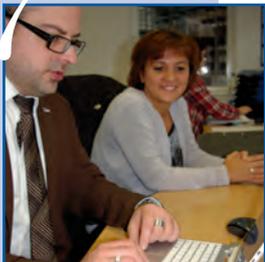


24plus

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

7



Qualitätsmanagement
Audit beim Partner BKV

Quality management
Audit at partner BKV

12



Planspiel Logistik
Azubis bei Oetjen trainieren
in Business-Simulation

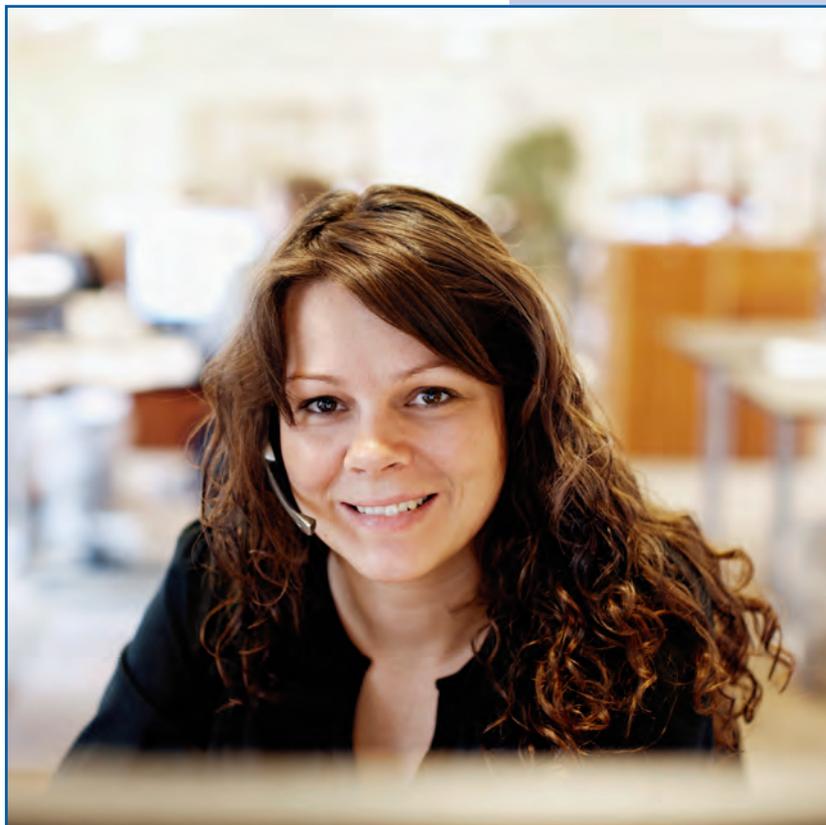
**Logistics business
simulation**
Oetjen trainees practise with
business simulation

14



Produktinnovation
Speedtime nextDay
wird international

Product innovation
Speedtime nextDay
turns international



4

Ein Jahr bei 24plus
Der Dänemark-Partner ALPI will die Erwartungen
der Partner übertreffen

One year at 24plus
ALPI Danmark wants to exceed the partners' expectations





Sehr geehrte Geschäftsfreunde,
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

viele Wissenschaftler glauben, dass der 3D-Drucker die Welt verändern wird. In ihren Zukunftsszenarien werden Dinge des täglichen Bedarfs nicht mehr von Maschinen in Fabriken produziert. Vielmehr lädt der Konsument eine Zeichnung aus dem Netz, schickt die Daten auf den Drucker – und der druckt das Handy, die Hose, die Brille einfach aus. Kommen wir Logistiker bald unter die Räder? Ich glaube nicht. Zum einen werden wir Logistiker Granulate für die Drucker transportieren, zum anderen 3D-Druckstationen betreiben. Bis es aber so weit ist, werden wir im konventionellen Geschäft noch viel zu tun haben. Ohne die Logistik funktioniert die Wirtschaft nicht.

