

24plus

Das Kunden- und Mitarbeitermagazin
von 24plus logistics network
The customer's and staff members magazine
of 24plus logistics network

3



24plus in Italien
24plus in Italy
24plus nimmt Italienverkehre auf
24plus establishing Italian transport links

4



Gründer im Gespräch
Founders in Conversation
Jörn Lembke und Michael G. König
erinnern sich an die Gründertage
Jörn Lembke and Michael G König
remember the founding days of
24plus

10



Badische Erfahrung
Experience from Baden
Regel Nummer 1 beim 24plus-
Partner BKV: „Unsere Kunden
können sich auf uns verlassen.“
Rule number 1 for 24plus partner
BKV, "Our customers can rely on us."



6 **Klar können wir global!**
Of course we can act globally!
Die Spedition Eischeid, Heiligenhaus, verkauft Qualität – mit
Charme, Erfolg und 24plus
Spedition Eischeid, Heiligenhaus, sells quality – with charm,
success and 24plus.



Sehr geehrte Geschäftsfreunde,
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

die Wirtschaft wächst, die Stückgutbranche wächst und auch 24plus wächst. Unser Wachstum übertrifft dabei die Zunahme im Gesamtmarkt bei Weitem. Bewegten wir im Jahr 2005 schon 6,1 Millionen Sendungen, so waren es 2006 bereits 7,2 Millionen. Es gibt eine Ursache für dieses Wachstum: unsere Qualität. Die 24plus-Partner sind auch in schwächeren Stückgutjahren investitionsfähig geblieben. Dies zahlt sich heute in Zeiten des Laderaummangels aus. Selbst wenn es mengenmäßig heiß hergeht, sind alle Bestandteile des Netzwerks 24plus in der Lage, den Kunden den Service zu bieten, den sie brauchen.

Dies macht uns interessant für neue Partner. So entschied sich die Transco Süd mit Sitz in Konstanz dafür, ihre Tochtergesellschaft TCO Sud Italia in Mailand in unser Netzwerk als Systempartner für Italien einzubringen. Wie AC und Inter im Fußball, so spielt die TCO Sud Italia in der Logistik auf höchstem Niveau. Wenn diese Ausgabe der 24plusPunkte erscheint, sind die ersten Alpenquerungen bereits erfolgt, umweltgerecht und zuverlässig als Kombi-Verkehr.

Die Qualität des Netzwerkes ist unser Erfolgs-garant. Sie rührt zum einen her von der Qualität unserer Partner, zum anderen von den organisatorischen Grundsätzen unserer Kooperation. Diese wurden vor über zehn Jahren gelegt und sorgen seither dafür, dass die vielen Partner von 24plus zum eigenen und gemeinsamen Wohl zusammenarbeiten. Um Näheres zu erfahren, haben wir zwei Gründerväter unserer Kooperation beim Gespräch über die Pionierzeit belauscht. Das Gespräch geben wir ab der Seite 4 wieder. Es ist interessant zu sehen, wie sehr sich die vor über zehn Jahren erdachten Strukturen bis heute bewährt haben.

Ihr

Peter Baumann
Geschäftsführer
24plus logistics network

Dear business friends,
dear members of staff,

The economy is growing, the LCL-goods sector is growing and 24plus is growing as well. Our growth at the moment by far exceeds the gain in the total market. In 2005 we moved 6.1 million consignments, last year it was a total of 7.2 million. There is a reason for this growth: our quality. 24plus partners maintained their ability to invest in weak LCL years, too. This is paying off today when shipping space is scarce. Even at peak times all parts of the 24plus network are capable of offering our customers the service they need.

This makes us interesting for new partners. Constance based Transco Süd thus decided to integrate their subsidiary TCO Sud Italia based in Milan as a 24plus system partner for Italy. Just like AC and Inter Milan in football, TCO Sud Italia plays in the top logistics league. When this issue of 24plusPunkte is published, the first consignments will have already crossed the Alps – ecological and reliable in combined transports.

The quality of our network is the guarantee of success. It is based on the one hand on the quality of our partners and on the other hand the basic principles of the organisation of our cooperation. These basic principles were laid down more than ten years ago and have since then ensured that the numerous 24plus partners work together both for their own and their mutual benefit. To learn more about this we took the opportunity to listen to two of the founding fathers of 24Plus in conversation about their pioneer days. You can find this conversation starting on page 4. It is interesting to see how the structures that were created more than 10 years ago have done remarkably well up to today.

Yours Sincerely

Peter Baumann
Executive Officer
24plus logistics network

Neuer Partner für Italien: TCO Sud Italia wird 24plus-Partner für Italien / New partner for Italy: TCO Sud Italia is new 24plus partner for Italy

3

Gründer im Gespräch: Jörn Lembke und Michael G. König erinnern sich an die Gründertage / Founders in conversation: Jörn Lembke and Michael G. König remember the founding days of 24plus

4

Klar können wir global: Die Spedition Eischeid, Heiligenhaus, verkauft Qualität – mit Charme, Erfolg und 24plus / Of course we can act globally! Spedition Eischeid, Heiligenhaus sells quality – with charm, success and 24plus

6

Neues Südhub Heilbronn: 22 auf einen Streich / New southern hub Heilbronn: 22 in one sweep

8

Kundenzufriedenheit an erster Stelle: 24plus-Partner BKV, Rheinstetten, ist ein verlässlicher Partner / Customer satisfaction is the top priority: 24plus partner BKV, Rheinstetten, is a reliable partner

10

München lockt: transport logistic 2007 / Munich calling: transport logistic 2007

12

IMPRESSUM / IMPRINT

Herausgeber / publisher:
24plus Systemverkehre GmbH + Co. KG
Blau Liedle 12, 36282 Hauneck-Unterhaun, Germany
Tel.: +49 (0) 66 21 92 08-0, Fax: +49 (0) 66 21 92 08-19
Internet: <http://www.24plus.de>

24plusPunkte ist die Kunden- und Mitarbeiterzeitschrift von 24plus logistics network. Erscheinungsweise: viermal jährlich. / Published four times a year, 24plusPunkte is given free of charge to the customers, staff, partners and friends of 24plus Systemverkehre.

Redaktion, Projektkoordination, Grafik / Editorial Office, Project coordination, Artwork: H zwo B, Erlangen, Germany
Druck / Printing: Hoehl-Druck, Bad Hersfeld, Germany
Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung des Herausgebers. / Reprinting – even in part – is permitted but requires the prior permission of the publisher.

Titelbilder: H zwo B (groß), Transco, H zwo B / Cover: H zwo B (large), Transco, H zwo B

NEUER PARTNER FÜR ITALIEN

TCO Sud Italia

Speditionsunternehmen, die das Italiengeschäft verstehen und mit der von 24plus geforderten Zuverlässigkeit und Qualität abbilden können, sind rar. Jetzt aber ist der passende Italien-Partner gefunden.

Ab Mitte März übernimmt die TCO Sud Italia, Milano, tägliche Abfahrten ab Hauneck Richtung Italien.

