

24plus PUNKTE

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

4



Auf der Sonnenseite

BKV lebt Unternehmensleitlinien

Always on the sunny side

BKV lives by company guidelines

7

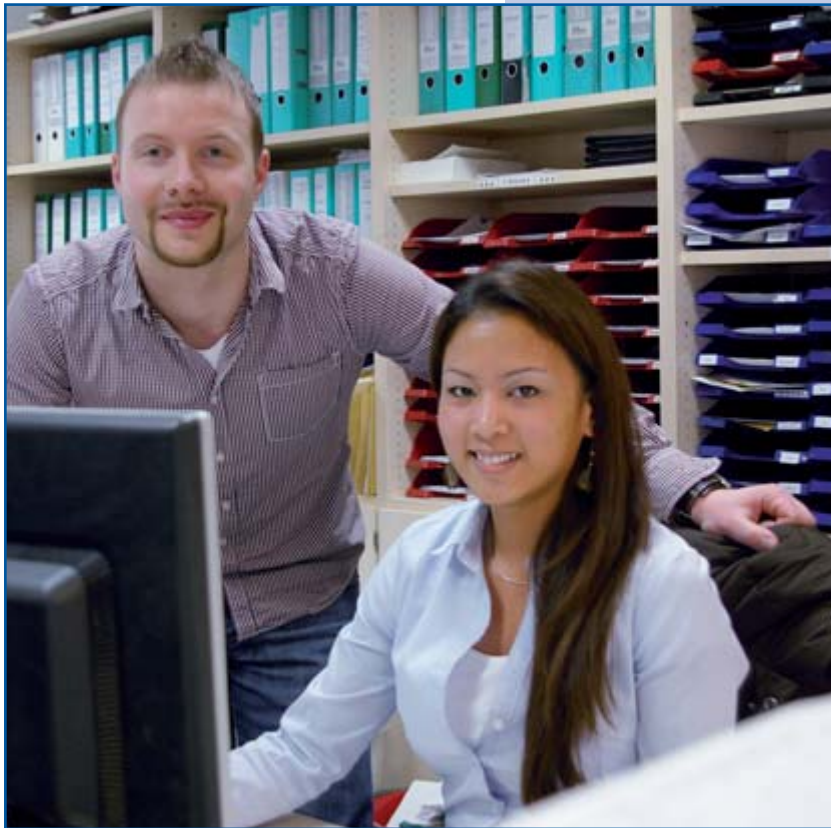


Das Europaspecial

Zum Europatag das internationale Netz im Überblick

Europe Special

Europe Day: an overview of the international network



14

Alles im grünen Bereich

Oetjen Logistik wächst mit Hafenlogistik

Green light for business

Oetjen Logistik grows with port logistics

12



Beschaffung und Behälter

IT-Investitionen von 24plus

Procurement and containers

24plus IT investments

Neu: 24plus auf Facebook
www.facebook.com/24plus





Sehr geehrte Geschäftsfreunde,
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

im Terminkalender von 24plus stehen in diesem Frühjahr dick angekreuzt zwei Veranstaltungen – wichtige Treffen, die mit hohem Aufwand und langem Vorlauf vorbereitet wurden: der QM-Tag und der Europatag. An diesen Tagen geht es um die Kernfragen von 24plus: Wie schaffen wir es, dass wir netzwerkweit eine einheitliche Qualität auf Spitzenniveau sichern und uns ständig verbessern? Wie erreichen wir es, im Wirtschaftsraum Europa das Potenzial unseres flächendeckenden Europeanetzes noch besser auszuschöpfen? Um gemeinsam Antworten auf diese Fragen zu finden, treffen sich die Führungskräfte und die Fachverantwortlichen der 24plus-Partner bei uns nahe der Systemzentrale zu Arbeitstagungen.

Beide Veranstaltungen sind absolut gleichwertig. Allerdings haben wir zum Europatag am 22. und 23. Mai dieser Ausgabe unserer 24plusPunkte in der Heftmitte ein Europa-Special spendiert. Darin bieten wir Ihnen eine Gesamtschau auf unser Europeanetz. Auch heißen wir in dieser Ausgabe die Gödecke Logistik AB mit Sitz in Malmö als neuen 24plus-Partner für Schweden willkommen. Auf Seite 16 berichten wir über den QM-Tag, der am 2. und 3. März in Bad Hersfeld stattgefunden hat.

Zusätzlich informieren wir Sie, welche IT-Investitionen wir in diesem Jahr planen. Langweiliger Computerkram? Ich hoffe, ich kann Sie vom Gegenteil überzeugen. Mit unserem Behältermanagementsystem beispielsweise werden wir erneut in die Vorreiterrolle unter den Stückgutnetzen schlüpfen. Aus dem Behältermanagement lassen sich Kundenprojekte ableiten, mit denen wir die Marktstellung unserer Partner in vielen anspruchsvollen Bereichen, darunter ADR-Transporte und Automotive, weiter verbessern. Seien Sie gespannt, was sich in naher Zukunft alles tut!

Ihr

Peter Baumann
Geschäftsführer
24plus logistics network

Dear business partners,
dear members of staff,

this springtime, two events are highlighted in the 24plus calendar – important meetings that have been prepared with a lot of effort and lead time: QM Day and Europe Day. On these occasions, key questions of 24plus will be tackled: How can we secure standardised top level quality in the whole network and improve constantly? How can we utilize the potential of our area-wide Europe net in the European economic zone even more effectively? In order to find answers to these questions, the managements of the 24plus partners are meeting for workshops near the system headquarters.

Both events are of equal importance. Even so, this issue of our 24plusPunkte features a Europe Special in the middle of the magazine to mark the occasion of Europe Day on May 22 and 23. The special offers an overview of our Europe net. In this issue we are also welcoming Gödecke Logistik AB with headquarters in Malmö as new 24plus partner for Sweden. By the way: The review of our QM day on March 2 and 3 you will find on the final page.

Additionally, we are giving you an insight into which IT investments are planned for this year. Boring computer stuff? I hope I can convince you otherwise. With our container management system, for example, we will again assume the leading position among LCL networks. Our container management allows us to create customers projects with which we can further improve the market position of our partners in many demanding fields, including ADR transports and automotives. Be curious about it!

Best wishes

Peter Baumann
Executive Officer
24plus logistics network

Hohe Schule: Wissenschaftliche
Praxisarbeiten bei 24plus /
Practice makes perfect:
scientific practical work at 24plus 3

24plus-Partner BKV ist immer
auf der Sonnenseite /
24plus partner BKV is always
on the sunny side 4

Mit Schuck die 50 vollgemacht /
... And Schuck makes 50 6

Das Netz für Europa /
The net for Europe 7

Der Arbeitskreis International /
Working group international 10

Gödecke Logistik:
In Schweden jetzt zweigleisig /
Gödecke Logistik:
Sweden on two tracks 11

Beschaffung und Behälter:
IT-Investitionen von 24plus /
Procurement and containers:
24plus IT investments 12

Auf der Überholspur:
Leistungsdaten 2011 /
In the fast lane:
performance data 2011 13

Alles im grünen Bereich: Oetjen
Logistik wächst mit Hafenlogistik /
Green light for business: Oetjen
Logistik grows with port logistics 14

Qualitätsbericht:
Der QM-Tag von 24plus /
Quality report: QM Day at 24plus 16

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: Wild & Pöllmann PR GmbH,
Oberreichenbach, 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 / Cover: (groß / large) Wild & Pöllmann, BKV,
iStockphoto, Wild & Pöllmann



Hohe Schule

Herr Prof. Lohre, was sind die Hintergründe Ihrer Praxisarbeiten?

Prof. Lohre: Die Hochschule Heilbronn gilt zu Recht als besonders praxisorientiert. Die Veranstaltung „Speditionenmanagement“ dreht sich um expeditionelle Netze. Da ich aus verschiedenen Projekten die Stückgutkooperationen recht gut kenne, lag es nahe, dass wir unsere Studierenden mit Praktikern aus den Stückgutnetzen zusammenbringen und den Nachwuchs an echte Praxisaufgaben heranlassen.

Wie sehen diese Arbeiten aus?

Prof. Lohre: Die Aufgaben werden in Abstimmung mit den Kooperationen gestellt. Bei einer Kooperation ging es diesmal um eine Wirtschaftlichkeitsberechnung zum Thema Doppelstockverladung, für eine andere haben unsere Studierenden ein Regelwerk für unterschiedliche Nachlaufkonditionen in Ballungsräumen und auf dem flachen Land ausgearbeitet. 24plus hat uns gebeten,

Prof. Dirk Lohre von der Hochschule Heilbronn hat einen besonderen Forschungsgegenstand. Seine wissenschaftliche Neugierde gilt den Stückgutnetzen, mehrfach hat er Forschungsvorhaben bei 24plus wissenschaftlich begleitet. Seit drei Jahren ist 24plus gemeinsam mit anderen Stückgutnetzen nun auch Gegenstand für die Praxisarbeiten von Prof. Lohres Master-Studenten. Was es damit auf sich hat, erfragten wir im Interview.

ein Kapazitätsplanungstool für den Umschlag im Zentralhub zu erstellen. **Eine Aufgabe, an der Hub-Geschäftsführer Steffen Renner derzeit tatsächlich arbeitet.**

Prof. Lohre: Genau. Es profitieren also beide Seiten: Auch wenn die Ergebnisse aufgrund der fehlenden Datenbasis manchmal etwas an der Realität vorbeigehen, bietet unsere Arbeit doch interessante Ansätze. Die Studierenden gewinnen Einblick in das Arbeitsleben und lernen vielleicht sogar schon ihren späteren Arbeitgeber kennen. Im Hinblick auf den Fach- und Führungskräfte-mangel ist das auch für die Unternehmen gut. **Wie läuft die Praxisarbeit ab?**

Prof. Lohre: Teams von vier oder fünf Studierenden bekommen die Aufgabe, einen Ansprechpartner und

einen Zeitplan. Dann müssen sie, zwar unter Anleitung, aber möglichst eigenständig das Thema bearbeiten. Am Ende findet eine Ergebnispräsentation vor den Geschäftsführern der Stückgutnetze statt, zuletzt am 26. Januar bei 24plus. Am Vortag gab es übrigens eine Hubbesichtigung, das hat schon Tradition.

