



# Benchmark-Studie über EDI

Studie über EDI-Prozesse und -Trends in der Schweiz

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Managementüberblick	4
Merkmale der Untersuchungsgruppe	5
<b>1.</b> Derzeitige B2B-Integration	8
<b>2.</b> Künftige Entwicklungen und Trends	10
<b>3.</b> Auswahl einer EDI-Lösung für Gegenwart und Zukunft	13

# Vorwort

Detailhandelsunternehmen stehen vor neuen Herausforderungen. Der Markt verändert sich in rasanter Geschwindigkeit und die Gunst der Kunden ist hart umkämpft. Dank der Transparenz, die das Internet und die Sozialen Medien schaffen, sind Kunden nicht mehr treu, sondern wählen den besten und schnellsten Service zum günstigsten Preis. Gleichzeitig wird die Kommunikation zwischen Partnern in der Lieferkette immer komplexer und zeitaufwändiger.

Descartes kann auf einzigartige Weise über die Entwicklungen auf dem Markt berichten. Sein Netzwerk aus Kunden und Geschäftspartnern besteht zum Grossteil aus Akteuren der Detailhandelsbranche, von Herstellern und (E-)Detailhändlern bis hin zu Logistikdienstleistern. Aus dieser Perspektive hat Descartes eine Benchmark-Studie über die Kommunikation zwischen Partnern in der Lieferkette und über deren künftige Herausforderungen durchgeführt. Wir haben Kunden und Partner unter anderem die folgenden Fragen gestellt: Mit welchen Handelspartnern tauschen Sie Nachrichten über EDI aus? Welche Prozesse können noch stärker von EDI unterstützt werden? Welche Herausforderungen gilt es zu meistern? Welche Aspekte sind bei der Auswahl einer EDI-Lösung für die Zukunft von Bedeutung?

Die Antworten auf diese und andere Fragen finden Sie in diesem Bericht. Er bietet Ihnen eine erstklassige Möglichkeit, Ihre Situation und Ziele mit anderen Unternehmen zu vergleichen. Er umfasst die Ergebnisse von rund 60 Befragten aus der gesamten Schweiz. Anhand dieser Ergebnisse können Sie besser entscheiden, wie Sie Ihre Kommunikation mit Lieferkettenpartnern effizienter gestalten und künftige Skalierbarkeit gewährleisten.

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen Teilnehmern dieser Studie für deren Mitwirkung und hoffen, dass Ihnen dieser Bericht wertvolle Erkenntnisse liefert.

September 2017

Tanja Peter  
Descartes Systems Group Switzerland  
+41 26 670 69 60  
info@descartes.com

# Managementüberblick

Die Studie wurde unter Herstellern, Lieferanten, Detailhändlern und Logistkdienstleistern in der Schweiz von Anfang Mai bis Mitte Juni 2017 durchgeführt. Die Mehrzahl dieser Unternehmen ist in der Detailhandelsbranche aktiv. Viele der Befragten sind IT-Manager und für die EDI-Kommunikation in ihrem Unternehmen verantwortlich. Fast 60 Teilnehmer haben den Fragebogen ausgefüllt.

## Instrument zur Effizienzsteigerung

Eine bessere, schnellere und kostengünstigere Arbeitsweise zählt zu den wichtigsten Zielen der verschiedenen Akteure in der Lieferkette. EDI wird bereits umfassend genutzt, um die Kommunikation mit Handelspartnern zu verbessern. Dies gilt vor allem für Kundenbeziehungen und Order-to-Cash-Prozesse. EDI lässt sich aber noch vielfältiger einsetzen, beispielsweise für die Kommunikation mit Lieferanten und Logistkdienstleistern, oder zur Unterstützung von unter anderem Purchase-to-Pay- und Logistikprozessen.

## EDI als geschäftskritischer Faktor

Die EDI-Integration mit einem Back-Office-System ist heutzutage weitverbreitet. Viele Unternehmen verfügen sogar über (begrenzt) internes Know-how und nur einige wenige entscheiden sich für komplettes Outsourcing. Operative Stabilität wird als wichtigstes Kriterium für die Leistungsfähigkeit einer EDI-Lösung betrachtet. Daher spielt EDI-Kommunikation auch eine geschäftskritische Rolle. Ganz im Widerspruch dazu steht die Auswahl und Implementierung von EDI nur selten auf der strategischen Agenda.

## Wissen und Kompetenz im Unternehmen

Unternehmen verfügen häufig nur über begrenztes EDI-Wissen. Dies gilt sowohl für das Wissensniveau als auch für die Anzahl der Mitarbeiter mit entsprechender Erfahrung. Der Mangel an Fachwissen und Kompetenz gilt als wichtiger Grund, sich in EDI-Fragen an einen Lösungsanbieter zu wenden und die Services an ihn auszulagern. Darüber hinaus werden EDI-Projekte oft reaktiv ins Leben gerufen. Aufgrund der täglichen Arbeitslast werden Handelspartner erst angebunden, wenn dies erforderlich ist oder vorgeschrieben wird. Gleichzeitig besteht aber durchaus der Wunsch nach einer stärkeren EDI-Integration.

## Flexible Organisation

Nahezu alle Unternehmen im Detailhandel sehen sich mit einem Umfeld konfrontiert, das sich rasant verändert. Nicht nur die Handelspartner entwickeln sich weiter, sondern auch die Arten und Mengen der Nachrichten. Wer in diesem dynamischen Umfeld wettbewerbsfähig bleiben möchte, muss über eine flexible Organisation verfügen und sich schnell an die Wünsche der Kunden anpassen können. Daher muss die EDI-Lösung skalierbar und flexibel sein.

