

## Praxis

# Zollsoftwareprojekte

## Gezielte Auswahl und erfolgreiche Implementierung einer Software für das Export- und Zollmanagement



Angela Fankhänel, freiberufliche Unternehmensberaterin Zoll-IT, Solingen

Unternehmen weltweit stehen vor der Herausforderung, im globalen Handel täglich eine Vielzahl von Gesetzen und Verordnungen einhalten zu müssen. Die stetig zunehmende Komplexität bei internationalen Sicherheitsbestimmungen und die kontinuierliche Umstellung des Informationsaustauschs seitens der Zollverwaltungen auf elektronische Verfahren erfordern in der Regel den Einsatz einer Software für Export- und Zollmanagement. Eine passende Zollsoftware zu finden und erfolgreich in einem Unternehmen einzuführen, klingt zunächst nach einer machbaren Aufgabe. Allerdings kann die Umsetzung die Verantwortlichen vor unerwartete Probleme stellen.

### ■ Einleitung

Außenhandels-, zoll- und steuerrechtliche Informationen zum richtigen Zeitpunkt im korrekten Format an die entsprechenden Adressaten übermitteln – das ist der häufigste Grund für den Einsatz einer Zollsoftware. Dabei entstehen einem Unternehmen auf den ersten Blick zunächst nur Kosten.

Eine integrierte Zollsoftwarelösung kann aber durchaus mehr: Sie kann entscheidend bei der Reduzierung von fehleranfälligen manuellen Prozessen unterstützen. Sie kann bei der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben behilflich sein und aufgrund erhöhter Transparenz bei bestimmten Zollprozessen im Unternehmen strategische Entscheidungen ermöglichen. Sie kann dabei helfen, Geschäftsabläufe permanent so zu optimieren, dass internationale Lieferketten noch schneller, zuverlässiger, risikoärmer und kostengünstiger gestaltet werden können.

Dies gilt allerdings nur, wenn die Zollsoftware anhand eines sorgfältig durchgeführten Auswahlverfahrens identifiziert und anschließend in einem strukturiert geplanten Implementierungsprojekt im Unternehmen eingeführt wird. Doch genau hier beginnt die Schwierigkeit in vielen Unternehmen. Wer ist überhaupt für den Einkauf einer solchen Softwarelösung zuständig? Die Fachabteilung? Die IT-Abteilung? Der zentrale Einkauf? Wie findet man die für das Unternehmen passende Zoll-Softwarelösung? „Genügt“ eine Standardlösung oder muss eine individuelle, unternehmensspezifische Software entwickelt werden? Wie findet man überhaupt Anbieter? Wie wird eine Zollsoftware am besten eingeführt? Welche Punkte sind in einem Implementierungsprojekt zu beachten? Diese und noch viele andere Fragestellungen ergeben sich und es gilt auf jede einzelne eine Antwort zu finden.

### ■ Anbietersuche

Der Anbietermarkt von Zollsoftwarelösungen ist völlig undurchsichtig und befindet sich in einem stetigen Wandel. Die Softwareentwicklung in diesem speziellen Bereich wird weitreichend beeinflusst von lokalen Kundenanforderungen und hat sich in den letzten Jahren zu einem lukrativen Geschäftsmodell entwickelt. Das Resultat ist eine Vielzahl verschiedenster Softwarelösungen mit unterschiedlichsten Funktionalitäten und mannigfaltigen Einsatzmöglichkeiten in allen Preisklassen. Alleine für die Anbindung an das Verfahren Ausfuhr (EXP) mit ATLAS in Deutschland gibt es mehr als 80 von der deutschen Zollverwaltung zertifizierte Anbieter. Deutlich weniger Anbieter findet man für die Anbindung an die Zollsysteme der Verwaltung anderer EU-Mitgliedstaaten und noch weniger für eine zusätzliche Anbindung an die Zollsysteme von Ländern