Wird diese Praxisarbeit denn benotet?

Prof. Lohre: Die fließt sogar in die Examensnote ein. Aber die Studierenden waren nicht nur deswegen vor der Präsentation nervös. Sie durften ihre Ergebnisse den Geschäftsführern der Stückgutkooperationen Cargoline, IDS, System Alliance, VTL und 24plus vorstellen – erfahrenen Praktikern und Autoritäten, die sich nichts vormachen lassen.

Practice makes perfect

Prof. Dirk Lohre of Heilbronn University has a unique object of research. He has a scientific interest in LCL networks. Lohre has scientifically accompanied research projects at 24plus on multiple occasions. For the past three years, 24plus and other LCL networks have been the subject matter of Prof. Lohre's graduate students' practical work as well. What this is all about, we asked in the interview.

Prof. Lohre, what is the background of your practical work?

Prof. Lohre: Heilbronn University is deservedly known for being particularly praxis-oriented. The course "Forwarding Management" deals with logistics networks. Since I have become well-acquainted with LCL cooperations through different projects, it was only natural to bring our students together with practitioners from the LCL networks and let the fresh talent engage in real practical tasks.

What do these tasks look like?

Prof. Lohre: The tasks are devised collaboratively with the cooperations.

This time, one of the tasks dealt with calculating profitability in double-deck loading. For another cooperation, our students developed a body of rules for different on-carriage conditions in agglomerations and plain country. 24plus asked us to create a capacity planning tool for handling in the central hub.

A task on which hub managing director Steffen Renner is actually working on right now.

Prof. Lohre: Exactly. Both parties profit: Even though the results sometimes cannot provide an entirely realistic view due to incomplete data,



our work does offer interesting approaches. The students gain an insight into work life and may even meet their future employer. With respect to the skilled labour shortage, this is also good for the companies.

What does the practical work look like?

Prof. Lohre: Teams of four or five students receive the task, a contact person, and a timetable. In the next step, they work on the subject under guidance, but independently for the most part. Finally, they present the results to the managements of the LCL networks, most recently on January 26 at 24plus. On the day before, there was a tour of the hub – this has become a tradition.

Is this practical work graded?

Prof. Lohre: It is even part of the final grade. But that was not the only reason the students were nervous before the presentation. They had the chance to present their results to the managements of the LCL networks Cargoline, IDS, System Alliance, VTL and 24plus – experienced practitioners who are not easily impressed.



BKV: Immer auf der Sonnenseite



Die Website des 24plus-Partners BKV ist allein schon wegen dem Bild auf der Startseite einen Besuch wert. Dort reitet Geschäftsführer Heinz Fischer, der elektronischen Bildbearbeitung sei Dank, auf einem seiner Lkw. Die Krawatte flattert im Fahrtwind. Das Bild unter www.bkv-logistik.de ist unkonventionell, dynamisch, ein gelungener Hingucker. Und außerdem bezeugt das Bild: Der Mann betreibt Spedition offenbar mit Humor und steht dazu.

Spedition als Showveranstaltung? Keineswegs. Denn zwei Klicks weiter, bei den Leitlinien des Unternehmens, heißt es etwa: „Unser Standard heißt: bestmöglicher und individueller Service. Dafür stehen das hohe Engagement und die Motivation unserer Mitarbeiter in der täglichen Praxis. Deswegen gehören die



sich das Herzstück der Spedition: eine 2.200 Quadratmeter große Umschlaghalle und ein Lagerbereich mit 5.000 Stellplätzen. Seither liefert die Photovoltaik-Anlage pro Jahr mehr als 200.000 Kilowattstunden Strom.

den, aber alles geht mit einer für einen Speditionsbetrieb erstaunlichen Ruhe vor sich. Die Mitarbeiter sind freundlich und hilfsbereit. Während ein Lagerist sich mit dem Handhubwagen mit einer schweren Palette

Winzergenossenschaften. „Unsere langjährigen Großkunden haben wir nicht über den Preis gewonnen, sondern über die Qualität“, erklärt Fischer. „Oder anders herum: Bevor wir den Kunden gewinnen konnten,



Aufmerksamkeit, Solidität, Geradlinigkeit: Das sind die Unternehmenswerte von BKV.

BKV's values: concentration, solidity, straightforwardness.

Wertschätzung unserer Mitarbeiter und ein gutes Betriebsklima ebenso zu unserer Basisstrategie wie etwa unsere gezielten Investitionen in modernste Technik.“ Der Mann hat nicht nur Humor, sondern formuliert klare Ziele und eindeutige Leistungsversprechen. Das macht neugierig auf den Ortstermin in Rheinstetten bei Karlsruhe.

Bei dem Termin legt Heinz Fischer erst einmal die Auswertung der Photovoltaik-Anlage beiseite. Schon 2002 hatte der Spediteur damit angefangen, sich mit dem Thema Solarstrom auseinanderzusetzen. 2004 wurde die eine Million Euro teure Anlage auf der 5.000 Quadratmeter großen Dachfläche der Speditionsanlage installiert. Darunter befindet

2011 wurden neue Anschlusskabel verlegt. Damit erzielte der Spediteur trotz des Regensommers einen Produktionsrekord. „Wir waren damit weit und breit die ersten, die das Thema entdeckt hatten“, erklärt Heinz Fischer. „Der emissionsfreie Sonnenstrom ist natürlich nur ein willkommener Hinzuverdienst. Aber die Investition zeigt, dass wir immer danach streben, Trends und Technologien schneller als unser Wettbewerb zu erkennen. Das gilt für Dinge wie die Photovoltaik, aber mehr noch für das Kerngeschäft mit Stückgut, Ladung und Kontraktlogistik.“

Was beim Rundgang durch die moderne Speditionsanlage auffällt: Überall herrscht Ordnung und Sauberkeit. Überall wird emsig verla-

haben unsere Wettbewerber diesen Kunden erst einmal aufgrund von Leistungsmängeln verloren. Das bedeutet für uns, dass wir permanent an unserer Qualität feilen und in unsere Leistungsfähigkeit investieren müssen!“ Mit dem Qualitätsanspruch sieht Heinz Fischer sein Unternehmen in der Stückgutkooperation 24plus gut aufgehoben und befürwortet auch die aktuellen IT-Investitionen. „Die neuen Scanner, das Intranet auf MPLS-Basis, das 24plus-Portal und in naher Zukunft das neue Beschaffungslogistiksystem Prolog II und das Behältermanagement sind gemeinsam getragene Investitionen, die uns innovativ machen“, erklärt er. „Man darf nicht nur die Ausgabe-

seite sehen, sondern muss die Effizienzgewinne erkennen, die uns die neuen Lösungen langfristig bieten.“

BKV: Always on the sunny side

The webpage of 24plus partner BKV is worth a visit solely for the picture on the front page. Thanks to electronic picture editing, it shows managing director Heinz Fischer surfing on one of his trucks. The tie is flapping in the wind. The picture at www.bkv-logistik.de is unconventional, dynamic, a real eye-catcher. It also shows: The man does logistics with humour and stands by it.

Forwarding as show-business? Not at all. Two clicks further, the guiding principles read: "Our standard is: the best possible customised service. This is what the high degree of commitment and the motivation of our employees in the day-to-day work stand for. That is why appreciating our employees and a good working atmosphere are part of our basic strategy just as much as, for instance,

heart of the forwarding agency: a 2,200 square metres large handling hall and a storage area with 5,000 storing positions. The photovoltaic plant has been providing more than 200,000 kWh of electricity per year ever since. In 2011, new connecting cables were laid. Thereby, the logistician achieved a new production record, despite the rainy summer. "We were far and wide the first ones to discover the subject", explains Heinz Fischer. "Of course, the emission-free solar power is just welcome extra income. But the investment shows that we are always striving to spot trends and technologies faster than the competition. This applies to photovoltaics, but even more so to the core business of LCL, loading and contract logistics."

What is striking about the modern forwarding facility: It is neat and tidy



"This is mirrored in our teamwork." These conservative values, coupled with modern technology and a good capital endowment, are the recipes for success of the Baden forwarder. The 70 employee strong forward-

good hands at the LCL cooperation 24plus and supports the current IT investments. "The new scanners, the intranet on MPLS basis, the 24plus portal and, in the near future, the new procurement logistics system Prolog II and the container management are shared investments that make us innovative", he explains. "We cannot exclusively look at the expenses, but have to recognize the gains in efficiency the new solutions will offer in the long run."



Vorreiter bei der Photovoltaik: Die Anlage arbeitet seit 2004.

Pioneer with photovoltaic: The solar plant runs since 2004.

our targeted investments in state of the art technology." The man not only has a sense of humour, but expresses clear goals and definite promises of performance. That sparks curiosity for the visit at Rheinstetten near Karlsruhe.

The first thing Heinz Fischer does is put aside the evaluation of the photovoltaic system. As early as 2002, the logistician began looking into the topic of solar power. The plant installed in 2004 on the 5,000 square metres large roof area of the forwarding facility cost one million Euro. Underneath it lies the

everywhere. Everyone is working diligently, but everything proceeds with astonishing calmness, considering that this is a forwarding agency. The employees are friendly and helpful. While a warehouse man is struggling with a heavy pallet of wine on the pump truck, a colleague comes to his aid unasked and helps him push. As described on the internet, the working atmosphere is indeed extraordinary. "Among our principles are meeting our customers with modesty, attention, solidity, straightforwardness and reliable, upright actions", Heinz Fischer comments the scene.

ing agency BKV services important and successful companies from the dye industry, international automobile suppliers, paper producers and winemaking cooperatives. "We did not convince our long-term major customers with our prices, but with our quality", explains Fischer. "To put it differently: Before we were able to win our customers, our competitors first lost them due to quality deficiencies. For us, this means that we constantly have to improve our quality and invest into our performance!" With this quality standard, Heinz Fischer sees his company in

Did you know?