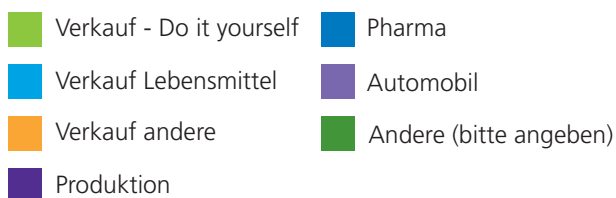
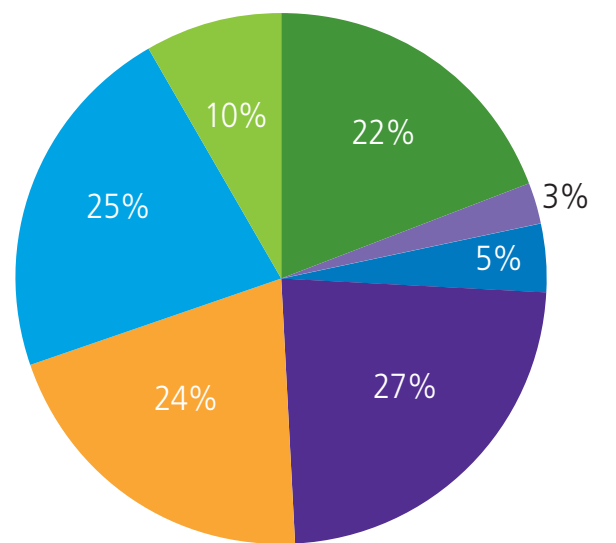
# Merkmale der Untersuchungsgruppe

## Merkmale der Befragten

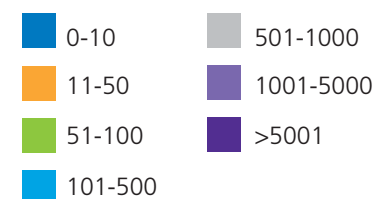
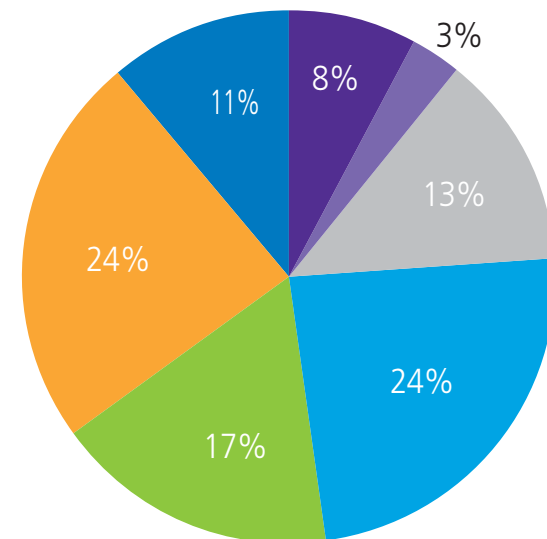
Die Mehrzahl der Befragten arbeitet bei Unternehmen im Detailhandel. 35 % der Befragten sind in der Lebensmittelbranche und rund 27 % in der Heimwerkerbranche tätig. Dies bedeutet, dass insgesamt circa 59 % der Befragten aus der Detailhandelsbranche stammen. Ausserdem arbeiten fast 27 % in einer Produktionsumgebung. Somit besteht die Untersuchungsgruppe aus diversen Akteuren der Lieferkette, von Herstellern über Lieferanten bis hin zu Detailhändlern.

Der Grossteil der befragten Unternehmen beschäftigt zwischen 11 und 500 Mitarbeitern. Nur eine kleine Anzahl der Befragten stammt aus kleineren oder sehr grossen Unternehmen.

## In welcher Branche sind Sie tätig?

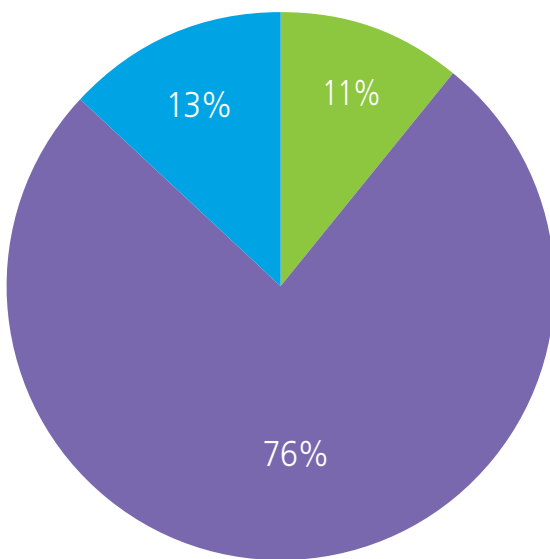





## Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen? (Anzahl Mitarbeiter)



---

Welche Rolle nehmen Sie in Ihrem Unternehmen ein?