Die TCO Sud Italia gehört zur Transco Süd Internationale Transporte Kreuzlingen AG, ein ausgewiesener Experte für Italienverkehre, wie der geschäftsführende Gesellschafter der Transco Süd, Christian Bücheler, berichtet: „Innerhalb der Transco-Gruppe organisieren wir seit 1979 Transporte nach Italien. Im vergangenen Jahr hatten wir an unserem Bahnverladeplatz Singen 8.000 Abfahrten nach Mailand und 7.900 Abfahrten von Mailand nach Singen. Ich behaupte, dass wir im Italiengeschäft auch mit Konzernspeditionen konkurrieren können.“ Im Schnitt verlädt der neue Partner täglich rund 40 TCO-Sattelaufleger mit Ziel Mailand. Für den Italien-

verkehr stehen 150 eigene Einheiten zur Verfügung. Im Jahr 2006 wurden insgesamt 47.000 Sendungen abgefertigt. In Italien läuft die Weiterverteilung ab Mailand über rund 60 eigene Fahrzeuge sowie Partner. Im Bereich Gefahrgutlogistik arbeitet TCO Sud eng mit dem italienischen Gefahrgutspezialisten Arco Spedizioni SPA zusammen. Ein weiteres Umschlaglager bewirtschaftet TCO Sud in Prato bei Florenz.

Zuverlässig dank Kombiverkehren

Mit dem kombinierten Verkehr Straße – Schiene – Straße betritt 24plus Neuland. 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann: „Für die Ex-

pansion der Kooperation nach Italien war es für uns wichtig, einen Partner zu finden, der unsere hohen Qualitätsanforderungen erfüllt und mitträgt. Viele Unternehmen, die beim Alpentransit ausschließlich auf den LKW setzen, haben ein Problem mit der Kalkulierbarkeit – Wetter, Stau, Streik. Der Zug ist nicht wesentlich langsamer als der LKW, aber wesentlich kalkulierbarer – und zudem umweltfreundlich.“ Die Laufzeiten richten sich nach der Empfangsdestination in Italien: Die Region Mailand kann ab dem Zentralhub Hauneck im Idealfall binnen zweier Tage beliefert werden, nach Sizilien sind die Wege und die Laufzeiten deutlich länger. Bücheler: „Die italienische

Wirtschaftskraft konzentriert sich im Norden in den Gebieten von Mailand, Bologna, Florenz, Turin und Verona – also genau da, wo TCO Sud vor Ort ist und schnell reagieren kann.“

Von der Mitgliedschaft in der Kooperation verspricht sich TCO Sud weitere Schlagkraft auf dem deutschen Markt und eine intensive Zusammenarbeit mit den inländischen 24plus-Partnern. „Wir bieten unseren neuen Kollegen dafür unsere Italien-Expertise an und schließen eine Lücke im europäischen 24plus-Netz“, so Bücheler, „eine klassische Win-Win-Situation für beide Seiten also.“



It is hard to find forwarding agencies that fully comprehend the Italian transport business and fulfil the high standards of reliability and quality demanded by 24plus. Now, however, we have found the perfect partner for Italy. From the middle of March onwards, Milan based TCO Sud Italia takes over daily transport links from Hauneck to Italy.

TCO Süd Italia is part of Transco Süd Internationale Transporte Kreuzlingen AG, a recognised expert for Italian transport, as managing partner of Transco Süd, Christian Bücheler says, „Within the Transco group we have successfully organised transport to Italy since 1979. Last

year we counted 8,000 departures for Milan from our rail transport loading point in Singen and 7,900 departures from Milan to Singen. I claim that we are also able to compete with big corporate forwarding agencies in the Italian business.“ The new partner loads an average of about 40 TCO-trailers for Milan every day. They have 150 of their own units

NEW PARTNER FOR ITALY

available for the Italian links. In 2006 a total of 47,000 consignments were shipped. In Italy the redistribution from Milan is handled by 60 of their own vehicles and additional partners, in the field of hazardous goods logistics, TCO Sud co-operates closely with the Italian hazardous goods specialist Arco Spedizioni

SPA. One further terminal is maintained by TCO Sud in Prato near Florence.

Reliable combined transport

24plus broke new ground with the combined transport road-rail-road. Peter Baumann, 24plus Managing Director, „To expand our co-opera-

tion to Italy it was of major importance for us to find a partner who fulfils and maintains our high quality standards. Many companies which only use lorries to cross the Alps face serious problems with predictability – due to weather, traffic jams, strikes. Trains are not really slower than lorries, however they are much more predictable – and furthermore ecological.“ Delivery times vary depending on the destination in Italy: the region around Milan can ideally be serviced within 2 days from central hub Hauneck, to Sicily routes and delivery times clearly are longer. Mr Bücheler, „Economic power in Italy is mainly concentrated in the North around Milan, Bologna, Florence, Turin and Verona – exactly where TCO Sud is located and can react quickly.“

From its membership in the co-operation, TCO Sud expects more clout on the German market and intense co-operation with the German 24plus partners. „We are offering our new colleagues our vast expertise in Italy and closing a gap in the European 24plus network“ according to Mr Bücheler, „a classical win-win-situation for both sides.“

GRÜNDER IM GESPRÄCH

24plus ist stark wie nie: mit einem dichten Deutschland- und Europa-Netz, steigender Tonnage, starker EDV und neuen Produkten. Das Fundament dieses Erfolgs legten 1996 acht ehrgeizige Spediteure, die in atemberaubendem Tempo die Grundlagen der Kooperation schufen. Wir sprachen mit zwei der Chefarchitekten – den ehemaligen Beiräten Jörn Lembke und Michael G. König – über die Gründerzeit von 24plus.



24plus anno 1996.
24plus in 1996. (Bilder: H zwo B, privat)



„Wir waren nur deshalb so erfolgreich, weil die Gesellschafter stets das ‚Wir‘ vor das ‚Ich‘ stellten.“
Michael G. König

“The only reason we were so successful was that the associated partners always put ‘we’ before ‘me’.”
Michael G. König



„Wir mussten viel lernen. Ich wälzte Psychologiebücher, um die Prozesse in der Kooperation zu begreifen.“
Jörn Lembke

“We had to learn a lot. I pored over psychology-books to understand all the processes within the co-operation.”
Jörn Lembke

Hand aufs Herz: Waren die Anfänge von 24plus eine schöne Zeit? Oder eine, die Sie aus dem Gedächtnis streichen möchten?

MGK: Es war eine aufregende Zeit – mit Höhen und Tiefen! Logistik war Mitte der 90er ungemein spannend: Europa stand vor der Tür. Die EDV wurde immer wichtiger. Jeder Tag brachte neue Herausforderungen. Die waren für Einzelkämpfer oft eine Nummer zu groß. Nehmen Sie die EDV: Alle hatten proprietäre Systeme. Der Datenaustausch war eine Herkulesaufgabe und nur in festen Netzen realisierbar. Um solche Aufgaben zu meistern, schlossen sich immer mehr Spediteure Kooperationen an.

