

# 24plus

# PUNKTE

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

3



### Nichts anbrennen lassen Don't burn your fingers

Sicheres 24plus-Netzwerk:  
Compliance-Prüfung und AEO-Status  
Secure 24plus network Compliance  
examination and AEO status

6



### transport logistic 2009: Vier gute Tage! transport logistic 2009: Four good days!

Auf dem Stand von 24plus  
war von Krise keine Spur  
No sign of a crisis  
at the 24plus booth

9



### Neuer Partner im Münsterland ist grün New partner from Münsterland thinks green

LSL Lohmöller stieß im  
Mai 2009 zu 24plus  
LSL Lohmöller joined  
24plus in May 2009



4

### Bankenunabhängig Not dependent on the bank

Die August L. König GmbH ist in der Finanzmetropole  
Frankfurt am Main tätig und hat besondere Erfolgsrezepte  
August L König GmbH operate in the financial centre,  
Frankfurt am Main, and have their own recipes for success



Sehr geehrte Geschäftsfreunde,  
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

die transport logistic 2009 hat positive Signale für die Branche gesetzt. Auch für 24plus waren die Messetage ein Gewinn: Unser Stand war Anlaufstelle für Kunden, Partner, Interessenten und die Presse. Unsere Hauptnachricht, den Seefracht-Carrier Ecu-Line als assoziierten Partner aufzunehmen – wir haben darüber in der vorigen Ausgabe berichtet – hat Wellen geschlagen.

Stückgutmenen werden aber nicht auf Messen produziert, sie kommen aus Fertigung und Handel. Die Export- und Importkonjunktur ist nach wie vor schwach, darunter leidet die Logistik. Dennoch nehmen wir den Schwung aus der Messe mit in unser operatives Geschäft. Die Kunden gehen mit ihren Aufträgen heute mehr denn je zu einem Logistikanbieter, der ihnen das Geschäft erleichtert. Dazu zählt ein angemessener Preis, aber noch viel mehr, dass wir den Kunden netzwerkweit gute Leistungen bieten, dass wir unsere Qualität ständig überwachen, dokumentieren und bei Bedarf verbessern. Im Qualitätswettbewerb haben wir uns gut positioniert.

24plus ist eine starke Kooperation. Es ist in der Welt der Spedition attraktiv, 24plus-Partner zu sein. Deshalb können wir einzelne Abgänge, wie sie aus verschiedenen Gründen immer wieder passieren, rasch mit qualifizierten Partnern kompensieren. So stieß im Juni 2009 mit LSL Lohmöller ein starker Partner im Münsterland zu uns, den ich an dieser Stelle herzlich willkommen heiße. LSL Lohmöller legt mit einem hochmodernen Fuhrpark großen Wert auf ökologische Nachhaltigkeit, ein Zukunftsthema auch für 24plus.

Zur Nachhaltigkeit gehört auch ein langfristig angelegtes Geschäftsmodell, wie wir es bei 24plus und den Partnern verfolgen. Damit werden wir die Krise meistern.

Herzliche Grüße

Peter Baumann  
Geschäftsführer  
24plus logistics network

Dear business friends  
Dear members of staff

The transport logistic 2009 sent out positive signals for the sector. The exhibition was also worthwhile for 24plus: customers, partners, the press and whoever was interested headed for our stand. Our main news, sea freight carrier Ecu-Line has joined us as an associated partner – as reported in the last issue – made waves.

However, LCL consignments are not produced at exhibitions, they come from manufacturing and trade. Export-import activities remain weak and logistics is suffering because of that. Nevertheless, we are taking the momentum from the exhibition into our day-to-day operations. Today customers are increasingly turning to logistics providers who make business easier. Part of it is a reasonable price, but it is much more important to offer our customers good services throughout the network and continually monitor, document and, where necessary, improve quality. Our quality puts us in a good position among our competitors.

24plus is a strong co-operation. In the world of forwarding, being a 24plus partner is attractive. That is why we are quickly able to compensate with qualified partners when one leaves, as can always happen for various reasons. Thus, in June 2009, LSL Lohmöller, a strong partner in the Münsterland region, joined us, and I would like to take this opportunity to welcome them. With a highly-modern fleet of vehicles, LSL Lohmöller greatly emphasises ecological sustainability, an important topic for the future of 24plus as well.

Sustainability also requires a long-term business model, like we at 24plus and our partners have. With it we will master the crisis.

Best wishes

Peter Baumann  
Executive Officer  
24plus logistics network

Lieferkettensicherheit: Nichts  
anbrennen lassen /  
Security of the delivery chain:  
Don't burn your fingers

3

Bankenunabhängig! Der 24plus-  
Partner August L. König aus der  
Finanzmetropole Frankfurt im Porträt/  
Independent of the bank! 24plus  
partner August L König from the  
Frankfurt financial centre in profile

4

transport logistic: Vier gute Tage /  
transport logistic: Four good days!

6

Gesucht: Wer wird Best Azubi? /  
Wanted: Who is the best trainee?

8

LSL Lohmöller: Neuer Partner im  
Münsterland ist grün  
LSL Lohmöller: New green partner  
from Münsterland

9

Neues QM-Verfahren: Monat für  
Monat Qualität /  
New QM procedures:  
Quality month after month

10

Miniatur Wunderland: Willi Betz im  
Maßstab 1:87 /  
Miniatur Wunderland:  
Willi Betz on a scale of 1:87

12

IMPRESSUM / IMPRINT

Herausgeber / Publisher:  
24plus Systemverkehre GmbH + Co. KG  
Blaue Liede 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 logistics network.

Redaktion, Projektkoordination, Grafik / Editorial Office, Project coordination, Artwork: H zwo B, Erlangen, Germany

Druck / Printing: Fahner Druck GmbH, Nürnberg, 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), istockphoto, H zwo B, Lohmöller / Cover: H zwo B (large), istockphoto, H zwo B, Lohmöller

# NICHTS ANBRENNEN LASSEN

*Logistik ist ein globales Geschäft, Güter erreichen uns aus aller Welt. Aber: Das logistische System ist empfindlich. Das wissen auch Terrorgruppen. Darum unterliegen globale Lieferketten strengen Sicherheitsrichtlinien. Um den weltweiten Handel abzusichern und so wenig wie möglich durch Bürokratie zu beeinträchtigen, wurde der „Zugelassene Wirtschaftsbeteiligte“ initiiert.*

Seit April gehört der Straubinger 24plus-Partner Wolf zu den Zugelassenen Wirtschaftsbeteiligten (englisch: AEO). Damit gilt die Spedition als besonders zuverlässig und vertrauenswürdig und erhält Sicherheits- und Handelserleichterungen. Ein AEO genießt eine beschleunigte Zollabfertigung: Bei der Einfuhr genügt es, 17 statt 29 Daten zu melden.