-  Ich bin ein Anwender
-  Ich bin ein Entscheidungsträger
-  Andere (bitte angeben)

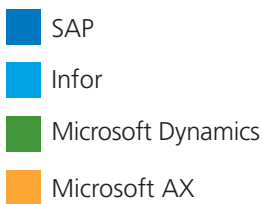
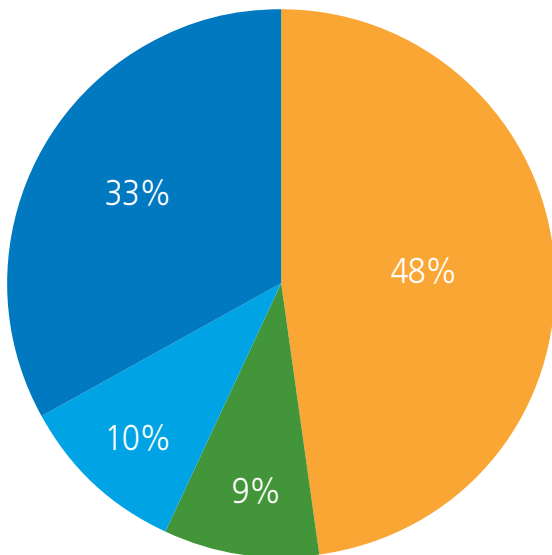
---

76 % der Befragten sind an der Entscheidungsfindung rund um EDI-Prozesse beteiligt. Es handelt sich somit um Personen, die sich täglich mit EDI-Prozessen beschäftigen und hierüber auch Entscheidungen treffen oder eng darin einbezogen werden. Nur ein kleiner Prozentanteil (13 %) sind ausschliesslich Benutzer einer Anwendung.

## Die IT-Umgebung

---

### Welches ERP-System nutzen Sie momentan?



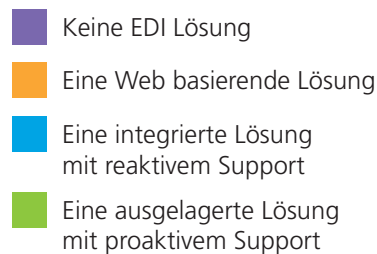
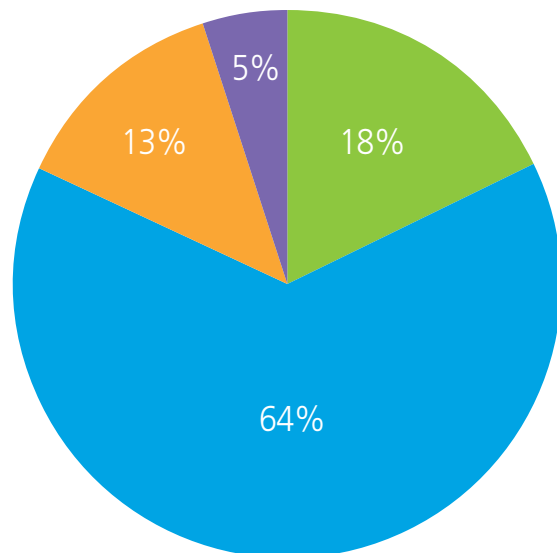
---

Um einen Eindruck von der IT-Umgebung in Kombination mit der genutzten EDI-Lösung zu erhalten, wurde nach dem Back-Office-System und der Art der EDI-Lösung gefragt, die derzeit im Einsatz sind. Die am häufigsten verwendeten ERP-Umgebungen sind SAP und Microsoft Dynamics Navision. Darüber hinaus haben 10 % eine eigene Softwarelösung entwickelt oder nutzen eine massgeschneiderte Lösung. In der Kategorie „Sonstige“ wurden Lösungen wie u. a. Opacc, Perigon und Abacus genannt. Kurz gesagt setzen die Befragten viele verschiedene Arten von ERP-Systemen ein.

