

24plus

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

3



Pro und contra
Lang-Lkw im Stückgutverkehr
Pros and cons
Longliners in LCL transport

7



transport logistic 2017
Eine Messe der Rekorde
transport logistic 2017
A trade fair of records

14



Murmeltiertag
Emons Allgäu startet Charme-Offensive
Groundhog Day
Emons Allgäu starts charm offensive



4

Mehrsprachig unterwegs
Der Belgien-Partner Ziegler Welkenraedt kennt keine Sprachbarrieren
The multilingual way
Belgium partner Ziegler Welkenraedt knows no language barriers





Sehr geehrte Geschäftsfreunde,
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

eine erfolgreiche transport logistic 2017 liegt hinter uns. Unser Messteam war gefordert wie nie, um die Fragen der vielen Besucherinnen und Besucher zu beantworten. Erfreulich war auch, dass viele Partner den 24plus-Stand als Treffpunkt und Kommunikationsplattform nutzten, sei es, um untereinander die Beziehungen zu intensivieren oder sich mit Kunden und Geschäftspartnern auszutauschen. Ein Knaller war die Messeaktion. Die kleinen Büsten, die wir an unserem Stand mit 3D-Druckern produzierten, waren begehrte Souvenirs. Bei unseren Gästen möchte ich mich herzlich für den Besuch bedanken. Mein Dank gilt auch dem Messteam, das in München vier Tage lang hochengagiert bei der Sache war.

Wie zu erwarten war, drehten sich viele Gespräche auf der Messe um den Megatrend Digitalisierung. Vielfach wurden wir gefragt, wie die IT-Architektur von 24plus aussieht. Deshalb stellen wir Ihnen auf Seite 13 kurz unsere IT-Tools vor. Ausführlicher können Sie sich darüber auf unserer neuen Website informieren, die zeitgleich mit dem Erscheinen dieser Ausgabe der 24plusPunkte online gehen wird. Dort widmen wir unseren digitalen Werkzeugen einen Hauptnavigationspunkt und viele Inhalte – aus gutem Grund: IT-Systeme in der Logistik sind kein Selbstzweck. Logistik wird zwar von Menschen gemacht, aber die digitalen Hilfsmittel entscheiden maßgeblich darüber, in welcher Qualität und mit welcher Effizienz wir Menschen unsere logistischen Aufgaben erledigen können. 24plus hat in der Vergangenheit umfangreiche Investitionen in digitale Werkzeuge getätigt und teilweise sogar die Entwicklung neuer Systeme angestoßen, die heute Branchenstandard sind. Dies werden wir auch weiterhin tun, weil nur so das Stückgutnetz und die Partner zukunftsfähig bleiben.

Ihr

Peter Baumann
Geschäftsführer
24plus logistics network

Dear business partners,
dear members of staff,

we have a successful transport logistic 2017 behind us. Our trade fair team was more sought after than ever before and answered the questions of the many visitors. It was also pleasant to see that many partners used the 24plus booth as a meeting point and communication platform, whether it was to intensify relations or to converse with customers and business partners. Our special attraction was a hit: The small busts we produced with 3D printers at our booth were highly desired souvenirs. I would like to sincerely thank our guests for their visit. My thanks also go out to our trade fair team, who gave it their all during the four days in Munich.

As was to be expected, many conversations at the exhibition revolved around the megatrend digitalisation. We were often asked what the IT architecture of 24plus looks like. That is why we are presenting our IT tools to you on page 13. You can find additional information on our new website, which will go online at the same time as this issue of the 24plusPunkte is published. There, we dedicate a main menu item and lots of content to our digital tools – for good reason: IT systems in logistics are not an end in themselves. While logistics is made by people, the digital tools have a decisive influence on the quality and the efficiency with which we can fulfil our logistical tasks. In the past, 24plus has made significant investments into digital tools, and in part even initiated the development of new systems which today are industry standard. We will continue to do so, because that is the only way that the LCL net and the partners remain fit for the future.

Your,

Peter Baumann
Managing director
24plus logistics network

Pro und contra Lang-Lkw
im Stückgutverkehr /
Pros and cons:
longliners in LCL transport 3

Belgienpartner Ziegler Welkenraedt ist
mehrsprachig unterwegs /
Belgium partner Ziegler
Welkenraedt's multilingual way 4

Best Quality: Gustke Logistik
zurück auf Platz 1 /
Best Quality:
Gustke Logistik back on top 6

transport logistic 2017:
eine Messe der Rekorde /
transport logistic 2017:
a trade fair of records 7

Neue Website, Ticker /
New website, ticker 11

Mädchenzukunftstag bei 24plus /
Girls' Day at 24plus 12

IT-Tools der digitalen Spedition /
IT-Tools of digital freight forwarding 13

Murmeltiertag: Emons Allgäu startet
Charme-Offensive /
Groundhog Day:
Emons Allgäu starts charm offensive 14

Serie: Berufe in der Logistik /
Series: logistics professions 16



IMPRESSUM / IMPRINT
Herausgeber / Publisher:
24plus Systemverkehre GmbH & Co. KG
Blaue Liede 12, 36282 Hauneck-Unterhaun, Germany
Tel.: +49 (0)6621 9208-0, Fax: +49 (0)6621 9208-19
www.24plus.de
24plusPunkte ist die Kunden- und Mitarbeiterzeitschrift von 24plus logistics network. Erscheinungsweise: drei- bis viermal jährlich. / Published three to 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: Osterchrist, Nürnberg, Germany
Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung des Herausgebers. / Reprinting – even in part – is permitted but requires the prior permission of the publisher.
Bildnachweise: Titelbild groß / Cover large:
Wild & Pöllmann PR GmbH. Weitere / Other: Gustke Logistik,
24plus, Emons Allgäu

Welche Chancen hat der Lang-Lkw im Stückgutverkehr?

Fünf Jahre dauerte der Feldversuch für den Lang-Lkw. Seit dem 1. Januar 2017 dürfen die bis zu 25,25 Meter langen Lkw in Deutschland dauerhaft im Positivnetz mit einer Länge von 11.600 Kilometern fahren. Viele Speditionen möchten den Lang-Lkw auch im Hauptlauf ihrer Stückgutverkehre einsetzen. Warum dort der Lang-Lkw noch kein etabliertes Verkehrsmittel ist? Wir stellen Pro und Contra gegenüber.

PRO

Klimaschutz: Durch das vergrößerte Ladevolumen ersetzen zwei Lang-Lkw-Fahrten drei Fahrten mit herkömmlichen Lkw. Daraus resultieren wirtschaftliche Effizienzgewinne, aber auch die Umwelt profitiert von einer Kraftstoffersparnis zwischen 15 und 25 Prozent. Der Lang-Lkw ist ein Klimaschützer.

Fahrmangel: Bedingt durch den demografischen Wandel und die Führerscheinproblematik klagt das Transportgewerbe über Fahrmangel. Der Lang-Lkw könnte das Problem wenigstens lindern. Auch muss kein Fahrer befürchten, dass seine Stelle wegen eines Lang-Lkw eingespart wird.

Verkehrssicherheit: Nach Berichten des Bundesverkehrsministeriums gab es während des fünfjährigen Feldversuchs keinen Hinweis auf höhere Unfallraten oder schwerere Unfälle. Im Gegenteil: Die Fahrer der Lang-Lkw sind besonders geschult, deshalb war sogar eine Tendenz zu weniger Unfällen zu beobachten. Samuel Blenk, Risk- und Fuhrparkmanager beim 24plus-Partner Gustke-Logistik, hat Erfahrungen auf dem Lang-Lkw gesammelt und kann dies bestätigen: „Das Abbiegen oder die Durchfahrt durch einen Kreisverkehr ist mit dem Lang-Lkw oft leichter als mit dem konventionellen Sattelzug.“

Weniger Straßenverkehr: Zwei Lang-Lkw verfügen über die Transportkapazität von drei konventionellen Lkw. Der Verkehr nimmt daher im selben Verhältnis ab. Auch ist keine Verlagerung von der Schiene auf die Straße zu erwarten: Auf der Schiene werden vorrangig schienenkonforme Massengüter transportiert, im Stückguttransport spielt sie eine untergeordnete Rolle.

CONTRA

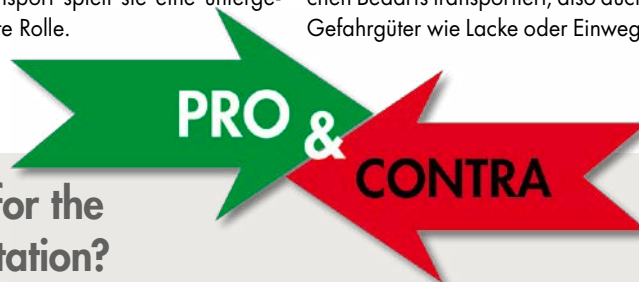
Flickenteppich: Die Freigabe des Lang-Lkw ist Ländersache. Einige Bundesländer lehnen jedoch den Lang-Lkw ganz ab, NRW hat nur einen Typen freigegeben. Der Flickenteppich erschwert den Einsatz. Die gute Nachricht: Wenn das Land mitmacht, kann die Aufnahme einer Strecke in das Positivnetz unkompliziert beantragt werden. Die schlechte Nachricht: Selbst bei Stau dürfen die Lang-Lkw das Positivnetz nicht verlassen.