JL: Die Kooperationen brachten noch mehr Unruhe in den Markt. Mit jeder Allianz ging ein neuer Wettbewerber an den Start. Und jede geschlossene Kooperation bedeutete irgendwo eine langjährige Zusammenarbeit. Ich weiß noch gut, wie uns der erste Spediteur einen Direktverkehr auflöste, weil er in eine geschlossene Kooperation ging und nicht mehr mit uns arbeiten durfte. Da wurde mir klar: Meine Niederlassung wird im Sammelgutgeschäft nur in einer Kooperation überleben. Und zwar in einer offenen, in der man mit dritten Spediteuren arbeiten kann.

Warum haben Sie nicht bei bestehenden Kooperationen angeklopft?

MGK: Der Weg war damals nicht mehr offen. Starke Wirtschaftsräume wie Frankfurt oder Hamburg sind die ersten Knoten, die eine Kooperation besetzt. Alle Netze hatten dort bereits feste Partner, oft mit Gebietsschutz.

Also beschlossen Sie, eine eigene Kooperation zu gründen?

JL: Ja. Ich erhielt von meiner Zentrale in München grünes Licht für Bemühungen um eine Neugründung. Mit der Idee, etwas Neues anzufangen, habe ich mich schnell mit Michael

G. König kurzgeschlossen. So kam alles ins Rollen. In kurzer Zeit erreichten wir nach dem Schneeballprinzip viele Spediteure und luden sie zu einem Sondierungsgespräch ein.

MGK: Die Resonanz war riesig. Wir trafen uns im Abstand einiger Wochen, um Ideen zu tauschen. Zu jedem Treffen kamen neue Interessenten – viele Top-Adressen der deutschen Logistikbranche.

Wie ging es weiter? Ein Konzern hätte nun eine Unternehmensberatung ins Boot geholt und komplexe Konzepte verfasst ... Sie auch?

JL: Nein! Wir wollten unbedingt den anfänglichen Schwung mitnehmen. Noch im Herbst 1995 definierten wir die wichtigsten Eckdaten. Dazu gehörte etwa der offene Charakter unserer Kooperation. Damit haben wir allen Interessenten signalisiert, dass sie nach ihrem Einstieg bei 24plus alle etablierten Verkehre weiterführen konnten. Das sollte Vertrauen schaffen und uns helfen, den Aufbau von 24plus voranzutreiben.

MGK: Der zweite Grundsatz, den wir bereits in der Anfangsphase festgeschrieben, war das Prinzip „One Man, One Vote“, das allen Gesellschaftern gleiche Rechte garantiert. Damit haben wir dokumentiert, dass bei 24plus alle Partner gleich behandelt werden – und dass es bei uns keine Kraftmeierei der Großen gegen die Kleinen geben wird. Auch das hat uns bei den Gesprächen viel Zulauf beschert. Wir beschlossen, Nägel mit Köpfen zu machen, und holten mit Dr. Gerhard Reiner einen Anwalt ins Boot, der sich auf Kooperationsrecht spezialisiert hatte. Im Dezember sollte der Vertrag unter Dach und Fach sein, Anfang 1996 sollte es losgehen.

Der Zeitplan ließ kaum Luft für Verzögerungen. Ging alles nach Plan?

MGK: Bis zur Zielgeraden lief alles rund: Im November trafen wir uns

noch 50 Mann hoch, um die Inhalte des Vertrags zu definieren. Aber als es einen Monat später an die Unterzeichnung ging, kamen nur acht. Wir standen kurz davor, 24plus zu beerdigen.

JL: Am Ende beschlossen wir, den Vertrag zu acht zu unterschreiben. Die Trotzreaktion hatte Signalwirkung: Binnen vier Monaten schlossen sich uns 20 Logistiker an. Dieser Erfolg ist uns aber nicht zugeflogen. Wir waren in dieser Phase ständig unterwegs, um neue Partner zu gewinnen. Das war schwer, weil die Platzhirsche in vielen Regionen schon gebunden waren. Aber im Sommer 1996 hatten wir Flächendeckung.

Schon damals mit einem zweistufigen Verkehrsnetz?

MGK: In den ersten Monaten arbeiteten wir mit Direktverkehren. Aber wir suchten schon nach einem Hub, um ausgangsschwache Regionen wirtschaftlich ans Netz holen zu können. Wir hatten auch sehr konkrete Vorstellungen, wie unser Hub aussehen sollte. Eine moderne Anlage zwischen Fulda und Bad Hersfeld, mit 40 Toren und erfahrener Betreiber Mannschaft. Wir fanden eine Lösung, die dem Idealbild nahe kam: Ab August 1996 liefen die Hubverkehre über Fulda-Eichenzell.

Das Tempo der ersten Monate ist aus heutiger Sicht halsbrecherisch. Wer hat die Aufbauarbeit geleistet?

JL: Hauptamtliche 24plus-Mitarbeiter gab es nicht. An der Spitze der Kooperation stand ein dreiköpfiger Beirat, der alle Aktivitäten koordinierte. Das war angesichts der vielen Grundsatzentscheidungen, die damals anstanden, viel Arbeit. Nur als Richtwert: Wir haben allein in den ersten vier Monaten der Kooperation über hundert Rundschreiben an unsere Gesellschafter verschickt.

... Fortsetzung auf Seite 12

FOUNDERS IN CONVERSATION

24plus is as strong as never before: With a dense German and European network, increasing tonnage, strong IT and new products. In 1996 eight ambitious forwarding agents laid the foundation for today's success – at breathtaking speed they created the basic principles for the co-operation. We talked to two of the "chief architects" – the former members of the advisory body Jörn Lembke and Michael G König – about the founding days of 24plus.

Be honest: Were the early days of 24plus a pleasant time? Or a time you would both rather delete from your memories?

MGK: It was an exciting time – with ups and downs! In the mid-nineties logistics was exceptionally exciting: Europe was about to become reality. IT was becoming more and more important. Each day offered new challenges. These challenges were often out of range for lone fighters. Take IT as an example: We all had proprietary systems. Data exchange was almost impossible and could only be realised in fixed networks. To master problems like this, more and more forwarding agencies joined co-operations.

JL: These co-operations brought even more turmoil into the market. With each alliance a new competitor entered the market. And each co-operation put an end to a long-term working partnership elsewhere. I can still remember, when our first forwarding agency cancelled a direct link because it joined a closed co-operation and was not allowed to work with us anymore. It dawned on me: my subsidiary will only be able to survive in the grouped-cargo business as part of a co-operation.

Namely in an open co-operation where it is possible to work together with forwarding agencies outside the co-operation.

Why did you not ask existing co-operations?

MGK: This was impossible at the time. Strong economic regions like Frankfurt or Hamburg are usually the first areas that co-operations occupy. All networks already had partners there, their territory often exclusively protected within their co-operation.

So you decided to found your own co-operation?

JL: Yes. My head office in Munich gave me the "go ahead" for my efforts to start up a co-operation. I quickly took my idea to Michael G König. That is how everything started. With the snowball effect we reached a lot of forwarding agencies in a short time and invited them to an exploratory discussion.

MGK: The response was fantastic. We met again some weeks later to exchange some ideas. Each meeting saw new interested parties – a lot of the top companies in the German logistics sector.

How did it continue? A big commercial enterprise would have sought assistance from a management consultancy and created complex concepts ... Did you do so too?