Angesichts der Bedeutung der Logistik ist es befremdlich, dass die Renditen im Landverkehr seit Jahren nicht mehr stimmen. Wir haben Hans-Jörg Hager, früherer Vorstandsvorsitzender der Schenker Deutschland AG, zum Interview gebeten. Er teilte uns nicht nur seine provokanten Thesen über die Ursachen der Renditeschwäche mit, sondern benannte auch Auswege: Produkte mit Laufzeitgarantie. Diese haben wir seit 1999 im Angebot. In diesen 15 Jahren wuchs die erfolgreiche Speedtime-Produktfamilie stetig – bis heute. Seit Anfang April bieten wir das Produkt Speedtime nextDay in vielen Ländern Europas an. Unsere Kunden werden damit Liefertermine ohne Sonderfahrt schaffen, unsere Partner ihre Rendite verbessern. Dies ist wichtig. Ohne vernünftigen Ertrag könnte unser Russland-Partner LOXX nicht bauen, könnten wir kein gutes Qualitätsmanagement betreiben, könnten wir keine Behältermanagementsysteme entwickeln und junge Menschen nicht gut ausbilden. Wie wichtig auskömmliche Erträge sind, können Sie in allen Beiträgen dieser Ausgabe nachlesen. Ich wünsche Ihnen viel Spaß dabei.

Ihr

Peter Baumann
Geschäftsführer
24plus logistics network

Dear business partners,
dear members of staff,

many scientists believe that 3D printers are going to change the world. In their future scenarios, everyday necessities are no longer factory-produced by machines. Instead, the consumer is going to download a design from the internet and send the data to the printer – which then prints cell phones, trousers or glasses. Will this put a spoke in our wheels? I don't think so. On the one hand, we as logisticians will be the ones transporting granular materials for the printers. On the other hand, we will operate 3D printing stations ourselves. Until then, however, we will remain busy with our conventional business. The economy doesn't work without logistics.

In light of the significance of logistics, it is disconcerting that the yields in overland transport have not been adding up for years. We have asked Hans-Jörg Hager, former CEO of Schenker Deutschland AG, for an interview. He not only spoke of his provocative theses about the causes of the weak yields, but also named exit strategies: offering products with guaranteed running times. We've been doing this since 1999. During those 15 years, the successful Speedtime product family has been growing steadily. As of the beginning of April, we offer the product Speedtime nextDay in many European countries. Thereby, our customers will meet their delivery dates without extra tours, and our partners will improve their yields. This is important. Without a reasonable return, our Russia partner LOXX would not be able to expand, while we would be unable to conduct good quality management, could not develop container management systems or train young people. You can read about the importance of adequate yields in all contributions of this issue. Enjoy!

Your

Peter Baumann
Executive Officer
24plus logistics network

Im Interview: Hans-Jörg Hager /
Interview: Hans-Jörg Hager

3

Der Dänemark-Partner ALPI will die
Erwartungen der Partner übertreffen /
Denmark partner ALPI wants to
exceed the partners' expectations

4

Projekte: Behältermanagement und
„unternehmensWert: Mensch“ /
Projects: Container management
and "EnterpriseValues: People"

6

Special: Qualitätsmanagement /
Special: Quality management

7

Europatag 2014 und
Carbon Footprint /
Europe Day 2014
and carbon footprint

11

Academy: Planspiel Logistik
für die Azubis bei Oetjen /
Academy: Logistics business
simulation for Oetjen's trainees

12

Innovation:
Speedtime International nextDay /
Innovation:
Speedtime International nextDay

14

Masterexkursion und 24plus
auf Facebook /
Master excursion and
24plus on Facebook

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: 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.

Bildnachweise: Titelbilder / Cover: (groß/large): ALPI, 24plus, Wild & Pöllmann PR (2)

„Schmuselyrik“

Eine schwache Rendite im Landverkehr ist kein Naturgesetz, meint Hans-Jörg Hager

Auf dem 4. Stückgutsymposium der DVZ (Deutsche Verkehrs-Zeitung) hielt Hans-Jörg Hager am 27. November 2013 einen vielbeachteten Vortrag. Eine zugespitzte Aussage des Logistikexperten macht seither die Runde: „Es fehlt der unternehmerische Mut zum Nein. Die Trennung von unrentablen Kunden ist im Landverkehrsgeschäft keine Niederlage. Die Speditionen müssen sich auf ertragsstarke Kunden konzentrieren und dabei wieder auf eine gute Waren- und Sendungsstruktur achten.“ Um die Hintergründe zu erfahren, bat wir Hans-Jörg Hager zum Interview.

Herr Hager, woher kommt die Renditeschwäche im Stückgut?