Nachweis für den AEO-Status ist ein Zertifikat. Es gilt europaweit und auch für die USA, nachdem sich die USA und die EU darauf geeinigt haben, die Sicherheitskriterien des

AEO und des amerikanischen Partners C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism) wechselseitig anzuerkennen. Daher ist das AEO-Zertifikat ein wichtiges Kriterium bei der Vergabe internationaler Aufträge. „Viele Kunden verlangen bei einer Ausschreibung den AEO-Status“, sagt Heinz Wolf jun., Chef der Straubinger Spedition.

## Gründliche Prüfung

Um das Zertifikat zu bekommen, musste sich die Spedition Wolf einer

gründlichen Prüfung unterziehen: Ein AEO muss seine Bonität nachweisen und ein funktionierendes Buchhaltungs- und Logistiksystem dokumentieren. Außerdem darf es in der Vergangenheit keine Unregelmäßigkeiten bei Zoll- und Rechtsvorschriften gegeben haben.

Überdies muss er – und hier wird es schwieriger – zahlreiche Sicherheitsstandards erfüllen, von der Videoüberwachung bis zur Umzäunung des Geländes. Mit dem einmaligen Nachweis dieser Voraussetzungen ist es nicht getan: „Wir

werden regelmäßig vom Zoll überprüft“, erklärt Wolf, der seinen Kollegen bei 24plus gerne weiterhilft, wenn auch sie den begehrten AEO-Status erlangen wollen.

24plus selbst tut einiges dafür, dass das Netz sicher wird. So hat 24plus den IT-Dienstleister Euro-Log AG beauftragt, ein kooperationsweites System zur Compliance-Prüfung zu schaffen. Alle 24plus-internen Sendungen, auf Wunsch auch die übrigen Sendungen jedes Partners, werden darin gesetzeskonform geprüft. ■

**Euro-Log prüft Compliance** Alle Sendungen, die über das 24plus-Netz laufen, müssen einer Compliance-Prüfung unterzogen werden. Die Euro-Log AG überprüft die Sendungsdaten und gleicht Absender und Empfänger mit einer Blacklist ab. Darauf sind Terroristen und Terror-Organisationen verzeichnet. Ist etwas verdächtig, warnt die Euro-Log den 24plus-Partner per E-Mail und zukünftig mit dem Überwachungstool „Operative Steuerung“.

## Euro-Log examines compliance

All consignments that pass through the 24plus network have to be subjected to a compliance examination. Euro-Log AG examines the consignment data and verifies sender and recipient against a blacklist of terrorists and terror organisations. If anything is suspicious, Euro-Log warns the 24plus partner by e-mail and, in future, using the monitoring tool “operative controlling”.

Logistics is a global business, goods reach us from all over the world. But: the logistics system is vulnerable. Terror groups know that too. That is why there are strict security guidelines for global supply chains. The Authorised Economic Operator (AEO) was created in order to secure world trade and to hamper it as little as possible with bureaucracy.

Since April, Wolf, the 24plus partner in Straubing, has been one of them. So the forwarder is regarded as particularly reliable and trustworthy and benefits from eased security and trade regulations. An AEO enjoys faster customs clearance: on import they only have to present 17 instead of 29 details.

The AEO status is certified. The certificate is valid all over Europe and the USA, as the USA and Europe have agreed to mutually recognise the security criteria of the AEO and

its US counterpart C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism). The AEO certificate is therefore an important criteria when placing international orders.

“Many customers make AEO status a requirement for tenders”, says Heinz Wolf junior, head of the forwarding agency in Straubing.



To receive the certificate, Wolf was subjected to a thorough examination: an AEO has to prove their creditworthiness and document a functioning accounting and logistics system. In addition, there should not have been any irregularities with customs

or legal regulations in the past. Then they have to – and this is where it gets more difficult – fulfil numerous security standards, from video surveillance to perimeter fences. Fulfilling these requirements once is not enough: “The customs regularly check up on us”, explains Mr Wolf, who is happy to help his 24plus colleagues who also want to achieve the coveted AEO status. 24plus itself contributes considerably to the security of the network. 24plus has instructed the IT service provider Euro-Log AG to create a compliance examination for the entire network. All consignments within 24plus and, if required, each partner’s other consignments are examined in accordance with legal requirements. ■

**AEO** Ein „Authorised Economic Operator“ (deutsch: Zugelassener Wirtschaftsbeteiligter) gilt als besonders sicher und risikoarm. Dafür werden ihm spezielle Vergünstigungen bei der Zollabfertigung gewährt. Das europaweit anerkannte Zertifikat erteilen die nationalen Zollbehörden.

**AEO** An Authorised Economic Operator is regarded as being particularly reliable and low-risk. Therefore he is granted special privileges during customs clearance. The certificate is issued by the national customs authorities and recognised all over Europe.

# BANKENUNABHÄNGIG

„Etwas wie Anfang 2009 habe ich noch nie erlebt. Wenn wir früher von einem Kunden täglich acht Paletten erhalten haben, waren es plötzlich nur noch zwei Kartons“, sagt Werner Dietz, Prokurist der August L. König GmbH und am 1. August 2009 seit 40 Jahren im Geschäft. Sein Chef, Michael G. König, ergänzt: „Wir haben ständig neue Entscheidungen getroffen, damit es wirtschaftlich weitergeht.“

„Eingebrockt haben uns die Finanzkrise die Herren in den Türmen“, fährt König fort und zeigt aus dem Fenster auf die Bankentürme der Finanzmetropole Frankfurt. „Die Banken sind jetzt unter den staatlichen Rettungsschirm geflüchtet. Aber wir dürfen dem Staat mehr Maut zahlen.“

Trotzdem wirken König und Dietz entspannt – und auch die Mitarbeiter arbeiten konzentriert und ohne Hektik. Die Firma ist gesund und bankenunabhängig, die Lage hat sich stabilisiert, die Maßnahmen haben gegriffen. Der Fuhrpark der Frankfurter war immer schon überwiegend auf Transportunternehmen ausgelagert, die Halle und das Hochregallager laufen weiter mit allen Mitarbeitern, im Büro wurden vier Stellen eingespart, durch natürliche Fluktuation, ohne schmerzhaft Einschnitte.

Dabei ist der Frankfurter 24plus-Partner für Kunden tätig, die massiv von der Wirtschaftskrise betroffen sind. Im Frankfurter Umland arbeiten viele Automobilzulieferer, eine Krisenbranche. Die Spedition König ist

auch für Luftfrachtpeditionen tätig, übernimmt Sendungen ab Frankfurt und stellt sie über das 24plus-Netz in Deutschland und im angrenzenden Ausland zu. Luftfracht aber liegt am Boden. Lamentieren will König nicht, selbst in der Krise konnte er Neukunden gewinnen. Zum Beispiel einen Online-Anbieter für weiße Ware und Unterhaltungselektronik. Diese Produkte sind zum einen diebstahlgefährdet, zum anderen werden sie hauptsächlich per Nachnahme an Privathaushalte zugestellt.

