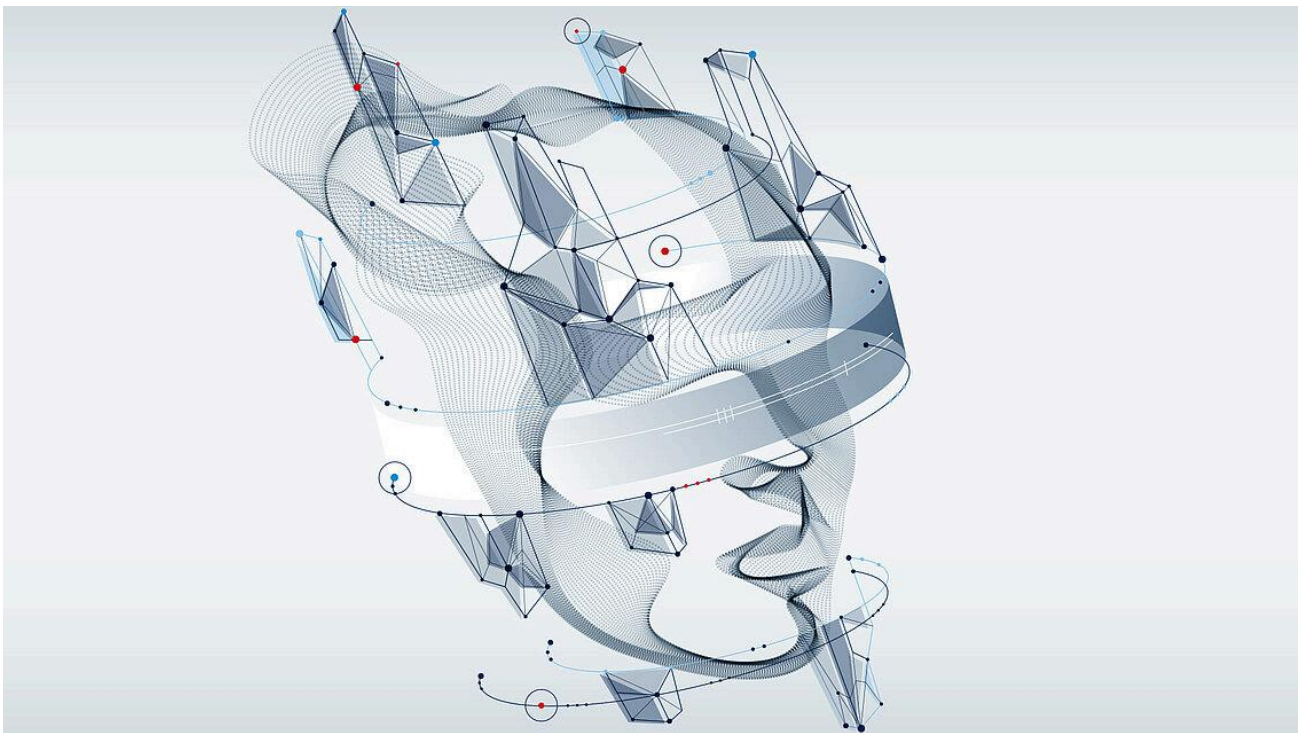


Systemgrenzen überwinden

Kommunikation macht einen Großteil der Arbeit in Spedition und Logistik aus. Sie ließe sich umfangreich automatisieren. Darin steckt ein leicht zu realisierender Produktivitätshebel.



(Illustration: iStock; Björn Jagdmann)

23. Februar 2026 | von Dennis Basan

Neulich ging eine Zahl durch die News: Berufstätige bearbeiten im Durchschnitt über 50 geschäftliche E-Mails pro Tag. In der Logistik dürfte der Anteil deutlich höher liegen. In einem Speditionsunternehmen macht Kommunikation einen Großteil der Arbeit aus: E-Mails lesen, weiterleiten, sortieren, Informationen aus Nachrichten in Systeme übertragen, Rückfragen per Chat beantworten, Telefonate, Statusmeldungen erstellen - all das bindet Zeit, erzeugt Medienbrüche und ist fehleranfällig. Diese Kommunikation enthält zugleich sehr viele relevante Informationen - sie ist jedoch unstrukturiert und verteilt. Damit sind diese Informationen für IT-Systeme und auch für eine künstliche Intelligenz (KI) fast nicht nutzbar.