Hans-Jörg Hager: Im Kern hat die aktuelle Renditeschwäche zwei Ursachen: Objektiv gibt es ein Überangebot an Netzleistung, subjektiv gab es den Krisenschock in den Jahren 2008 und 2009, dem das Management in den Logistikkonzernen nicht gewachsen war. Die

Reaktionen waren verschreckt oder verzagt. Die Devise hieß: Preise runter. Auch Waren- und Kundenstruktur waren nicht mehr wichtig. Angeblich – dies als Ausrede – um die Auslastung nicht zu gefährden. Das hat den Markt nach unten gezogen.

Die Krise war 2008 und 2009. Wir schreiben heute aber 2014 ...

Hager: Stimmt genau. Die Wirtschafts- und Finanzkrise in den Jahren 2008 und 2009 kann nicht mehr die komfortable Entschuldigung und Ausrede sein. Die derzeit schwache Rendite im Landverkehr ist ein Hinweis auf drei Dinge: Zum Ersten die hohe Wettbewerbsintensität – bloß die sind wir gewöhnt. Zum Zweiten die Überkapazität, an der sich erst dann etwas ändert, wenn schwächere Marktteilnehmer aus dem Markt ausscheiden, was sie ja tun. Und zum Dritten auf strategische Fehler und mangelnde Konsequenz der Entscheider, also der Inhaber, Geschäftsführer und Manager. Es fehlt der unternehmerische Mut zum

Nein, wenn die Rohertragsmarge bei einem Kunden abschmilzt.

Ihr Rat?

Hager: Verkaufen Sie Ihren Service nicht als Commodity! Entwickeln Sie und verkaufen Sie Produkte, time definite products und added value services, die Preisdifferenzierung ermöglichen. Je präziser die Laufzeitaussage, desto höher die Chance auf Preiszuschläge und Rohertragsverbesserung.

Sie glauben, dass eine konsequente Haltung gegenüber dem Kunden

etwas bringt. Wäre es nicht zielführender, an ein partnerschaftliches Miteinander zu appellieren?

Hager: Na ja, meine Hoffnung würde ich nicht darauf setzen. Erbringen Sie Ihre Leistung, verhandeln Sie hart, bleiben Sie konsequent. Der Rest ist Schmuselyrik.

Hans-Jörg Hager war bis 2008 Vorstandsvorsitzender der Schenker Deutschland AG. Seit 2009 ist er Präsident des UCS (Unternehmer-Colloquium Spedition). Er ist Mitglied in mehreren Aufsichts- und Beiräten, Lehrbeauftragter an zwei Hochschulen und gefragter Vortragsredner.



Hans-Jörg Hager was CEO of Schenker Deutschland AG from 2000 until 2008. Since 2009, he has been president of the UCS (Colloquium of Forwarding Entrepreneurs). He is a member of several supervisory and advisory boards, assistant lecturer at two universities and a sought-after speaker.

„Fiddle-faddle“

Weak yields in overland transport are not a law of nature, says Hans-Jörg Hager

At the fourth LCL symposium of the DVZ (German Transport Newspaper) on November 27, 2013, Hans-Jörg Hager delivered a presentation which received a great deal of attention. A pointed statement by the renowned logistics expert has since been making the rounds: “The entrepreneurial courage for saying no is lacking. In the overland transport business, parting with unprofitable customers is not a sign of defeat. Forwarding agencies have to focus on profitable customers and pay attention to solid goods and shipment structures.” In order to learn what this is all about, we asked Hans-Jörg Hager for an interview.

Mr. Hager, where do the weak yields in the LCL sector come from?
Hans-Jörg Hager: Essentially, the cur-

rent weak yields have two causes: objectively, there is an oversupply of network services; subjectively, there was the crisis shock of 2008 and 2009, which the managements of the logistics groups were not able to handle. Reactions were scared or reluctant. The rationale was: lower prices. The goods and customer structure also didn't matter anymore. Allegedly – as an excuse – in order not to endanger capacity utilisation. This dragged down the entire market.

Kontrovers?

Das abgedruckte Interview ist eine Kurzfassung. Das komplette Gespräch lesen Sie unter www.24plus.de – und diskutieren Sie mit unter www.facebook.com/24plus.

The crisis was in 2008 and 2009. Today, however, it is 2014 ...