## 24plus Cashservice kommt an

„Wir sind offensiv in die Vermarktung des 24plus-Nachnahmeproduktes Cashservice eingestiegen“, erklärt Dietz. „Der Kunde war früher bei einem anderen Logistiker und freut sich jetzt darüber, wie schnell bei uns alles läuft.“ Kein Schwund, dafür alle zehn Tage eine Abrechnung und zwei Tage später ist das Geld auf dem Konto des Kunden.

Online-Shops erwarten von ihrem Logistiker zudem völlige Transparenz. Damit kann die Spedition ebenfalls glänzen. Ein Dispositionstool von Active Logistics etwa, das seit einem Jahr im Einsatz ist, zeigt in Echtzeit an, welche Aufträge der Fahrer im Nahverkehrsfahrzeug bereits erledigt hat und welche Stationen noch anstehen. Anders als weniger moderne Speditionssysteme spricht das Tool mit dem Disponenten Klartext. Keine Codierungen, keine verwirrenden Zahlenkolonnen, sondern übersichtliche Listen: Der Fahrer war

**Paletten als Basis des Spediteurssofas: Michael G. König zeigt sich versiert in Designfragen.**

*Pallets are the base for the forwarder's sofa: Michael G König seems to be an expert on design.*



**Michael G. König: „Die in den Türmen haben die Finanzkrise eingebrockt und flüchten unter den Rettungsschirm. Wir zahlen mehr Maut!“**

Michael G. König: “The bankers in the skyscrapers have got us into the crisis, and are now lining up to be bailed out. We have to pay more tolls!”

bereits beim Kunden in Offenbach, hat dort eine reine Quittung erhalten und fährt jetzt weiter nach Dreieich, wo er einen Abholauftrag hat. Der war zusätzlich während der Tour hinzugekommen, ist aber schon vom Fahrer quittiert und angenommen.

„Das System bietet Übersicht pur für den Disponenten wie den Fahrer, gerade bei Abholern. Damit verbessern wir die Qualität ohne weitere Kosten“, sagt Dietz. „Bei den Qualitätskosten müssen wir in der derzeitigen Situation gut aufpassen.“ Mehr Qualität ohne Mehrkosten ermöglicht auch das Bedienungs-menü des Handscanners der Fahrer. Das ist eigens so programmiert, dass Terminzustellungen – 24plus Speedtime – unübersehbar in Signalrot angezeigt werden. Wird die Zustellzeit überschritten, erhalten Fahrer und Disposition umgehend Meldung.

## Abholen bei Sotheby's

Ein Erfolgsrezept für König ist, auch in der Krise investitionsfähig zu bleiben, in der IT und im Fuhrpark. So ist in der City-Logistik ein Fahrzeug unterwegs, das der freiwilligen Schadstoffnorm EEV entspricht. Ein weiterer Erfolgsfaktor: das Konzept

der Speditionsanlage mit strikter Trennung von Umschlag und Lager und die hervorragende Lage. Die Wegbeschreibung: A5, Ausfahrt F-Westhafen, erstes Haus links.

Zuletzt liegt der Erfolg darin, nur das zu tun, was man kann. So erhielt Uwe Reichrath, Verkäufer bei König, im März 2009 eine Anfrage: Zwei unverpackte Kunstwerke sollten bei Sotheby's in London abgeholt werden. Kurze Rückfrage beim Auktionshaus: Abholung nur durch einen avisierten, namentlich benannten Boten mit Lizenz, die Londoner Innenstadt zu befahren. Also erhielt der Kunde eine Absage und den Rat, sich an einen Paketdienst oder Kunstspediteur zu wenden. Die winkten ebenfalls ab, zu aufwendig. Der Kunde kam zurück, und König organisierte das Unmögliche: Abholung der Bilder durch einen Boten des 24plus-Partners KLG, Verpackung, Versand im 24plus-Netz. Der beeindruckte Kunde bedankte sich mit einem Folgeauftrag. Für die Spedition König war der Kunsttransport aber nur Stückgut – bloß mit dem besonderen Service. ■



# NOT DEPENDENT ON THE BANK

**“We have never experienced anything like at the beginning of 2009. If we used to receive eight pallets a day from a customer, then suddenly we only got two boxes”, says Werner Dietz, general manager of August L. König GmbH, who has been in the business for 40 years. His boss, Michael G König, adds: “We constantly made new decisions to keep business going.”**

“The bankers in the skyscrapers have got us into the crisis”, Mr König continues pointing out of the window at Frankfurt’s skyline. Now the banks are lining up for the state bailout. But we are supposed to carry on paying the national road toll.” Even so, Mr König and Mr Dietz seem relaxed – and the staff are working as usual, concentratedly and calmly. The company is sound and not dependent on the bank, the situation has stabilised and the measures are working. The vehicles the Frankfurt company uses have always mainly been from external carriers, the halls and the high-rack warehouses are continuing to operate will full staff, four office jobs have been economised, by natural fluctuations without any painful cuts.

And that although the 24plus partner from Frankfurt works for customers who are seriously effected

by the crisis. In the region around Frankfurt there are a lot of automotive suppliers, a sector that is suffering. The König forwarders also work for airfreight carriers, they take on consignments from Frankfurt and deliver them via the German 24plus network to neighbouring European countries. Airfreight has however been grounded. König still does not want to complain, even in the crisis he has been able to win new customers. For example, an online supplier of white goods and consumer electronics. These products are, on the one hand, vulnerable to theft, on the other they are mainly delivered COD to private households.

### 24plus Cash Service is going down well

“We began by actively marketing the 24plus COD product – Cash Service”, Mr Dietz explains. “The customer used to be with a different logistician and is now happy about how fast everything is with us.” No losses, billing every ten days and the money is in the customer’s account two days later.

Online shops also expect complete transparency from their logistician. That is something else the forwarder is good at. A scheduling tool from



**Prokurist Werner Dietz: „Einen Einbruch wie Anfang 2009 habe ich in 40 Jahren nicht erlebt.“**

**General Manager Werner Dietz: “In 40 years, I have never seen a slump like at the beginning of 2009.”**



**Die vier Hubzüge, zwei ins Zentralhub und zwei ins Regionalhub Süddeutschland, ersetzen heute unwirtschaftlich gewordene Direktverkehre.**

**The four hub links, two into the central hub and two to the regional hub in southern Germany, now replace the uneconomical direct links.**

Active Logistics that has been used for the last year shows, in real time, which deliveries the driver on local routes has already made and which have still to come. In contrast to less modern forwarding systems, the tool informs the scheduler in plain-text. No codes, no confusing columns of numbers, but clear lists: the driver has already been to the customer in Offenbach, received a clear receipt there and is now on his way to Dreieich for a collection. That had been added during the tour, but has already been registered and accepted by the driver.