Ausschluss von Gefahrgut: Im Stückgutverkehr werden Güter des täglichen Bedarfs transportiert, also auch Gefahrgüter wie Lacke oder Einweg-

feuerzeuge. Die Beförderung von Gefahrgut auf dem Lang-Lkw ist aber ausgeschlossen. Damit hat auch der 24plus-Partner Gustke Logistik zu kämpfen, der per Lang-Lkw zwischen Rostock und Hamburg hauptsächlich Artikel für Tankstellenshops transportiert. Samuel Blenk: „Ist nur eine Palette Feuerzeuge unter der Ware, brauchen wir eine Sonderlösung.“

Überholverbot: Lang-Lkw dürfen auf Autobahnen nicht überholen. Auf anderen Strecken dürfen nur maximal 25 km/h schnelle Fahrzeuge überholt werden.

Fazit: Der Lang-Lkw hat im Stückgutverkehr hohes Potenzial. Allerdings sind noch viele rechtliche und organisatorische Hürden zu überwinden, bis diese Chancen genutzt werden können.



What are the prospects for the longliner in LCL transportation?

The longliner field test lasted five years. As of January 1, 2017, the vehicles with a length of up to 25,25 metres are allowed to permanently traverse the 11,600 kilometres of the authorised network. Many freight forwarders also want to use longliners on the main legs of their LCL transports. So why is the longliner not an established vehicle yet? We juxtapose the pros and cons.

PROS

Climate protection: Because of the increased transport capacity, two longliner trips are equivalent to three trips of a conventional truck. This results in greater economic efficiency. Additionally, the environment benefits from fuel savings between 15 and 25 per cent. The longliner protects the climate.

Professional driver shortage: Due to

the demographic change and the new regulations for driver's licenses, the transport sector laments a shortage of professional drivers. The longliner could at least mitigate the problem. No driver has to worry that his job is in danger because of the longliner.

Traffic safety: According to reports of the German Federal Ministry of Transport, there was no indication of increased accident rates or more severe accidents throughout the five year field test period. On the contrary: The drivers of the longliners are particularly well trained, which is why a tendency towards fewer accidents could be observed. Samuel Blenk, risk and fleet manager at 24plus partner Gustke Logistik, tested the longliner and can confirm: "Making a turn or driving through a roundabout is often easier with the longliner than with a conventional truck."

Less traffic: Two longliners have the transport capacity of three conventional trucks. Traffic thereby decreases at the same rate. A shift from rail to road is not to be expected: The railway is primarily used for the transport of rail-conforming bulk goods and plays less of a role in LCL transport.

CONS

Patchwork: The clearance of the longliner falls under the jurisdiction of the federal states. However, several of these object to the longliner entirely, NRW has only cleared one type. This patchwork-like structure further complicates the implementation. The good news: If the federal state is on board, the admission of a route into the authorised network can be applied for in an uncomplicated fashion. The bad news: The

longliners are not allowed to leave the authorised network, even in the case of traffic jams.

Exclusion of hazardous goods: LCL transportation comprises goods for everyday use, which includes hazardous goods such as varnishes or disposable lighters. However, transporting hazardous goods on the longliner is prohibited. This is something which 24plus partner Gustke Logistik has to deal with. The partner mainly transports articles for petrol station shops between Rostock and Hamburg via longliner. Samuel Blenk: "Even a single pallet of lighters among the shipment requires a special solution."

No passing: Longliners are not allowed to overtake on German motorways. On other roads, it is only permitted to overtake vehicles which have a maximum speed of 25 km/h.

Verdict: The longliner has a lot of potential for the transport of LCL. However, there are still many legal and organisational obstacles to overcome before its opportunities can be used.



Ziegler Welkenraedt: Man spricht deutsch



Heißer Tipp: Man braucht nur über die Straße vor der Speditionsanlage von Ziegler in Welkenraedt zu gehen und schon hat man eine authentische belgische Frittenbude erreicht, in der bergeweise frisch Frittiertes auf die Gäste wartet. Wer sich auf den kurzen Fußmarsch macht, überquert mit der Straße zugleich eine Sprachgrenze. Die Spedition in Welkenraedt liegt im französischsprachigen Wallonien, in der Imbissstube wird deutsch gesprochen.

Tatsächlich hat Belgien nicht zwei, sondern drei offizielle Amtssprachen: Französisch in Wallonien, Flämisch oder Niederländisch in Flandern und Deutsch in einem Streifen entlang der Grenze zu Deutschland. „Die Deutschsprachige Gemeinschaft hat nur knapp 80.000 Einwohner,

Beschäftigten wurde 1908 in Brüssel gegründet. Die Niederlassung Welkenraedt entstand aber erst 1990 im Zuge der Europäischen Wirtschafts- und Währungsunion. Seinerzeit fasste Ziegler überflüssig gewordene Zollbüros an der belgisch-deutschen Grenze zu einem operativen Speditionsstandort zusammen. Der hatte schon bei der Gründung eine klare Ausrichtung nach Deutschland: Deutsche Spediteure sollten wenige Kilometer hinter der Grenze unkompliziert „abwerfen“ können, Ziegler besorgte die Verteilung. Die Möglichkeit, Stückgut mitzunehmen, spielte damals noch eine Nebenrolle. Ihre Rückladungen beschafften sich die deutschen Spediteure bevorzugt im Rheinland oder im Ruhrgebiet.



Links deutsch, rechts französisch: Der Mittelstreifen ist die Sprachgrenze.
German on the left, French on the right: The linguistic border is in the middle.

ist aber ein eigener Gliedstaat des belgischen Bundesstaates“, weiß Marc Schweden, der bei Ziegler in Welkenraedt den Import und Export leitet und darüber hinaus die internationalen Partnerschaften der Spedition betreut. Er gehört selbst zu den deutschsprachigen Belgiern und wechselt problemlos zwischen der Muttersprache Deutsch, Französisch, Niederländisch und Englisch hin und her, wie fast alle der 60 Beschäftigten im Büro des Speditionsunternehmens. Auch die meisten der 25 Beschäftigten in der Halle und die Fahrerinnen und Fahrer sind mehrsprachig.

Ausrichtung nach Deutschland

Das Unternehmen Ziegler mit 120 Niederlassungen und über 3.000

Mehr Menge im Sendungsausgang

Bis heute ist die Belgienverteilung eine der Stärken von Ziegler Welkenraedt geblieben. Aktuell bearbeitet die Niederlassung im Mittel 800 Sendungen am Tag. Geändert hat sich aber die Bedeutung des Sendungsausgangs. „Wir haben Verlager aus vielen Branchen als Kunden gewonnen und den Sendungsausgang erfreulich gesteigert“, betont Marc Schweden. Ziegler Welkenraedt betreut Kunden aus der Stahl- und Baustoffindustrie ebenso wie Automobilzulieferer. Auch ein Hersteller von Korken für Wein- und Sekflaschen und ein Vermarkter von Einweghandschuhen vertrauen ihre außergewöhnlichen Waren dem Spediteur an. Weiterhin beflügeln Aktivitäten in der Kontraktlogistik



Marc Schweden kümmert sich in Welkenraedt um das 24plus-Geschäft.

Marc Schweden attends to the 24plus business in Welkenraedt.

40 Solofahrzeuge (Zwölftonner mit Hebebühne), davon entfällt die Hälfte auf eigene Fahrzeuge, die andere auf feste Subunternehmer. Zusätzlich hat die Ziegler-Niederlassung im Inlandsverkehr drei Sattelzüge im Einsatz. Sendungen für die Kanalküste und das französische Grenzgebiet werden nochmals im Hub in Aalst umgeschlagen und auf andere Ziegler-Standorte verteilt. „Mit dem Netz erschließen wir uns und den 24plus-Partnern Belgien optimal“, erklärt Marc Schweden. „Immerhin ist unser Land mit 30.000 Quadratkilometern nur unwesentlich kleiner als Baden-Württemberg. Dafür übertreffen wir mit 11,3 Millionen Einwohnern das deutsche Bundesland deutlich.“

Für die 24plus-Partner ist Belgien ein wichtiger Markt, sie sind daher auf einen leistungsfähigen Partner angewiesen. Ziegler Welkenraedt hat die hohen Erwartungen erfüllt und auch die „deutschen Belgier“ fühlen sich im Netzwerk wohl. Besonders eng ist natürlich der Kontakt zu den Ziegler-Kollegen in Eschweiler. Droht dort Überhang auf der Linie zum 24plus-Hub zu entstehen, werden überzählige Sendungen am Nachmittag einfach nach Welkenraedt transportiert – ganz unkompliziert im kleinen Grenzverkehr – und von dort nach Haunack geschickt.

den Sendungsausgang. Hinter dem Bürogebäude mit der sich anschließenden 10.000 Quadratmeter großen Umschlaghalle befindet sich ein modernes Hochregallager mit 20.000 Palettenstellplätzen. Ziegler lagert neben Industriegütern vor allem Farben und Lacke und stellt diese zu Sendungen zusammen, von einem Eimer, der sich als Paket auf die Reise macht, bis zur Teilladung mit mehreren Mischpaletten.