JL: No! We definitely wanted to keep the initial drive. In autumn 1995 we defined the basic principles already. Including the open character of our co-operation. Thus signalling to all interested parties that after joining 24plus they would still be able to maintain their established transport links. This was to build trust and help us push on with the establishment of 24plus.

MGK: The second principle which



we agreed on in the first phase, was "one man, one vote" – guaranteeing equal rights for all associated partners. This principle ensures that in 24plus, all partners are treated equally – and that within our co-operation the big partners will never use their muscle on the small ones. This also made our talks successful and attractive. We decided to do the job properly and brought Dr Gerhard Reiner, a lawyer specialised in co-operative law, onto the team. In December the contract was to be concluded, at the beginning of 1996 everything was to begin.

This tight schedule left no room for delays. Did everything go according to plan?

MGK: Everything went smoothly right up until we reached the finishing straight: 50 of us met in November to decide on the contents of the contract. But when the contract was due to be signed just one month later, only eight partners showed up. We were close to burying 24plus.

JL: In the end, the eight parties present decided to sign the contract. This act of defiance worked as a signal: Within four months, 20 logistic companies joined us. But this success did not come from nothing. In this phase we were always on the go, convincing new partners. That was very difficult because the top dogs

in a lot of regions were already tied to other networks. But in the summer of 1996 we achieved nationwide coverage.

With a two stage transport network at that time already?

MGK: In the first couple of months we only worked with direct links. But we were already looking for a hub to enable the cost-effective integration of weaker regions into the network. We also had quite concrete ideas about what our hub should look like. A modern facility located between Fulda and Bad Hersfeld, equipped with 40 gates and run by an experienced crew. We actually found a solution that came very close to our ideal: from August 1996 hub-links went via Fulda-Eichenzell.

In your first months you were moving at breakneck speed. Who did all the ground work?

JL: There were no full-time employees working for 24plus. The co-operation was headed by an advisory body with three members coordinating all activities. Considering the numerous basic decisions that had to be made at the time this was a great deal of work. Just to give you an idea: in the first four months of our co-operation alone we sent over one

... continued on page 12



KLAR KÖNNEN WIR GLOBAL

Die Firma Hans und Willi Eiseid feiert dieses Jahr 80-jähriges Jubiläum, mit der Urfirma ist die Spedition Eiseid gar 110 Jahre alt. Im Jubiläumsjahr stehen die Zeichen auf Wachstum.



Elena Eiseid: „Mich rief vorige Woche ein Neukunde an, einfach um Danke zu sagen. So ein Lob motiviert!“

Elena Eiseid, *„Last week one of our new customers called just to say ‘Thank you’. Of course this is highly motivating!“*
(Bilder: H zwo B)

„Schon als Kind spielte sie lieber mit Autos als mit Puppen. ‚Ich bin mit der Spedition groß geworden‘, sagt Elena Eiseid. ‚Die Hektik hat mich nie abgeschreckt.‘ Mit diesen Worten beginnt ein Artikel in der Bundesausgabe der Bild am Sonntag vom 26. Februar des vergangenen Jahres. Thema: Erfolgreiche Unternehmerinnen in Männerdomänen. Größe: 20 Zeilen Text und dazu, wie es sich für den Sonntagsabnehmer des Boulevardblattes gehört, ein Foto. Fast eine halbe Seite groß. Auflage: Millionen.

„Eigentlich habe ich nur mitgemacht, weil der Speditionsverband die Geschichte vermittelt hat“, sagt Elena Eiseid über den Artikel. „Nie und nimmer hätte ich gedacht, welche Lawine sich damit in Gang setzt. Leute wollten Autogramme. Sogar Heiratsanträge habe ich bekommen. Mannomann. Aber auch Neugeschäfte haben sich aus dem Artikel entwickelt.“

Nicht allein die Öffentlichkeitsarbeit hat Eiseid im Griff. Auch die Geschäfte gehen gut, besser als im Branchenmittel. „Warum die positiven Effekte der Globalisierung nur den Logistikkonzernen überlassen?“, fragt Elena Eiseid – und gibt die Antwort gleich hinterher. „Unser Standort ist Heiligenhaus, unser Arbeitsplatz die ganze Welt. Auch wir Mittelständler managen erfolgreich globale Beschaffungsketten.“ Bis sich herumgesprachen hatte, dass die Spedition Eiseid neben den traditionell starken europäischen Landverkehren auch in Luft- und Seefracht macht, hat es einige Zeit gedauert. Aber Zohra Bacha und Connie Wagner, die das Vertriebsinnendienstteam bilden, machen mit „charmant-aggressiven“ Verkauf-

absichten das Produktspektrum bekannter. Mit Erfolg. Selbst Rückschläge wie die Insolvenz eines Großkunden aus der Papierindustrie steckte die Spedition weg. Nun kommen die Nachfolger und Wettbewerber des früheren Großkunden auf Eiseid zu, um sich die Kompetenz der Spedition in der Papierlogistik zu sichern.

Viele Frauen

Ob in Vertrieb, Buchhaltung, Dispo oder Chefetage: Überall sitzen bei Eiseid Frauen. Und überall herrscht ein freundlicher, humorvoller Umgang, miteinander und mit den Kunden. „Ich bin froh“, sagt Elena Eiseid, „dass wir hier ein gutes Betriebsklima haben und jeder auf den anderen Rücksicht nimmt. Das ist wichtig. Wir arbeiten hier in unserer erst drei Jahre alten Anlage in der Selbecker Straße schon wieder sehr beengt.“ Binnen dreier Jahre hat das Unternehmen 30 neue Mitarbeiter eingestellt, zählt jetzt 165 Köpfe. Die alte Stückgutanlage in der Bergischen Straße steht dafür proppenvoll mit Lagerware aus der Kontraktlogistik. Den kontraktlogistischen Hauptbetrieb in der Ziegelstraße hat Eiseid unlängst um 1.800 Quadratmeter erweitert. Trotzdem findet sich kaum noch ein freier Stellplatz für neue Automotive-Teile, die hier gelagert und kommissioniert werden.

Das Stückgut gehört ebenso zu den Wachstumsmotoren, das Stückgutnetz ist die Grundlage für viele weiteren Services. Was die 35 Nahverkehrsfahrzeuge untertags einsammeln, fließt abends über Direktverkehre und übers Hub größtenteils ins 24plus-Netz. Eiseid zählt zu den

24plus-Partnern mit einem der höchsten Sendungsvolumina. „Wir verkaufen nicht über den Preis“, analysiert Elena Eiseid den Stückgutmarkt. „Wir verkaufen über den speziellen Service am Kunden und über Qualität. Unter Qualität versteht der Kunde die Transportkette bis zur Zustellung. Dass im Logistiknetz von 24plus ein anderer Partner zustellt, ist dem Kunden einerlei. Er macht uns für jeden Fehler verantwortlich.“ Abstriche in der Qualität, weil der Laderaum rar wird, will die Chefin nicht dulden: „Laderaumknappheit ist keine Entschuldigung für schlechte Qualität. Wir setzen im neuen Jahr wegen der Laderaumknappheit zusätzlich fünf neue Fahrzeuge im Fernverkehr ein“, sagt sie. „Sicher, wenn man über längere Zeit an der Kapazitätsgrenze arbeitet, passieren Fehler. Aber die Logistiker müssen im Dienste der Kunden auch Ressourcen stellen, um gute Qualität zu bieten. Unsere 24plus-Partner sind investitionsfreudige und investitionsfähige Unternehmen.“ ■



Did you know?