“The system offers clarity for the scheduler and the driver, particularly for collections. Thus we are improving quality without any further costs”, Mr Dietz says. “In the present situation we have to be careful with the cost of quality.” More quality without additional costs is also possible with the operating menu on the driver’s hand-scanner. That has been especially programmed so that deliveries with a deadline – 24plus Speedtime – are conspicuously displayed in red. If the deadline is missed, driver and scheduler are informed immediately.

### Collection from Sotheby’s

One of König’s success stories is remaining able to invest in IT and vehicles, despite the crisis. Thus, one vehicle on the road in City Logistics, corresponds to the voluntary emissions standard EEV. Another factor for success: the strict separation of

handling and storage in the forwarding complex, as well as its excellent location. How to find them: Motorway A5, exit F-Westhafen, first house on the left.



**Die Kunst der Logistik.**

**The art of logistics.**

In the end, success lies in sticking to what you are able to do. That means when Uwe Reichrath, salesman for König, received an enquiry in March 2009 for two, not packed works of art to be picked up from Sotheby’s in London – after a quick query at the auctioneer’s: collection only by a notified, named courier with permit to drive in the centre of London – the customer received a refusal and was advised to turn to a parcel service or art courier. They also refused: too complicated. The customer came back to König who organised the impossible: collection of the paintings by a courier from the 24plus partner KGL, packing, transport in the 24plus network. The customer was impressed and placed another order. For the König forwarders, carrying art was still only LCL – just with a special service.



**Did you know?**

Frankfurt is

Bankfurt – or Mainhattan, named after the river Main. The reason: Frankfurt is a centre for banking and the only German city with a skyline. Logistically speaking, Frankfurt is a consumer city. The surrounding area is, however, highly industrialised with numerous automotive suppliers. And Frankfurt is an important logistics centre: with the by far the biggest airport in Germany, important motorway junctions, the main station as the most important rail terminal in Germany and the Main as a first-rate inland waterway.

# VIER GUTE TAGE

*Flächenrekord, Ausstellerrekord, erneut mehr als 47.500 Fachbesucher. Also genauso viele wie im Boomjahr 2007 – nur eben in sehr viel schwierigeren Zeiten: Die transport logistic 2009 als Leitmesse der globalen Transport- und Logistikbranche hat viele Erwartungen übertroffen. Auch die von 24plus. Der Stand in Halle A5 war ein hoch frequentierter Treffpunkt und Nachrichtenbörse für Kunden und Partner aus dem ganzen europäischen Raum. Wichtiger noch: Die Gespräche drehten sich weniger um die Krise als vielmehr um neue Konzepte in der Stückgutlogistik und Ideen für eine bessere Zusammenarbeit.*



Tagesgespräch auf der Messe war die Nachricht von der Partnerschaft zwischen 24plus und dem Seefracht-Carrier Ecu-Line. Diese Meldung schaffte es nicht nur auf den Titel der Daily News, die tägliche Messeausgabe der DVZ. Auch in ihrer regulären Ausgabe spendierte die DVZ-Redaktion dieser Nachricht den heißbegehrten Platz auf der prominenten Titelseite. Um die Vorteile der Vernetzung zwischen Ecu-Line drehten sich auch die Pressegespräche am Stand von 24plus, dem Vertreter vieler namhafter Logistikfachmedien aus ganz Europa einen Besuch abstatteten. Die Nachricht, dass 24plus im Jahr 2008 mit einem Netzwerkumsatz von 454,7 Millionen Euro einen neuen Rekord

aufgestellt hatte, fand ebenfalls viele Abnehmer in den Medien.

Nicht nur die Presse erfuhr bei 24plus viel Neues, auch die Partner und ihre Kunden nutzten den Stand als Nachrichtenbörse. Sehr gut angenommen wurden die Ländertage, bei denen sich die Partner Lagermax (Österreich, Osteuropa und neu auch Spanien), KLG (Niederlande, Großbritannien und Irland), Leman (Dänemark und Skandinavien) sowie Econ (Russland und GUS) präsentierten. Kein Wunder, dass immer mehr Gespräche auf Englisch geführt wurden: 32 Prozent der Fachbesucher kamen aus dem Ausland.

Fazit: Die transport logistic wird immer internationaler – genau wie 24plus! ■



**Die Lounge im 60er-Jahre-Retro-Style: Treffpunkt für Kunden und Kollegen.**  
The lounge in 1960s retro-style: meeting point for customers and colleagues.

# FOUR GOOD DAYS

**Record area, record number of exhibitors, once again more than 47,500 specialist visitors. That means just as many as in boom year 2007 – only in much more difficult times: the transport logistic 2009 as the leading exhibition for the global transport and logistics sector, has exceeded many expectations. Those of 24plus too. The booth in hall A5 was a well-frequented meeting point and news forum for customers and partners from all over Europe. More importantly: the discussions revolved not so much around the crisis, but new concepts in LCL logistics and ideas for better co-operation.**

The news of the partnership between 24plus and the sea-freight carrier Ecu-Line was the hot topic at the exhibition. This news not only hit the front page of the Daily News, the exhibition issue of the DVZ, the most important German specialist newspaper for logistics. The DVZ editors even reserved some space on the front page in their normal issue for this news. The representatives of many of the reputable specialist logistics media in Europe were also

interested in the advantages of the links with Ecu-Line when they visited the 24plus stand. The media also welcomed the news that 24plus had a record network turnover of 454.7 million euros in 2008.

Not only the press came to 24plus for the news, but partners and customers as well. The country specials were very well-received. There, the partners Lagermax (Austria, Eastern Europe and now Spain as well), KGL (Netherlands, Great Britain and Ire-



**Was gibt's Neues? Die 24plus-Partner Friedhelm Kleine, Spedition Kleine, und Stefan Polster, Logwin Burgstädt, tauschen sich aus.**

What's new? The 24plus partners Friedhelm Kleine, Spedition Kleine, and Stefan Polster, Logwin Burgstädt, in conversation.

land), Leman (Denmark and Scandinavia) as well as Econ (Russia and CIS) presented themselves. No wonder that more and more discussions were held in English. 32 per cent of the specialist visitors were from abroad. In conclusion: The transport logistic is becoming increasingly international – just like 24plus! ■



**Polyglott: QM-Leiter Ludger Rumker.**  
Polyglot: quality manager Rumker.



**„Wir hatten sehr regen Betrieb mit qualifizierten Gesprächen. Man merkt von der Krise wirklich nichts, außer wenn jemand darüber redet. Die transport logistic bietet eine gute Plattform, um Kontakte zu pflegen und auszubauen. Sie ist die Leitmesse, hier muss man sein.“**