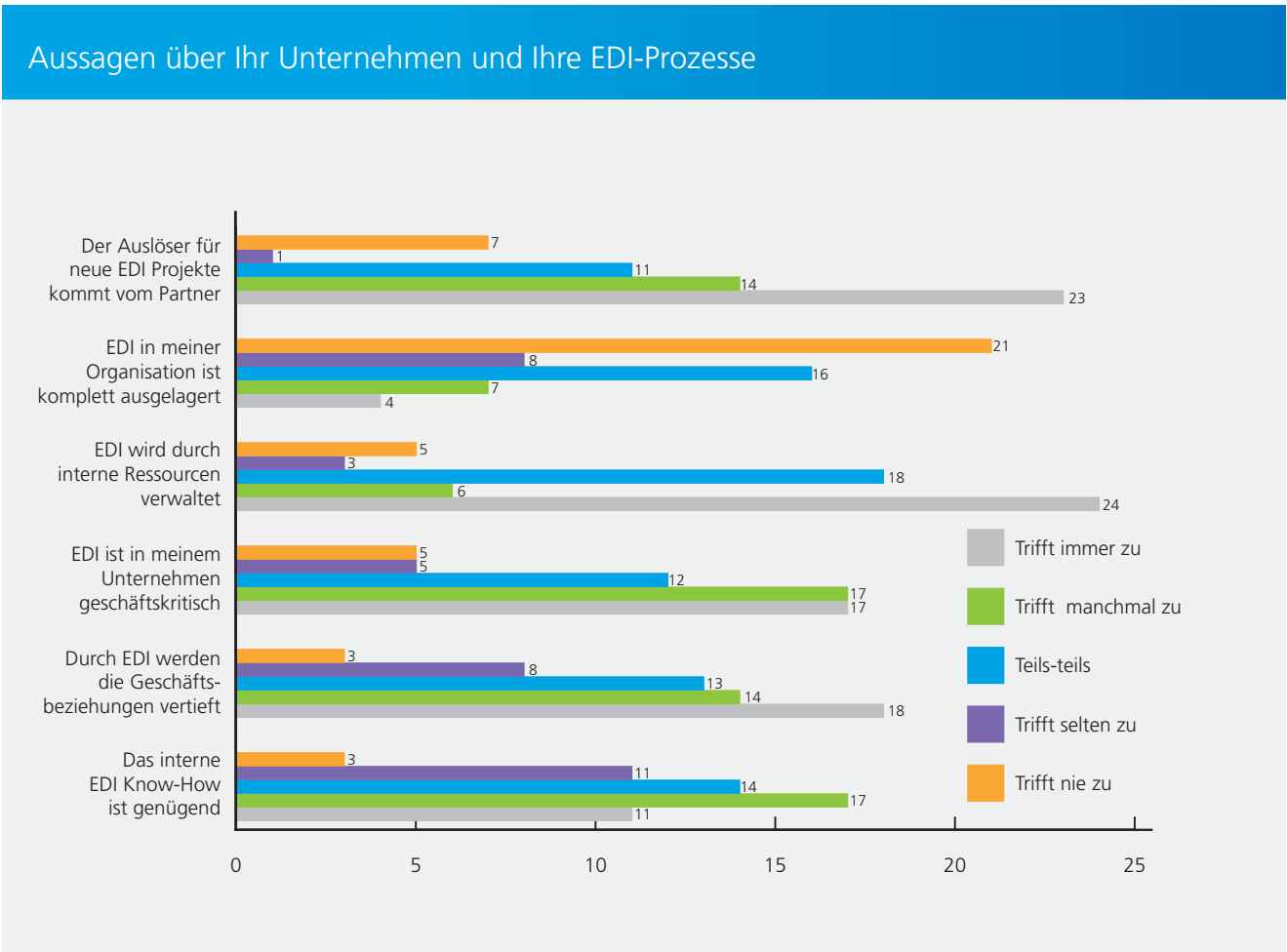
Und wie verhält sich dies zur Integration von EDI? Ein hoher Anteil der Untersuchungsgruppe verfügt über eine integrierte Lösung. Insgesamt nutzen 83 % der Befragten eine integrierte Lösung und nur 13 % eine Weblösung. Bei den integrierten Lösungen haben sich rund 18 % für eine vollständig ausgelagerte Lösung mit proaktivem Support entschieden.

---

### Welche Art von EDI-Lösung nutzen Sie momentan?



# 1. Derzeitige B2B-Integration



## Geschäftskritisch

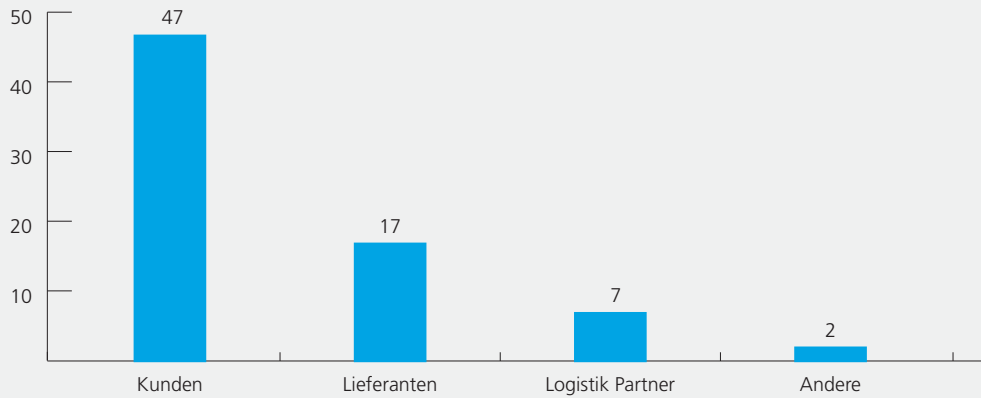
Rund 80 % der Befragten stimmen zu, dass EDI in Unternehmen eine geschäftskritische Rolle spielt. EDI genießt einen hohen Stellenwert, damit Prozesse automatisch und fehlerlos ablaufen. Innerhalb des Unternehmens besteht eine hohe Einbeziehung. Die Initiative zur Einrichtung einer neuen EDI-Anbindung ergreifen fast immer die Handelspartner. Nur in wenigen Fällen wird proaktiv die Einrichtung neuer Anbindungen angestrebt. Die EDI-Administration wird selten vollständig ausgelagert und es gibt eigene Ressourcen dafür. Das interne Know-how reicht aber nicht immer aus. Die Befragten geben an, dass sie weiterhin einen Teil des EDI-Prozesses selbst übernehmen möchten, die Qualität intern aber nur schwer gewährleisten können.

## Welche Handelspartner?

Die Frage, mit welchen Handelspartnern über EDI kommuniziert wird, hat ergeben, dass in den meisten Fällen ein Informationsaustausch mit Kunden erfolgt. Dabei wird unter „Kunde“ nicht der Endkunde bzw. Verbraucher verstanden, sondern ein Abnehmer. Somit kann auch ein Detailhändler ein Kunde sein. Ein kleiner Teil der Unternehmen kommuniziert ausserdem mit Lieferanten und/oder Logistikdienstleistern.