Dabei sind diese Informationen hervorragend geeignet für einen KI-Einsatz. In der Kommunikation kommen sehr viele Standardaufgaben vor mit wiederkehrenden oder ähnlichen Inhalten und Prozessen. Die Kommunikation in der Logistik bietet sogar einen sehr viel größeren und leichter zu realisierenden Produktivitätshebel als Forecasting,

Routenoptimierung oder Predictive Analytics. Beispielsweise könnte ein KI-Voicebot telefonische Anfragen aufnehmen, verarbeiten und weitgehend beantworten, sofern die bereitgestellte Datenbasis solide ist.

KI kann zudem eingehende E-Mails analysieren, Transportaufträge automatisch anlegen, Daten ins TMS übertragen oder Sendungen um fehlende Informationen ergänzen. Sie kann wiederkehrende Statusanfragen eigenständig beantworten, Dokumente auswerten und Informationen konsolidieren und einem Menschen zur Freigabe senden. Heutige Large Language Models (LLM) sind prädestiniert für genau solche Aufgaben. Denn sie sind in der Lage, natürliche Sprache zu verstehen, Inhalte zu klassifizieren, relevante Informationen zu extrahieren und in strukturierte Daten zu überführen. Anders gesagt: KI ist heute besonders stark in der Verarbeitung von Kommunikation.

Über Schnittstellen zwischen den Systemen, also den Office-Programmen, den Transportmanagement- (TMS) und Ressourcenplanungssystemen (ERP), ließen sich derartige Optimierungen zügig umsetzen. Dabei kann und muss der Mensch weiter die prüfende und freigebende Instanz bleiben und die Datenschutz- Grundverordnung (DSGVO) eingehalten sein.

So würde die KI Zeit- und Kostenersparnisse ermöglichen und zugleich die Qualität der Arbeit verbessern, weil Routineaufgaben verkürzt werden oder entfallen. Zugleich wäre die Datenlage besser, da manuelle Fehler verringert würden. Damit wäre also auch eine verbesserte Datenbasis für weitere KI-Anwendungen wie Predictive Analytics oder Forecasting geschaffen.

Daten aus KI-gestützten Callcentern oder Mailbots können Informationslücken schließen und den digitalen Raum deutlich vergrößern.

Informationsräume verbinden

Eine Lieferkette lässt sich als Netzwerk miteinander verbundener Informationsräume verstehen. Jeder Akteur - ob Versender, Spediteur, Reeder, Lagerhalter oder Empfänger - verfügt über einen eigenen digitalen Informationsraum. Darin sind Prozesse, Stammdaten, Auftragsinformationen, Statusmeldungen und weitere Daten für die Mitarbeitenden verfügbar. International tätige Spediteure verfügen mit den TMS sogar über sehr große Informationsräume. Sie sind nach außen hin allerdings abgeschlossen. An den Schnittstellen zu den Informationsräumen anderer Player entstehen deshalb Medienbrüche. Informationen werden per Telefon oder E-Mail ausgetauscht und dann manuell in TMS gegeben.

Viele KI-Initiativen setzen bisher innerhalb von gut ausgebauten Informationsräumen an, etwa um Daten für Predictive Analytics zu nutzen. Doch was wäre, wenn KI nicht nur innerhalb einzelner Systeme optimiert, sondern auch dabei hilft, die Informationsräume zu erweitern und stärker miteinander zu verbinden? So können Daten aus KI-gestützten

Callcentern oder Mailbots dazu beitragen, Informationslücken zu schließen und den digitalen Raum eines Unternehmens deutlich zu vergrößern.

KI ersetzt dabei kein TMS, sondern ergänzt es als produktivitätssteigernde Erweiterung. Zwar ist das Ideal eines durchgängigen Informationsflusses ohne digitale Brüche zwischen allen Beteiligten noch nicht erreicht - aber es rückt zunehmend in greifbare Nähe. (rok)

Dennis Basan ist Leiter des Competence Center Logistics beim Hamburger IT-Dienstleister Akquinet