**“We have been very busy and had interesting discussions. There is no sign of the crisis, unless someone mentions it. The transport logistic provides a good platform for keeping in touch and making new contacts. This is the leading exhibition, you just have to be here.”**

**Statement from 24plus managing director, Peter Baumann, published in the closing report from the exhibition authority.**

**Statement von 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann, veröffentlicht im Abschlussbericht der Messgesellschaft.**



**Welcher Ländertag war am 14. Mai?**

**Nur eine Antwort ist richtig!**

- Lagermax (Österreich, Osteuropa und neu auch Spanien)
- KLG (Niederlande, Großbritannien und Irland)
- Lemman (Dänemark und Skandinavien)
- Econ (Russland und GUS)

**Which country special was on 14 May?**

**There is only one correct answer!**

- Lagermax (Austria, Eastern Europe and now Spain too)
- KLG (Netherlands, Great Britain and Ireland)
- Lemman (Denmark and Scandinavia)
- Econ (Russia and CIS)



## WER WIRD BEST AZUBI?

Das Wochenmagazin VerkehrsRundschau geht im Herbst mit dem Wissenstest „Best Azubi 2009“ in eine neue Runde und sucht deutschlandweit wieder die besten angehenden Speditions- und Logistikkaufleute. Schon in der Vergangenheit machten viele Azubis der 24plus-Partner mit. Auch steuerte Peter Baumann für den Wettbewerb knifflige Fragen aus der Stückgutpraxis bei. Beim letztjährigen Wettbewerb wetteiferten knapp 1.600 Best Azubis um 10.000 Euro Preisgeld. Dieses Jahr soll es noch viel mehr Teilnehmer geben – auch dank der Beteiligung aus den Häusern, die im Stückgut unter unserer 24plus-Flagge segeln.

Alles über den Wettbewerb steht in Kürze auf [www.best-azubi.de](http://www.best-azubi.de). Außerdem wird die Systemzentrale an den Start der neuen Runde per E-Mail, Rundschreiben und Plakatausgang erinnern.

### Agentur stockt Preisgeld auf

„Der Wettbewerb ist eine tolle Sache, mit der jeder Azubi auf seine Qualifikation aufmerksam machen und Marketing für sich selbst, seinen Arbeitgeber und die Kooperation 24plus betreiben kann“, erklärt Hans Pöllmann, Chef von H zwo B, der langjährigen Kommunikationsagentur von 24plus. Deshalb stockt Pöllmann das Preisgeld auf.

Für jeden Azubi aus dem 24plus-Verband, der es unter die ersten 100 Teilnehmer schafft, gibt es einen Amazon-Gutschein über 25 Euro. Jeder 24plus-Azubi in der Top-Ten bekommt einen Gutschein über 100 Euro.

Erklimmen 24plus-Azubis gar das Siebertreppchen der besten drei Teilnehmer, dürfen sie sich jeweils über einen Gutschein über 250 Euro freuen. ■

## WHO IS THE BEST TRAINEE?

In autumn, the German weekly news report VerkehrsRundschau is launching a new round of the quiz “Best Trainee 2009” to find once again the best forwarding and logistics trainees in Germany. In the past, numerous trainees from 24plus partners have already taken part. Peter Baumann has also contributed some tricky questions from the LCL sector. In last year’s competition, just under 1,600 of the best trainees competed for 10,000 euros prize money. This year many more are to take part – not only thanks to the participation of those enterprises under the 24plus flag in the LCL sector.

Details of the competition soon under [www.best-azubi.de](http://www.best-azubi.de). Head office is also sending a reminder about the start by e-mail and with posters.

### Agency adds to prize money

“The competition is great for trainees to draw attention to their qualifications and market themselves, their employees and the 24plus co-operation”, explains Hans Pöllmann, head of H zwo B, the long-serving publicity agency for 24plus. That is why Mr Pöllmann has added to the prize money.

Every trainee from the 24plus network who manages to be among the best 100 participants will receive an Amazon voucher for 25 euros.

There is also a 100-euro voucher for every 24plus trainee in the top ten, and if any 24plus trainees reach the first three, they can look forward to receiving a voucher for even 250 euros. ■

## +++ TICKER +++

**Gold für Rolf Dischinger** Rolf Dischinger, Chef der Spedition Dischinger in Hartheim, wurde vom Bundesverband Güterkraftverkehr Logistik und Entsorgung (BGL) die Ehrennadel in Gold verliehen. Damit würdigte der BGL Dischingers langjähriges Engagement für das Transportgewerbe: Er ist seit vielen Jahren Vorsitzender des Verbands des Verkehrsgewerbes Südbaden und in mehreren Ausschüssen und Arbeitskreisen des BGL aktiv. Wir schicken herzliche Grüße nach Hartheim und Gebersbach-Döbeln, die beiden Dischinger-Häuser bei 24plus!



**Gold for Rolf Dischinger** Rolf Dischinger, head of Spedition Dischinger in Hartheim, was awarded the gold badge of honour by the BGL (German association for road haulage logistics and disposal). BGL thus honoured Mr Dischinger’s long-standing commitment to the transport business: he has been chairman of the haulage trade association in South Baden for many years and is active in numerous committees and study groups in the BGL. We send our best wishes to Hartheim and Gebersbach-Döbeln, the two Dischinger branches in 24plus!

**Logwin und 24plus** bilden eine funktionierende Partnerschaft. Dafür gibt es sogar einen wissenschaftlichen Beleg. Erbracht hat ihn Sabrina Müller. Sie studiert an der Dualen Hochschule in Lörrach Logistik und untersuchte in einer Arbeit die Stückgut-Prozesse beim Nürnberger 24plus-Partner Logwin. Ergebnis: Nur noch Kleinigkeiten sind zu verbessern. Was? Das steht in der Arbeit. Etwa, dass jeder Fahrer jedes Depots im Hubverkehr unter einer festen Handynummer erreichbar ist.

**Logwin and 24plus** have a functioning partnership. Sabrina Müller even has scientific proof. She is studying logistics at the Co-operative University in Lörrach and has, in a paper, examined the LCL processes of the Nuremberg 24plus partner. Result: very little can be improved. What? That is in the paper. For example, that every driver from every depot in the hub network can be contacted under a fixed mobile number.

**Kritischer Blick** Steffen Renner nimmt als Auditor regelmäßig die 24plus-Depots unter die Lupe. Seit einem Jahr hat der Verkehrsfachwirt weitere Prüfungsaufgaben und fühlt als Mitglied des IHK-Prüfungsausschusses in Kassel Speditionskaufleuten bei der mündlichen Abschlussprüfung auf den Zahn. Renner: „In den Konzernen erledigen Azubis oft Verwaltungskram, faxen etwa Ablieferbelege. Bei den 24plus-Betrieben erledigt das ein Online-Belegarchiv. Deshalb sind 24plus-Azubis oft weiter als anderswo.“

**Critical glance** As an auditor, Steffen Renner examines the 24plus depots closely. For a year now the specialist has had other examinations to take care of and, as a member of the Kassel Chamber of Commerce examination board, has been grilling forwarding specialists in their final exam. Mr Renner: “In the big companies the trainees often deal with paperwork, like faxing delivery receipts. In 24plus companies there is an online archive for that. So 24plus trainees are often better than others.”





