



---

## FAQ - Häufig gestellte Fragen

### Lkw-Zeitfenstermanagement und Zulaufsteuerung

### SyncroSupply aus der Cloud

Hier finden Sie, die am häufigsten gestellten Fragen.  
Wenn Ihnen die hier gegebenen Antworten nicht weiterhelfen,  
können Sie sich auch gern an unseren Support wenden.

---

#### ORGANISATORISCH

##### Ist ein Upgrade auf eine höhere Edition möglich?

Ja, ein Software-Upgrade auf eine nächsthöhere Edition ist jederzeit möglich. Die systemseitige Umstellung geschieht kurzfristig und die jeweiligen Transaktions-Kosten werden editionsbezogen ausgewiesen.

##### Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit?

Der Vertrag zur Nutzung des System SyncroSupply hat eine anfängliche Laufzeit bis zum 31.12. des auf den Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres. Die Laufzeit verlängert sich danach jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. An die Vertragslaufzeit sind keine Kosten gebunden.

### **Gibt es eine Grundgebühr?**

Nein, SyncroSupply sieht keine Grundgebühr vor. In den Standard-Editionen fallen ausschließlich transaktionsbasierte Kosten je gebuchtes Zeitfenster an, d.h. im Falle einer Nichtnutzung des Systems fallen keinerlei Kosten an.

### **Gibt es einen kostenlosen Testzeitraum?**

Ja, Sie können das System 30 Tage kostenfrei in der Edition Now! nutzen, bevor Kosten anfallen.

### **Ist die Software nach Anzahl Arbeitsplätzen lizenziert?**

Nein, die Software ist nicht nach der Anzahl der Arbeitsplätze lizenziert. Weder zusätzliche PC-Arbeitsplätze noch weitere mobile Endgeräte führen zur Erhöhung der Lizenzkosten.

### **Sind die Mobilfunkgebühren für die Übermittlung von Nachrichten aus dem System an den Fahrer in der Pay-per-Use Gebühr mit enthalten?**

Mobilfunkgebühren werden von INFORM nicht übernommen und müssen direkt vom Kunden getragen werden.

### **Gibt es einen Nutzungsvertrag?**

Die vertraglichen Geschäftsbeziehungen sind über die AGB geregelt. Diese gelten für alle Cloud-Kunden und editionsübergreifend. Individuelle Projektverträge ab der Edition Enterprise basieren auf diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### **Wann beginnt die vertragliche Geschäftsbeziehung?**

Mit Einrichtung des Benutzerzugangs, üblicherweise wenige Tage nach der Registrierung, beginnt das Vertragsverhältnis.

### **Was passiert am Ende der Testphase?**

Zum Monatsbeginn werden turnusmäßig die Nutzungsgebühren des vorangegangenen Monats per Email abgerechnet. Die Transaktionen der ersten 30 Tagen werden dabei als kostenfreie Transaktionen ausgewiesen. Der Übergang in die kostenpflichtige Phase nach Ablauf der 30-tägigen Testphase wird dem Firmen-Admin per Email angekündigt. Der Arbeitsablauf bleibt für den einzelnen Nutzer unverändert.

## **Wie wird abgerechnet?**

Abgerechnet wird per Rechnung per Email. Die Abrechnung erfolgt transaktionsbezogen gem. dem Pay-Per-Use-Modell zu Beginn des Folgemonats.

Im Zuge der Stammdateneinrichtung trägt der Firmen-Admin, dessen Rolle zusätzlich zu den üblichen Administrations-Rechten die kommerziellen und vertraglichen Aspekte umfasst, Rechnungsdetails wie SteuerNr usw. im System ein. Diese sollten vor Monatsende vorliegen, so dass Unstimmigkeiten rechtzeitig behoben werden können.

## **Gibt es eine Hotline bzw. einen Systemsupport?**

Für Fragen zur Anwendung und Nutzung der Software steht dem Kunden während der Laufzeit seines Vertrages eine Online-Hilfe im Kundenportal zur Verfügung. Bei auftretenden Störungen und Fehlern, die eine Nutzung der Software ganz oder teilweise verhindern, steht dem Kunden die Service E-Mail-Adresse [cloud-support@inform-software.com](mailto:cloud-support@inform-software.com) zur Verfügung. Nutzt der Kunde die Enterprise Edition der Software, steht ihm darüber hinaus bei Auftreten nutzungsverhindernder Störungen und Fehler auch eine Hotline zur Verfügung. Details sind der jeweils gültigen Fassung des Anhang B – Service Level Agreement (SLA) der AGB zu entnehmen.

---

## **TECHNISCH**

---

### **Ist eine Anbindung an ein Host-System möglich?**

Ja, Drittsysteme können sich an SyncroSupply mittels der SyncroSupply Standard-Schnittstelle (in Kürze verfügbar) anbinden.

### **Ist das System auch über mobile Endgeräte nutzbar?**

Ja, die Software kann über eine betriebssystem-unabhängige Browser-Anwendung auch auf mobilen Endgeräten genutzt werden.

### **Ist ein Datenexport (z. B. nach Excel) möglich?**

Ja, alle Auftragsdaten des letzten Jahres (Edition Now!) bzw. 3 Jahre (ab Edition Premium) lassen sich über einen entsprechenden Button in ein Excel-Sheet exportieren.

### **Welche Verfügbarkeit bietet SyncroSupply in der Cloud?**

INFORM gewährleistet eine Verfügbarkeit der Software (inklusive des Zugriffs auf die vom Kunden gespeicherten Transaktionsdaten) am Ausgang des von INFORM beauftragten Rechenzentrums von 99% im Kalenderjahresmittel.