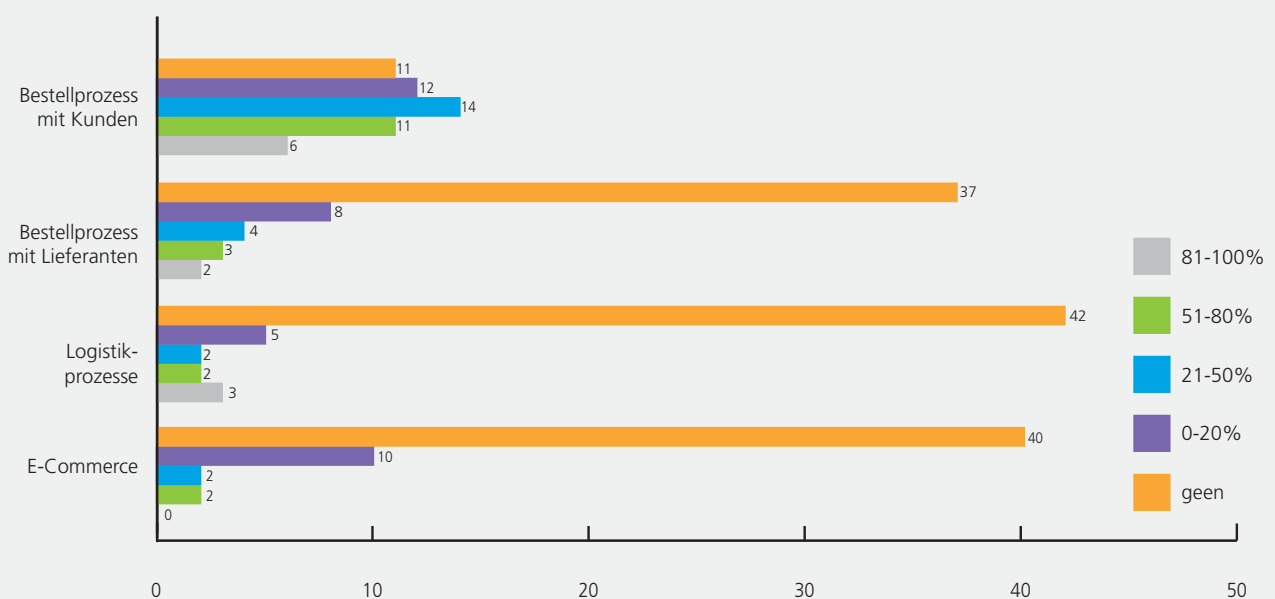
## An welche Handelspartner sind Sie momentan über EDI angebunden?



## Unterstützung von Prozessen

Die Untersuchung der von EDI unterstützten Prozessen hat ergeben, dass dies am stärksten bei Order-to-Cash der Fall ist. Weitere Fragen haben gezeigt, dass viele der Befragten EDI auch für andere Prozesse einsetzen möchten, aber EDI erhält noch nicht genügend Priorität, um dies zügig zu realisieren.

## Wie viel % der folgenden Prozesse basieren momentan auf EDI-Nachrichten?

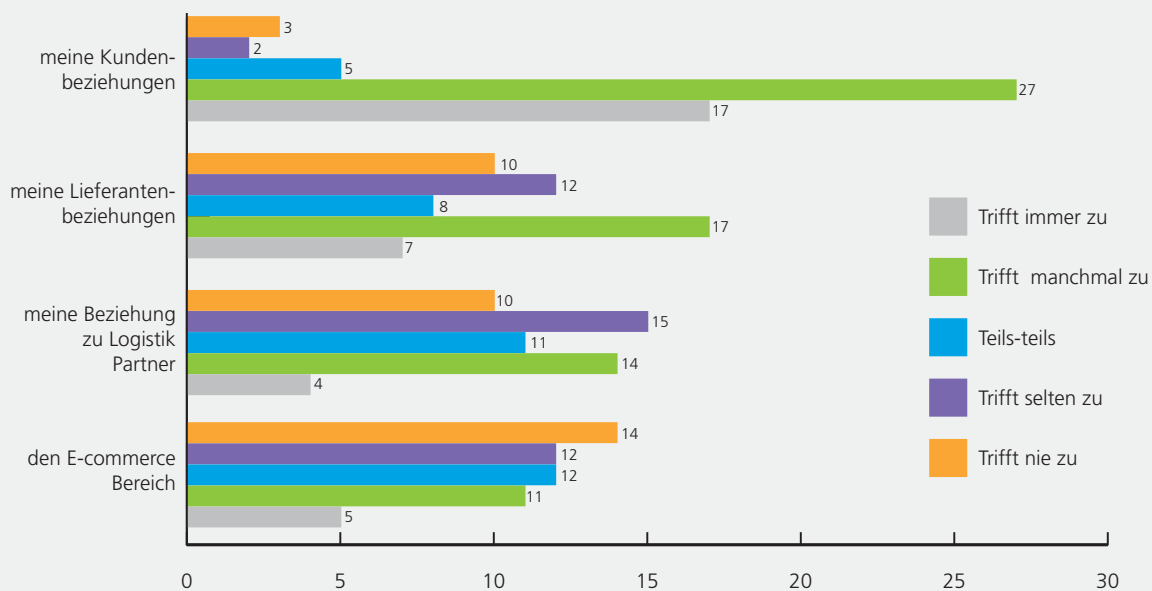


## 2. Künftige Entwicklungen und Trends

Die Kommunikation mit Kunden wird immer wichtiger. Dazu zählt auch die schnelle und passende Reaktion auf Kundenwünsche. Ausserdem nimmt die Anzahl und die Art

der Nachrichten zu. Die Kommunikation mit Logistikdienstleistern und Lieferanten (Upstream) wird in der Zukunft ebenfalls von Bedeutung sein.

Ich denke, dass EDI in Zukunft wichtiger wird für...