außerhalb der EU (z.B. e-Dec Schweiz, AES/ABI in USA). Einen Anbieter zu finden, der eine Softwarelösung zur Anbindung an alle IT-Systeme der 28 Mitgliedstaaten anbietet, scheint nach Überprüfung der Marktsituation aussichtslos. Weltweit gibt es derzeit nur eine Handvoll Anbieter globaler Zoll- und Außenhandels-Plattformen, die aber wiederum auch Einschränkungen unterliegen. Es gibt Anwendungssoftwarelösungen mit einem Lizenzvertrag und jährlichen Wartungsgebühren, aber auch immer mehr „External Hosting“-Varianten, bei denen die Installation, Sicherung und Bereitstellung der Software beim Softwareprovider verbleibt.

Die Suche nach dem richtigen Anbieter gleicht der Suche nach der Nadel im Heuhaufen. Wie kann man also vorgehen, um zunächst potenzielle Anbieter für eine Ausschreibung zu finden?

### Hinweis

Der jährlich erscheinende AW-Prax „Service-Guide“ stellt einige am Markt befindliche Anbieter von Zollsoftwarelösungen vor. Das ist ein guter Anfang, sich einen ersten Überblick zu verschaffen. Ebenso sind die ATLAS-zertifizierten Anbieter auf der Homepage der deutschen Zollverwaltung dargestellt: [www.zoll.de](http://www.zoll.de) | Fachthemen | Zölle | ATLAS | Voraussetzungen für die Teilnahme | Softwareanbieter

Weitere Möglichkeiten sind die Suche im Internet, das Einholen von Empfehlungen von Geschäftspartnern, eine Unterstützung durch externe Berater oder der Besuch von Fachmessen.

### ■ Aufsetzen eines Projektes „Zollsoftware“

Bevor ein Unternehmen sich auf die Suche nach einem Anbieter begibt, ist es ratsam, zunächst Klarheit zu schaffen, für welche Zwecke bzw. Verfahren die Zollsoftware eingesetzt werden

soll und welche Rahmenbedingungen dafür intern im Unternehmen zu beachten sind (Budget, spezielle IT-Vorgaben etc.). Dazu sollte ein klar strukturiertes Projekt mit einem vernünftigen Zeitplan und einem Projektteam mit klar verteilten Rollen und Verantwortlichkeiten aufgesetzt werden. Das Projektteam sollte mindestens bestehen aus:

- Einkauf
- Fachabteilung Export/Zoll
- IT-Abteilung
- Neutraler Projektleitung

Der Einkauf ist in den meisten Unternehmen hauptverantwortlich für den Ausschreibungsprozess an sich und gibt entsprechend den Rahmen dafür vor. Die Fachabteilung stellt die funktionalen Anforderungen, die IT-Abteilung die technischen Anforderungen an die Zollsoftware zur Verfügung. Idealerweise wird das Projektteam ergänzt um einen Projektleiter, der weder aus der Fachabteilung noch aus der IT-Abteilung kommt, um unparteiisch das Projekt nur auf Basis der gängigen Projektmanagementtools zu leiten.

Gerade bei Zollsoftwareprojekten sind Interessenkonflikte zwischen IT und Fachabteilung geradezu vorprogrammiert. Während die Fachabteilung den Fokus auf eine möglichst hohe funktionale Abdeckung, die Möglichkeit zur Automatisierung von Zollprozessen, eine anwenderfreundliche Bedienung und komfortable Werkzeuge zur täglichen Arbeit legt, achtet die IT-Abteilung auf eine unkomplizierte Installation und Implementierung, auf Schnittstellen, Integrierbarkeit, Konformität mit internen IT-Standards und einen möglichst geringen Wartungsaufwand im laufenden Betrieb.

Ein neutraler Projektleiter kann im Projekt die Balance zwischen den verschiedenen Interessen herbeiführen. Temporär ergänzt wird das Projektteam durch „Subject Matter Experts“

wie z.B. Vertrieb, Einkauf, Rechtsabteilung, Betriebsrat etc., die beratend zu den einzelnen Themen herangezogen werden.

