonzern baut eine Customer-Plattform, auf der alle Informationen von und über Kunden zusammenlaufen sollen. Für CIO Heinz Kreuzer steht die Customer Experience im Zentrum allen Denkens und Handelns.

20 WESTERN UNION | Der deutsche Markt – lukrativ, aber auch herausfordernd

Social, Mobile, Analytics und Cloud treiben den Finanzdienstleister schwer um. Den Geldtransfer will CTO John David Thompson in Zukunft auch im Social Web und über digitale Wallets sicherstellen.



24 | Handel total integriert

Retailer müssen die Komplexität des Multi-channel-Handels nahtlos in der IT abbilden, wenn sie bestehen wollen – so lautete die Wette. Die Prognose im Check.

40 | Young Talent Award

Angelica Timofte von Merck, Peter Dornheim von Festo und Martin Schaffranski von der Finanz Informatik gehörten zu den Finalisten (v. l. n. r.).



IT-MARKT

- 24** E-COMMERCE | **Ein Backend für alle Kanäle**
In zehn Jahren setzen Händler nur noch ein integriertes IT-System für den Multichannel-Handel ein. Wer weiter Silos betreibt, wird scheitern. Das wettete CIO Björn Wöstmann von Lloyd Shoes. Drei Hindernisse auf dem Weg dorthin können den Retailern die Reise allerdings noch schwer machen.
- 28** ERP | **Anforderungen steigen**
Wer sich mit dem Gedanken trägt, sein ERP-System zu erneuern, sollte auch Cloud-Lösungen im Blick haben. In einigen Fällen bieten sie Vorteile gegenüber On-Premise-Lösungen – gerade auch mit Blick auf die steigenden Anforderungen durch die Digitalisierung.

STANDARDS

- 42** SERVICES/IMPRESSUM

MANAGEMENT

- 32** NEWS | **Menschen**
Telekom: Claudia Nemat nun IT-Vorstand; Airbus: Guus Dekkers geht; Wacker Chemie: Neuer CIO Dirk Ramhorst war CDO bei BASF; Bundesagentur für Arbeit: Nach langer Vakanz wird Markus Schmitz CIO; Rehau: Neuer CIO Thomas Wölker kommt von Thyssenkrupp; DZ Bank: Christian Brauckmann neuer IT-Vorstand; Skoda: Ralf Brunken übernimmt CIO-Posten.
- 36** LEP | **Nächster Jahrgang startet**
Rund 100 IT-Führungskräfte haben bereits beim Leader Excellence Program mitgemacht. Im Oktober beginnt das neue Intensivseminar für General Management, im Februar 2017 geht es dann nach Indien. Teilnehmer berichten über ihre Eindrücke.
- 40** YOUNG TALENT AWARD | **Der beste Nachwuchs**
Bereits zum sechsten Mal hat die CIO Stiftung den Young Talent Award verliehen. Als Preis gab es für den Sieger ein MBA-Studium an der WHU zu gewinnen.



DACHSER SE

OHNE LOGISTIK 4.0 KEINE INDUSTRIE 4.0

Die Branche der Logistiker gehört von jeher zu den Vorreitern in Sachen Digitalisierung. Dachser-CEO Bernhard Simon braucht dafür weder ein Digital Lab noch Silicon-Valley-Tourismus oder gar einen Chief Digital Officer (CDO).

Die Ideen kommen aus den eigenen Reihen.



Unter dem Label Industrie 4.0 treiben viele Unternehmen spannende Projekte voran. Doch oft enden sie an der Unternehmensgrenze, wenn es darum geht, physische Güter von A nach B zu transportieren. Dabei verlangt aber gerade Industrie 4.0, sich über die eigenen Grenzen hinweg zu vernetzen. „Industrie 4.0 kann nur existieren, wenn es auch Logistik 4.0 gibt“, spitzt Bernhard Simon, CEO von Dachser, zu.

Seiner Ansicht nach hat sich das jedoch noch nicht genügend herumgesprochen. „Logistik ist die am schlechtesten verstandene Disziplin der Betriebswirtschaft“, behauptet Simon. „So wie in der Logistik alles mit allem zusammenhängt, gibt es das in anderen Industrien nicht.“

Um den Warentransport über Straßen, in der Luft und auf See kümmert sich die Dachser SE aus Kempten im Allgäu schon seit 1930, als Thomas Dachser das Speditionsunternehmen gründete. Anfang 2005 trat der Enkel Bernhard Simon an die Unternehmensspitze. In den 86 Jahren seit der Gründung veränderte sich das

Transportwesen immer wieder grundlegend. Doch die Qualität von Logistik 4.0 ist etwas ganz Neues, sie liegt im intensiven firmenübergreifenden Datenaustausch.

Logistikunternehmen haben schon immer intensiv IT eingesetzt. Neu ist heute, dass alle am Prozess Beteiligten die Daten nutzen können. Bislang machten die Datenströme meist an den Warenrampen der Kunden Halt, was der Planung von Transporten Grenzen setzte. Besser wäre es, wenn der Spediteur schon frühzeitig Informationen über etwaige Planabweichungen erhielte, meint Simon. „Wenn ein Kunde beim Kommissionieren in Verzug gerät, bekommen wir die Information von seinem Warenwirtschaftssystem schon einen Tag früher. So können wir unsere Systeme rechtzeitig steuern und kalibrieren.“

Zugleich mit diesen Kundeninformationen kann der Logistikdienstleister prüfen, wie sich Wetter und Frachtmarkt entwickeln und ob beispielsweise eine Vier-Tage-Woche bevorsteht. Daraus lassen sich mögliche Kapazitätsengpässe ableiten. „So können wir rechtzeitig entscheiden, ob es sinnvoll ist, unseren Verkehrs- und Verladeplan einzuhalten oder umzuplanen, um keine Ressourcen zu verschwenden“, sagt Simon.

Noch kommt es allerdings nicht allzu oft vor, dass Dachser auf solche Frühwarnindikatoren zurückgreifen kann. Zum einen scheuen viele Kunden davor zurück, ihre Systeme zu öffnen. Zum anderen sind bei ihnen längst nicht alle IT-Prozesse vom Marketing über Auftragsannahme, Warenwirtschaft, Distribution, Customer-Service bis hin zur Fakturierung so durchgängig miteinander verbunden, dass sich externe Unternehmen hier einklinken könnten. „Aber es passiert immer öfter, Industrie 4.0 wird das benötigen“, zeigt sich der Dachser-CEO optimistisch.

Wer heute seine Waren schnell und vollständig an seine Kunden ausliefern will, wird nicht umhinkönnen, sich zu öffnen. Geschieht das nicht, beschwert sich ▶

LESEWERT

- **Warum** Datenqualität und Standards essenziell wichtig sind für Industrie 4.0
- **Weshalb** Rocket Science nicht fürs Geschäft taugt
- **Wie** Dachser das Innovationsmanagement intern betreibt
- **Wieso** bimodale IT nicht dabei hilft, nachhaltig schneller zu werden