## Herausforderungen des Wachstums

Der Nachrichtenaustausch mit Handelspartnern wird nicht nur wichtiger, sondern stellt für die Befragten auch die grösste Herausforderung dar. In der Praxis erweist sich die schnelle Anbindung neuer Handelspartner als aufwändig und komplex, obwohl sie auf der Wunschliste weit oben steht. Rund 60 % geben an, dass sie künftig Daten mit mehr Handelspartnern austauschen möchten. Darüber hinaus

betrachten viele der Befragten (64 %) technische Probleme und Einschränkungen als Herausforderung der Zukunft. Oder anders gesagt: Sie wünschen sich eine Expansion, die aber nicht immer möglich ist.

Ferner geben fast 48 % der Befragten an, dass sie EDI für andere Prozesse einsetzen möchten, z. B. VMI oder Purchase-to-Pay. Dies ist bisher aber nur sehr selten der Fall.

## Wie lautet die grösste Herausforderung in Bezug auf EDI? (2 Antworten bevorzugt)

Antwort	Prozentsatz
Planung und Projektleitung	31%
Internes Wissen	35%
Technische Herausforderungen und Probleme	56%
Kommunikation mit Partnern	65%
Andere (bitte angeben)	13%

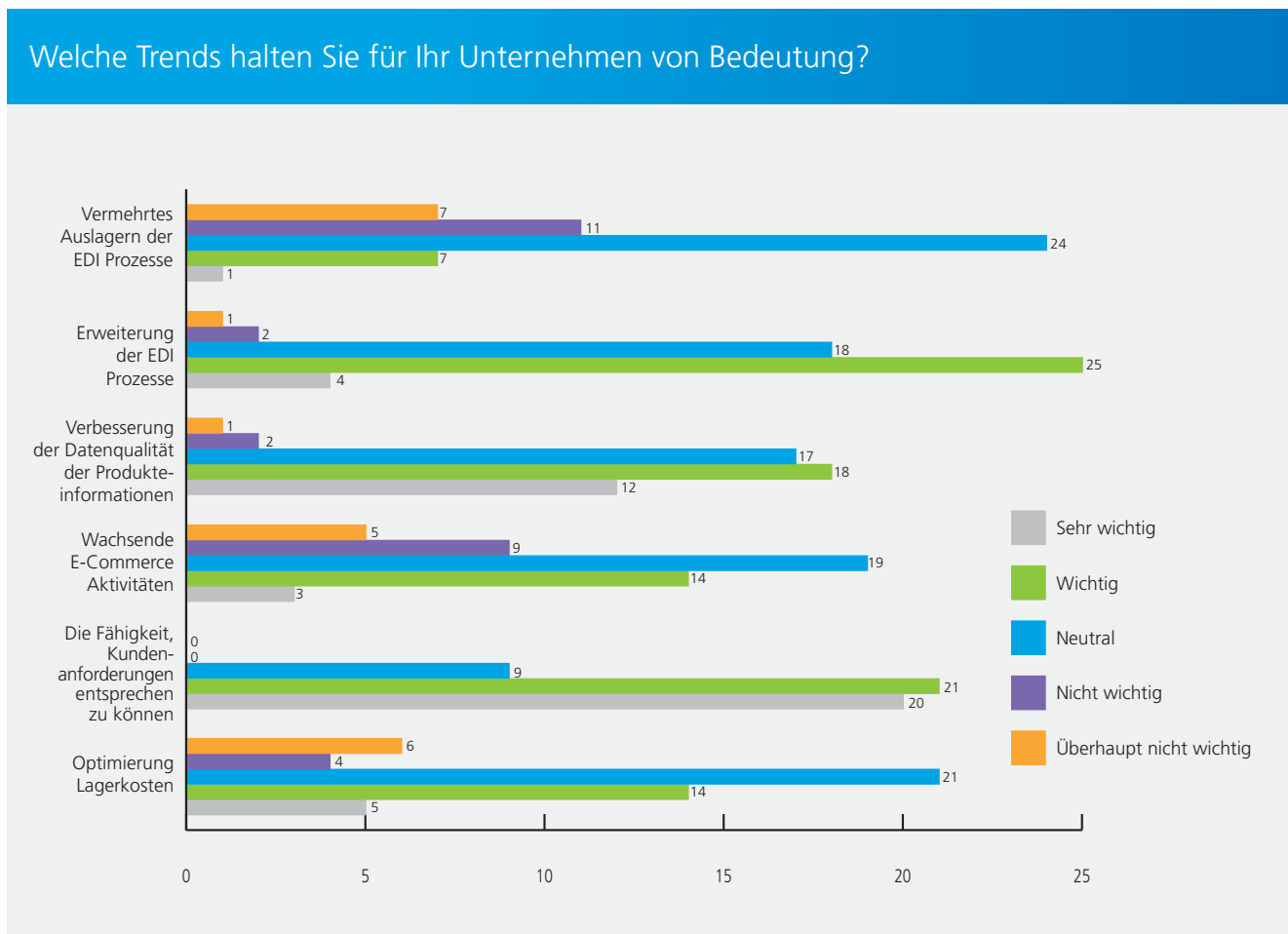
## In Zukunft möchte ich gerne... (2 Antworten bevorzugt)

Antwort	Prozentsatz
EDI mit mehr Partner einführen	60%
mehr EDI Prozesse einführen	48%
nur die notwendigen EDI Updates durchführen	20%
meine EDI Umgebung komplett erneuern	20%
Andere (bitte angeben)	8%
Andere	9.0%

## Erfüllung von Kundenwünschen

Flexibilität und Skalierbarkeit im Unternehmen sind laut den Befragten künftig die bedeutendsten Aspekte; 82 % von ihnen betrachten dies als wichtig oder sehr wichtig. In der Detailhandelsbranche sind die Wünsche und Anforderungen der Kunden sehr wechselhaft. Wer wettbewerbsfähig bleiben möchte, muss sich als Unternehmen dem Kunden anpassen können. Dabei muss auch die EDI-Umgebung Schritt halten können.