# DER NEUE PARTNER IM MÜNSTERLAND IST GRÜN NEW PARTNER FROM MÜNSTERLAND THINKS GREEN

„Das Thema Green Logistics wird überwiegend von den Logistikkonzernen besetzt. Aber auch wir Mittelständler haben umweltgerechte Lösungen parat.“ Benedikt Lohmöller, Geschäftsführer der LSL Lohmöller Spedition + Logistik GmbH aus Rheine, lässt den Worten Taten folgen. Sein Fuhrpark mit 80 Einheiten ist markenrein Mercedes-Benz und entspricht ausnahmslos den Euro-Normen 4 und 5. Das kommt bei umweltbewussten Kunden gut an.

LSL Lohmöller ist erst seit Mai 2009 24plus-Partner im Münsterland. Die Firma ist Teil der Lohmöller-Gruppe, einem 140 Mitarbeiter starken Familienunternehmen mit umfangreichen Erfahrungen im nationalen wie internationalen Stückgutgeschäft.

Mit LSL Lohmöller kehrt das Münsterland wieder zu einem mittelständischen Partner zurück. Vorher wurde das Gebiet durch Fiege in Greven betreut. Fiege war Anfang 2008 zu 24plus gestoßen, hat sich aber zwischenzeitlich von seinen Stückgutaktivitäten getrennt. „Wir haben das Münsterland mit unserem neuen Partner LSL Lohmöller ohne Vakanz qualifiziert besetzen können“, betont 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann. „Dass wir so rasch

fündig wurden, liegt sicher auch an der starken Marktposition von 24plus.“ LSL Lohmöller verbindet mit der Mitgliedschaft bei 24plus ebenfalls ambitionierte Ziele: „Wir sind heute schon ein starker Stückgutspediteur. Durch die Mitgliedschaft bei 24plus werden wir dieses Segment weiter ausbauen“, erklärt Benedikt Lohmöller. Wachsen will LSL Lohmöller vor allem durch 24plus-Mehrwertdienste und die Europaverkehre. ■



„The topic of green logistics is mainly discussed by big logistics companies. But even we mid-sized companies have environmentally friendly solutions on offer.“ Benedikt Lohmöller, managing director of the LSL Lohmöller Spedition + Logistik GmbH from Rheine puts his money where his mouth is. His fleet of 80 units is purely Mercedes-Benz and fulfils the Euro standards 4 and 5 without exception. Environmentally aware customers like that.

LSL Lohmöller has only been 24plus partner in Münsterland since May 2009. The company is part of the Lohmöller group, a family business with 140 employees and extensive experience in the national and international LCL business.

LSL Lohmöller is bringing Münsterland back to a mid-sized partner. The area had previously been served by Fiege in Greven. Fiege joined 24plus at the beginning of 2008, but has since ceased its LCL activities. „We have been able to occupy Münsterland with our new qualified partner LSL Lohmöller without leaving a gap“, 24plus managing director, Peter Baumann stresses. „That we found someone so quickly is certainly because of the strong market position of 24plus.“ LSL Lohmöller also has ambitious aims for the partnership with 24plus: „Today we are already a strong LCL forwarder. As a 24plus member we will expand this segment further“, Benedikt Lohmöller explains. LSL Lohmöller particularly wants to grow through the 24plus added-value services and the European routes. ■

## ZURÜCK ZU SCHRÖDER

In Ostwestfalen kehrt 24plus wieder zur alten und bewährten Gebietsregelung zurück. Alleiniger Partner in der Region ist wieder die Schröder Spedition aus Porta Westfalica. Der zweite Partner, die Stockmeier Chemie GmbH & Co. KG aus Bielefeld, schied am 30. April 2009 als Systempartner von 24plus logistics network aus.

Stockmeier war erst im Oktober 2008 24plus-Partner geworden. Dies erfolgte unter der Bedingung, dass das Chemieunternehmen bis zum 30. April 2009 seine Logistikaktivitäten in ein eigenes, rechtlich selbstständiges Unternehmen einbringt, das im Markt als Speditionsunternehmen auftritt. Diese Vertragsbedingung wurde jedoch nicht erfüllt. Daher waren der Vertrag und die

Mitgliedschaft bei 24plus mit Wirkung zum 1. Mai 2009 ausgelaufen.

Peter Baumann, 24plus-Geschäftsführer, bedauert dies, zeigt sich aber konsequent: „Es war ein innovatives Vorhaben, einen Verlager durch eine Mitgliedschaft in unserem Netzwerk dabei zu unterstützen, ein Speditionsunternehmen zu gründen. Das Experiment ist leider gescheitert, trotz vieler positiver Ansätze, darunter der beabsichtigte Know-how-Transfer zwischen Industrie und Logistik. Es war und ist für uns aber indiskutabel, einem Partner ohne Spediteurverpflichtungen Zugang zu Preis und Leistung unseres Netzwerks zu geben.“ Für Kunden und Partner hat das Ausscheiden des Systempartners keine Auswirkungen: Schröder ist in Ostwestfalen bestens präsent. ■

## BACK TO SCHRÖDER

24plus returns to tried and tested area management in East Westphalia. Schröder Spedition from Porta Westfalica is the exclusive partner in the region. The other partner, Stockmeier Chemie GmbH & Co KG from Bielefeld, left the 24plus logistics network on 30 April 2009.

### Experiment failed

Stockmeier had only become a 24plus partner in October 2008. This happened under condition that, by 30 April 2009, the chemicals company formed its own legally independent company, with market operation as a forwarder for its logistics activities. This contract condition was however not fulfilled.

Thus the contract and the membership in 24plus are void as of 1 May 2009.

Peter Baumann, 24plus managing director, regrets this but remains firm: „It was an innovative project, to support a carrier as a member of our network in founding a forwarding agency. The experiment has unfortunately failed, despite many positive signs, including the intended transfer of know-how between industry and logistics. It was, and is, out of the question for us to give a partner who has no forwarding responsibilities access to the prices and services of our network.“

The departure of the system partner has no consequences for customers or partners. Schröder is well-represented in East Westphalia. ■

# MONAT FÜR MONAT QUALITÄT

*Jedes Jahr werden alle Inlandspartner von 24plus intern auditiert. Aber auch das Qualitätsmanagement selbst wird durch Neuerungen immer besser: Mit neuen Verfahren kann 24plus noch schneller auf Abweichungen reagieren.*

In der Vergangenheit waren die internen Qualitätsaudits von 24plus auf zwei Tage angelegt. Zwei Tage, in denen die Auditoren die Depots auf Herz und Nieren prüften. Hier eine Kontrolle, ob die Qualitätshandbücher aktuell sind, dort eine Stichprobe nach Ablieferbelegen. Bei knapp 50 Inlandspartnern und einem weiteren Tag zur Vor- und Nachbereitung summierte sich der Aufwand allein für die Systemzentrale auf 150 Mantage im Jahr. Aber auch die Partner waren gefordert. Sie mussten sich ebenfalls aufs Audit vorbereiten und die Auditoren bei ihrem Besuch vor Ort unterstützen.