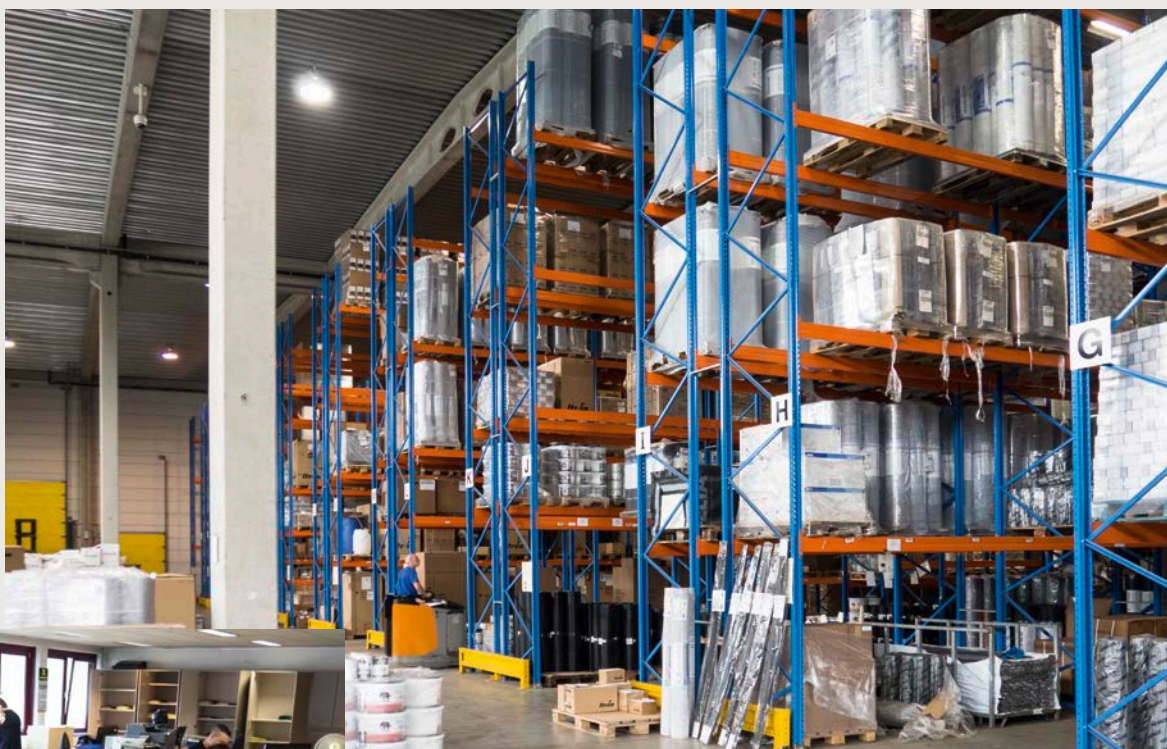
Eigenes Belgiennetz

Mitglied im 24plus-Netz wurde Ziegler Welkenraedt erst Anfang 2016. „Aber weil die Kollegen in Eschweiler und in der Schweiz lange bei 24plus sind, kannten wir die 24plus-Welt. Auch haben wir früher schon direkt mit 24plus-Partnern zusammengearbeitet“, erklärt Marc Schweden. Oetjen (Rotenburg), Lagermax (Salzburg) und Kühne+Nagel (Stadtallendorf) luden bereits vor der Mitgliedschaft bei 24plus ihre Stückgüter für Belgien in Welkenraedt ab. Die Stückgutverteilung erfolgt über bis zu

Ziegler Welkenraedt: Speak German to me

Hot tip: You only need to cross the street from the freight forwarding facility in Welkenraedt to reach an authentic Belgian chippie, where mountains of deep-fried food are waiting for the customers. Those who undertake the walk are also traversing a linguistic border. The freight forwarder in Welkenraedt is located in French-speaking Wallonia, while German is spoken at the chip shop.

As a matter of fact, Belgium has not just two, but three official languages: French in Wallonia, Flemish or Dutch in Flanders and German in a strip along the border to Germany. "The German-speaking community only consists of roughly 80,000 inhabit-



ants. Nevertheless, it is a federated state of the Belgian federal state", knows Marc Schweden, who manages import and export at Ziegler in Welkenraedt and who also sees to the international partnerships of the freight forwarder. He is a German-speaking Belgian and seamlessly switches back and forth between his mother tongue German, French, Dutch and English, as do most of the 60 employees in the office of the freight forwarder. Most of the 25 employees in the hall and the professional drivers are multilingual as well.

Orientation towards Germany

The Ziegler company, with its 120 branch offices and more than 3,000 employees, was founded in Brussels in 1908. However, the branch office in Welkenraedt was founded as late as 1990 in the context of the European Economic and Monetary Union. During this time, Ziegler subsumed obsolete customs offices on the Belgian-German border under a single

operational freight forwarding location. This location had a distinct orientation towards Germany right from the start: German freight forwarders were supposed to be able to "ditch" LCL that was destined for Belgium just a few kilometres beyond the border; Ziegler organised the distribution. Transporting LCL was of secondary importance back then. The German freight forwarders procured their return transports in the Rhineland or the Ruhr.

Increased outgoing volumes

The distribution in Belgium has remained one of Ziegler Welkenraedt's strengths. The branch office currently processes 800 shipments per day on average. What has changed is the importance of outgoing shipments. "We have acquired customers from many sectors and have increased the volume of our outgoing shipments", emphasises Marc Schweden. Ziegler Welkenraedt services customers from the steel and construction ma-

terial industry as well as automotive suppliers. Additionally, a manufacturer of corks for bottles of wine and sparkling wine as well as a marketer of disposable gloves entrust the forwarder with their extraordinary goods. Moreover, the outgoing shipment volume is further increased by activities in contract logistics. Behind the office building and its adjacent 10,000 square metres large cross-docking terminal is a modern high rack warehouse with 20,000 pallet spaces. In addition to industrial goods, Ziegler here primarily stores paints and varnishes and packs them as shipments, ranging from a bucket that is shipped as a parcel to a part load with multiple mixed pallets.

Ziegler's Belgium net

Ziegler Welkenraedt has only been a member of the 24plus net since the beginning of 2016. "However, because the colleagues in Eschweiler and in Switzerland have been a part of 24plus for so long, we were already familiar with the world of 24plus. Also, we had already worked together with 24plus partners in the past", explains Marc Schweden. Oetjen (Rotenburg), Lagermax (Salzburg) and Kühne+Nagel (Stadtallendorf) had already unloaded their Belgium-bound LCL in Welkenraedt prior to the membership at 24plus. The LCL

distribution is carried out with up to 40 vehicles (twelve-tonne trucks with lifting platforms); half of these are self-owned, the other half belong to fixed sub-contractors. Additionally, the Ziegler branch office operates three semitrailers for inland transports. Shipments for the channel coast and the French border region are cross-docked again in the hub in Aalst and distributed to other Ziegler locations. "With the net, we are making Belgium accessible to us and the 24plus partners", explains Marc Schweden. "After all, our country with its 30,000 square kilometres is only slightly smaller than Baden-Württemberg. On the other hand, our 11,3 million inhabitants significantly surpass the population of the German federal state."

Belgium is an important market for the 24plus partners; therefore, they depend on a high-performing partner. Ziegler Welkenraedt has fulfilled the high expectations, and the "German Belgians" feel at home in the network as well. Naturally, the contact to the Ziegler colleagues in Eschweiler is especially close. If backlog threatens to develop en route to the 24plus hub, surplus shipments are transported to Welkenraedt in the afternoon and sent to Hauneck from there, all without complications in the local border traffic.

Gustke Logistik zurück auf Platz 1

Geis Transport und Logistik (Nürnberg) und Robert Müller (Chemnitz) komplettieren Spitzentrio

Beim 24plus Best Quality Award, dem Wettbewerb um den besten 24plus-Partner, belegt die Gustke Logistik GmbH aus Rostock den ersten Rang. Die Geis Transport und Logistik GmbH aus Nürnberg schnitt im Auditzyklus 2016 am zweitbesten ab und verdrängte den Vorjahreszweiten, die Robert Müller GmbH aus Chemnitz, auf Rang 3. Die Auszeichnung der besten Partner des Jahres fand auf der Gesellschafterversammlung am 25. April 2017 statt.