Heiligenhaus is located in the Ruhr district. More precisely: between Essen, Wuppertal and Duesseldorf – in a traditionally strong industrial region. What used to be a steel region has turned into a place where multi-level products are being manufactured. Numerous automotive suppliers have settled in the region. The Eiseid forwarding agency is one of the leading automotive logistics companies within the 24plus-group.

OF COURSE WE CAN ACT GLOBALLY



The firm "Hans und Willi Eischeid" is celebrating its 80th anniversary this year, if you count the original company as well, the Eischeid forwarding agency is even older: 110 years. In their jubilee year, there are signs of growth.

"Even as a child she preferred playing with cars to dolls. 'I have grown up with this company', Elena Eischeid says. 'All the stress never put me off.' These are the first words of an article in the German newspaper "Bild am Sonntag" on 26 February last year. The topic: successful businesswomen in male preserves. Size: 20 lines of text and— as you would expect in the Sunday issue of Germany's biggest tabloid, a photo covering almost a half page. Circulation: Millions.

"I actually only did this because the association of forwarding agencies arranged the story" Elena Eischeid comments on the article. "I would never have imagined what kind of avalanche would be set off. People wanted autographs. I even received proposals of marriage. Oh my. However new business developed as a result of the article as well." Ms Eischeid not only has a good grip on

public relations. Business is good, well above average in the sector. "Why should we leave the positive side-effects of globalisation only to the logistics enterprises?" Elena Eischeid asks – and answers herself straight away. "We are based in Heiligenhaus but we work all over the world. As a medium sized company we can also manage global supply chains successfully."

Air and sea cargo

It took a while for word to get out that the Eischeid forwarding agency also provides air and sea cargo as well as the traditionally strong European land links. But Zohra Bacha and Connie Wagner – the sales team in the agency— made the product spectrum better known with "charmingly aggressive" sales tactics. Successfully. The forwarding agency even got over setbacks like the bankruptcy of a major customer from the paper industry. Now the successors and competitors of the former major customer are approaching Eischeid to benefit from the agency's competence in paper logistics.

Wherever you look: sales, book-keeping, dispatch or the executive

floor: there are women everywhere at Eischeid. And everywhere there is a friendly, humorous atmosphere, both among colleagues in the office and in contact with customers. "I am glad that we have a good working atmosphere and everyone is considerate with each other," Elena Eischeid says. That is important. At the moment we are working in our facility in Selbecker Straße which is only three years old but already cramped."

30 new members of staff

Within three years the company has employed 30 new members of staff, making a total of 165. The old LCL-goods facility in Bergische Straße now is packed with stock from contract logistics. Eischeid recently enlarged the main contract logistics facility in Ziegelstraße by 1,800 square metres. Still free storage space can hardly be found for new automotive parts that are stored and commissioned here.

LCL goods logistics also is one of the growth engines; the LCL goods network is the basis for a lot of additional services. Whatever the 35 regional transport vehicles collect throughout the day goes directly into

the 24plus network at night via direct links or the hub. Eischeid is one of the 24plus partners with the biggest capacity of consignments. "We do not sell because we are cheap" Elena Eischeid analyses the LCL goods market. "We sell because we offer our customers special services and quality. For our customers quality means the transport chain up to the final delivery. The customer does not care that a different partner delivers in the 24plus logistics network. He holds us responsible for all mistakes."

Reducing quality because storage space is getting cramped is unacceptable for the boss: "Storage space shortage is no excuse for poor quality. In the new year we will operate five additional new vehicles in long-distance traffic due to this shortage" she says. "Of course mistakes happen when you are working close to the capacity limit for a long period of time. But logistics companies have to offer resources to provide good quality for their customers. Our 24plus partners are companies which are certainly willing and able to invest." ■

NEUES SÜDHUB HEILBRONN: 22 AUF EINEN STREICH

In der Nacht zum 15. Januar rutschte das Regionalhub Süddeutschland auf der Deutschlandkarte ein Stück nordwestlich. Der Erfolg der Verlagerung aus dem Augsburger Raum nach Heilbronn: Schon in der ersten Nacht bedienten 22 Partner das neue Hub.

Mit der Verlegung des Regionalhubs Süddeutschland vom Partner Biehle in Meitingen zum Partner Pfefferkorn in Heilbronn optimierte 24plus das innerdeutsche Verkehrsnetz. Bedienten das Regionalhub Süd in Meitingen zehn Partner, führen in der ersten Nacht 22 Depots das Regionalhub Heilbronn an.

über ist die Halle Drehscheibe zwischen den Nahverkehren und den 37 Direktlinien der Spedition.

Die Einbindung des Regionalhubs Heilbronn ins Datennetz von 24plus erfolgt nach dem Vorbild des Zentralhubs in Hauneck. Alle Daten der über Heilbronn laufenden Sendungen stehen in der Sendungsver-



Hubmanagement wie in Hauneck

Der Grund der Verlagerung des Regionalhubs Süddeutschland ist denn auch die höhere Depotdichte, die ab Heilbronn erreicht wird. Günter Gruber, Prokurist der Spedition Pfefferkorn, berichtet von einem Umschlag von 150 bis 180 Tonnen je Nacht, „bereits in der Startphase!“. Damit werden in Heilbronn doppelt so viele Stückgüter wie im bisherigen Regionalhub umgeschlagen. Mittelfristig sollen auch Europapartner das Regionalhub ansteuern.

Abgewickelt wird der Hubbetrieb in Heilbronn in einem 2.000 Quadratmeter großen Umschlaglager, das Pfefferkorn im Jahr 2006 als Erweiterungsbau zur bestehenden Speditionsanlage errichtet hat. Tags-

folgung, im Management-Informationssystem und dem Steuerungswerkzeug „Operative Steuerung“ zur Verfügung. Das Management des Regionalhubbetriebs gleicht dem im Zentralhub Hauneck: Eine Software unterstützt die Koordination von Torbelegung, Entladung, Umschlag und Beladung. Für den Hubbetrieb hat Pfefferkorn 15 neue Mitarbeiter eingestellt, etwa die Hälfte in Teilzeit. Aber auch in Meitingen geht der Betrieb unter Vollast weiter: Die Spedition Biehle hat einen Großteil der ehemaligen Regionalhubverkehre in Direktverkehre umgewandelt. Meitingen bleibt damit ein starker Direktverkehrsstern. Auch ist, wie Geschäftsführer Alfons Biehle betont, „bei uns kein einziger Arbeitsplatz abgebaut worden.“ ■

+++ NEWSTICKER +++

Frye an neuem Standort Die Unternehmensgruppe Frye hat eine zusätzliche Adresse: Die Speditionsanlage befindet sich am Standort „Am Fledderbach 4“ in 49201 Dissen. Die neue Anlage, eine ehemalige ABX-Niederlassung, verfügt über 6.800 Quadratmeter Fläche und 68 Verladetore. Dort werden sämtliche Stücksendungen für den nationalen und internationalen Verkehr abgewickelt. Wem Dissen als Ort nichts sagt: Es liegt zwischen Osnabrück und Bielefeld an der A 33 und nur rund 20 Kilometer entfernt vom alten Standort in Melle. In der bisherigen Anlage ist seit dem 1. Januar 2007 ein Teil der Frye-Lagerlogistik untergebracht.