### ■ Die Ausschreibung

Eine ordentliche Ausschreibung ist das A und O bei der Anschaffung einer neuen Zollsoftware. Sie ist das einzige Mittel, eine Vergleichbarkeit zwischen den verschiedenen Angeboten herzustellen. Eine gute Ausschreibungsunterlage unterstützt sowohl das Unternehmen als auch den Softwareanbieter, da darin klar festgelegt ist, welche Funktionen die Software mitbringen muss und welche Rahmenbedingungen im Unternehmen bestehen, um diese erfolgreich zu implementieren.

Diese eindeutige Definition erleichtert nicht nur dem Unternehmen die abschließende Auswahl, sie ermöglicht auch den Softwareanbietern, ein auf das Unternehmen perfekt zugeschnittenes Angebot abzugeben. In jedem Fall verhindert es späteren Ärger bei der Einführung aufgrund von Missverständnissen und falschen Erwartungen. Daher sollte unbedingt genügend Zeit für die Ausformulierung einer strukturierten Ausschreibungsunterlage eingeplant werden.

Es ist ratsam, nur eine begrenzte Anzahl Softwareanbieter in die Ausschreibung einzubeziehen. Meist reduziert sich diese Anzahl von selbst, sobald das Anforderungsprofil steht. Den Softwareanbietern sollte ein Zeitraum von mehreren Arbeitswochen zur Angebotsabgabe eingeräumt werden. In dem Zeitplan für den Anfrageprozess sollte ein Zeitfenster für Nachfragen seitens des Softwareanbieters enthalten sein sowie ein festes Datum, bis wann diese beantwortet werden. Dies kann schriftlich oder z.B. im Rahmen einer Telefonkonferenz stattfinden. So erhält das Unternehmen auch einen ersten Eindruck von dem Softwareanbieter.



Abbildung 1: Grundpfeiler einer Ausschreibung

Eine erfolgreiche Ausschreibung stützt sich auf eine detaillierte Abfrage der folgenden vier Grundpfeiler:

### Funktionale Anforderungen

In diesem Bereich werden die funktionalen Anforderungen (bspw. die notwendigerweise abzubildenden Zollverfahren, Vereinfachungen, Umsetzung von Bewilligungsaufgaben, Standortabbildung etc.) an die künftige Softwarelösung detailliert dargestellt. Deshalb ist der Fachbereich hier gefordert.

### Technische Anforderungen

Die technischen Anforderungen müssen von der IT-Abteilung des Unternehmens für die Ausschreibungsunterlage formuliert werden. Hier werden IT-Architekturanforderungen beschrieben, Sicherheitskonzepte, Installationsvoraussetzungen und Migrations- und Rolloutkonzepte abgefragt.

### Übergreifende Anforderungen

Die übergreifenden Anforderungen werden vom gesamten Projektteam definiert, da sie sowohl fachliche als auch technische Relevanz haben. Natürlich sind die Anforderungen so individuell wie das Unternehmen. Doch vor allem für die finale Bewertung der einzelnen Angebote sind sie überaus wichtig, da

hier nicht nur reine Fakten abgefragt werden, sondern auch subjektive Faktoren, wie z.B. die Benutzerfreundlichkeit eines Systems oder die Gesamtbeurteilung des Verhaltens des Anbieters während der Ausschreibungsphase.

### Strategische Anforderungen

In jedem Unternehmen gibt es festgelegte Strategien für die Zukunft. Diese betreffen auch den Kauf einer Zollsoftware. Wie soll die Zollsoftware heute, in fünf und in zehn Jahren genutzt werden? Es kommt häufig vor und ist auch durchaus sinnvoll, dass die Einführung einer globalen Plattform für Export- und Zollmanagement in mehreren Phasen erfolgt. Daher muss im Rahmen der Ausschreibung abgefragt werden, ob der Softwareanbieter auch geplante Phasen in der Zukunft, wie z.B. einen Rollout in weitere Länder, mit Funktionen unterstützen kann.

