

WENN KI-SOFTWARE KUNDENAUFTRÄGE AUTOMATISCH ANLEGT

Ein Drittel Arbeitszeit spart die *Spedition Hans Ihro* in ihrer Erfassungsabteilung durch Software-Unterstützung auf Basis von Künstlicher Intelligenz.

ÜBER 350 BESTELLUNGEN ERREICHEN DIE FAMILIENGEFÜHRTE SPEDITION TAG FÜR TAG – jeweils drei Minuten dauert es, bis ein Auftrag angelegt ist. Das machen zwei Personen, die bislang Tag für Tag nichts anderes taten, als Auftragsdaten händisch in das Transport-Management-System (TMS) einzugeben, sie zu überprüfen und dann den Auftrag freizugeben. Seit einiger Zeit können sich die beiden Mitarbeiter anspruchsvolleren Tätigkeiten widmen, dank des Einsatzes der KI-basierten Software „Xpact Logistics“. Zwei Drittel der bisherigen Erfassungszeit spart der Logistikdienstleister dadurch ein.

Seit Juli 2020 verwendet die Spedition Künstliche Intelligenz (KI) in ihrer zentralen Erfassungsabteilung, über welche alle Transportaufträge laufen. Projektleiter Alexander Mack: „Früher mussten wir dort sämtliche Informationen aus den einzelnen Aufträgen ins TMS übertragen. Mit der Lösung von Evy Solutions arbeiten wir nun KI-gestützt und textbasiert. Die Software liest aus unstrukturierten Daten die relevanten Informationen und klassifiziert sie. Je nach Einsatzszenario erreichen wir damit einen Automatisierungsgrad zwischen 80 bis 100 Prozent. Dies spart uns bei der Verarbeitung enorm Kosten und Zeit.“

Unstrukturierte Daten sind kein Problem

Auf ein Drittel der bisherigen Dauer hat sich der Prozess der Anlage von Auftragsdaten mit der KI reduziert: Der Disponent schickt die Kundenanfrage an eine interne E-Mail-Adresse, deren Posteingang von der Lösung überwacht wird. Diese liest daraufhin in

nur knapp 15 Sekunden sämtliche für den Transportauftrag wichtigen Informationen wie Lieferscheinnummer, Abhol- und Lieferadresse, Transportgewicht, benötigtes Fahrzeug, Lieferdatum, Palettenanzahl etc. aus und legt den Auftrag im TMS an. Ein Mitarbeiter der Erfassungsabteilung wirft nur noch einen prüfenden Blick auf den Auftrag und gibt ihn frei – parallel dazu wird der Auftrag auch gleich in der Disposition verbucht. Aktuell wickelt die Spedition 25 der täglich 350 Aufträge über die Software ab.

„Wir wollten die Lösung so aufsetzen, dass wir darüber im ersten Jahr 15 bis 20 Transportaufträge pro Tag abwickeln können. Dieses Ziel haben wir mehr als erreicht“, freut sich Mack. Längerfristig sollen es bis zu 60 Aufträge täglich sein. Rund zwei Drittel sind Daueraufträge aus dem Automotive-Bereich. „Da ist die Erfassung nicht relevant. Der Ablauf ist ähnlich wie ein Serientermin bei Outlook.“

Der größte Pluspunkt der Software: Sie kann die relevanten Informationen auch aus unstrukturierten Daten herauslesen – unabhängig vom Dokumentenaufbau. Ohne diese Fähigkeit geht es bei Hans Ihro auch nicht, denn die Kunden nutzen verschiedenste Formate und Vorlagen – einmal steht z.B. die Lieferscheinnummer oben links, ein anderes Mal oben rechts und oft stehen wichtige Daten auch getrennt in verschiedenen Dokumenten bzw. gelegentlich im Auftragsanhang als PDF oder Excel-



i
Hans Ihro GmbH
 Branche: Spedition
 Gründung: 1963
 Hauptsitz: Neuenstein
 Mitarbeiter: ca. 400
www.ihro.de

Datei oder in der Begleit-E-Mail. Für die Software ist das kein Problem: Sie sucht sich die relevanten Informationen aus allen Formaten zusammen. Zudem legt sie die Kunden-E-Mails automatisch im TMS beim jeweiligen Auftrag mit ab und komplettiert so die bestehende Auftragshistorie.

Wann die Software mit ihrem Latein am Ende ist

Während der Einführungsphase punktete die selbstlernende Lösung mit hoher Lerngeschwindigkeit. Mit 15 Musterdokumenten wurde die Software trainiert und war nach knapp zwei Monaten vollumfänglich einsatzfähig. Während des Trainings lehren die Entwickler der Software beispielsweise, dass es sich bei einem Wort, das mit „straße“ endet, gefolgt von einer fünfstelligen Nummer plus eines weiteren Wortes vermutlich um eine Adresse handelt. Ebenso lernt die Software verschiedene Schreibweisen und Abkürzungen (z.B. XY Str.4, XY Str: 4, Xystrasse 4) zu akzeptieren und etwa Abhol- von Lieferorten zu unterscheiden. Wenn bei einem Auftrag Informationen wie Hausnummern

oder Liefertermine fehlen oder dort statt einer exakten Adresse steht „an der breiten Straße bei der T-Kreuzung“, dann ist auch die KI mit ihrem Latein am Ende. Die Software schlägt dann Alarm und sendet einen Alert an die Erfassungsabteilung, die diesen Fall dann nachrecherchiert und händisch anlegt.

Bedenken der Belegschaft, sie würde durch KI-Einsatz überflüssig, kennt Alexander Mack. Er hat sie bereits im Vorfeld des Software-Projekts entkräftet: „Vielmehr ist es doch so, dass sich das Betätigungsfeld der Menschen ändert und sie mehr Zeit für andere Aufgaben gewinnen. Kein einziger Arbeitsplatz ist bei uns seit Einführung der KI-Software weggefallen. Dies haben unsere Kollegen auch sofort erkannt und sie sind begeistert, welch große Erleichterung die Technik bei der Erledigung monotoner Aufgaben darstellt.“ ➔

FRANK ZSCHEILE



Alexander Mack

Alter: 41 Jahre

Ausbildung und Werdegang:

Dipl.-Kfm. (FH), seit 2014 bei der Hans Ihro GmbH

Derzeitige Position: Controlling

KURZ UND KNAPP

In unserem Betrieb spielt die Informations- und Kommunikationstechnologie (ITK) ... eine tragende Rolle. Wir sind seit Jahren fähig, den gesamten Geschäftsprozess von der Auftragsannahme bis zur Rechnungserstellung digital abzubilden.

In unserer Branche muss IT-seitig in der Regel am meisten investiert werden ... in die Erneuerung und Aktualisierung der IT-Infrastruktur (Hardware).

Die notwendigen Mittel vorausgesetzt, würde ich sofort ... in eine automatische Disposition (KI-gestützt) und Big-Data-Tools investieren.

Von ITK-Anbietern für den Mittelstand erwarte ich ... Flexibilität, kurze Abstimmungswege und eine umfassende Kenntnis der Marktentwicklung (beratende Funktion).

Optimaler Support zeichnet sich durch ... schnelle Reaktion und lösungsorientiertes Handeln aus.

„KEIN EINZIGER ARBEITSPLATZ IST BEI UNS SEIT EINFÜHRUNG DER KI-SOFTWARE WEGGEFALLEN.“

Alexander Mack, Hans Ihro