Hager: Precisely. The economic and financial crisis of 2008 and 2009 can no longer serve as a convenient excuse. The current weak yields in overland transport indicate three things: first, the high intensity of competition – which we are used to. Second, excess capacities, which can only begin to change when weaker competitors leave the market – which they do. Third, the strategic errors and lack of persistence of decision

Controversial?

This interview is a short version. Find the complete interview at www.24plus.de. Join the discussion at www.facebook.com/24plus.

makers, meaning owners, directors and managers. There is a lack of entrepreneurial courage for saying no when the gross profit margin of a customer is shrinking.

Your advice?

Hager: Do not sell your service as a commodity! Develop and sell products such as time-definite products and value-added services, which enable price differentiation. The more precise your running times are defined, the more likely price surcharges and improved gross yield become.

You believe that a consistent attitude towards the customer pays off. Would it not be more productive to appeal to a cooperation based on partnership?

Hager: Well, I wouldn't bet on it. Provide your service, be a tough negotiator, remain consistent. Everything else is fiddle-faddle.

„Mehr als unsere Partner erwarten!“



Seit Januar 2013 ist ALPI 24plus-Partner für Dänemark, Norwegen und Finnland. Wir waren zu Besuch in Herning und haben uns umgeschaut, wie der Partner Spedition betreibt.

Von Hauneck bis Herning in Mittel-Jütland sind es über 700 Kilometer. In Hamburg ist erst der halbe Weg geschafft. Bei der Ankunft zur Mittagszeit ist der Hubzug aus Herning längst in die Gegenrichtung unterwegs, Abfahrt ist vormittags um zehn Uhr. Auf dem Trailer sind nicht nur Sendungen, die ALPI am Vortag bei den Kunden in Dänemark eingesammelt hat. Zum Teil hat der Nahverkehr schon am frühen Morgen



Das Betriebsrestaurant von ALPI.

Auf den Papiersets aufgedruckt ist der Verhaltenskodex des Unternehmens.

ALPI's staff restaurant. The company's code of conduct is printed on the paper napkins.



Sendungen für den Weitertransport ins Europanetz aufgenommen. Die Abfahrtszeiten haben sich unter den Kunden herumgesprochen.

Der Empfang ist freundlich. Geschäftsführer Niels Arne Markussen lädt ins Betriebsrestaurant. Auf dem Weg dorthin kommen wir durch ein modernes Großraumbüro. Die Möbel sind aus einer Serie, es gibt Stehpulte, Kunst an den Wänden und für eine Spedition wenig Papier. Im Betriebsrestaurant von ALPI – keine Kantine, ein Restaurant! – herrscht reges Treiben. Es gibt Suppe, Obst und Gemüse, Fisch. Am Hauptstandort Herning arbeiten 100 Mitarbeiter, etwa ein Drittel davon stärkt sich, die anderen arbeiten konzentriert weiter und werden später Essen fassen.

Das Geschirr steht auf Papierservietten. Darauf aufgedruckt ist der Verhaltenskodex, den ALPI sich und den Mitarbeitern gegeben hat. Der Kodex besteht aus fünf Regeln. Ein ALPI-Mitarbeiter ist aufmerksam, sieht Chancen, handelt schnell, ist

kommunikativ, übernimmt Verantwortung. Mit dem Verhaltenskodex eröffnet Niels Arne Markussen das Gespräch. Dem Geschäftsführer geht es zunächst offenbar nicht um Verkehre, Geschäftsfelder und Kennzahlen. Darauf kommt er später zu sprechen. Es geht ihm darum, die Idee hinter dem Unternehmen ALPI zu verdeutlichen. „Wir möchten uns als Leistungsmarke ALPI vom Wettbewerb abheben. Wir wollen für unsere Kunden der bevorzugte Dienstleister sein und für unsere Mitarbeiter ein guter Arbeitgeber“, erklärt Markussen. „Wenn der Kunde besonderen Service haben möchte, bekommt er ihn.“ Zum Beispiel haben manche Kunden keine eigene Versandabteilung mehr. Der Fahrer von ALPI kommt vorbei, hat ein Set aus mehreren Verpackungen dabei, packt die Ware in den passenden Karton, erledigt den Papierkram und nimmt die Sendung mit. Das kostet Zeit, die der Kunde bezahlen muss. „Der Kunde macht das gerne“, er-