Gustke Logistik aus Rostock ging in den Jahren 2010 bis 2014 als Seriensieger aus dem Best Quality Award von 24plus hervor. „Wir sind froh, dass wir den Weg an die Spit-

ze zurückgefunden haben“, erklärt Geschäftsführer Stephan Gustke. „Der Award ist ein wichtiges Signal an unsere Kunden und eine Belohnung für unsere Mitarbeiter. In unserer geografischen Randlage ist es schwierig, die Laufzeitvorgaben einzuhalten. Der Award beweist, dass wir das hinbekommen.“

Ein Auf und Ab bei den Mengen

Wie 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann in seiner Würdigung der Award-Gewinner erklärte, war das Stückgutgeschäft im Jahr 2016 abermals geprägt von starken Mengenschwankungen und vom Mangel an Transportkapazitäten, vor allem im

Nahverkehr. „Kein Industriebetrieb kann von einem Tag auf den anderen 30 oder 40 Prozent mehr als üblich produzieren. Auch können Industriebetriebe ihre Produktion nicht einfach und ohne finanzielle Einbußen zurückfahren“, führte Baumann aus. „Uns in der Logistikdienstleistung wird aber genau das abverlangt.“ Es sei dringend notwendig, die hohen Qualitätskosten an die Kunden weiterzugeben.

Und so wird ermittelt

Die wichtigsten Kriterien im Qualitätsranking von 24plus sind die Erfüllung der Regellaufzeiten, die Einhaltung der Zeitvorgaben bei der

Speedtime-Produktfamilie, die Datenqualität und die Einhaltung der allgemeinen Kooperationsregeln sowie die Vorgaben der Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001. Ermittelt werden die Platzierungen in einem zweiteiligen Bewertungssystem. Einen Teil steuern die Auswertungen des Management-Informationssystems bei, den anderen die Ergebnisse der Vor-Ort-Audits durch das Qualitätsmanagement von 24plus. Den Audits hat sich jeder Partner einmal jährlich zu unterziehen. Dabei nimmt ein QM-Auditor nach einem einheitlichen Audit-Katalog die operativen und administrativen Bereiche der 24plus-Partner unter die Lupe.



Krempeln die Ärmel hoch für mehr Qualität (v.l.): Stephan Gustke (Spedition Gustke, Rostock), Werner Schelter (Geis Transport und Logistik, Nürnberg), Stefan Polster (Robert Müller, Chemnitz) mit Ludger Rumker (Leiter des Qualitätsmanagements bei 24plus) und 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann.

Rolling up their sleeves for additional quality (f. l. i. r.): Stephan Gustke (Spedition Gustke, Rostock), Werner Schelter (Geis Transport und Logistik, Nuremberg), Stefan Polster (Robert Müller, Chemnitz) with Ludger Rumker (head of quality management at 24plus) and 24plus managing director Peter Baumann.

Gustke Logistik back on top

Geis Transport und Logistik (Nuremberg) and Robert Müller (Chemnitz) round out top three

At the 24plus Best Quality Award, the competition for the best 24plus partner, Gustke Logistik GmbH from Rostock claimed the top spot. Geis Transport und Logistik GmbH from Nuremberg performed second-best in the 2016 audit cycle, overtaking last year's runner-up, Robert Müller GmbH from Chemnitz, who came in third. The award ceremony for the best partner of the year took place at the shareholder's meeting on April 25, 2017.

Between the years 2010 and 2014, Gustke Logistik from Rostock solidified themselves as the serial winner of the 24plus Best Quality Award.

“We are happy to have found our way back on top”, explains Stephan Gustke, head of Gustke Logistik. “The award is an important signal to our customers and a reward for our employees. Our peripheral location makes fulfilling running time requirements a challenge. The award proves that we are capable.”

Fluctuating volumes

As Peter Baumann, managing director of 24plus, explained in his laudation of the award winners, the LCL business in 2016 was again characterised by strong volume fluctuations and a transport capacity shortage, in

particular in short distance transport. “No industrial company is capable of producing 30 or 40 per cent more than usual from one day to the next. They are also not able to drive back production without financial losses”, Baumann elaborated. “As logistics service providers, however, that is exactly what is expected of us.” That is why it is high time to transfer the high quality costs to the customers.

Assessment criteria

The most important criteria in the 24plus quality ranking are adherence to regular running times, compliance with the standards of

the Speedtime product family, data quality and adhering to the general cooperation regulations as well as to the provisions made by the quality management norm ISO 9001. The ranking is determined in a two-tier assessment system. One part is supplied by the evaluations of the management information system, the other by the results of the on-location audits by the 24plus quality management. Every partner is audited once per year. In this context, a QM auditor scrutinises the operational and administrative areas of the 24plus partners according to a standardised audit catalogue.



Seit 2000 sind wir Mitglied von 24plus, seit 2001 nutzen wir den Messestand unserer Kooperation als Plattform für unsere Gespräche mit Kunden und Geschäftspartnern. Die Messe wird von Mal zu Mal besser und internationaler, 2017 war der bisherige Höhepunkt. Obwohl wir diesmal in Halle B4 auch als KLG Europe an einem Gemeinschaftsstand holländischer Spediteure beteiligt waren, haben wir den 24plus-Stand intensiv genutzt. Die Messepresenz von 24plus war sehr gelungen, die Organisation und der Service waren hochprofessionell. In nur zwei Tagen hatte ich zwölf feste Termine mit Kunden und Partnerspeditionen. Das ist gesparte Zeit! Um diese wichtigen Kontakte zu pflegen, wäre ich sonst wochenlang unterwegs gewesen. Und mit den 3D-Büsten konnten meine Gesprächspartner ein tolles Andenken mit nach Hause nehmen.

Stef Derks, Vertriebsleiter KLG Europe, Venlo

Die transport logistic war meine persönliche Messepremiere. Es waren interessante, aber auch anstrengende Tage. Am Mittwoch und Donnerstag führte ich pausenlos Gespräche mit internationalen Messebesuchern. Ohne schriftliche Notizen auf dem Kontaktbogen wäre man verloren. Auch konnte ich viele Kolleginnen und Kollegen in den Betrieben persönlich kennenlernen. Ein wichtiges Element der Standgestaltung war die Wand mit der Liste unserer Partner. Viele Besucher kamen auf den Stand und suchten darauf nach bekannten Namen. Hatten sie einen entdeckt, war es sehr leicht, ins Gespräch zu kommen.

Karina Braun, Europakoordinatorin von 24plus logistics network



Die Messeaktion mit den 3D-Selfies war witzig. Wir haben uns mit mehreren 24plus-Kollegen auf dem Stand getroffen, um die Möglichkeiten einer engeren Zusammenarbeit auszuloten. Im nächsten Schritt wollen wir uns gegenseitig besuchen und die Messekontakte intensivieren. Die Organisation und die Betreuung am Stand durch das Messteam waren hervorragend. Mit Kunden haben wir uns diesmal hauptsächlich am Stand unserer Muttergesellschaft verabredet, aber bei der transport logistic 2019 wird der 24plus-Stand sicher eine Option für unsere Kundenmeetings sein.

Monika Steup, Speditionsleiterin GEFCO Deutschland GmbH, Wuppertal

Der 24plus-Stand war Mittelpunkt und gerne genutzte Option als Treffpunkt. Wir haben uns dort mit Kunden und Speditionskollegen aus Asien und aus der Türkei verabredet. Das hat prima geklappt. Unsere Gesprächspartner waren von der Gestaltung des Stands, von der professionellen und freundlichen Betreuung und von der kreativen Messeaktion sehr angetan. Wir sind ein Teil von 24plus, der 24plus-Stand war deshalb auch unser Stand. 2019 werden wir dies wieder genauso handhaben.

Uwe Brehm, Geschäftsführer THE GREEN LINE Nellen & Quack, Gronau

Für unseren Stand und die Messeaktion gab es viel Lob von den Messegästen. 2017 war meine dritte Messe und nach meinem Eindruck die Messe mit der größten Partnerbeteiligung. Wie immer war es am Eröffnung- und am Schlußtag eher ruhig. Dafür war der Andrang am Mittwoch und Donnerstag umso größer. Das heißt aber nicht, dass die schwächeren Tage nicht wertvoll sind. Industriekunden, die sich eingehend informieren möchten, kommen bevorzugt am Eröffnungstag.

Stefan Grenzbaach, QM-Auditor von 24plus logistics network

Die transport logistic war meine erste Messe auf Ausstellerseite. Die vier Tage vergingen wie im Flug, ich habe unfassbar viele Eindrücke gesammelt. Gewundert hat mich, wie bekannt 24plus in der Logistikwelt ist und wie sehr sich die Messegäste für uns interessieren. Viele Besucher waren gut vorbereitet und stellten gleich Detailfragen. Besonders hat mich gefreut, dass es so viele internationale Gäste gab und ich mein Englisch auspacken konnte. Auch war es schön, die Kolleginnen und Kollegen einmal in einer anderen Rolle erleben zu können.