Zur Beantwortung der Ausschreibung und Angebotsabgabe ist es essenziell, die Softwareanbieter zu verpflichten, ausschließlich vom Unternehmen vorab erstellte Antwort-Vorlagen zu verwenden. Die Praxis hat gezeigt, dass es ansonsten sehr schwer, wenn nicht sogar unmöglich ist, die eingegangenen Angebote miteinander zu vergleichen und abschließend zu beurteilen,

da jeder Softwareanbieter seine Preisgestaltung unterschiedlich handhabt.

Nach Abgabe aller Angebote empfiehlt es sich, den Softwareanbietern einen Termin zur Angebotspräsentation anzubieten. In diesem Termin kann der Anbieter sein Angebot persönlich vorstellen und eine erste Produktdemonstration geben. Die Fachabteilung kann dabei einen Eindruck von der Benutzerfreundlichkeit des Systems erhalten, die IT-Abteilung kann offene technische Details klären und das gesamte Projektteam kann den Gesamteindruck einer möglichen künftigen Zusammenarbeit für die finale Beurteilung notieren.

## ■ Anbietersauswahl und Bewertung der Angebote

Die Bewertung der eingegangenen Angebote erfolgt über eine Bewertungsmatrix, die bei der Erstellung der Antwort-Vorlagen vom Projektteam gemeinsam erstellt wurde. So kann z.B. bei den funktionalen Anforderungen zwischen Muss- und Kann-Funktionen unterschieden werden. Diese können nach Beantwortung durch den Softwareanbieter mit einem Punktesystem ausgewertet werden. So erhält der Anbieter z.B. die volle Punktzahl, wenn die gewünschte Funktion im Standard enthalten ist. Ein anderer Weg wäre die mathematische Berechnung des Erfüllungsgrades einer bestimmten Anforderung. Eine noch größere Feinheit in der Differenzierung kann über eine zusätzliche Gewichtung erreicht werden.

In die finanzielle Bewertung fließen zunächst die Anschaffungskosten der neuen Zollsoftware. Darunter fallen meist Lizenzkosten und Kosten für die Implementierung. Die Implementierungskosten umfassen alle Kosten, die von der Entscheidung für eine Zollsoftware bis zur Inbetriebnahme anfallen, also Installation, Training, Dokumentation, betriebliche Anpassungen, Kosten

für Prozessänderungen etc. Hier müssen sowohl interne als auch externe Aufwände genau kalkuliert werden.

Zu den einmaligen Anschaffungskosten kommen dann die laufenden Betriebskosten für die neue Zollsoftware. Die Zollsoftwareanbieter berechnen in der Regel jährliche Gebühren für Wartung und Aktualisierung (auch Anpassungen an neue gesetzliche Anforderungen). Hinzu kommen innerbetriebliche Kosten für die technische Infrastruktur (Hardware, Rechenzentrum) und für Personal (IT, Support etc.). Anders sieht die Rechnung natürlich aus, wenn das Unternehmen eine sogenannte Hosting- oder Cloudvariante anstrebt, bei der die Lizenzgebühr wegfällt und dafür monatliche Gebühren anfallen.

Für die Aufbereitung zu einer Management-Entscheidungsvorlage empfiehlt es sich, den Weg zur Entscheidungsfindung/Empfehlung aufzuzeigen und dabei die aufbereiteten Zahlen und Ergebnisse visuell in einer Zusammenfassung darzustellen.

## ■ Umsetzung und Einführung

Eine erfolgreiche und weitgehend reibungslose Einführung einer Zollsoftware erfordert eine solide Projektplanung und Strukturierung. Meist handelt es sich gleichzeitig um ein Organisations- und IT-Projekt, bei dem es neben den klassischen Projektabläufen einige Punkte aus zollrechtlicher und fachlicher Sicht zu beachten gilt, z.B.