Ein anderer wichtiger Trend besteht in der Verbesserung der Datenqualität von Produktinformationen.

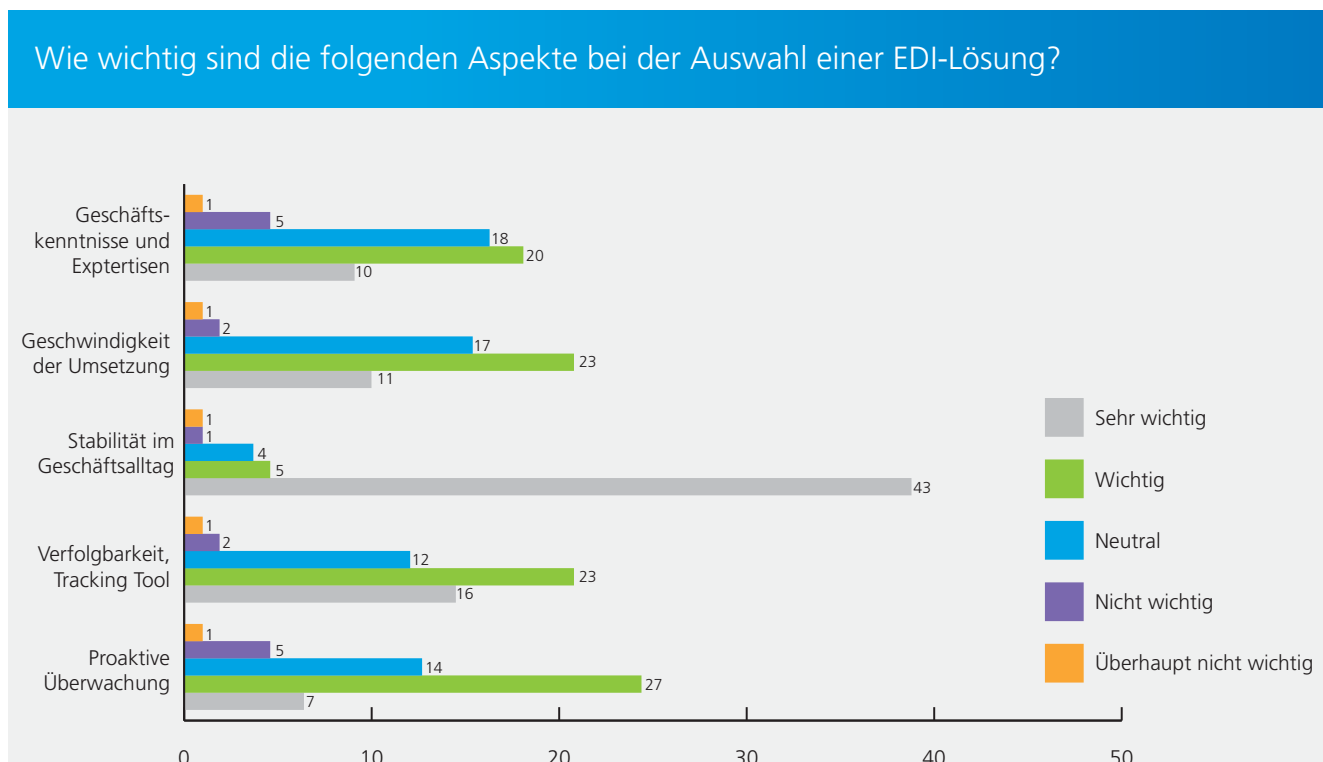


# 3. Auswahl einer EDI-Lösung für Gegenwart und Zukunft

## Operative Stabilität

Hohe Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit werden einstimmig als Hauptkriterien bei der Auswahl einer EDI-Lösung angesehen. Die Kommunikation über EDI erfolgt automatisch und nahezu unsichtbar, muss aber jederzeit verfügbar sein.

Hilfsmittel für einen Einblick in diese Kommunikation durch Track & Trace oder proaktive Überwachung betrachten fast 70 % der Befragten als wichtig oder sehr wichtig.



## Betriebliches Fachwissen und Kompetenz

Das betriebliche Fachwissen und die Kompetenz eines Dienstleisters gelten bei der Auswahl eines Anbieters als wesentliche Aspekte. Die Befragten geben an, dass bei der Einrichtung und Wartung einer EDI-Lösung qualifizierte Beratung benötigt wird. Unternehmen müssen sich auf einen Anbieter mit ausreichendem Know-how verlassen können. Dazu gehören nicht nur technische Kenntnisse, sondern auch funktionelles Wissen.

68 % der Befragten sind davon überzeugt, dass die Arbeit durch B2B-Integration effizienter wird. 70 % der Befragten geben an, dass Unternehmen häufig gar keine Wahl haben, sondern von den Kunden zu EDI gezwungen werden.

Obwohl B2B-Integration für höhere Effizienz sorgt, wird sie nicht unbedingt als Möglichkeit zur Kosteneinsparung angesehen. Dies scheint im Widerspruch zu stehen. Eine mögliche Erklärung ist, dass B2B-Integration zwar Kosteneinsparungen bewirkt, dies aber häufig nicht den Grund darstellt, aus dem sich Unternehmen für eine integrierte EDI-Lösung entscheiden.