Imke Leidenfrost, Qualitätsmanagement-Beauftragte der 24plus hub logistics



A trade fair of records

When the doors of the transport logistic 2017 closed after four days on May 12, 2017, the organisers announced record numbers: The nine halls were fully booked and 115,000 square metres of exhibition area were covered. 2,162 exhibitors from 62 countries presented themselves at the trade fair. This is an increase of 5,4 per cent in comparison to the transport logistic 2015. The number of visitors increased even more: Almost 61,000 convention guests from 123 countries learned about logistical innovations in Munich, an increase of 9,5 per cent. Never before was the world's leading logistics exhibition so well attended, never before so international. A good mood among the exhibitioners also stemmed from the quality of the visitors: Many trade fair guests from industry and commerce not only wanted to obtain noncommittal information, but brought concrete project plans with them. What's more: Even the weather cooperated this year! The number 1 conversational topic and leitmotif of the convention was the digital revolution in logistics. This was unsurprising: The interconnection of all transport processes and all companies that are part of the value chain is ever progressing, while the innovative force of the logistics companies is increasing thanks to the digitalisation.



3D selfie: Digitalisation to touch and take away

The megatrend digitalisation was the focus of most of the conversations at the 24plus booth as well. The booth and the special attraction were correspondingly designed: Huge banners, which symbolised the information highway, surrounded the 24plus booth in hall A5, which, traditionally, is the location where logistics networks present themselves. The special attraction took the idea one step further. While other logisticians

approach digitalisation rather theoretically, the 24plus booth provided digitalisation you could touch and take away: The convention guests were able to scan themselves at a scanning station. The data was then printed by 3D printers directly at the booth. The three machines were running non-stop: 284 visitors got their 3D selfie as a souvenir of their visit to the 24plus booth. Representatives of the media were also excited about

getting their 3D selfie and reported on 24plus' special attraction. The trade publication Verkehrs Rundschau, for instance, recognised the

combination of trend, innovation and crowd-puller: "That's how you attract visitors."



Base camp for the partners

The booth not only accommodated discussions of visions of the far future; it was also the place where concrete plans were made. In preparation for tendering their LCL activities, several logistics buyers of renowned industry and commerce companies visited the booth in order to gain an overview of 24plus' performance. Here, too, the world of data plays a role of ever-increasing importance: By now, sophisticated logistics projects only employ suppliers who are willing and able to provide, prepare and share information from the supply chains according to customer-specific demands. In this context, 24plus' traditionally high IT competence becomes an ever more important competitive factor.

The convention team collected 250 contact sheets of qualified contact persons during the four days of the convention and forwarded them – thanks to the digitalisation – to the regionally responsible partners almost real time. The trade fair team, which consisted of colleagues from the system headquarters and the partner companies, put their shoulders to the wheel from early in the morning to late at night. This was not to the detriment of the positive atmosphere, however. The partners taking part the trade fair also report collegiality, solidarity and a warm welcome. They used the booth as a platform for communicating with customers and business partners and as a base camp for their convention delegations. High spirits are infectious, and success unites!

The visitors complemented our booth and our special attraction. 2017 was my third trade fair and, in my eyes, the one with the highest degree of involvement on part of the partners. As per usual, the first and last days were rather quiet. On the other hand, the attendance on Wednesday and Thursday was all the larger for it. However, that does not mean that the more sparsely attended days are not valuable. Industry customers who want to inform themselves in detail usually come on opening day.

*Stefan Grenzebach, QM auditor
of 24plus logistics network*

The transport logistic was my first trade fair as an exhibitor. The four days flew by and it was quite the experience. I was astonished at 24plus' fame in the world of logistics and by the interest the visitors took in us. Many guests were well-prepared and asked detailed questions. I was particularly happy about the large number of international guests and that I got to converse in English. It was also nice to see the colleagues in a different role.

*Imke Leidenfrost, quality management representative
of 24plus hub logistics*



We have been a member of 24plus since the year 2000; since 2001, we have been using the convention booth of our cooperation as a platform for our conversations with customers and business partners. The quality and internationality of the convention increases from one year to the next, 2017 has been the high point so far. We utilised 24plus' booth a lot, even though we – as KLG Europe – were part of a shared booth of Dutch freight forwarders in hall B4. 24plus' presence at the convention was successful and the organisation and their service were highly professional. After only two days, I had twelve fixed dates with customers and freight forwarding partners. That saves time! Otherwise, I would have been on the road for weeks in order to maintain these important contacts. And the 3D selfie was a great souvenir for my conversation partners to take home.

*Stef Derks, sales manager at
KLG Europe, Venlo*

The 24plus booth was the centre and a highly frequented meeting point. We used the booth to meet customers and freight forwarding colleagues from Asia and Turkey. Everything went splendidly. Our conversation partners were very taken with the booth design, the professional and friendly service and the creative selfie idea. We are a part of 24plus, therefore, the 24plus booth was our booth as well. We will do it the same way in 2019.

*Uwe Brehm, managing director
of THE GREEN LINE Nellen &
Quack, Gronau*

The idea with the 3D selfies was amusing. We met up with several 24plus colleagues at the booth to talk about the possibilities of a closer cooperation. In a next step, we are planning to visit each others' locations and further develop our relations. The organisation and the service of the convention team at the booth were superb. This year, we mainly scheduled customer meetings at the booth of our parent company. At the transport logistic 2019, however, the 24plus booth will certainly be an option for customer meetings.

*Monika Steup, freight forwarding manager at
GEFCO Deutschland GmbH, Wuppertal*



The transport logistic was my first trade convention. The days were fascinating, but also strenuous. On Wednesday and Thursday, I ceaselessly talked with international convention guests. You would be lost without written notes on the contact sheet. I was able to personally get to know many colleagues from our partners. The wall

with the list of our partners was an important element of our booth design. Many visitors came to our booth and looked for familiar names. When they found one, the conversation pretty much started itself.

*Karina Braun,
Europe coordinator of 24plus logistics network*

Annika Litz studiert an der Hochschule Darmstadt BWL mit Fachrichtung Logistik und absolviert seit Mai und noch bis November ein anspruchsvolles Semesterpraktikum in der Systemzentrale. Sie untersucht, was sich mit der Umstellung von der Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001:2008 auf die neue ISO 9001:2015 inhaltlich verändert hat und wie das Handbuch anzupassen und zu erweitern ist. Ihr Projektbetreuer ist Ludger Rumker, Leiter des Qualitätsmanagements bei 24plus.



Annika Litz studies business studies with a specialisation in logistics at Darmstadt University of Applied Sciences. Since May, she has been going through a sophisticated internship at the system headquarters, which continues until November. She is examining the changes that the conversion from the quality management norm ISO 9001:2008 to the new ISO 9001:2015 has brought about and how the handbook needs to be adjusted and expanded. Her project supervisor is Ludger Rumker, head of quality management at 24plus.

Der Linde StaplerCup war am 20. Mai 2017 das Ziel des Betriebsausflugs der 24plus hub logistics. Lokaler Ausrichter war die LINDIG Fördertechnik GmbH in Eisenach, bei der 24plus die Stapler im Hub bezieht. Sechs unserer Staplerfahrer absolvierten knifflige Geschicklichkeitsübungen und durften sich dabei mit 100 anderen Teilnehmern messen. Auch wenn es für uns nicht ganz für einen Spitzenplatz reichte, hatten die Aktiven und die 35 Kolleginnen und Kollegen, die (zum Teil mit ihren Familien) direkt nach der Nachtschicht zum Anfeuern mit angereist waren, viel Spaß.



The Linde Forklift Cup was the destination of the company trip of 24plus hub logistics on May 20, 2017. The event was organised by LINDIG Fördertechnik GmbH in Eisenach, from whom 24plus procures the forklifts for the hub. Six of our forklift drivers completed tricky dexterity challenges in a competition with 100 other participants. Even though it was not one of our drivers who claimed the trophy, our drivers and the 35 colleagues who came to cheer them on after the night shift in Hauneck was over – in part with their families – had a lot of fun.

1,6 Prozent Kostensteigerungen für eine durchschnittliche Stückgutsendung im Jahr 2016 im Vergleich zum Vorjahr: Zu dem Ergebnis kommt der „Kostenindex Sammelgutspektion“, den das Steinbeis Beratungszentrum Forwarding and Logistics Center (FORLOGIC) im Auftrag des DSLV erstellt. An der Erhebung beteiligten sich auch zehn Depots von 24plus.



1,6 per cent price increase for an average LCL shipment in 2016 in comparison to the previous year: That is the result of the “cost index groupage freight” which the Steinbeis Consulting Center FORLOGIC – Forwarding and Logistics Center created on behalf of the DSLV. Ten 24plus depots took part in the survey.