Baden is the warmest region of Germany. The third-largest Ger-

man wine-growing area produces international premium wines. However, the economic strength of the region is a result of its powerful and diverse industry. Rheinstetten, home of BKV Logistik, lies in the commuter belt of Karlsruhe. With nearly 300,000 inhabitants, Karlsruhe is the third-largest city of Baden-Württemberg. The city placed sixth in a ranking of the most successful major German cities by the "Initiative for a New Social Market Economy" (a German NGO that is close to business) in 2009.

Mit Schuck die 50 vollgemacht



Zu Jahresbeginn konnte 24plus den 50. Partner in Deutschland begrüßen. Seither ist die Adolf Schuck Transport + Logistik GmbH mit Sitz in Stockstadt am Netz. Der 170 Mitarbeiter starke, renommierte Stückgutspediteur übernimmt für 24plus den Raum Aschaffenburg und die östliche Rhein-Main-Region.

Praktisch vom ersten Tag an hat sich der neue Partner gut eingelebt. „Die IT-Anbindung hat bestens funktioniert, die Verkehre laufen pünktlich – und mit einigen 24plus-Partnern



Die neue Anlage in Stockstadt hat 9.000 Quadratmeter Hallenfläche.

The new facility in Stockstadt has 9,000 square metres of hall area.

hatten wir schon im ersten Monat der Zusammenarbeit Direktverkehre aufgebaut“, berichtet Pietro Noli, der in Stockstadt die Stückgutabteilung leitet. „Wir müssen bei 24plus nicht mehr jede Sendung über ein Hub ziehen. Wir verbessern damit den Kundenservice und unsere Wirt-

schafflichkeit.“ Die Spedition Schuck verfügt in Stockstadt über ein Betriebsgelände mit 37.000 Quadratmetern Grundstücksfläche und eine neue Speditionsanlage mit 9.000 Quadratmetern Hallenfläche. Das Speditionsunternehmen ist neben dem Stückgut- und Ladungsgeschäft

in der Luft- und Seefracht und im kombinierten Verkehr aktiv, hat mit Baustoffverkehren und Motorradtransporten zwei speditionelle Branchenlösungen im Angebot und betreibt zudem auf eigenen Lagerflächen Kontraktlogistik, unter anderem für Kunden aus der Baustoffindustrie.

Potenzial für zwei Partner

Mit der Neuaufnahme hat 24plus zwei Partner im Großraum Frankfurt, den neuen Partner Schuck und die am 1. November 2011 von der Kunzendorf-Gruppe übernommene August L. König GmbH in Frankfurt. Beide Partner bedienen über das 24plus-Routing hinaus das gesamte Rhein-Main-Gebiet. Durch die bei 24plus generell gewährleistete Routing-Freiheit kann sich jeder 24plus-Partner den Empfangspartner im Großraum Frankfurt aussuchen. Der Großraum Frankfurt ist wirtschaftlich sehr stark und bietet daher genügend Potenzial für zwei Partner.

... And Schuck makes 50



Der wirtschaftlich starke Großraum Frankfurt bietet Potenzial für zwei 24plus-Partner.

The economically strong Frankfurt area offers potential for two partners.

At the beginning of the year, 24plus was able to welcome the 50th German partner. Since then, Adolf Schuck Transport + Logistik GmbH with headquarters in Stockstadt has been part of the network. The 170 employee strong, renowned LCL forwarder covers Greater Aschaffenburg and the

Eastern Rhine-Main area for 24plus. The new partner settled in comfortably from day one. „Establishing the IT connection worked perfectly, the traffics run on time – and we built up direct traffics with several 24plus partners within the first month of working together“, reports Pietro Noli, who manages the LCL depart-

ment in Stockstadt. „With 24plus, we don't have to direct every shipment through a hub. We thereby improve customer service and our economic efficiency.“ In Stockstadt, forwarding agency Schuck has company premises with 37,000 square metres of land area and a new forwarding facility with 9,000 square

metres of hall area at its disposal. Aside from the LCL and loading business, the forwarder is also active in air and sea freight and intermodal transports. The company also offers two logistics business solutions with transport of building materials and motorcycles and additionally conducts contract logistics on its own premises, amongst others for the building material industry.

Potential for two partners

With the new inclusion, 24plus has two partners in Greater Frankfurt, the new partner Schuck and the August L. König GmbH in Frankfurt, which had been assumed by the Kunzendorf group on November 1, 2011. In addition to the 24plus routes, both partners service the entire Rhine-Main area. Because 24plus provides choice of routing, every 24plus partner can choose the receiving partner in Greater Frankfurt. This economically strong area offers enough potential for two partners.

Das Netz für Europa

Am 22. und 23. Mai 2012 wird es bei 24plus wieder besonders international und multi-kulturell zugehen. Dann treffen sich Partner aus Deutschland und Europa in Kassel zum traditionellen Europatag. Länderspecials, Präsentationen, Workshops: Bei den Europatagen geht es darum, Informationen auszutauschen und neue Kontakte zu knüpfen. Für uns ist der Europatag 2012 die Gelegenheit, das Europeanetz von 24plus näher zu betrachten.

24plus logistics network verfügt über ein europaweit flächendeckendes Netz für die Distribution und die Beschaffung von Stückgütern. Das Europeanetz ist mehrstufig. In Ländern und Regionen mit einem hohen Aufkommen von Stückgütern verfügt 24plus über fest in das System integrierte Partner. Diese Partner, derzeit 16 an der Zahl, arbeiten nach identischen Qualitätsrichtlinien wie die deutschen Systempartner und sind über tägliche Verkehre zum Zentralhub in Hauneck an das 24plus-Netz angeschlossen.

Damit erreicht jeder Partner im Stückgutausgang mit einem einzigen Lkw Flächendeckung in ganz Europa – zu festen Regellaufzeiten. Auch kann jeder 24plus-Partner über das Netz europaweit beschaffen.

Viele europäische Systempartner fahren zusätzlich die beiden Regionalhubs in Deutschland an und unterhalten Direktverkehre zu anderen 24plus-Partnern in Deutschland und Europa. In ihren Ländern übernehmen die europäischen Systempartner jeweils Hubfunktionen. Weitere Länder in Europa sowie in Vorderasien und im Nahen Osten werden über Gateverkehre der 24plus-Partner erschlossen.

Europaweit effizient organisiert

Das Europeanetz von 24plus lebt nicht nur von seinen internationalen Verkehrsverbindungen. Diese müssen auch möglichst effizient organisiert sein. 24plus hat daher einen Werkzeugkoffer mit IT-Tools geschaffen, um grenzüberschreitende Verkehre möglichst effizient zu steuern. Alle Europapartner sind wie die Inlandspartner an die zentrale Datendreh-scheibe angeschlossen, über die sie Aufträge sowie Sendungs- und Statusdaten senden und empfangen. Europaweite Sendungsverfolgung ist seit jeher Standard. Seit 2005 existiert ein System zum internationalen Frachtclearing. Damit können die

Partner untereinander Forderungen verrechnen. Das beschleunigt den Zahlungsausgleich, außerdem sparen die Partner wertvolle Arbeitszeit.

Auf gutem Kurs

Seit dem Jahresbeginn erleichtert ein neuer Währungsrechner die Zusammenarbeit unter den Partnern. Der Hintergrund: Das Europeanetz von 24plus geht weit über die Eurozone hinaus. Um bei Wechselkurs-schwankungen nicht permanent die Tarife anpassen zu müssen, lassen sich mit dem Währungsrechner nach bestimmten, kooperationsweit festgesetzten Regeln Währungszuschläge ermitteln.

Europatag am 22. und 23. Mai 2012

Die Themen

- Internationale IT
 - Interkulturelle Kompetenz
 - Vorstellen neuer internationaler Partner
 - Wirtschaftliche Entwicklung Europa
 - Nachhaltigkeit/Green Logistics
- Und viele mehr!

Europe Day on May 22 and 23, 2012

Topics

- International IT
 - Intercultural competence
 - Introducing new international partners
 - Economic development in Europe
 - Sustainability/Green Logistics
- And many more!

The net for Europe

On May 22 and 23, 2012 internationality and multiculturalism are once more at the centre of attention at 24plus. On this date, partners from Germany and Europe are meeting in Kassel for the traditional Europe Day. Country specials, presentations, workshops: The Europe Days are about exchanging information and establishing new contacts. For us, Europe Day 2012 is the perfect opportunity to take a closer look at 24plus' Europe net.

24plus logistics network has a comprehensive, Europe-wide network for the distribution and procurement of LCL. The Europe net is a multistage net. In countries and regions with high amounts of LCL, 24plus has fixed partners within the system. These partners, currently 16 in total, work in accordance with quality guidelines identical to those of the German system partners and are connected to the 24plus net via daily traffics to the central hub in Hauneck. Thereby,



every partner achieves Europe-wide coverage with a single truck in outgoing LCL – at fixed running times. Additionally, the net enables Europe-wide procurement for every 24plus partner.

Many European system partners additionally approach the two regional hubs in Germany and maintain direct traffics to other 24plus partners in Germany and Europe. The European system partners assume hub functions in their respective countries. Further countries in Europe as well as in Western Asia and the Middle East are opened up via gate traffics of the 24plus partners.

The 24plus Europe net does not subsist on its international traffic connections alone. These also have to be organised as efficiently as possible. Therefore, 24plus has created an IT toolbox in order to manage cross-border traffics with maximum efficiency. Like the national partners, all Europe partners are connected to the central data hub, through which they send and receive orders as well as shipment and status data. Europe-wide shipment tracking has since been the standard. Since 2005, there has been a system for international freight clearance, which allows the partners to balance payments with

each other. This speeds up payment clearance and saves the partners valuable work time.