New location for Frye The Frye group has an additional address: the forwarding agency's facility is located "Am Fledderbach 4" in 49201 Dissen, Germany. The new facility, a former ABX-branch, has 6,800 square metres and 68 loading gates at its disposal. All LCL-goods consignments for national and international transport are handled there. For those who have never heard of Dissen: It is between Osnabrück and Bielefeld on the A 33, only around 20 kilometres from the former location in Melle. Part of the Frye warehousing has been located in the old facility since 1 January 2007.

Ritter-Logistikzentrum Magdeburg Das neue Logistikzentrum des 24plus-Partners Ritter Magdeburg in Magdeburg-Rothensee ist seit 11. Dezember 2006 am 24plus-Netz. Nach nur einem halben Jahr Bauzeit (Grundsteinlegung war am 15. Juni 2006) steht nun die Logistikhalle mit 2.500 Quadratmetern Lagerfläche sowie dem Verwaltungsgebäude mit 900 Quadratmetern. Geschäftsführer Andreas Ritter: „Magdeburg als Landeshauptstadt Sachsen-Anhalts entwickelt sich wirtschaftlich vielversprechend, ebenso wie die umliegende Region. Ab sofort sind wir in Magdeburg gerüstet für weiteres Wachstum.“



Ritter Logistic Centre Magdeburg 24plus partner Ritter Magdeburg's new logistics centre in Magdeburg-Rothensee has been connected to the 24plus network since 11 December 2006. After a construction period of only half a year (the foundation stone was laid on 15 June 2006) the logistics centre now offers 2,500 square metres of storage space and a 900-square-metre administrative building. Managing Director Andreas Ritter, "Magdeburg as the capital of Saxony-Anhalt shows very promising economic development, as the surrounding region does too. From now on we are well prepared for further growth in Magdeburg."

Neues Know-how in der Systemzentrale Die Wochenenden von Steffen Renner in den vergangenen beiden Jahren waren kurz: Jeden Samstag nahm er die Autobahnstrecke Hauneck – Frankfurt unter die Räder, um sich dort zum Verkehrsfachwirt weiterzubilden. Den Titel hat er seit Herbst 2006 in der Tasche. Das Programm

wurde von der Verkehrsfachschule Hessen e.V. und der Goethe-Universität Frankfurt angeboten. Die Motivation für den zu DDR-Zeiten nahe Halle aufgewachsenen Steffen Renner, der bislang einen Abschluss in sozialistischer Betriebsökonomie vorweisen konnte: „Dieser zeitgemäße Abschluss hilft mir bei den systeminternen 24plus-Audits.“

New Know-how in Head Office Steffen Renner's weekends have been rather short in the last two years. Every Saturday he hit the motorway Hauneck – Frankfurt to take further training as "Verkehrsfachwirt" – a specialist in transport economics. He gained this qualification in autumn 2006. This training programme was offered by the Verkehrsfachschule Hessen e.V. and the Johann Wolfgang Goethe University of Frankfurt. Steffen Renner who grew up near Halle under the GDR regime times and is the proud bearer of a degree in "Socialist Business Economics", explains his motivation, "This up-to-date qualification helps me with the internal 24plus audits."

Hub läuft im Drei-Schicht-Betrieb Seit 1. November 2006 verstärkt Kerstin Schwarz als dritte Hub-Disponentin das 24plus-Team in Hauneck. Die 32-Jährige bewarb sich auf Tipp ihrer Kollegin Susanne Ott – und wurde engagiert. Kerstin Schwarz kennt sich aus mit schweren Fahrzeugen: Zuvor war sie in der Disposition eines Omnibus-Reiseunternehmens tätig. Die Neueinstellung bei 24plus wurde nötig, da der Leitstand in der Hauptumschlagzeit zwischen 19 und 23 Uhr doppelt besetzt wurde. „So stellen wir sicher, dass auch bei dichtem Verkehr zur Hauptumschlagzeit der hohe Standard unserer Abfertigung stimmt“, berichtet 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann.

Hub running in three shift Since 1 November 2006 Kerstin Schwarz has reinforced our team of hub-schedulers at 24plus in Hauneck. The 32-year-old applied for the job following a tip from her colleague Susanne Ott – and was employed immediately. Kerstin Schwarz knows all about heavy vehicles: before starting with 24plus she worked as a dispatcher for an omnibus company. This 24plus recruiting was necessary because the control stand had to be staffed with two employees in the handling rush hours between 19:00 and 23:00. "Now we can also ensure the high standard of our dispatch in our rush-hour" 24plus-Managing Director Peter Baumann explains.

Stelldichein in Bad Hersfeld Am 22. und 23. Januar 2007 waren die 24plus-Praktiker im Hotel am Kurpark in Bad Hersfeld. Anlass: Der Speditionsleitertag. 65 Teilnehmer aller 24plus-Depots trafen sich bei der zweitägigen Veranstaltung zum Ideen- und Erfahrungsaustausch. Auf dem Programm standen Vorträge und Workshops zu den 24plus-Produkten sowie zu aktuellen Themen der Speditionsbranche wie beispielsweise digitaler Tachograf, ADR-Änderungen oder Zollgutsendungen.



Rendezvous in Bad Hersfeld On 22 and 23 January 2007 24plus met in the "Hotel am Kurpark" in Bad Hersfeld. Occasion: the forwarding agency's managers' day. 65 participants from all 24plus depots met during this two-day event to exchange ideas and experiences. On the schedule: presentations and workshops about 24plus products and current issues in the forwarding sector – e.g. digital tachographs, changes in regulations for ADR (dangerous goods) or customs consignments.



HEILBRONN NEW SOUTHERN HUB: 22 IN ONE SWEEP

During the night of 14 January the regional hub south Germany moved quite a distance to the northwest. The immediate success of the move from the region around Augsburg to Heilbronn: In its first night 22 partners already used the new hub.

By moving the regional hub south Germany from partner Biehle in Meitingen to partner Pfefferkorn in Heilbronn, 24plus optimised the domestic German transport network. While only ten partners used the regional hub South in Meitingen, 22 depots used the regional hub Heilbronn.

Hub management as in Hauneck

The reason for the relocation of the regional hub South Germany is the higher density of depots that can be reached from Heilbronn. Günter Gruber, authorised representative of the Pfefferkorn forwarding agency, reports handling 150 to 180 tons a night "in the start-up period already!" More than twice the amount of LCL-goods is thus handled in Heilbronn than in the former regional hub. European partners are also expected to use the regional hub in the medium term.

The hub is operated in Heilbronn in a 2,000 square meter handling facility, built in 2006 as an enlargement for Pfefferkorn's existing forwarding facilities. During the day the warehouse is the hub connecting regional transport with the agency's 37 direct links.