Neue Website

Neue Technik, ein frisches Design, Videos, mehr Icons, mehr Inhalt und eine klare Struktur: Die neue Internetseite von 24plus kann sich sehen lassen. Hauptvorteil gegenüber der bisherigen Seite ist das Responsive Webdesign, also die optimierte Darstellung der Inhalte auch auf Mobilgeräten – unabhängig von der Bildschirmgröße. Beibehalten wurden die Elemente, die schon auf der bisherigen Seite funktioniert haben und dort von den Nutzern gut angenommen wurden. Dazu zählt der umfangreiche Partnerbereich. Während andere Ko-

operationen ihre Partner meist nur in Listenform darstellen, bot schon die bisherige Seite eine geografische Suche über Landkarten, auch konnten sich die 24plus-Partner in Kurzporträts präsentieren. Der Partnerbereich auf der bisherigen Seite wies daher sehr gute Zugriffszahlen auf. Damit sich diese nochmals verbessern, sind auf der neuen Seite beispielsweise die Leistungsangebote der Partner nicht mehr nur als Text, sondern auch als Icons versinnbildlicht. Die Gestaltung und Umsetzung der Website übernahm die cubel9 UG aus Erfurt. www.24plus.de

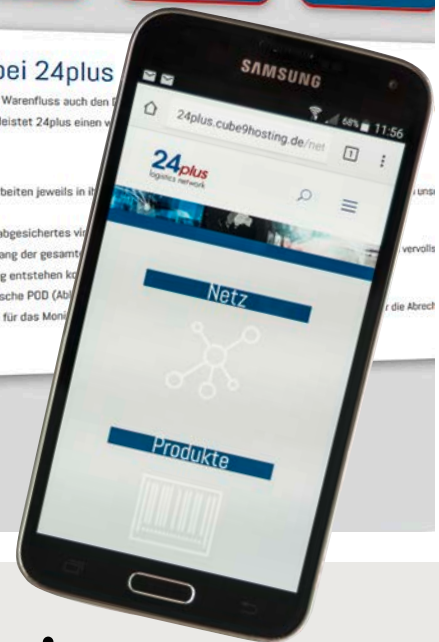


Das Datennetzwerk bei 24plus

24plus vernetzt zusammen mit dem physischen Warenfluss auch den Informationsfluss. Dies schafft Mehrwert für die Partner und die Kunden. Damit leistet 24plus einen wertvollen Beitrag zur Digitalisierung der Logistik.

Arbeiten in der Cloud

Unsere Speditions- und Logistikpartner vor Ort arbeiten jeweils in ihrer eigenen Cloud. Alle netzwerkrelevanten Daten werden über ein abgesichertes VPN in die Cloud übertragen. Sämtliche Status- oder Eventinformationen entlang der gesamten Kette werden in der Cloud gespeichert. Ergänzt werden diese Daten durch den elektronische POD (Abrechnung). Diese umfangreichen Daten bilden die Grundlage für das Monitoring der Partner untereinander.



New website

New technology, a fresh design, videos, more icons, more content and a clearer structure: The new 24plus website is an eye-catcher. The main advantage, as opposed to the former website, is the responsive web design, meaning the optimised display of content on mobile devices – independent of screen size. We kept the elements that worked well on the previous website and to which users responded positively. This includes the extensive partner section. While other cooperations

often only exhibit their partners in the form of a list, even the previous website represented them geographically on maps. The partners were also to present themselves in short portraits. Therefore, the partner section on the previous website had a large number of visits. In order to further increase these, the offers of the partners on the new website are not only listed as text but also shown in the form of icons. Design and implementation of the website was assumed by cubel9 UG from Erfurt. www.24plus.de

Mädchenzukunftstag bei 24plus

Frauen ans Steuer, Mädchen an die Macht!

Logistik – eine Männerdomäne? In Teilbereichen ist dies heute wohl immer noch so, aber die Zeiten verändern sich. Immer mehr Mädchen interessieren sich dafür, woher all die Güter des täglichen Bedarfs kommen. Mehr noch: Immer mehr Mädchen können sich vorstellen, an den unterschiedlichsten Stellen der Logistik zu arbeiten. Damit rennen sie in der Logistik offene Türen ein, braucht die Branche doch dringend Fachkräfte.

Unterstützt wird dies vom Girls' Day. Der Mädchenzukunftstag ist das größte Berufsorientierungsprojekt für Schülerinnen weltweit und soll Mädchen zeigen, wie spannend die Arbeit in naturwissenschaftlich und technisch orientierten Berufen ist. Am Girls' Day 2017 öffnete auch 24plus am 26. April das Zentralhub in Hauneck für fünf Mädchen zwischen 13 und 14 Jahren.

Staplerkurs und kluge Fragen

Von 16 bis 23 Uhr erfuhren die Gymnasiastinnen, die in Gerstungen und Hünfeld zur Schule gehen,

in einem siebenstündigen Parcours, was Stückgut ist, wie es transportiert und umgeschlagen wird und welche Rolle die Datentechnik dabei spielt. Verbunden damit war ganz viel Praxis: Von Chefausbilder Felix Yildiz erhielten die Mädchen am Spätnachmittag einen kleinen Staplerkurs. Umsichtig machten sie sich ans Werk und lösten ihre Aufgaben bravurös. Auch durften sie aufs Rangierfahrzeug klettern und einmal mit Fahrer Patrick Heider ums Hub herumkurven. Im nächtlichen Livebetrieb schauten die Mädchen der Entladeleitung über die Schulter und scannen Sendungen ab. Dazwischen stellten sie unendlich viele kluge Fragen.

Daher nahmen auch die Macher der Veranstaltung einiges mit. „Wenn wir junge Menschen und insbesondere Mädchen erreichen möchten, müssen wir von unserer Fachsprache abrücken und die Dinge anders erklären“, berichtet Ludger Rumker. Der QM-Leiter von 24plus hatte den Girls' Day organisiert und wurde dabei von Auditor Stefan Grenzebach,

Imke Leidenfrost als QM-Beauftragte der 24plus hub logistics, Praktikantin Annika Litz und Felix Yildiz als technischem Leiter des Zentralhubs unterstützt. Nachdem das Pilotprojekt erfolgreich verlief, ist die Teil-

nahme von 24plus am Girls' Day 2018 fast schon eine ausgemachte Sache. Weil in der Logistik und überall in der Wirtschaft die Devise gilt: Frauen ans Steuer, Mädchen an die Macht!



Von links: Praktikantin Annika Litz, Auditor Stefan Grenzebach, technischer Leiter Felix Yildiz, die fünf Teilnehmerinnen und QM-Chef Ludger Rumker. Nicht im Bild, weil sie die Kamera betätigte: Imke Leidenfrost, QM-Beauftragte der 24plus hub logistics.

From the left: intern Annika Litz, auditor Stefan Grenzebach, technical manager Felix Yildiz, the five participants and QM manager Ludger Rumker. Not in the picture, because she was behind the camera: Imke Leidenfrost, QM representative of 24plus hub logistics.

Girls' Day at 24plus

Women take the wheel, girls take the power!

Logistics – a man's world? This might still be the case in some areas, but the times are changing. More and more girls are interested in where consumer goods come from. Additionally, more and more girls can imagine working in various logistical professions. Thereby, they are pushing at the open doors of logistics, given that the sector is in dire need of professional labour.

This is supported by the Girls' Day. This day of action is the world's largest career orientation project for students and is supposed to show girls how exciting working in scientifically and technologically oriented professions is. On April 26, 24plus opened the central hub in Hauneck for five girls between the age of 13 and 14 in the context of the Girls' Day 2017.

Forklift training and clever questions

Between 04:00 and 11:00 PM the students, who go to school in



Gerstungen und Hünfeld, learned what LCL is, how it is transported and cross-docked and which part data technology plays in this as part of a seven-hour circuit. All of this with healthy dose of practice:

Lead instructor Felix Yildiz gave an introductory course in forklift driving in the late afternoon. The girls carefully went to work and passed with flying colours. They were also allowed to climb the shunting truck

and take a spin around the hub with professional driver Patrick Heider. During the night-time hub operation, the girls observed the unloading process and scanned shipments. In between, they asked a thousand clever questions.

Therefore, the organisers of the event benefitted as well: "If we want to reach young people and girls in particular, we have to depart from our technical terminology and explains things differently", reports Ludger Rumker. The 24plus QM manager organised the Girls' Day 2017 in cooperation with auditor Stefan Grenzebach, QM representative of 24plus hub logistics, Imke Leidenfrost, intern Annika Litz and Felix Yildiz as the technical manager of the central hub. After the pilot project was a success, 24plus' participation in the Girls' Day is virtually a certainty. Because the credo in logistics and business in general is: Women take the wheel, girls take the power!