„Wir haben deshalb nach einer Lösung gesucht, um die Audits zu beschleunigen und den Aufwand zu verringern“, berichtet Ludger Rumker, Leiter QM bei 24plus. „Außerdem wollten wir schneller reagieren können.“ Die Lösung: ein Auditverfahren, das monatliche Statistikdaten mit ins Kalkül zieht.

Eine Grundlage des neuen Bewertungsverfahrens ist das im Jahr 2006 eingeführte Management-Informationssystem (MIS). Das mit dem IT-Dienstleister Euro-Log entwickelte und von diesem betriebene System nutzt die Tracking-Daten von Einzelsendungen als Rohstoff.

Darauf setzen vielfältige Filter auf. Das Auskunftssystem spuckt Mengen- und Schadenstatistiken aus und liefert Zustell- und Laufzeitstatistiken auf Kunden- und Partnerbasis. Zusätzlich gibt es Prüffilter, ob der Partner seine Zustellquittungen ordentlich im Online-Belegarchiv hinterlegt. Eine weitere Basis für das QM-System sind Daten aus dem Betrieb des Zentralhubs und der beiden Regionalhubs Nord- und Süddeutschland. Dabei werden Verspätungen bei der Datenübermittlung ans Hub gezählt, die Einlieferung von Sendungen ohne korrekten Datensatz, verspätete Hub-Lkw oder nicht rechtzeitig übermittelte Entladeberichte.

## Der Kandidat hat 1.000 Punkte

Diese Daten lagen bereits in der Vergangenheit vor und wurden in Form von zwei Berichten ausgewertet. Wer Kennzahlen verfehlte, musste Strafgeld bezahlen. Das neue QM-Verfahren geht über diese Auswertung hinaus. Jetzt fließen alle Fehler in ein statistisches Bewertungssystem ein, für jeden Schnitzer gibt es Punktabzüge.

In der monatlichen Auswertung kann jeder Partner maximal 1.000 Punkte erreichen. Von 900 bis 1.000 Punkten bewegt sich der Partner im grünen Bereich. Unterschreitet er die 900 Punkte, springt die Qualitätsampel des Partners auf Gelb, unter 750 Punkten leuchtet die rote Laterne. 24plus-Auditor Steffen Renner: „Natürlich lassen wir dabei die Kirche im Dorf. Neue Partner oder Depots, die gerade in einer EDV-Umstellung sind, erhalten Unterstützung durch die Geschäftsstelle.“

Aber unabhängig davon, ob ein Partner neu ist, sich gerade in eine neue Software einarbeitet oder ob alles seinen normalen Gang geht: Die Verfehlung der Qualitätsziele hat immer schwerwiegende Folgen: Leuchtet die Ampel eines Partners zwei Monate gelb, muss er bei der Systemzentrale seine Leistungsdefizite begründen und einen Maßnahmenkatalog zur Verbesserung einreichen. Fällt ein Partner in den roten Bereich, zieht dies ein sofortiges Vor-Ort-Audit nach sich: Rumker oder Renner rücken aus.

## Sanfter Druck

Außerdem drohen wie in der Vergangenheit bei der Unterschreitung von Qualitätskennzahlen Strafzahlungen. „Eine größere Wirkung hat aber, dass wir das Qualitätsranking monatlich im Intranet veröffentlichen“, erklärt 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann. „Dadurch



**Wer zu spät kommt, bekommt Strafpunkte.**

Penalty points for latecomers. (Bild: H zwo B)

**Rechenbeispiel** 24plus sagt beim Produkt Standard eine Zustellquote von 95 Prozent am nächsten Arbeitstag (E+1) zu. Erreicht ein Partner diese Quote, erhält er die volle Punktzahl. Bei einer Quote von zwischen 95 und 93 Prozent gibt es Abzüge von fünf Punkten je Prozentpunkt, aber gerechnet von 100 Prozent: 94 Prozent E+1 heißt 30 Punkte Abzug, 93 Prozent lassen das Punktekonto um 35 schrumpfen. Unter 93 Prozent werden je Prozentpunkt gleich zehn Punkte abgezogen. Dann leuchtet rasch die gelbe Lampe. Ähnliche Rechenfaktoren gibt es für alle weiteren wichtigen Leistungsbereiche.

steigern wir den Qualitätsdruck im System: sanft, aber immens.“

Durch das monatliche Berichtswesen wird die Arbeit der Auditoren einfacher. Kennzahlen, die bereits in der Monatsstatistik erfasst sind, müssen während eines Audits vor Ort nur noch stichprobenartig geprüft werden. Steffen Renner: „Wir verlassen uns nicht blind auf die Statistik.“ Dennoch verkürzt sich das Vor-Ort-Audit von zwei Tagen auf einen, was auch für die Partner einen geringeren Aufwand bedeutet. Zeit sparen alle Beteiligten außerdem in der Vor- und Nachbereitung des Audits – und Zeit ist Geld.

Der größte Vorteil des neuen Verfahrens liegt jedoch darin, dass die Leistung der Partner anhand wichtiger Qualitätskennzahlen permanent gemessen und überwacht wird. Abweichungen werden sofort erkennbar, Partner und die Systemzentrale können rasch Gegenmaßnahmen ergreifen. „Das neue QM-Verfahren verbessert die Netzwerkqualität und ist unsere Antwort auf die Anforderungen der Kunden“, betont Rumker. Weil diese auch in Zukunft steigen, sollen bald weitere Kriterien, etwa aus der Beschaffungslogistik, mit in die monatliche Qualitätsbewertung einfließen. ■



Viele Qualitätskennziffern wie Zustellstatistiken und die Dokumentation der Zustellbelege liefert bereits das Management-Informationssystem. MIS-Daten fließt nun direkt in eine monatliche Bewertung ein.

A lot of key quality data, such as delivery statistics and the documentation of the delivery receipts, is supplied by the Management Information System. MIS data is now directly incorporated into a monthly assessment.

(Bild: Doppelhammer)

## QUALITY, MONTH AFTER MONTH

**Every year, all of the national 24plus partners undergo an internal audit. But even the quality management itself is always improving thanks to innovations. With new procedures, 24plus can react even faster to discrepancies.**

In the past the internal 24plus quality audits took two days. Two days in which auditors put the depots through their paces. Here, they checked whether the quality handbook was up to date; there, made a spot check on delivery receipts. With just under 50 national partners and another day preparation and follow up, the cost added up to 150 man-days a year just for head office. But the other partners were challenged too. They also had to prepare for the audit and help the auditors during their visit on their premises.