Right on target

Since the beginning of 2012, a new currency converter facilitates teamwork among the partners. Background: The 24plus Europe net goes far beyond the Eurozone. In order to avoid having to constantly adjust prices because of exchange rate fluctuations, the currency converter helps determine currency surcharges according to definite, cooperation-wide rules.

Das Europa-Netz von 24plus: Starke Partner für ein starkes Europa

1 KLG Europe bv (Kuijken Logistics Group)



In den Niederlanden verfügt KLG Europe by über ein flächendeckendes Verkehrsnetzwerk. Überdies hat die KLG Europe by ihre Niederlassungen in Bradford (UK) und Dublin (IRL) in das 24plus-Netz eingebracht und verfügt über tägliche feste Linierverbindungen zu diesen Standorten.

→ **Aktionsraum:** Niederlande, Großbritannien Nord, Irland
KLG Europe by commands a comprehensive traffic network in the Netherlands. Furthermore, KLG Europe by has brought their subsidiaries in Bradford (UK) and Dublin (IRL) into the 24plus network and controls fixed daily line traffics to these locations.
→ **Area of activity:** Netherlands, Northern Great Britain, Ireland

6 Bayer und Sohn Speditionen GmbH Luxemburg



Das familiengeführte Speditionsunternehmen hat seinen Firmensitz im GVZ Trier. Die Speditionsanlage verfügt über einen eigenen Gleisanschluss. Im Speditionsnahverkehr bedient das Unternehmen Luxemburg.

→ **Aktionsraum:** Luxemburg
The family operated forwarding agency has its headquarters in the cargo transport centre of Trier. The forwarding facility has its own railway siding at its disposal. In short distance traffic, the company services Luxembourg.
→ **Area of activity:** Luxemburg

9 Lemman International System Transport AS



Mit sieben nationalen und 15 internationalen Niederlassungen zählt die Lemman International System Transport AS zu den führenden Logistikunternehmen in Dänemark. Über Gateverkehre ab Taulov deckt Lemman den gesamten skandinavischen Raum ab.

→ **Aktionsraum:** Dänemark, Finnland, Norwegen
With seven national and 15 international branch offices, Lemman International System Transport AS belongs to the leading logistics companies in Denmark. Lemman covers all of Scandinavia via gate traffics from Taulov.
→ **Area of activity:** Denmark, Finland, Norway

5 Ecu-Line (Germany) GmbH – Sea Freight



Ecu-Line ist ein neutraler Transpordienstleister, der mit leistungsfähigen und bewährten Reedereien kooperiert.

Dabei konzentriert sich Ecu-Line vorrangig auf das Stückgutgeschäft. Sendungen aus dem 24plus-Netz werden täglich in zwei Container-Packstationen am Standort Hamburg eingespeist, in Container verladen und für die Verschiffung abgewickelt.
→ **Aktionsraum:** Seefracht weltweit
Ecu-Line is a neutral transport service provider who cooperates with high-performance and established shipping companies. Ecu-Line concentrates primarily on the LCL business. Every day, 24plus shipments are fed into two container packing stations at the location in Hamburg, loaded into containers and processed for shipping.
→ **Area of activity:** Sea freight worldwide

2 Wwe. Theodor Hövelmann GmbH & Co. KG



Die Spedition Wwe. Theodor Hövelmann in Rees, Deutschland, verfügt über tägliche feste Linienvverbindungen nach Großbritannien. Die Flächenverteilung in der Distribution wie auch die Vorholung bei der Beschaffungslogistik stellen feste, langjährige Partner in Großbritannien sicher.

→ **Aktionsraum:** Großbritannien Süd
The forwarding agency Wwe. Theodor Hövelmann in Rees, Germany, commands fixed daily line traffics to Great Britain. Area distribution in shipping as well as precarriage in procurement logistics are conducted by fixed long-term partners in Great Britain.
→ **Area of activity:** Southern Great Britain

7 Ziegler (Schweiz) AG



Die Ziegler (Schweiz) AG ist in den wichtigsten Schweizer Wirtschaftsregionen sowie an den Flughäfen Basel, Genf und Zürich mit Niederlassungen vertreten. Alle Ziegler-Häuser befinden sich an verkehrsgünstigen Standorten mit Autobahnanschluss.

→ **Aktionsraum:** Schweiz
Ziegler (Schweiz) AG has branch offices in the most important Swiss economic areas as well as at the airports of Basel, Geneva, and Zurich. All Ziegler branches are at traffic convenient locations with motorway access.
→ **Area of activity:** Switzerland

8 TCO Sud Italia S.r.l.



TCO Sud betreibt zwei Niederlassungen in Italien, in Mailand und in Prato bei Florenz. Transporte von Deutschland nach Italien wickelt TCO Sud über Kombiverkehre ab, in Italien läuft die Weiterverteilung ab Mailand über 60 eigene Fahrzeuge und weitere Partnerunternehmen.

→ **Aktionsraum:** Italien
TCO Sud operates two branches in Italy: in Milan and in Prato near Florence. TCO Sud conducts transports from Germany to Italy by means of intermodal transport. The distribution in Italy runs from Milan via 60 own vehicles and further partner companies.
→ **Area of activity:** Italy

3 GEFCO Strasbourg



Die GEFCO-Niederlassungen Wuppertal und Groß-Gerau sind im Netz von 24plus Frankreich-Regionalhubs auf deutschem Boden. Von hier führen täglich rund zehn Linien in die wichtigen französischen Wirtschaftsräume.

→ **Aktionsraum:** Frankreich
The GEFCO branches Wuppertal and Groß-Gerau are French regional hubs on German ground within the 24plus network. From here, some ten routes lead into the important French economic areas.
→ **Area of activity:** France

4 Spedition Robert Müller GmbH



Die Robert Müller GmbH, mit Standorten unter anderem in Paris, Lyon und Dijon, übernimmt für 24plus die Gefahrgutabwicklung in Frankreich.

→ **Aktionsraum:** Frankreich
Robert Müller GmbH, amongst others with branches in Paris, Lyon and Dijon, assumes the handling of hazardous goods in France for 24plus.
→ **Area of activity:** France

5 Transverse Forwarding NV



Transverse organisiert vom Standort Eupen aus flächendeckende Verteilerverkehre in Belgien und Hunderte wöchentliche Abfahrten nach ganz Europa. In Italien und der Türkei ist Transverse mit eigenen Niederlassungen präsent.

→ **Aktionsraum:** Belgien
From Eupen, Transverse organises area-wide distribution traffics in Belgium and hundreds of weekly departures to all of Europe. Transverse also has subsidiaries in Italy and Turkey.
→ **Area of activity:** Belgium



The 24plus Europe net: Strong partners for a strong Europe

Gödecke Logistik AB

10

GÖDECKE LOGISTIK Die Gödecke Logistik AB bedient vom Standort Malmö ganz Schweden. Überdies ist das Unternehmen in Norwegen und Finnland aktiv.
→ Aktionsraum: Schweden
As partner for Sweden, Gödecke Logistik AB services all of Sweden from the location in Malmö for 24plus logistics network. Furthermore, Gödecke Logistik AB is active in Norway and Finland.
→ Area of activity: Sweden

ROHLIG SUUS Logistics SA

11

RÖHLIG SUUS Rohlig Suus Logistics ist mit neun Standorten in Polen vertreten. Mit dem eigenen Fuhrpark mit mehr als 300 Fahrzeugen bedient Rohlig sein flächendeckendes Netz in Polen.
→ Aktionsraum: Polen
Rohlig Suus Logistics has nine locations in Poland. Rohlig services their area-wide net in Poland with a self-owned fleet of more than 300 vehicles.
→ Area of activity: Poland

Lagermax spedice a logistika s.r.o.

12

Lagermax Die Lagermax spedice a logistika s.r.o. in Prag unterhält sechs Logistikstandorte: zwei in Prag, einen in Brno, einen in Ostrava, einen in Plzen und einen in Senec nahe der slowakischen Hauptstadt Bratislava.
→ Aktionsraum: Tschechien, Slowakei
Lagermax spedice a logistika s.r.o. in Prague maintains six locations: two in Prague, one in Brno, one in Ostrava, one in Plzen and one in Senec near the Slovakian capital Bratislava.
→ Area of activity: Czech Republic, Slovakia

Somat AG

16

SOMAT Die Somat AG gehört mehrheitlich zur Willi Betz Unternehmensgruppe. Das Unternehmen besitzt neben seinem Distributionslager in Sofia Niederlassungen in Vidin und Burgas. Die Hauptlaufabwicklung erfolgt fünfmal pro Woche ab Reutlingen.
→ Aktionsraum: Bulgarien sowie weitere Regionen in Osteuropa, dem Nahen und Mittleren Osten und Zentralasien.
Somat AG by the majority belongs to the Willi Betz group. Aside from its distribution warehouse in Sofia, the company has branch offices in Vidin and Burgas. The main leg is carried out five times a week from Reutlingen.
→ Area of activity: Bulgaria as well as further regions in Eastern Europe, Middle East and Central Asia.