IT-Tools der digitalen Spedition

Die digitale Transformation in der Logistik ist im vollen Gange und eröffnet neue Chancen: Kunden kommen in den Genuss einer höheren Qualität der logistischen Dienstleistung und können neue Geschäftsmodelle realisieren. Logistikdienstleister können effizienter wirtschaften. Auch die Umwelt profitiert, weil durch die IT-Unterstützung Routen und Auslastung der Verkehre optimiert werden. Mit mächtigen IT-Tools leistet 24plus einen Beitrag zur Digitalisierung der Stückgutlogistik.

Auskunftssysteme: Geben Auskunft über den aktuellen und den erwarteten Status jeder Sendung, für die schnelle Auskunft auch über die 24plus-App. Ausgewählte Kunden

sind direkt angebunden und erhalten Informationen direkt in ihre Systeme. Laufzeitmessung: Die planmäßige Ankunfts- und Zustellzeit wird berechnet und bei prozess- oder transportbedingten Verzögerungen dynamisch korrigiert.

Analyse- und Recherchesysteme: Gestatten es auf allen Ebenen, das Leistungs- und Qualitätslevel zu messen. Die Ergebnisse fließen unter anderem in das 24plus-interne QM-Ranking (Qualitätsbewertung) ein.

Zentralsysteme: Leisten für die Kunden der 24plus-Partner einen Mehrwert, indem komplexe Datenmodelle bedient werden können.

Beschaffungslogistik: Wegen der Komplexität der Beschaffungslogistik wird diese über eine eigene Anwen-

dung gesteuert – einschließlich der notwendigen Kommunikation. Eingebunden sind nicht nur die 24plus-Partner, sondern auch Kunden.

24plus@vis: Über das Tool werden Versender-Vorschriften gesteuert. Dies gilt für B2B-Aufträge ebenso wie für B2C-Sendungen.

Empfängerdatenbank: Steuert besondere Avis-Vorschriften der Empfänger.

Clearingsysteme: Die hohe Datenqualität gestattet es seit vielen Jahren, die Leistungen der Partner untereinander europaweit über ein zentrales Clearingsystem hochoptimal abzurechnen.

CashserviceClearing: Barnachnahmen nehmen im Zuge des Internet-Handels seit einigen Jahren wieder

zu. 24plus hat die Abrechnung und Ausschüttung von Nachnahmen sowohl für die Versandkunden als auch für die Partner automatisiert.

Behältermanagementsystem (BMS): Greift auf die zentralen Daten zu und führt europaweit in einem mehrstufigen Verfahren die optimale Verrechnung der Behälter durch. Der Ausgleich von Paletten oder Gitterboxen wird durch die BMS-Leitstelle für die 24plus-Partner organisiert.

Digitale Schadenakte ClaimX: Transportschäden werden in Form von digitalen Schadenakten elektronisch über ClaimX bearbeitet. Die Anwendung ist in die 24plus-Datenbank eingebunden. Damit reduziert ClaimX den Aufwand und gewährleistet eine schnelle Abwicklung im Kundeninteresse. Darüber hinaus ist die Anwendung mit den meisten Versicherungsmaklern vernetzt und tauscht abwicklungsrelevante Daten aus.

IT Tools of digital freight forwarding

The digital transformation in logistics is in full swing and opens up new possibilities: Customers are able to benefit from an increased quality in logistics service provision and are able to realise new business models. Logistics service providers can work more cost-efficiently. The environment also benefits, because IT support optimises routes and capacity utilisation. With powerful IT tools, 24plus is making a contribution to the digitalisation of LCL logistics.

Tracking systems: These provide information about the current and the expected status of every shipment. Additionally, the 24plus app ensures quick access to information. Select customers are directly connected and receive information directly to their systems.

Running times assessment: The scheduled arrival and delivery time is calculated and dynamically corrected in case of process or transport related delays.

Analysis and research systems: These allow for the measurement of performance and quality at all levels. Among other things, the results are part of the 24plus internal QM ranking (quality assessment).

Central systems: These provide added value for our partners' customers by being able to operate complex data models.

Procurement logistics: Because of its complexity, procurement logistics is controlled by a dedicated application – including the necessary communication. Just like the 24plus partners, the customers are also connected.

24plus@vis: Shipping specifications are controlled via the 24plus@vis tool. This applies to B2B orders as well as to B2C shipments.

Recipient database: Controls par-

ticular advice specifications of the recipients.

Clearing systems: For many years, the high quality of data has allowed the partners to balance their services among each other via a central clearing system in a highly optimised fashion and in all of Europe.

CashserviceClearing: With the rise of E-commerce, cash on delivery is becoming more frequent again. 24plus has automated the balancing and payment of cash on delivery for shipping customers and the partners. This system accesses the central data and, in a multi-tiered process, con-

ducts the optimal balancing of containers Europe-wide. The balancing of pallets or pallet cages is organised by the CMS coordination centre for the 24plus partners.

Digital claims file ClaimX: Transport damages are processed electronically in the form of digital claims files via ClaimX. The application is integrated into the 24plus database. Thereby, ClaimX reduces the work effort and ensures quick processing, which is in the interest of the customer. Furthermore, the application is connected to most insurance brokers and exchanges process-relevant data.

Und täglich grüßt das Murmeltier ...

Emons Allgäu startet mit Emil eine Charme-Offensive



Ortstermin bei der Emons Allgäu GmbH in Kempten. „Wir arbeiten da, wo andere Urlaub machen“, sagt Niederlassungsleiter Jürgen Kugler und deutet auf die Gebirgskette der Allgäuer Alpen, die sich dem Anschein nach gleich hinter der Stadt auf türmen. „Da hinten ist die Welt noch in Ordnung, da gibt es sogar noch Alpenmurmeltiere. Wie alle Murmeltierarten auf der Welt sind unsere Alpenmurmeltiere in größeren Verbänden zusammenleben. Die sozialen Nager legen gemeinsam weit verzweigte Höhlensysteme an. Murmeltiere haben einen perfekten Orientierungssinn, treffen

Vorsorge für schlechte Zeiten und wenn der Steinadler vorbeifliegt, warnen sie einander mit ihrem typischen Pfiff. Murmeltiere sehen behäbig aus, aber auf der Flucht sind sie extrem schnell. Bei der Nahrungssuche gehen sie ebenso erstaunlich flink und raffiniert vor. Sie sind also in vielen Belangen genauso, wie wir sind oder sein möchten.“

Nach dieser Vorrede ist klar, weshalb der Emil, ein Plüsch-Murmeltier mit keckem Edelweißschal und Pudelmütze, zum Maskottchen der Niederlassung auserkoren wurde – zum Sympathieträger und auch zur Trophäe eines innerbetrieblichen Wettbewerbs. Rettet beispielsweise eine Disponentin durch ihren besonderen Einsatz oder eine clevere Idee einen Mitarbeiter im Lager einem Kollegen selbstlos aus der Patsche, dann dauert es nicht lang, bis Jürgen Kugler mit einem Emil im Arm um die Ecke kommt und ihn mit einem Kniff in den Bauch des Plüschtiers zum Jodeln bringt.

Motivationspsychologie

Kuglers Ziel lautet, allen der über 60 Beschäftigten wie auch den Fahrerinnen und Fahrern der Autos im Festeinsatz innerhalb eines Jahres einen Emil zu spendieren. Manche Kolleginnen und Kollegen hätten ihn schon in den ersten Wochen der Aktion gleich mehrfach verdient. Die Emil-Verleihungen bringen auch immer ein wenig Abwechslung in den Alltag und durchbrechen die Routine der Murmeltiertage in der Spedition. „Man könnte jetzt damit auf einer rationalen Ebene argumentieren, dass Sympathie, Freundlichkeit und Teamgeist Erfolgsfaktoren sind“, erklärt Jürgen Kugler. „Dann aber hätte die Aktion ihren Charme verloren.“ Als schlichtes Murmeltier hat der Emil keine Ahnung von Motivationspsychologie und versteht erst recht nichts von betriebswirtschaftlichen Kennzahlen.

Freundlichkeit und Sorgfalt

Auch Kunden und Speditionspartnern gegenüber haben die Allgäuer eine Charme-Offensive gestartet.

Die Niederlassung hat sich zwar erfolgreich im Markt als Drehkreuz für das gesamte Allgäu und darüber hinaus für Vorarlberg, für Tirol und die Ostschweiz etabliert und kann Kunden aus der Region viele tägliche Abfahrten und einen dualen Anschluss an die Verkehrsnetze von Emons und 24plus bieten. Aber allein auf ihre geografische und strategische Positionierung wollen sich die Allgäuer nicht verlassen. Zusätzlich zur professionellen Abwicklung kommen persönlicher Service, Respekt, Freundlichkeit und Sorgfalt hinzu. Kunden, die eine industrielle Massenabfertigung ihrer Sendungen zum Billigpreis suchen, werden daher anderswo eher fündig. Geht es aber um Qualität, kann die Emons Allgäu GmbH punkten. Sichtbar wird diese hohe Qualität beispielsweise bei der Schadenquote. Bei knapp 110.000 Sendungen, die innerhalb eines Halbjahres bearbeitet wurden, gab es 221 Vorfälle, das ist ein Anteil von 0,2 Prozent. Besser und sicherer bringt auch ein Murmeltier seinen Wintervorrat nicht in den Bau.