## **Wo wird die SyncroSupply Cloud Plattform gehostet?**

INFORM stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit Speicherplatz in einem externen Rechenzentrum zur Speicherung seiner mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten zur Verfügung (Hosting). Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Einschaltung und Nutzung eines bestimmten Rechenzentrumsbetreibers. INFORM wird jedoch stets sicherstellen, dass sich die genutzten Rechenzentren innerhalb der EU befinden und dass – nach den Angaben des jeweiligen Rechenzentrumsbetreibers – eine Übermittlung von Daten des Kunden in Länder außerhalb der EU nicht erfolgt. Die Browser-Anbindung an das Rechenzentrum erfolgt SSL-verschlüsselt. Die betroffenen Sicherheitsmaßnahmen im externen Rechenzentrum umfassen insbesondere die physische Sicherheit, die logische Sicherheit, die Betriebssicherheit und den Datenschutz.

## **Welche Hardware/Software wird benötigt?**

Sie benötigen für die Nutzung von SyncroSupply einen PC mit einem installierten Browser (Internet Explorer, Firefox und Google Chrome) und Internet-Verbindung.

---

## **FACHLICH**

---

### **Besteht die Möglichkeit von Auswertungen und Reports?**

Ja, SyncroSupply enthält standardmäßig ein Dashboard mit verschiedenen Online KPIs. Ab der Edition Premium (derzeit in Vorbereitung) steht zudem eine Auswahl vordefinierter Reports zur Verfügung.

### **Wie lange dauert es bis die Software produktiv genutzt werden kann?**

Nach durchschnittlich zwei Werktagen kann das System produktiv eingesetzt werden. Im Anschluss an die Registrierung auf der Web-Seite werden die Bestelldaten bei INFORM geprüft und die Zugänge zum System eingerichtet. In dieser Zeit können auf Ihrer Seite die notwendigen Stammdaten zusammengestellt werden. Eine Übersicht der notwendigen Informationen findet sich im Video-Tutorial „Erste Schritte“. Nach Übermittlung der Zugangsdaten zum Cloud-System werden durch ihren Admin die Stammdaten eingepflegt und die Zugänge für die einzelnen Mitarbeiter eingerichtet. Das war's schon und los geht's...

### **Wer erhält die Abrechnungen der Zeitfensterbuchungen?**

Die Abrechnungen werden monatlich ermittelt und per Mail an den Standortbetreiber versendet, der den SyncroSupply Account freigeschaltet hat. In späteren Releases ist geplant, als Rechnungsempfänger auch die Spediteure angeben zu können. Dies würde alternativ bei der erstmaligen Registrierung auf der SyncroSupply Cloud-Plattform erfolgen oder alternativ im Abschnitt „Firmen- und Abrechnungsdaten“ des SyncroSupply Accounts.

## **Können auch Leergutanlieferungen und –abholungen über die Zeitfensterplattform SyncroSupply Cloud mit abgebildet werden?**

Ja, selbstverständlich kann auch die Leergutladestelle in den Stammdaten hinterlegt und dann im Rahmen der Zeitfensterbuchung ausgewählt werden.

## **Besteht die Möglichkeit für Regelverkehre feste Zeitfenster zu hinterlegen? Wie werden diese Zeitfenster abgerechnet?**

SyncroSupply Cloud bietet die Möglichkeit freie Zeitfenster (sogenannte Poolzeitfenster) als auch Regelzeitfenster zu buchen. Regelzeitfenster können bei regelmäßig wiederkehrenden Anlieferungen oder Abholungen für bestimmte Spediteure und/oder Lieferanten (für einen bestimmten Zeitraum) fest in den Systemstammdaten hinterlegt werden. Poolzeitfenster stehen hingegen alle Spediteuren gleichermaßen zur Buchung zur Verfügung. Jedes wahrgenommene Regelzeitfenster wird automatisch auch transaktionspflichtig.

## **Woher weiß der Spediteur welche Rampe oder Halle er buchen kann und darf?**

Da SyncroSupply ohne das zubuchbare Paket "API Schnittstelle" eine Standalone Version ohne direkte Anbindung an Ihr ERP oder Transportplanungssystem ist, muss dem Spediteur bei der Buchung des Zeitfensters bekannt sein, an welcher Halle, Ladestelle oder Rampe er laden oder entladen soll. Dies müsste den Spediteuren im Rahmen der Transportbeauftragung entweder durch den Warenempfänger oder den Warenversender (je nachdem wer das Vertragsverhältnis zum Spediteur hat), mitgeteilt werden. Bei einer Anbindung an Ihr ERP-System könnte dieser Schritt umgangen werden, indem wir via Schnittstelle die entsprechenden Lieferungsinformationen einschließlich der möglichen Ladestellen im Vorfeld von Ihnen erhalten würden. In diesem Fall müsste der Spediteur dann nur noch die entsprechende Referenznummer bei der Zeitfensterbuchung sowie seine Wunschankunftszeit eingeben. Alle weiteren Informationen würde SyncroSupply dann aus den Schnittstelleninformationen erhalten. Eine Schnittstellenanbindung ist optional über unsere API bereits ab SyncroSupply Premium möglich.

## **Wie werden die Abläufe geschult?**

Es stehen Video-Tutorials zur Verfügung, welche die einzelnen Schritte der Einrichtung und Pflege der Stammdaten, die Arbeitsabläufe der einzelnen Nutzer-Rollen sowie die Auswertung dtransport

er KPIs erläutern. Sollten darüber hinaus Extra-Schulungen für einzelne Anwender-Gruppen gewünscht werden, können diese bei INFORM angefragt werden.