Lagermax Internationale Spedition GmbH

13

Lagermax Die internationale Spedition Lagermax ist neben den österreichischen Standorten Salzburg und Wien mit 23 weiteren Niederlassungen in acht Ländern Ost- und Südosteuropas vertreten. Der Lagermax-Standort Salzburg fungiert als Südosteuropahub.
→ Aktionsraum: Österreich, Albanien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Mazedonien, Moldawien, Rumänien, Serbien, Slowenien, Ukraine, Spanien
Aside from the Austrian locations in Salzburg and Vienna, international forwarder Lagermax has 23 further locations in eight Eastern and South-Eastern European countries. The Salzburg location functions as the hub for South-Eastern Europe.
→ Area of activity: Austria, Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Macedonia, Moldova, Romania, Serbia, Slovenia, Ukraine, Spain

Göllner Spedition SIA

17

Go easy - Go
GÖLLNER SPEDITION Die Göllner Spedition SIA mit Sitz in Riga verteilt für 24plus alle Sendungen flächendeckend im baltischen Raum. Mehrmals wöchentlich ist Göllner Riga im kombinierten Verkehr LKW/Fährschiff an das 24plus-Zentralhub in Hauneck angebunden.
→ Aktionsraum: Baltikum
Göllner Spedition SIA with headquarters in Riga distributes all shipments for 24plus area-wide in the Baltic area. Göllner Riga connects to the central hub in Hauneck several times a week via intermodal transport (truck/ferry).
→ Area of activity: The Baltic

ECON Gesellschaft für Osteuropa-Logistik

18

ECON ECON bietet als 24plus-Partner Frachtverbindungen zwischen Mitteleuropa und den osteuropäischen und zentralasiatischen Wirtschaftsräumen. In Moskau und St. Petersburg verfügt ECON über leistungsstarke Kompetenz-Zentren.
→ Aktionsraum: Russland, Ukraine, Weißrussland
As 24plus partner, ECON offers freight routes between Central Europe and the Eastern European and Central Asian economic areas. ECON has high-performance competence centres in Moscow and St. Petersburg.
→ Area of activity: Russia, Ukraine, Belarus

Lagermax Spedicio Kft.

14

Lagermax Die Lagermax spedicio Kft. unterhält Logistikstandorte in der ungarischen Hauptstadt Budapest sowie in Budaörs. Weitere Niederlassungen in Nagygymand, Pecs, Békéscsaba und Mali sorgen für die nationale Verteilung der Sendungen.
→ Aktionsraum: Ungarn
Lagermax spedicio Kft. maintains locations in the Hungarian capital Budapest as well as in Budaörs. Further branches in Nagygymand, Pecs, Békéscsaba and Mali enable the national shipment distribution.
→ Area of activity: Hungary

KLG Europe Logistics SRL

15

KLGEN LOGISTICS GROUP
KLGE Von sechs rumänischen Standorten aus deckt KLG als 24plus-Partner Rumänien ab. Zwischen den Niederlassungen hat KLG Europe ein flächendeckendes Transportnetz etabliert, das sich ideal für Stückgut eignet. Vom Hauptsitz im niederländischen Venlo wird Rumänien täglich angefahren.
→ Aktionsraum: Rumänien
As 24plus partner, KLG covers Romania from six Romanian locations. Between the branches, KLG Europe has established an area-wide transport net which is ideally suited for LCL. Romania is approached on a daily basis from Venlo in the Netherlands.
→ Area of activity: Romania

24plus-Gateverkehre

G

24plus Die meisten 24plus-Partner verfügen über regelmäßige Stückgut-Linienvetehre zu festen Partnern in Europa, Vorderasien und dem Nahen Osten. Diese Verkehre werden von 24plus und den übrigen Partnern als Gateverkehre genutzt.
→ Aktionsraum: Albanien, Armenien, Aserbaidschan, Bosnien-Herzegowina, Georgien, Griechenland, Irak, Iran, Israel, Jordanien, Kasachstan, Kroatien, Libanon, Mazedonien, Moldawien, Montenegro, Portugal, Serbien, Slowenien, Spanien, Syrien, Türkei, Zypern
Most 24plus partners have regular LCL line traffics to fixed partners in Europe, Western Asia and the Middle East at their disposal. These traffics are used as gate traffics by 24plus and the other partners.
→ Area of activity: Albania, Armenia, Azerbaijan, Bosnia and Herzegovina, Georgia, Greece, Iraq, Iran, Israel, Jordan, Kazakhstan, Croatia, Lebanon, Macedonia, Moldova, Montenegro, Portugal, Serbia, Slovenia, Spain, Syria, Turkey, Cyprus

Expertenrat für andere Länder und andere Sitten

Sind die internationalen Tarife marktgerecht? Ist der Aufwand vertretbar, dass auch die Europapartner Transportschäden fotografisch dokumentieren? Welcher Preis ist bei einer vergeblichen Anfahrt bei einem internationalen Beschaffungsauftrag gerechtfertigt? Gibt es Lösungen für die neue „Gelangensbestätigung“, damit der umsatzsteuerlich rechtsgültige Ablieferschein bei innergemeinschaftlichen Lieferungen nicht zum bürokratischen Monstrum mutiert?

Diese Fragen bearbeitet bei 24plus kein Stab hochdotierter festangestellter Mitarbeiter, auch ist kein externer Berater am Werk. Um die Themen des internationalen Stückgutgeschäfts kümmert sich vielmehr der Arbeitskreis (AK) International. Das sechsköpfige Gremium setzt sich aus Experten der nationalen und internationalen Partner zusammen. Die Mitglieder bringen sich ehrenamtlich ein, allerdings erhalten die Unternehmen



Europakoordinatorin Claudia Lehmann.
Europe Coordinator Claudia Lehmann.

eine Aufwandsentschädigung. „Diese interne Lösung ist einfach besser“, erklärt Stef Derks von KLG Europe, langjähriger Sprecher des AK. Wie Spedition gemacht wird, unterscheidet sich von Land zu Land deutlich. Wir verfügen im AK über das Wissen um die internationalen Belange. Außerdem kennen wir als Praktiker die



Ein Diskussionspunkt: die Maut, etwa in Polen.

Topic of discussion: the motorway toll, for example in Poland.

„In the working group, we have the know-how where international issues are concerned. Furthermore, as practitioners we know the operations at 24plus and can judge how changes are going to affect our processes.“

Quarterly meetings

The working group international meets on a quarterly basis. Most of the time, the meetings take place at the system headquarters, with a partner occasionally serving as host. The meetings treat a large agenda. The main work – work-intensive research, calculations, business games – take place between the meetings. Many topics are suggested by the partners. But the headquarters, the board and the partner’s meeting also approach the group and ask for recommendations. Derks: “Naturally, the members themselves have the ambition to come up with new ideas of how to expand 24plus’ international

Abläufe bei 24plus und können einschätzen, wie sich Neuerungen auf unsere Prozesse auswirken.“

Getagt wird quartalsweise

Der AK International tagt quartalsweise. Meist finden die Treffen in der Systemzentrale statt, mitunter lädt ein Partner zu sich ein. Bei den Zusammenkünften wird eine lange Agenda behandelt. Die Hauptarbeit – arbeitsintensive Recherchen, Berechnungen, Planspiele – findet zwischen den Treffen statt. Viele Themen stammen aus dem Partnerkreis. Aber auch die Systemzentrale, der Aufsichtsrat und die Gesellschafterversammlung treten mit Fragen an den Arbeitskreis heran und bitten um Vorschläge. Derks: „Und natürlich haben wir AK-Mitglieder selbst den Ehrgeiz, neue Ideen auszubrüten, wie wir das internationale Geschäft

von 24plus ausbauen und die Prozesse verbessern können.“

Unverzichtbar für den AK International ist die Arbeit der Europakoordinatorin Claudia Lehmann. Sie bereitet die AK-Sitzungen vor, vertritt die Geschäftsstelle in den Sitzungen, moderiert und sorgt für Abstimmung mit anderen Bereichen und für die Umsetzung der Ergebnisse des AK. Außerdem ist sie im Tagesgeschäft vielgefragte Anlaufstelle für alle Partner im In- und Ausland und nimmt dabei Anregungen und neue Themen für den AK auf. Kontakt: c.lehmann@24plus.de

Mitglieder im AK International

Stef Derks, KLG Europe (Sprecher)
Carsten Nitz, Leman
Herbert Weber, Lagermax
Walter Vinkenveugel,
Wwe. Theodor Hövelmann
Matthias Hunecke, Hunecke Logistik
Dirk Knabben, Gefco

Expert panel

Are the international prices in line with the market? Is it worth the effort for the Europe partners to document transport damages photographically? What price is justified for an unsuccessful approach as part of an international procurement order? Are there solutions for the new “entry certificate”, so that the legally valid proof of delivery for VAT applying to intra-community deliveries does not become a bureaucratic monster?

At 24plus, these questions are not worked on by a staff of highly paid permanent employees. Neither is an external consultant at work. The topics of international LCL business are taken care of by the working group international (AK International). The six-headed panel consists of experts from the national and international partners. The members work on a voluntary basis, but the companies receive financial compensation. “This internal solution is simply better”, explains Stef Derks of KLG Europe, long-standing spokesman of the group. How forwarding is done differs substantially from country to country.



Stef Derks:
„Wir haben im vergangenen

Jahr im AK International wichtige Themen behandelt: wie wir bei Währungsschwankungen die nötigen Zuschläge für die Partner ausgestalten, wie wir mit einem gerechten Mautzuschlag auf die Erhöhung oder die Neueinführung der Autobahnmaut, etwa in Polen, reagieren und vor allem die generelle Frage der Preisgestaltung für internationale Leistungen. Die Europapartner müssen mit den Frachtsätzen klarkommen, das ganze Netz muss dabei wettbewerbsfähig bleiben.“

Stef Derks: “In the past year, we dealt with important issues in the working group International: How to shape the necessary surcharges for the partners in case of exchange rate fluctuations, how to react to increasing or newly introduced motorway tolls, as in Poland, with a fair toll surcharge, and most of all with the general question of pricing for international services. The Europe partners have to deal with freight rates while the whole network has to stay competitive.“

Members AK International

Stef Derks, KLG Europe (spokesman)
Carsten Nitz, Leman
Herbert Weber, Lagermax
Walter Vinkenveugel,
Wwe. Theodor Hövelmann
Matthias Hunecke, Hunecke Logistik
Dirk Knabben, Gefco

In Schweden jetzt zweigleisig

GÖDECKELOGISTIK

Seit dem 1. Februar hat 24plus gleich zwei Partner für Schweden: Zusätzlich zum bisherigen Skandinavien-Partner Leman mit Sitz im dänischen Taulov ist die Gödecke Logistik AB mit Sitz in der südschwedischen Hafenstadt Malmö als Partner in das Netz aufgenommen worden. Damit hat 24plus erstmals einen Partner direkt in Schweden. Die Aufnahme von Gödecke Logistik wurde im Vorfeld mit dem 24plus-Partner Leman abgestimmt.