"That is why we looked for a way to speed up the audits and reduce the cost", quality manager Ludger Rumker reports. "In addition, we wanted to react faster." The solution: an audit procedure on the basis of monthly statistics.

The Management Information System (MIS), introduced in 2006, underlies the new assessment procedure. The system, developed and operated by the IT provider Euro-Log, uses tracking data from individual consignments as raw material.

Numerous filters refine the data. The information system spits out quantity and damage statistics and provides individual delivery and run-time statistics on a customer and partner basis. In addition, there are

filters that check whether a partner has filed his delivery receipts properly in the online receipt archive.

More data for the QM system comes from the operation of the central hub and the two regional hubs in northern and southern Germany. Here, delays in data transfer at the hub, the delivery of consignments without the correct data, delayed hub trucks or unloading reports submitted late are all counted.

### The candidate has 1,000 points

This data was also available in the past and was evaluated in two reports. Anyone who failed on the key data had to pay fines. The new QM procedure goes beyond this evaluation. Now all errors are incorporated into a statistical assessment, and points are deducted for every blunder.

In the monthly analysis, each partner can achieve a maximum of 1,000 points. From 900 to 1,000 points everything is fine for the partner. If he goes below 900 points, the partner's quality signal turns amber, under 750 points there is a red signal. Quality auditor Steffen Renner: "Of course we don't overdo things. New partners or depots that are in the process of adapting their EDP receive sup-

port from the branch office." But regardless of whether a partner is new or introducing new software or it is business as usual: missing the quality targets always has severe consequences: if a partner has an amber signal for two months, he has to justify his performance deficits to head office and submit a catalogue of improvement measures. If a partner gets a red signal, an immediate audit is carried out on the premises: Rumker or Renner reacts.

### Gentle pressure

In addition, as in the past when the quality figures were not met, there is a danger of fines. "The fact that we publish a quality league in the intranet every month is even more effective", explains Peter Baumann, managing director of 24plus. "In this way we increase the pressure for quality in the system: gently, but immensely."

The monthly reporting makes the auditors' work easier. Key data that

already appears in the monthly statistics needs only to be spot checked in audits on the premises.

24plus quality auditor Steffen Renner: "We don't rely blindly on the statistics." Nevertheless, the audit on the premises only needs one day instead of two, which also means less work for the partner. Saving time for all concerned in the preparation and follow up of the audit, and time is money.

The biggest advantage of the new procedure is, however, that the performance of the partners is constantly measured and monitored using key quality data. Deviations are immediately recognised and partners and head office can react quickly. "The new QM procedure improves the network quality and is our answer to customer requirements", Mr Rumker emphasises.

As these too will increase in future, further criteria, such as from procurement logistics, are soon to be incorporated into the monthly quality assessment. ■

**Sample calculation** For the product Standard, 24plus promises to 95 per cent, delivery on the next working day (E+1). If a partner achieves this rate, he gets full points. For a rate between 95 and 93 per cent, five points are deducted for each per cent point, calculated from 100 per cent. 94 percent E+1 then has 30 points less; for 93 per cent, 35 less. Under 93 per cent, ten points are deducted for each per cent point. Then you soon have an amber signal. There are similar calculations for all other important performance factors.

# WILLI BETZ IM MASSSTAB 1:87

Das Miniatur Wunderland in Hamburg ist eine der erfolgreichsten Freizeitattraktionen Deutschlands. Über fünf Millionen Besucher bestaunen schon die größte Modelleisenbahn der Welt. Die Modellbahn-Anlage ist in über 500.000 Baustunden entstanden. Sie misst 4.000 Quadratmeter und ist so groß wie eine ordentliche Speditionsanlage.

Seit März 2009 ist das Wunderland um eine Attraktion reicher. Seit her fährt ein 15 Waggons langer kompletter Zug mit verschiedenen Willi Betz-Modellen auf der Zuganlage. Wie im Original ist Willi Betz europaweit auf der Strecke zu finden, in Skandinavien und Deutschland, Österreich und der Schweiz. Zusätzlich zeigt sich Willi Betz mit weiteren vier schön beleuchteten Standmodellen auf der Anlage.



Mit Modellen im Miniatur Wunderland erreicht Willi Betz ein Millionenpublikum.

Willi Betz is reaching an audience of millions in the Miniatur Wunderland. (Bilder: Miniatur Wunderland)

## Öffentlichkeitsarbeit mal anders

„Das Miniatur Wunderland ist für uns eine tolle Möglichkeit, Öffentlichkeitsarbeit mal anders zu machen“, betont Bernd Vaas, Geschäftsführer des 24plus-Partners Betz International und langjähriges Aufsichtsratsmitglied von 24plus. „Wir steigern unseren Bekanntheitsgrad auf eine

sympathische Weise und zeigen mit den Modellen einem Millionenpublikum, dass wir in der Realität stark auf umweltfreundliche Bahnverladung setzen.“

Ein 24plus-Modell fehlt auf der Anlage – mit gutem Grund. „Die Modellbahn orientiert sich am

Vorbild, Stückgutverkehre eignen sich wegen der knappen Zeifenster aber nur bedingt für die Bahnverladung“, weiß Bernd Vaas, der in beiden Welten zu Hause ist: als Stückgutexperte im Beruf und im Privaten als begeisterter Sammler von Modelleisenbahnen. ■



## WILLI BETZ ON A SCALE OF 1:87

The Miniatur Wunderland in Hamburg is one of the most successful tourist attractions in Germany. The biggest model railway in the world has already attracted over five million visitors. The model railway took over 500,000 hours to build, measures 4,000 square metres and is as big as a real forwarding complex.

Since March 2009, the Miniatur Wunderland has had a new attraction. Since then, a complete train with 15 wagons and various Willi Betz models has been running on the tracks. As in real life, Willi Betz is to be found on road and rail all over Europe, in Scandinavia and Germany, Austria and Switzerland. Willi Betz is also to be seen elsewhere in the complex with four, nicely lit up, stationary models.

“Miniatur Wunderland is a great opportunity for a completely different kind of publicity”, emphasises Bernd Vaas, managing director of the 24plus partner Betz International and long-standing member of the 24plus board of directors. “We are making ourselves more recognisable, in a positive way and with the models showing an audience of millions, that we really do promote environmentally friendly rail cargo.”

There is no 24plus model in the complex – for a good reason. “The model railway reflects reality, and LCL cargo is rarely suitable for rail cargo because of the limited time slot”; according to Bernd Vaas who is at home in both worlds: as an LCL professional and as an enthusiastic collector of model trains. ■