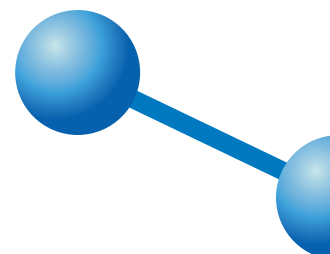
Gleichzeitig fällt auf, dass 22 % angeben, B2B-Integration würde auf der strategischen Wachstumsagenda hohe Priorität erhalten. B2B-Integration wird für künftiges Wachstum als unverzichtbar betrachtet.

## Ich erwarte, dass mein EDI-Anbieter... (2 Antworten bevorzugt)

Antwort	Prozentsatz
ein Geschäftspartner für die Zukunft ist	54%
ein IT Provider ist, welcher die Services gemäss SLA erbringt	24%
als Experte mit Kenntnissen der EDI Geschäftsprozesse auftritt	62%
eine Anlaufstelle für alle meine technischen Fragen hat	38%
mich regelmässig über Neuigkeiten und Trends im EDI Bereich informiert	10%
Andere (bitte angeben)	6%

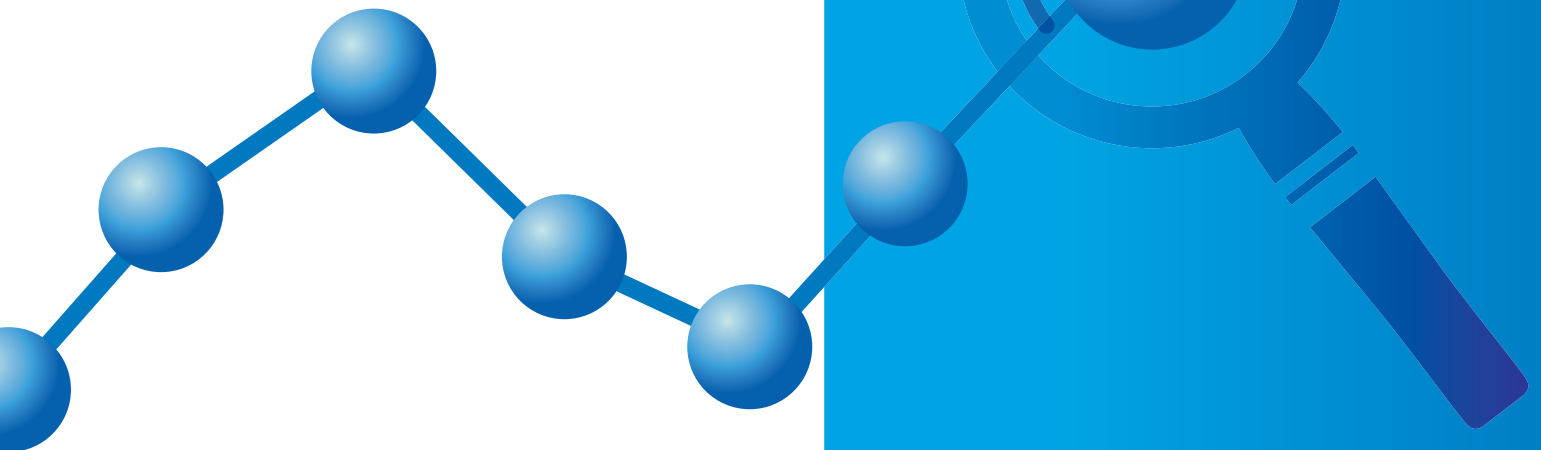
## B2B-Integration sorgt für höhere Effizienz (2 Antworten bevorzugt)

Antwort	Prozentsatz
in meiner Firma ein strategisches Element, um ein Wachstum herbeizuführen	22%
notwendig, um Geschäftsbeziehungen mit Kunden zu pflegen	70%
ein Weg, um Kosten einzusparen	32%
ein Weg, um Prozesse effizienter abwickeln zu können	68%
Andere (bitte angeben)	0%



## Über die Descartes Systems Group

Descartes (TSX: DSG) (Nasdaq: DSGX) zählt zu den führenden internationalen Anbietern für On-Demand SaaS-Lösungen (Software-as-a-Service), die zu einer höheren Produktivität, Leistung und Sicherheit von Unternehmen beitragen, bei denen Logistik eine wichtige Rolle spielt. Kunden nutzen die modularen, Cloud-basierten Lösungen zur Planung, Steuerung, Nachverfolgung und Messung von Lieferungen. Ausserdem können sie Ladungen planen, zuweisen und abwickeln, Transportrechnungen erstellen, überprüfen und bezahlen, weltweite Handelsdaten anzeigen, Zoll- und Sicherheitsdokumente für den Import und Export archivieren und verschiedene andere Logistikprozesse durchführen. Dies alles wird durch die Teilnahme an der weltweit größten, multimodalen Community für Logistik ermöglicht. Der Hauptsitz von Descartes befindet sich in Waterloo (Kanada) und das Unternehmen verfügt über Niederlassungen und Partner weltweit. Weitere Informationen finden Sie unter [www.descartes.com](http://www.descartes.com).



**Descartes**

Freiburgstrasse 69

3280 Murten

Schweiz

+41 26 670 69 60

[info@descartes.com](mailto:info@descartes.com) | [www.descartes.com](http://www.descartes.com)