Die Gründe für die Erweiterung des Skandinaviennetzes durch die Gödecke Logistik AB waren die permanenten Überhänge auf den Verkehren zwischen dem 24plus-Zentralhub in Hauneck und dem Partner Leman in Taulov. „Es lief einfach zu gut“, erklärt 24plus-Europakoordinatorin Claudia Lehmann die Ausgangslage. „Wir wollten nicht mit neuen Linien die Fixkosten erhöhen. Unser Ziel war es, die

Skandinavienverkehre unserer Partner besser einzusetzen.“

Über Porta Westfalica nach Malmö

Bei der Suche nach einem zusätzlichen Partner für Schweden wurde 24plus beim Partner Schröder Spedition aus Porta Westfalica fündig. Seit einigen Jahren schon übernimmt Schröder im Import von der Gödecke Logistik AB Mischpaletten, vereinzelt diese und speist die Sendungen anschließend in das 24plus-Netz zur deutschlandweiten Zustellung ein. Im Gegenzug übergibt Schröder der Gödecke Logistik AB Exportsendungen in den skandinavischen Raum. Die täglichen Linien zwischen Porta Westfalica und Malmö werden nun seit dem 1. Februar kooperationsweit als Stückguthauptläufe genutzt. Parallel zur Einbindung in das Verkehrsnetz wurde der neue Schweden-Partner in das Datennetz von 24plus integriert. Damit ist sowohl



die Sendungsverfolgung als auch die IT-gestützte Beschaffungslogistik in Schweden gewährleistet.

Was die Kommunikation außerdem sehr vereinfacht: Sämtliche Mitarbeiter der Gödecke Logistik AB sprechen Deutsch. Stefan Sönderby, Geschäftsführer der Gödecke Logistik, erwartet

von der neuen Partnerschaft einiges: „Wir konnten mit der Schröder Spedition einen 24plus-Partner jahrelang mit unserer Qualität überzeugen. Nun arbeiten wir als 24plus-Partner mit über 60 Partnern zusammen und stellen uns auf steigende Sendungsmengen ein.“



Geschäftsführer Stefan Sönderby:

„Alle Mitarbeiter bei uns sprechen deutsch.“

Managing director Stefan Sönderby:

„All our employees speak German.“

Sweden runs on two tracks

central hub in Hauneck and partner Leman in Taunov. „Things were simply going too well“, 24plus Europe Coordinator Claudia Lehmann explains the initial situation. „We didn't want to increase fixed costs with new routes. Our goal was to make better use of our partners' Scandinavia traffics.“

Via Porta Westfalica to Malmö

While searching for an additional partner for Sweden, 24plus found a solution at partner Schröder Spedition from Porta Westfalica.

For several years now, Schröder has been taking on imported mixed pallets from Gödecke Logistik AB. The packets are then marshalled into singles and fed into the 24plus net for Germany-wide delivery. In return, Schröder hands over export shipments destined for Scandinavia to Gödecke Logistik AB. As of February 1, the daily routes between Porta Westfalica and Malmö are used as LCL main legs in the entire cooperation. Parallel to the integration into the transport network, the new Sweden partner was also integrated

into the 24plus data network. This secures shipment tracking as well as IT supported procurement logistics in Sweden. Communication is easy for another reason: All employees of Gödecke Logistik AB speak German. Stefan Sönderby, head of Gödecke Logistik, expects a lot from the new partnership: „For years, we were able to impress 24plus partner Schröder Spedition with our quality. As 24plus partner, we now work together with over 60 partners and are preparing for increasing consignment volumes.“

As of February 1, 24plus has not one, but two partners for Sweden: In addition to Scandinavia partner Leman with headquarters in Taulov, Denmark, Gödecke Logistik AB from Malmö became a member of the network. Thereby, 24plus for the first time has a partner located directly in Sweden. The integration of Gödecke Logistik had previously been agreed upon with 24plus partner Leman.

The reason for expanding the Scandinavia net with Gödecke Logistik AB was the permanent backlog on the routes between the 24plus



Ab Malmö wird sofort zugestellt, in den Norden dauert es etwas länger. Gödecke macht in Skandinavien auch Ladungsgeschäfte.

Dispatch around Malmö happens right away, reaching the North takes a bit longer. Gödecke also does loading business in Scandinavia.



Beschaffung und Behälter

Mit neuen IT-Systemen steigert 24plus die Leistungsfähigkeit

Aktuell stehen zwei neue IT-Projekte an, mit denen 24plus die Leistungsfähigkeit des Netzwerks und der Partner weiter steigert. Zur Jahresmitte wird das Beschaffungslogistiksystem Prolog durch Prolog II abgelöst. Ebenfalls bis zum Sommer führt 24plus ein neues System zum Palettenclearing ein. Anschließend wird das Palettenclearing zum Behältermanagementsystem erweitert.

Beschaffungslogistik ist für viele Unternehmen in Industrie und Handel eine feine Sache. Anstatt darauf zu warten, dass die Lieferanten ihre Logistikkdienstleister mit der bestellten Ware vorbeischieken, lassen sich die Empfänger lieber ihre Sendungen von einem Logistikkdienstleister beschaffen und zeitgenau zusteuern. Für diesen einen Logistikkdienstleister ist Beschaffungslogistik aber komplex und kommunikationsintensiv. Er

braucht nicht nur ein Netz, in dem er beschaffen kann. Er muss auch seine Partner mit Abholaufträgen versorgen und sichergehen, dass die Partner die Aufträge auch erhalten und angenommen haben. Die Abholung muss ebenfalls organisiert sein. Ein wildfremder Fahrer, der ohne Legitimation bei einer Firma eine Sendung mitnehmen will? Wird natürlich wieder weggeschickt. Also braucht der Fahrer ein Avis. Außerdem muss

bei der Beschaffungslogistik die Sendungsverfolgung funktionieren. Das Sendungsetikett mit Barcode und NVE-Nummer vergibt aber der abholende Partner – und die Nummer muss irgendwie rein in das speditionelle Tracking&Tracing-System.

Die Kommunikationsaufgaben innerhalb der Beschaffungslogistik übernimmt seit 2003 bei 24plus das System Prolog. Die webbasierte Eigenentwicklung hat sich im Praxiseinsatz bestens bewährt und jahrelang treue Dienste geleistet. Dennoch werden die meisten Disponenten nicht traurig sein, wenn im Sommer 2012 Prolog II das alte System ersetzt. Bislang beispielsweise lassen sich mit dem bisherigen Prolog-Tool die NVE-Nummern nur teilautomatisiert in das Tracking&Tracing-System übernehmen. Anders macht es Prolog II. Ab Jahresmitte wird der Datenfluss aus der Beschaffungslogistik vollständig und ohne manuelle Zwischenschritte auf dem 24plus-Portal abgebildet. Dort finden sich alle Angaben und Statusmeldungen, von der Auftrags-erfassung bis zum Ablieferbeleg.



Behältermanagement für ADR-IBC.

Container management for ADR-IBC.

Procurement and containers

24plus increases performance with new IT systems

There are currently two new IT projects in the works with which 24plus is further improving the performance of the partners and the network. The procurement logistics system Prolog will be replaced by Prolog II midyear. By summer, 24plus will also introduce a new pallet clearing system. Subsequently, pallet clearing will be upgraded to a container management system.

For many companies in trade and industry, procurement logistics is a fine thing. Instead of waiting for suppliers to send along their logistics service providers with the ordered goods, the recipients prefer to have a logistics service provider procure their shipments and precisely time their delivery. For this particular

logistics service provider, however, procurement logistics is complex and communication-intensive. He not only needs a net within he can procure. He also has to supply his partners with pick-up orders and ensure that the partners receive and accept these. The pick-up has to be organised as well. A complete stranger who wants to take a shipment with him without authorisation will naturally be sent away. Therefore, the driver requires an advance shipping notice. Moreover, tracking and tracing is of vital importance in procurement logistics. However, the consignment label with barcode and SSCC is assigned by the partner who picks up the shipment – and that number somehow has to enter

the logistic tracking and tracing system. Since 2003, communication tasks within procurement logistics at 24plus have been handled by the Prolog system. The self-developed, web-based application has proved itself and provided good services for years. Still, most procurement managers will not shed a tear when Prolog II replaces the old system in summer 2012. So far, the current Prolog tool only allows for SSCC numbers to be entered half-automatedly into the tracking and tracking system. Prolog II does things differently. From midyear onward, the procurement logistics data flow will be displayed completely and without intermediate manual steps on the 24plus portal. There, all data and status updates

are collected, from order entry to proof of delivery.

Providing container information

In two steps, 24plus will also put a container management system into operation in 2012. In the first stage, a pallet clearing system for balancing pallet debit and credit between the partners will be realized. This concerns flat pallets and pallet cages. In the second half year, the second stage of the container management will make it possible to identify, track and manage customer containers as well.

The container management system documents where the container is, who it belongs to, where it is coming from and going to and whether

Auf der Überholspur

Auskunfts-fähig bei Behältern

2012 wird 24plus außerdem in zwei Stufen ein Behältermanagementsystem in Betrieb nehmen. Bis Sommer 2012 wird als Stufe eins ein System zum Palettenclearing, also zum Ausgleich von Palettenguthaben und -schulden zwischen den Partnern, realisiert. Dabei geht es um Flachpaletten und Gitterboxen. Die im zweiten Halbjahr in Betrieb gehende zweite Stufe des Behältermanagements wird es dann ermöglichen, auch Kundenbehälter zu identifizieren, zu verfolgen und zu verwalten.