The connection of the Heilbronn regional hub to 24plus' IT-network was modelled on the Hauneck central hub connection. All data about consignments shipped via Heilbronn is accessible in tracking and tracing, the management-information-system and the control program "Operative Control". Management of the regional hub is similar to that of the central hub Hauneck: software-aided co-ordination of gate-access, unloading, handling and loading. Pfefferkorn employed 15 new members of staff to operate the hub, around half of them part-time. Nevertheless business in Meitingen is still running at full capacity: The Biehle forwarding agency has turned a majority of the former regional hub links into direct links. Thus Meitingen remains an important coordination-point for direct links. Furthermore, Managing Director Alfons Biehle emphasises that "not a single job has been lost". ■

KUNDENZUFRIEDENHEIT AN ERSTER STELLE

„Wir sind ein 24plus-Urgestein“, berichtet BKV-Geschäftsführer Heinz O. Fischer. Seit 2002 bedient die in dem Städtchen Rheinstetten wenige Kilometer südlich von Karlsruhe beheimatete Spedition als Systempartner die Region zwischen Stuttgart, Heilbronn, Heidelberg, Straßburg und Saarbrücken.



24plus Garantiesendungen – bei BKV-Geschäftsführer Heinz O. Fischer und seinem Team in besten Händen.

24plus guaranteed consignments – in the good hands of BKV-Managing Director Heinz O. Fischer and his team.

Mit rund 70 Mitarbeitern und etwa 5.000 Quadratmetern Lagerfläche gehört die BKV Logistik GmbH & Co. KG nicht zu den größten unter den 24plus-Partnerbetrieben. Das macht BKV-Geschäftsführer Heinz O. Fischer nichts aus: „Unsere Leistung und unser Service zählen. Die müssen zu unseren Kunden passen – und bei uns funktioniert das seit Jahren ganz hervorragend.“ Als Beleg für diese

Aussage kann er mehrere Argumente heranziehen: die stabile Kundenbasis beispielsweise. „Kundenverluste wegen ungenügender Leistung gibt es bei uns nicht“, unterstreicht Fischer. Ein weiteres Argument: das spezialisierte Leistungsangebot von BKV (die Abkürzung steht für „Badischer Kraftverkehr“). Die Badener sind stark im Bereich temperaturempfindlicher Sendungen. Mit dem Farben-

hersteller Brillux, dem Deutschen Weintor und der Niederkirchener Weinmacher e. G. setzen drei namhafte Großkunden auf die Expertise von BKV mit flüssiger Fracht. Weitere Großkunden sind der Papierspezialist Schneidersöhne Kuvert und der Automobilzulieferer Timken, Weltmarktführer im Bereich Kegelrollenlager. Aber, das ist Fischer wichtig: „Alle unsere Kunden bekommen den individuell bestmöglichen Service.“

ren“, berichtet Fischer. „Daher sind wir natürlich froh, dass die 24plus-Systemzentrale versucht, neue Produkte und neue Dienstleistungen anzuschieben – das Produkt Thermo ist ein gutes Beispiel dafür. Von diesen zusätzlichen Angeboten können wir als Systempartner im Gespräch mit unseren Kunden nur profitieren.“

Basis für die guten Kundenbeziehungen ist das hohe Engagement aller Mitarbeiter. Daraus resultiert die hohe Kundenzufriedenheit. „Natürlich, auch in unserem Unternehmen gibt es Kundennachfragen“, so Fischer. „Um dann qualifiziert zu reagieren, müssen wir auf effektive Zahlen, Daten und Fakten zurückgreifen können.“ Daher fährt das BKV-Team regelmäßig interne Kundenzufriedenheitsanalysen. In diesen wird die Sendungshistorie nachvollzogen, Abweichungen werden festgehalten und können kommuniziert werden. BKV sammelt und verarbeitet alle Sendungsdaten für den internen Gebrauch, kann diese aber auch dem Kunden zur Verfügung stellen – ein dicker Bonuspunkt in Sachen Service.

Zum Service für den Kunden gehören auch „weiche“ Faktoren: Verlässlichkeit, freundliche Mitarbeiter, eine ordentliche Speditionsanlage, saubere, moderne Fahrzeuge. Fischer: „Alle Mitarbeiter im Büro und auch die Fahrer auf der Autobahn sind hoch motiviert und leisten Hervorragendes. Sie stehen unserem Unternehmen und den Kunden äußerst loyal gegenüber. Deswegen haben sie Spaß an der Arbeit und sind sich bewusst, dass sie für BKV, für unsere Kunden und auch für die Kooperation 24plus auftreten.“ Mit der Leistung der 24plus-Kollegen ist Fischer zufrieden. „Die Leistungsfähigkeit der 24plus-Gruppe ist im Wettbewerb sehr hoch einzuschätzen. Letztlich zeigen das auch die jährlichen QS-Audits, in denen man eine Leistungsdichte auf sehr hohem Niveau feststellen kann.“ ■



Did you know? *“I am going to Karlsruhe” – a threat often expressed by politicians of opposition parties in political disagreements. The city on the river Rhine has been the location of the highest German courts of law - Bundesgerichtshof and Bundesverfassungsgericht – since 1950 and 1951 respectively. But town and region have a lot more to offer than just prosaic jurisdiction. Margrave Karl Wilhelm von Baden-Durlach had the town designed in 1715, with a castle at the centre of 32 alleys and streets fanning out from it. This layout is the reason for the nickname of the town with 285,000 residents: “Fächerstadt” (“Fan-City”). Thanks to the relative proximity to France several international companies have their German head-offices in Karlsruhe including Michelin, Pfizer and L’Oreal.*

Regel Nummer 1: „Unsere Kunden können sich auf uns verlassen.“

Ein Großteil der rund 4.500 Palettenstellplätze im temperaturgeführten BKV-Regallager ist mit Weinkartons und Kuvertpaletten bestückt. BKV übernimmt neben der Lagerhaltung die Kommissionierung und die Distribution – und, wenn es um Sekt geht, auch die Zollabwicklung. „Wir haben darauf hingearbeitet, für unsere Kunden nicht nur im klassischen Stückgutgeschäft ein verlässlicher Partner zu sein, sondern auch im Kontraktlogistikgeschäft zu agie-

TOP PRIORITY: CUSTOMER SATISFACTION



We are a 24plus dinosaur”, BKV-Managing Director Heinz O Fischer says. The forwarding agency, located in the small town of Rheinstetten just a few kilometres off Karlsruhe, has handled the region Stuttgart, Heilbronn, Heidelberg, Strasbourg and Saarbrücken since 2002.



With around 70 members of staff and about 5,000 square metres of storage space BKV Logistik GmbH & Co. KG is not one of the biggest 24plus partners. This does not bother BKV-Managing Director Heinz O. Fischer, “Our performance and service count. They have to suit our customers – and this has worked well for us for years.” To support his statement, he can deliver some strong arguments: a lot of regular customers for example. “Customers never turn away from us because of poor performance” Mr Fischer emphasises.



A further argument: the specialised services BKV (which stands for “Badischer Kraftverkehr” – “Baden transport”) offer to customers. The Baden based company is an expert in forwarding temperature-sensitive consignments. Three well known major customers – the paint manufacturer “Brillux”, “Deutsches Weintor” and “Niederkirchener Weinmacher e.G.” rely on BKV’s expertise in handling liquid goods. Other major customers are paper specialists “Schneidersöhne Kuvert” and the automotive supplier “Timken”, world market leader in tapered roller bearing. Important for Mr Fischer is, however, “All our customers get the best service that is individually possible.”