Groundhog Day

With Emil, Emons Allgäu is starting a charm offensive



On location at Emons Allgäu GmbH in Kempten. “We work where others spend their holidays”, says branch office manager Jürgen Kugler while pointing at the mountain range of the Allgäu alps, which seem to tower right behind the city. “Back there, the world is still a peaceful place, even alpine groundhogs still live there. Like all species of groundhogs, our alpine groundhogs are survival specialists. They prefer barren landscapes, where they live in larger groups. Together, the social rodents create intricate cave networks. Groundhogs have an immaculate sense of orientation, store provisions for rainy days and warn each other with their characteristic whistling when the golden eagles fly overhead. Groundhogs may look slow, but are extremely fast when they are on the run. They are equally quick and cunning when foraging. In many ways, they are just like us or how we want to be.”

After these introductory remarks, it should be clear why Emil, a plush groundhog with a cheeky Edelweiss scarf and a bobble hat was chosen as the mascot of the branch office

and as an object of affection and trophy of a company-internal competition. If, for instance, a dispatcher upholds a delivery date through her dedication or a clever idea, or if an employee in the warehouse selflessly helps a colleague out of a mess, it won't be long until Jürgen Kugler comes around the corner with an Emil under his arm and makes it yodel by squeezing its belly.

Motivational psychology

Kugler's goal is to gift an Emil to all of the 60 employees as well as to all sub-contracted drivers before the year is out. A few colleagues would have deserved multiple Emils within just the first few weeks of the charm offensive. The Emil awards also introduce a bit of a distraction into the everyday business and break up the routine of groundhog days at the forwarder. “On a rational level, you could argue that sympathy, friendliness and team spirit are factors for success”, explains Jürgen Kugler. “However, then the offensive would lose its charm.” As a mere groundhog, poor Emil knows nothing of motivational psychology, not to mention key performance indicators.



Friendliness and care

The forwarders from the Allgäu have also started a charm offensive for their customers and freight forwarding partners. The branch office has successfully established itself in the market as a node for the entire Allgäu and, beyond that, for Voralberg, Tirol and Eastern Switzerland and can offer several daily departures and a dual connection to the transport nets of Emons and 24plus to its customers. However, the freight forwarders from the Allgäu do not want to solely rely on their geographic and strategic position. In addition to professional

processing, Emons provides personal service, respect, friendliness and care. Customers who are looking for industrial mass processing of their shipments at dumping prices will have to look elsewhere. Where quality is concerned, Emons Allgäu GmbH convinces. The high quality becomes visible in the ratio of damaged goods. There were only 221 incidents among the 110,000 shipments that were processed in the last six months, which amounts to 0,2 per cent. Not even a groundhog is more efficient at protecting its winter stocks.

Spedition ist Dialog!

Bei Kaufleuten für Dialogmarketing denkt man eher an Callcenter, Lettershops oder Direktmarketing-Agenturen als an Speditionen. Aber auch der 24plus-Partner karldischinger aus Ehrenkirchen bildet seit sechs Jahren mit großem Erfolg junge Menschen in dem Berufsbild aus und hat damit ein Mittel gefunden, um den Nachwuchsmangel unter den Speditionskaufleuten abzumildern. In dieser Folge unserer Serie „Jobs in der Logistik“ trafen wir Kerstin Sacherer, Ausbildungsleiterin bei karldischinger, und Vanessa Schröter, die sich für eine Ausbildung im Dialogmarketing und für ein Logistikunternehmen als Ausbildungsbetrieb entschieden hat.

Die Ausbildung zur Kauffrau oder zum Kaufmann für Spedition und Logistikdienstleistung gilt unter den kaufmännischen Ausbildungsberufen als besonders schwierig. Der Ausbildungsplan wurde nie reformiert und entschlackt, dafür kamen immer neue Inhalte hinzu. „In Schülerkreisen heißt es, dass die Berufsausbildung ohne Fachabitur zur Strapaze wird“, erklärt Kerstin Sacherer. „Das ist übertrieben, aber ein Funken Wahrheit ist dabei: Realschüler müssen büffeln.“ Vanessa Schröter hatte zwar bei ihrem Berufseinstieg ein Fachabitur in der Tasche und mehrere Praktika absolviert, die Ausbildung zur Speditionskauffrau interessierte sie dennoch nicht. „Ich will gern in der Logistik arbeiten, aber nicht in diesem Ausbildungsberuf“, sagt die 19-Jährige. Mit ihrer Ausbildung zur Kauffrau für Dialogmarketing hat sie die Ideallösung gefunden. „In der Ausbildung geht es um Kommunikation, Projektmanage-



Vanessa Schröter ist mit ihrer Berufswahl glücklich. Auch in der Spedition gibt es Aufgaben für Kaufleute für Dialogmarketing. Vanessa Schröter is happy with her vocational choice. Even in freight forwarding, there are tasks for management assistants for dialogue marketing.

ment und Büroorganisation – also um Dinge, die auch in einer Spedition wichtig und gefragt sind“, sagt sie.

„Das Speditionswissen wird uns im Unternehmensunterricht und in den Abteilungen vermittelt, die wir wäh-

rend der Ausbildung durchlaufen.“ Natürlich haben Speditionskaufleute nach der Ausbildung in der Disposition oder in der Luft- und Seefracht die besseren Karten. Dafür warten im Vertrieb und im Marketing, im Kundenservice oder im Personalmanagement viele Aufgaben, die perfekt zu den Ausbildungsinhalten der Kommunikationsprofis passen. „Besonders gut machen sich die Dialogmarketing-Spezialisten später in Assistenzfunktionen“, weiß Kerstin Sacherer. Sie berichtet auch davon, dass bislang alle Dialogmarketing-Profis nach der Ausbildung übernommen wurden. Mit dem rasant wachsenden B2C-Segment tun sich zudem neue Beschäftigungsfelder für die jungen Fachleute im Dialogmarketing auf. „Für Disponenten gilt der Anruf bei Privatkunden oft als lästige Mehrarbeit“, sagt Vanessa Schröter. „Mir macht es Spaß, mit unseren Kunden einen Zustelltermin zu vereinbaren.“

Bisher vorgestellte Berufsbilder

Ausgabe 2/2016: Berufskraftfahrer im Fernverkehr

Ausgabe 3/2016: Nahverkehrsdisponent

Ausgabe 1/2017: IT-Fachkraft

Forwarding?

Is a dialogue!

The job title “management assistant for dialogue marketing” evokes associations with call centres, letter shops or direct marketing agencies rather than freight forwarders. However, 24plus partner karldischinger from Ehrenkirchen has been training young people in this profession to great success for six years and has thereby found a way to counteract the shortage of young professionals among forwarding merchants. In this instalment of our series “logistics professions” we met up with Kerstin Sacherer, training director at karldischinger, as well as trainee Vanessa Schröter, who decided in favour of dialogue marketing and a logistics business as her training company.

The training to become a merchant for freight forwarding and logistics services is considered to be particularly difficult. The curriculum was never streamlined while new material was added again and again. “The word among students is that vocational training without a technical diploma is really strenuous”, explains Kerstin Sacherer. “That is an overstatement, but it also has kernel of truth: Secondary school students

have to crack the books.” While Vanessa Schröter did have her vocational diploma and had already completed multiple internships, she was not interested in becoming a management assistant for freight forwarding and logistics services. “I want to work in logistics, but not in this profession”, says the 19 year-old. She found her ideal solution in dialogue marketing. “The training is about communication, project

management and office organisation – things that are important and sought after in a freight forwarding company”, says Schröter. “We learn about freight forwarding during lessons and in the departments we work in during our training.”

Naturally, forwarding merchants are better equipped for working in dispatch or in air and sea freight. On the other hand, many tasks are waiting in sales and marketing, cus-

tomers service or personnel management that fit the training curriculum of the communication professionals like a glove.

“The dialogue marketing specialists are particularly well suited for assistant positions”, knows Kerstin Sacherer. She also reports that so far all dialogue marketing professionals have been kept on after their training. Because of the rapidly growing B2C segment, new areas of activity for the young professionals in dialogue marketing are emerging. “For dispatchers, calling private customers is often considered to be tedious additional work”, says Vanessa Schröter. “I enjoy agreeing on a delivery date with a customer.”

Previously featured professions

Issue 2/2016: professional long distance driver

Issue 3/2016: short distance transport dispatcher

Issue 1/2017: The IT logistician