Das Behältermanagementsystem dokumentiert, welcher Behälter sich an welcher Stelle im Netz befindet, wem der Behälter gehört, woher er kommt und wohin er gehen soll, ob er leer oder voll ist. Über Statusmeldungen am Scanner lässt sich sogar der Zustand des Behälters dokumentieren. „Wir werden zukünftig bei den Behältern ebenso auskunftsfähig sein, wie wir es heute bereits bei den Sendungen sind“, erklärt 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann. Angeboten wird das Behältermanage-

ment im Rahmen von individuellen Kundenprojekten. 24plus hat dabei Zielbranchen im Auge, in denen häufig zum Teil recht teure Spezialbehälter eingesetzt werden: die Flachglasindustrie beispielsweise, natürlich der ganze Bereich Automotive und die Chemische Industrie.

Bei den dort eingesetzten ADR-IBC tritt oft das Problem auf, dass nur der Ursprungsversender alle notwendigen Versandpapiere hat. Damit wird die Rückführung von leeren oder nur teilentleerten Behältern, für die ebenfalls ADR-Recht gilt, recht schwierig. Vor einem Rückversand müssen erst alle Informationen mühsam gesammelt werden.

Beim Behältermanagement von 24plus laufen dagegen alle Informationen mit dem Behälter mit. Peter Baumann: „Damit vereinfachen wir die Prozesse unserer Kunden. Das neue Behältermanagementsystem wird allen unseren Partnern helfen, sich neue Marktanteile in höchst anspruchsvollen und interessanten Teilbereichen der Stückgutlogistik zu erschließen.“



Das Palettenclearing für Flachpaletten und Gitterboxen kommt.

Pallet clearing for flat pallets and pallet cages is on the way.

it is empty or full. Status updates on the scanner even allow documenting the condition of the container. „In the future, we will be able to provide as much information about containers as we already can about shipments“, explains Peter Baumann. The container management is offered within the frame of individual customer projects. 24plus' target sectors are those in which special containers, some of which are rather expensive, are often used: the flat glass industry for example, the entire automotive sector of course and the chemical industry. A problem which often arises with the ADR-IBC transports used in these in-

dustries is that only the original shipper is in possession of the shipping documents. This makes the return of empty or partially empty containers, which are also subject to ADR law, rather difficult. Before returning, all necessary information has to be gathered tediously.

In 24plus' container management, however, all information accompanies the container. Peter Baumann: „We thereby facilitate our customers' processes. The new container management system will help all our partners open up new market shares in highly demanding and interesting sub-areas of LCL logistics.“

2011 war für 24plus logistics network ein Spitzenjahr. Erstmals seit 2008 knackte die Stückgutkooperation wieder die Marke von sieben Millionen Sendungen, die Tonnage stieg auf 1.749.500 Tonnen. Sowohl die Zahl der Sendungen als auch die Tonnage stiegen gegenüber dem Vorjahr um 6,2 Prozent – und das bei gleichbleibender Partnerzahl. Auch beim Gruppenumsatz von 446,5 Millionen Euro übertraf 24plus das Vorjahr mit 420,6 Millionen Euro deut-

lich. Damit lag 24plus im Jahr 2011 beim Umsatz nur knapp unter dem bisherigen Rekordjahr 2008, in dem die Kooperation einen Netzwerkumsatz von 454,7 Millionen Euro erzielte. Für 2012 erwartet 24plus eine Abkühlung der Konjunktur, rechnet aber mit einem Umsatzwachstum von vier Prozent. Ursächlich dafür sind drei Faktoren: 24plus erwartet ein geringes Mengenwachstum und höhere Preise. Außerdem vergrößerte sich das Netzwerk von 64 Partnern im Jahr 2011 auf aktuell 66.



In the fast lane

2011 was a peak year for 24plus logistics network. For the first time since 2008, the LCL cooperation broke the mark of seven million shipments, with the volume rising to 1,749,500 metric tonnes. The amount and volume of shipments rose by 6.2 per cent in comparison to the previous year – with the same amount of partners. The group turnover of 446.5 million Euro significantly exceeded last year's result of 420.6 million Euro.

In 2011, 24plus' turnover was just below that of the record year 2008, in which the cooperation registered a network-wide turnover of 454.7 million Euro. For 2012, 24plus expects the economic situation to cool down, but anticipates a sales growth of four per cent. Three factors are responsible for this: 24plus expects a small volume growth and higher prices. Additionally, the network expanded from 64 partners in 2011 to currently 66.

Alles im grünen Bereich

Wachstum außerhalb der Boomregionen: Oetjen Logistik weiß, wie's geht



23 tägliche Direkt- und Begegnungsverkehre unterhält Oetjen Logistik aktuell, die meisten mit 24plus-Partnern. Der Stückgutausgang liegt im Tagesmittel bei 250, der Eingang bei 350 Tonnen, wobei in der Eingangsmenge auch die vielen Sendungen aufgehen, die Oetjen im Auftrag der Seehafenspediteure über das 24plus-Netz beschafft.

Auch in der Lagerlogistik ist Oetjen aktiv und bewirtschaftet ein eigenes Lager mit 12.000 Quadratmetern Hallenfläche. Für dieses Jahr ist ein 5.000 Quadratmeter großer Neubau für die Lagerlogistik geplant. Im Transport setzt Oetjen überwiegend auf den Selbsteintritt. Der Eigenfuhrpark umfasst 80 Verteilerfahrzeuge für Stückgüter und 70 weitere Lkw im Ladungsverkehr, gut 200 der 417 Mitarbeiter gehören ins Fahrerlager. Damit ist die Spedition unabhängig vom Transportmarkt, dafür hat sie als Kehrseite der Medaille mit dem Fahrerangel zu kämpfen.

Als Gerhard Böse 1978 als 28-Jähriger die Spedition vom schwer erkrankten Vorbesitzer übernahm, war diese, vornehm ausgedrückt, übersichtlich. Das Geschäft bestand aus der bahnamtlichen Rollfuhr. Acht Oetjen-Fahrzeuge verteilten die Güter, die Rotenburg an der Wümme auf der Schiene erreichten, in der Lüneburger Heide. Heute ist Oetjen Logistik 417 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stark, in den vergangenen fünf Jahren kamen knapp 100 Neue dazu. Das Wachstum ist organisch, nichts ist hinzugekauft. Und nach wie vor konzentriert sich das Geschäft ganz auf den Standort Rotenburg an der Wümme, wo die Oetjen Logistik im Jahr 2011 das Betriebsgelände auf 150.000 Quadratmeter erweitert hat. Industrie ist in der Kreisstadt vorhanden, ja, aber Boomregionen sehen anders aus. Unweigerlich stellt sich die Frage: Wie ist das Wachstum möglich?

Gerhard Böse weiß die Antwort: „Wir haben die vermeintlichen Schwächen des Standortes in Stärken verwandelt.“ Und Thomas Klar, der zusammen mit Inhaber Böse die Geschäfte führt, erläutert: „Flaches Land braucht Flächenlogistik. Unsere Kernkompetenz sind die norddeutschen Verteilerverkehre, wobei wir natürlich auch auf Stückgutausgang



Führen die Geschäfte bei Oetjen Logistik: Gerhard Böse und Thomas Klar.

Heads of Oetjen Logistik: Gerhard Böse and Thomas Klar.

erpicht sind. Und unser wichtiger Wachstumsmarkt hat ebenfalls mit Stückgut zu tun, das aber im Umfeld der Hafenlogistik.“

Das maritime Stückgutgeschäft gehorcht besonderen Regeln und ist nur etwas für Spezialisten. Die Kunden der Oetjen Logistik sind keine Verlader, sondern die Verschiffungspediteure und NVOCC (Non-Vessel Operating Common Carrier) in den Häfen Hamburg und Bremen. Für sie stellt die Oetjen Logistik die Organisation im Hinterland und verteilt deutschlandweit (und dank der 2008 gegründeten Abteilung für internationale Landverkehre immer öfter in ganz Europa), was an Stückgütern importiert wird. Im Gegenzug beschafft Oetjen deutschland- und europaweit Stückgüter und liefert sie an den Containerpackstationen der Seehäfen ab. Voraussetzungen für das Geschäft sind Neutralität gegenüber den Kunden und absolute Zu-

verlässigkeit. Werden die Ladezeiten für die weltweiten Sammelcontainer verpasst, müssen die Sendungen den weiten Weg als teure Luftfracht nehmen – und Oetjen hätte die Mehrkosten zu tragen.

Für die Verteilung der Importsendungen wie für die Beschaffung für den Export braucht Oetjen Logistik über die eigenen Verteilerverkehre in Norddeutschland hinaus ein tragfähiges Netz. Dem Netz der Wahl ist der Logistiker im Januar 2008 beigetreten. Als damals bei 24plus der Platz Bremen vakant wurde, ergab sich für beide Beteiligten eine interessante Konstellation. 24plus gewann einen leistungs- und mengenstarken Partner für die Postleitzahlenbereiche 26, 27, 28 und 29. „Und wir waren zuvor in einer hublastig organisierten Kooperation und hatten nun die Möglichkeit, Stückgutlinien zu leistungsstarken Partnern aufzubauen“, berichtet Oetjen-Chef Gerhard Böse.

Mit Bock auf'n Bock

Aber anstatt nur zu lamentieren oder Fahrer anderswo abzuwerben, ergriff der Logistiker die überbetriebliche Ausbildungsinitiative „Mit Bock auf'n Bock“. Gerhard Böse: „Man muss bei der Initiative die Sprache der Jugend sprechen. Nur: Um unsere Ausbildungsquote von 15 Prozent zu halten, reichen coole Sprüche und bunte Bildchen nicht.“ Daher ist die Initiative, die deutschlandweit für Aufsehen sorgte, ein Gesamtpaket. Mit Logistikern der Region setzte sich die Oetjen Logistik dafür ein, dass die Berufsschule Rotenburg eine Schulklasse für Berufskraftfahrer erhielt. Der 2008 gegründete Ausbildungszug hat heute 100 Schüler. Bei der Oetjen Logistik kümmert sich ein Team intensiv um den Berufskraftfahrernachwuchs. Der durchkurvt, begleitet von Ausbildern, auf ausrangierten Sattelzügen schon vor der Führerscheinprüfung das weitläufige Areal und sammelt Fahrpraxis. Zwei Fahrtrainer kümmern sich zusätzlich um die berufs begleitende Weiterbildung der Fahrer, etwa bei der Umstellung auf die neueste Actros-Generation und im spritsparenden Fahren. Denn bei Oetjen ist nicht nur das Logo grün. Die Firma ist überall im grünen Bereich!