- Bewilligungen: Neubeantragung bei neuen Zollverfahren oder ggf. Änderung der bestehenden Bewilligungen
- In Deutschland: Anmeldung zur Teilnahme am IT-Verfahren ATLAS
- Besonderheiten bei der Anbindung an internationale Zoll-IT-Verfahren

- Auswirkungen auf Standardprozesse/Abhängigkeiten
- Auswirkungen auf die Organisation und Zuständigkeiten
- Archivierung/Aufbewahrungspflichten
- Bei einem Wechsel des Softwareanbieters: Übergang nicht beendeter Vorgänge (kein Parallelbetrieb seitens der Zollverwaltungen)
- Anpassung der Organisationsanweisungen (AEO!)

In der Umsetzung müssen parallel technische und organisatorische Aspekte beachtet werden. Bei der technischen Umsetzung wird die Zollsoftware gemäß den Anforderungen konfiguriert, es werden Schnittstellen zu bestehenden Systemen gebaut und benötigte Stammdaten migriert. Ist das Zollsystem gemäß den Anforderungen eingerichtet, erfolgt der Test. Nach Schulung der Anwender findet schließlich der Übergang in den geschäftlichen und technischen Betrieb statt. Zu diesem Zeitpunkt sollten auch alle Verantwortlichkeiten bezüglich der Pflege und der Wartung des Systems sowie eine Support-Struktur im Unternehmen oder durch den Softwareanbieter festgelegt sein.

Zollsoftwareprodukte unterliegen einem höheren Pflegeaufwand als andere Standardsoftwarelösungen. Einflussgrößen sind z.B. legale Änderungen und Neuerungen seitens der Zollbehörden, aber auch regelmäßige Aktualisierungen wie z.B. Zoll-Währungen, statistische Warennummern, Sanktionslisten etc. Sofern der Zollsoftwareanbieter diese Pflege nicht übernimmt, müssen diese Daten laufend entsprechend aktualisiert werden. In vielen größeren Unternehmen sind Wartung und Support der IT-Systeme offshore, d.h. geografisch im Ausland zentralisiert, was zur Folge hat, dass Wartungs-

aktivitäten nicht flexibel sind und ggf. frühzeitig angemeldet und eingeplant werden müssen.

Neben der Pflege und Wartung des Systems müssen auch rechtliche und daraus resultierende technische Änderungen überwacht werden, z.B. neue Anforderungen resultierend aus dem UZK. Auch innerbetriebliche Änderungen wie z.B. ein Outsourcing von bestimmten Prozessen oder die Verlagerung von Produktionsstandorten können einen massiven Einfluss auf die bestehenden Prozesse in einer Zollsoftware nach sich ziehen. Daher ist es ratsam, einen Hauptverantwortlichen für das Zollsystem zu benennen, der bei entsprechenden Änderungen im Unternehmen informiert wird.

## ■ Fazit

Die Einführung einer Zollsoftware kann einen erheblichen Mehrwert für Unternehmen erzeugen. Allerdings ist die Auswahl einer geeigneten Software nicht einfach, da der Anbietermarkt sehr unübersichtlich und ein Vergleich der verschiedenen Produkte schwierig ist. Als sehr hilfreich hat sich in der Praxis ein strukturiertes Auswahlverfahren im Rahmen einer Ausschreibung erwiesen sowie das Arbeiten mit Antwort-Vorlagen und einer gewichteten Bewertungsmatrix.

### Seminarhinweis

Die Autorin ist Referentin im Spezial-Seminar „Zollsoftwareprojekte“ der AWA AUSSENWIRTSCHAFTS-AKADEMIE, in dem die vorangegangene Thematik im Detail vertieft wird.

Termine:

- 23.5.2017, Münster
- 5.10.2017, München

Weitere Informationen und Anmeldung: [www.awa-seminare.com](http://www.awa-seminare.com)