Rule number 1 for BKV, “Our customers can rely on us.”



A large part of the about 4,500 pallet spaces in the temperature controlled high-rise BKV warehouse is well stocked with cases of wine and pallets full of envelopes. Apart from storing BKV also takes care of picking and distribution – and if it is sparkling wine, customs clearance too. „We have continuously worked

to be not only a reliable partner in the classical areas of LCL-goods logistics but also in contract logistics,” Mr Fischer reports. “That is why we are of course happy that the 24plus head office tries to initiate new products and services – Thermo is a good example. Of course we can only profit from these additional offers in interaction with our customers as system partners.”

The basis of good customer relations is our employees’ commitment, which leads to a high level of customer satisfaction. “Needless to say that we also receive enquiries from customers” Fischer openly remarks. “To be capable of a qualified reaction, we need effective data, facts and figures at our fingertips.” This is the reason for the regular internal customer satisfaction analyses conducted by the BKV-team. The analyses track the history of a consignment, record divergences and can communicate them. BKV collects and handles all

consignment data for internal use, but can also make the data available to customers – another interesting service feature.

“Soft” factors like: reliability, friendly staff, tidy facilities, clean and modern vehicles are also part of customer service. Mr Fischer, “All members of staff in the office as well as the drivers on the road are highly motivated and do a terrific job. They are absolutely loyal to our company and our customers. They have fun at work and they are aware of the fact that they act for BKV, our customers and for the 24plus co-operation.”

Mr Fischer is very satisfied with the performance of the other 24plus colleagues. “The performance of the 24plus group is not to be underestimated in competition. The yearly QS-audits show this as well – assessing performance at a very high level.” ■



Auf dem Dach der BKV-Logistikanlage hat Heinz O. Fischer 2004 eine Photovoltaikanlage installieren lassen. Investitionsvolumen: Rund eine Million Euro. „Wir speisen rund 200.000 Kilowattstunden jährlich ins öffentliche Netz ein“, berichtet der BKV-Geschäftsführer. „Unsere LKWs blasen einiges an Schadstoffen in die Luft – mit den Solarpaneelen will ich im Gegenzug einen Beitrag zum Klimaschutz leisten.“

Heinz O. Fischer had a photovoltaic system installed on the roof of BKV’s logistics facility in 2004. Amount invested: around one million euros. “We supply around 200,000 kilowatt hours per year to the public network,” BKV-Managing Director Heinz O. Fischer reports. “Our lorries contribute to the air pollution with their exhausts – with the solar panels I want to do something in return for climate protection.” (Bilder: H zwo B / BKV)

MÜNCHEN LOCKT! Halle A5, Stand 212

Die transport logistic 2007 vom 12. bis 15. Juni 2007 ist auf dem besten Wege, sich vom europäischen zum weltweiten Treffpunkt der Branche zu entwickeln. Natürlich wird auch 24plus in diesem Jahr nicht fehlen. Im Messegepäck dabei sind frische Ideen des Mittelstands für eine

noch reibungslosere Logistik – im Bereich Kontraktlogistik und auch im Bereich der Transportnetzwerke.

Auch bei der Präsentation legt 24plus noch eine Schippe drauf. Nach dem spektakulären Bodypainting im Jahr 2003 und der Kunst(a)ktion zugunsten der SOS Kinderdörfer im Jahr 2005 wird es auch 2007 eine Messeaktion geben, die möglichst viele Besucher auf den Stand zieht. Was genau das sein wird? Das dürfen wir, um die Spannung zu erhalten, nicht verraten. Eines nur vorweg: Es geht um einen anderen Blickwinkel auf die Logistik. Bleiben Sie neugierig! ■

Im Jahr 2003 war bei 24plus Bodypainting angesagt, im Jahr 2007 die Kunst(a)ktion zugunsten der SOS Kinderdörfer. 2007 folgt eine neue Aktion. Logistik aus einem anderen Blickwinkel.

2003 was the year of body painting; in 2007 it was an arts auction in aid of the SOS Children's Villages. In 2007 a new event will follow. Logistics from a different angle. (Bilder: H zwo B)



MUNICH CALLING! Hall A5, Stand 212

Transport logistic 2007 from 12 to 15 June 2007 is developing from the European to the world wide meeting point for the transport sector. 24plus will of course be present this year too. Fresh ideas from medium-sized companies for even smoother logistics solutions – especially in the areas of contract logistics and transport networks.

24plus has also further improved its presentation. After the spectacu-

lar body painting in 2003 and the arts auction in aid of the SOS Children's Villages in 2005, in 2007 there will be a special promotion aimed once again at attracting as many visitors to the stand as possible. What exactly will that be? To keep the suspense, we cannot tell you. Just one thing in advance: it will be about logistics from a different angle. Stay curious! ■



... Fortsetzung von Seite 4

MGK: Die operative Arbeit lastete vor allem auf den Kollegen in den Arbeitskreisen. Deren Engagement kannte keine Grenzen: So haben die Mitarbeiter aus dem Arbeitskreis Produktion in den ersten Wochen des Hubbetriebs jede Nacht auf der Halle verbracht. Sie wollten sicher gehen, dass alles klappt und haben überall Verbesserungsmöglichkeiten gefunden. Dafür gebührt den Kollegen unser tiefer Respekt.

Wann war 24plus den Kinderschuhen entwachsen?

MGK: Ab 1998 war 24plus so groß, dass die Gesellschafter entschieden, einen Geschäftsführer zu bestellen. Seit Peter Baumann am Ruder ist und den Kurs der Kooperation sehr geschickt lenkt, konnten wir – die Beiräte der ersten Stunde – uns ein Stück weit zurückziehen.

JL: Unter der Führung von Peter Baumann hat 24plus viele weitere

Meilensteine erreicht, darunter den Bau des Hubs in Hauneck. Und wir wachsen weiter: geografisch, technologisch, mengenmäßig. Seit ich mich 2002 aus dem Beruf zurückgezogen habe, betrachte ich 24plus mit mehr Distanz – und ich bin begeistert, wie sich die Partnerschaft entwickelt hat. ■



... continued from page 5

hundred newsletters to all our associated partners.

MGK: The operative work was mainly borne by the colleagues in the working groups. Their commitment knew no limits. Those members who were part of the production group spent every night in the hall in the first weeks of the hub operation. They

wanted to make sure that everything went smoothly and they found things to improve everywhere. We owe great respect to these colleagues.

When did 24plus come of age?

MGK: By 1998 24plus was so big that the associated partners decided to appoint a managing director. Since Peter Baumann has been at the helm, skilfully navigating the co-operation, we – the original advisory board – have been able to step back a little.

JL: Under Peter Baumann's command, 24plus has reached many further milestones, including the construction of our hub in Hauneck. And we are still growing: geographically, technologically, quantitatively. Since my retirement in 2002 I have been watching 24plus from a distance – and I am delighted by the progress the co-operation has made. ■