Green light for business

Growth outside the boom areas: Oetjen Logistik knows how it's done



spot became vacant in 2008, an interesting constellation presented itself to both parties. 24plus gained a partner strong in performance and volume for the postcode areas 26, 27, 28 and 29. "We had formerly been part of a hub-focused cooperation and now had the opportunity to build up LCL routes to high-performance partners", reports Gerhard Böse, head of Oetjen. His company currently maintains 23 daily direct and truck-meets-truck traffics, most of them with 24plus partners. The daily average of outgoing LCL is 250, that of incoming LCL 350 metric tonnes. The latter includes the numerous shipments which Oetjen procures

Mit 24plus bestens vertraut ist Isabell Mallesch, verantwortlich für den Nahverkehr bei Oetjen Logistik.

Perfectly familiar with 24plus: Isabell Mallesch, responsible for short-distance traffic at Oetjen Logistik.

In 1978, 28 year-old Gerhard Böse took over Oetjen Logistik from its seriously ill owner. At that point the forwarding agency was, to put it nicely, modestly sized. The business consisted of contract carriage. Eight Oetjen vehicles distributes in the Lüneberg Heath, with the goods reaching Rotenburg an der Wümme by rail. Today, Oetjen Logistik is 417 employees strong, one hundred of which joined in the past five years. The growth is organic, nothing is added by purchase. Business is still focused entirely on Rotenburg an der Wümme, where Oetjen Logistik expanded the company grounds to 150,000 square metres in 2011. While industry does exist in the district capital, boom areas look different. This inevitably begs the question: How is such growth possible?

Gerhard Böse knows the answer: "We have converted the supposed weaknesses of the location into strengths." And Thomas Klar, who is in charge of business together with owner Böse, explains: "Flat land needs spatial logistics. Our key competence is Northern German distribution traffics, even though we are also eager for outgoing LCL transports. And our most important market for growth has to do with LCL as well,

albeit in the area of port logistics." The maritime LCL business is subject to unique rules and should be left to professionals. The customers of Oetjen Logistik are not loaders but shipping logisticians and NVOCC (Non-Vessel Operating Common Carriers) in the ports of Hamburg and Bremen. For their customers, Oetjen Logistik assumes the organisation in the hinterland and distributes imported LCL Germany-wide (and increasingly more often in all of Europe, thanks to the department for international overland transport, created in 2008). In return, Oetjen procures LCL Germany and Europe-wide and delivers it to the container packing stations of the seaports. Neutrality towards the customers and complete reliability are requirements of the business. If the loading times for the global consolidated containers are not met, the shipments have to make their long journey as expensive air freight, with Oetjen bearing the additional costs.

For distribution of imported shipments and export procurement alike, Oetjen Logistik needs a solid net which exceeds their own distribution traffics in Northern Germany. The logistician joined its network of choice in January 2008. When the Bremen

ing traffic. Almost 200 of the 417 employees are drivers. Thereby, the forwarding agency is independent from the transport market. On the flipside, they have to struggle with the driver shortage.

The drive to drive

But instead of complaining or luring away drivers from elsewhere, the logistician seized the intercompany training initiative "Mit Bock auf'n Bock" ("The drive to drive"). Gerhard Böse: "The campaign requires sticking to the parlance of the youth. However: Cool slogans and colourful pictures are not enough to sustain our training quota of 15 per cent." That is why the initiative, which caused a Germany-wide stir, is a complete package. Together with logisticians from the region, Oetjen Logistik campaigned for establishing a class of professional drivers at the vocational school of Rotenburg. Today, the training program founded in 2008 has 100 students. At Oetjen Logistik, a team intensively attends to the professional driver talent. Under the supervision of instructors, the young talents are able to gather driving experience on retired trucks even before their driving test. Two driving instructors also attend to their in-service training, for example in adjusting to the newest Actros generation and in fuel-efficient driving. Because at Oetjen, not only the company logo is green.



Den großen Schulungsraum nutzt Oetjen für firmeninterne Fortbildungen. Der Raum steht auch für 24plus-Tagungen zur Verfügung.

Oetjen uses the large training room for in-house training. The room is also available for 24plus meetings.

for the sea port forwarders via the 24plus net. Oetjen is also active in warehouse logistics and maintains a self-owned warehouse with 12,000 square metres of hall area. A new, 5,000 square metres large building for warehouse logistics is planned for this year. In transport, Oetjen predominantly likes to do things independently. The self-owned fleet consists of 80 distribution vehicles for LCL and another 70 trucks for load-

Did you know?



Rotenburg an der Wümme is a district capital with 22,000 inhabitants in the triangle between Bremen, Hanover and Hamburg. Aside from industry, trade and tourism, the vicinity of the coast – and thereby the proximity to maritime business – is an important economic factor of the region in Northern Lower-Saxony.

Qualitätsbericht

QM-Tag? So lautete der offizielle Titel der Veranstaltung. Um aber alle aktuellen Themen des Qualitätsmanagements bei 24plus ausführlich zu erörtern, war für das Treffen der Qualitätsmanager der 24plus-Partner nicht ein Tag anberaumt, sondern gleich zwei. Was die 48 Teilnehmer am 1. und 2. März 2012 beim QM-Tag in Bad Hersfeld zu besprechen hatten? Hier die Zusammenfassung.

Am ersten Tag erörterten die Qualitätsmanager grundsätzliche Fragen des Qualitätsmanagement-Systems. „Um Qualität messbar zu machen, brauchen wir Kennzahlen“, erklärt Ludger Rumker, Qualitätsbeauftragter von 24plus. Vor diesem Hintergrund wurden die Audit- und Rankingkennzahlen des Jahres 2011 präsentiert und diskutiert. Auch heik-



Ludger Rumker, Qualitätsbeauftragter von 24plus: „Um Qualität messbar zu machen, brauchen wir Kennzahlen.“

Ludger Rumker, 24plus quality manager: „In order to measure quality, we need key performance indicators.“

le Dinge blieben nicht ausgespart – etwa, wie die im Partnerkreis sehr aufmerksam beäugten monatlichen QM-Rankings zustande kommen und, besonders heiß diskutiert, nach welchen Regeln die Systemzentrale bei Qualitätsmängeln Strafgerichte verhängt. Rumker: „Damit stellt sich automatisch die Frage, ob das, was wir bewerten, auch das ist, was der Kunde als Qualität erlebt.“ Um die von Normen und Vorgaben geprägte Sicht der Qualitätsmanager und die Kundensicht in Einklang zu bringen, besprachen die Teilnehmer eingehend Fragen zur Messung der Kundenzufriedenheit und zum Reklamationsmanagement. Anschließend behandelten die Teilnehmer diese Themenfelder vertieft in Workshops.

Am zweiten Tag ging es nach ausführlicher Vorstellung der 24plus-

internen Audit-Checkliste um Zukunftsthemen des Qualitätsmanagements. Dabei diskutierten die Qualitätsmanager über die anstehende Neuauflage der Verbundzertifizierung sowie die Themen Lebensmittelhygiene und Green Logistics. Konkret wurde es bei der 2012 geplanten Umstellung des Management-Informationssystems auf RS-MIS.

Alle für die Qualitätsmessung wichtigen Daten werden dann über den Report Server, ein Standardprodukt von Microsoft, ausgewertet. „Wir haben anhand von echten Daten gezeigt, wie einfach und schnell sich mit RS-MIS Qualitätsberichte für bestimmte Zeiträume, Kunden, Relationen oder Partner erzeugen lassen“, berichtet Ludger Rumker. „Das hat die Teilnehmer sichtlich überzeugt.“

Quality record

QM Day? That is the official title of the event. But in order to extensively cover all current topics of quality management at 24plus, two days instead of one were scheduled for the meeting of the 24plus partners' quality managers. Here is a summary of what the 48 participants discussed on QM Day in Bad Hersfeld on March 1 and 2, 2012.

On the first day, the quality managers talked about core questions of the quality management system. „In order to measure quality, we need key performance indicators“, explains Ludger Rumker, quality manager at 24plus. Against this background, the key performance indicators of audit and ranking in 2011 were presented and discussed. Delicate issues were not ignored, such as how the monthly QM rankings – which are closely observed by the partners – come about. Another hot topic was by which rules the system headquarters issues monetary fines for quality defects. Rumker: „This automatically begs the question of whether what we judge matches with what the customer experiences as quality.“ In

order to harmonise the view of the quality managers, shaped by norms and standards, with the view of the customers, the participants heavily discussed questions of measuring customer satisfaction and complaint management. Subsequently, the participants approached these issues in more detail in workshops.

Following the detailed presentation of the 24plus internal audit checklist, the second day was about future issues of quality management. Here, the quality managers discussed the upcoming update of the group certification as well as the topics food hygiene and Green Logistics. Things got more specific while discussing the change of the management information system to RS-MIS, which is planned for 2012. All quality measurement relevant data will then be analysed via the Report Server, a standard Microsoft product. „We have used real data to show how easy and fast quality reports for specific time frames, customers, relations or partners can be created with RS-MIS“, reports Ludger Rumker. „This clearly convinced the participants.“



In Vorträgen und Workshops ging es am 1. und 2. März 2012 nur um eines: die Qualität der Dienstleistung.

Presentations and workshops on March 1 and 2, 2012 were about one thing: quality of service.