klärt Markussen, „sein eigener Aufwand wäre viel größer.“ Der Service von ALPI geht aber noch weiter. Der Spediteur ist stark im Geschäft mit Norwegen. Das Land ist kein EU-Mitglied, dies bedeutet Zoll. „Mit dem EU-Binnenmarkt hat die Zollkompetenz bei Verladern, Speditionen und sogar bei den Zollbehörden stark abgenommen“, erläutert Markussen. „Wir haben uns auf die Zollabwick-

lung spezialisiert und bieten an, dass unsere Experten in die Kundenunternehmen gehen und dort Zollabrechnungen prüfen.“ Der Service ist für den Kunden ein Gewinn, denn ALPI erhält nur einen Prozentsatz des zu viel entrichteten Zolls.

Zahlen und Fakten

Das Unternehmen ALPI Danmark wurde 1992 gegründet, Mutterunternehmen ist die italienische ALPI-Gruppe. In Dänemark ist ALPI an vier Standorten vertreten, neben der Zentrale gibt es Niederlassungen in Aarhus, Odense und Greve bei Kopenhagen. Das Unternehmen zählt insgesamt 150 Mitarbeiter in Umschlag, Lager und Büro, die Verkehre erbringen Transportdienstleistungen. Geschäftsfelder sind Ganz- und Teilladungen, Stückgut, Luft- und Seefracht, Cross-Trade-Aktivitäten und Kurierdienste, außerdem kooperiert ALPI mit UPS und GLS im Paketbereich. ALPI bewirtschaftet 25.000 Quadratmeter eigene Lagerflächen. Das Unternehmen möchte wachsen. Und wie kommt ALPI zu seinen neuen Kunden? Auch hier geht ALPI ungewöhnliche Wege – im Sportsponsoring. ALPI fördert ein Eishockeyteam und acht Handballmannschaften in Dänemark und engagiert sich überdies im Behindertensport. So setzt man sich in Szene und kommt ins Gespräch!



Drei Fragen, Niels Arne Markussen!

Vor 15 Monaten wurden Sie 24plus-Partner. Wie hat Sie die Kooperation empfangen?

☺ Den Deutschen sagt man nach, dass sie professionell sind. Durch unsere 24plus-Kollegen wissen wir jetzt, dass die Deutschen auch freundlich und hilfsbereit sind. Vor allem Europakoordinatorin Claudia Lehmann kümmert sich sehr engagiert und kompetent um uns.

Wie hat sich die Zusammenarbeit entwickelt?

☺ Das Geschäft läuft von Anfang an sehr gut, aber noch haben wir die Kennenlernphase nicht abgeschlossen. Daher freuen wir uns auf den Europatag in Kassel und darauf, uns mit den Partnern auszutauschen. Wir sehen großes Potenzial, um gemeinsam etwas auf die Beine zu stellen.

Was können Sie den 24plus-Partnern bieten?

☺ Mehr als sie von einer Spedition mit 150 Mitarbeitern erwarten. Wir organisieren Cross-Trade-Geschäfte mit großen Mengen. In diese Aktionen wollen wir die 24plus-Partner gerne einbinden. Langfristig wollen wir Direktverkehre zu Partnern einrichten, wie mit Lagermax geschehen. Wir fahren zweimal die Woche nach Salzburg, die Auslastung ist erfreulich. Außerdem sind wir ein Gateway nach Skandinavien und besonders stark in West- und Nord-Norwegen. Auf der Relation können unsere Partner ihren Kunden exzellente Leistungen anbieten.

“More than our partners expect!”

ALPI has been 24plus partner for Denmark, Norway and Finland since January 2013. We paid a visit to Herning and witnessed how the partner conducts forwarding.

It is over 700 kilometres from Haulneck to Herning in the Central Jutland Region – Hamburg lies halfway in between. Upon our arrival at lunch time, the truck on the hub route from Herning has long departed in the opposite direction; departure time is at 10 in the morning. The trailer is not only packed with shipments which ALPI collected on the previous day from customers in Denmark. Early in the morning, the short distance traffic vehicles have already collected shipments destined for further transport in the Europe net. Their departure times have become well known among customers.

The reception is friendly. Niels Arne Markussen, head of ALPI, invites us to the staff restaurant. Our way there leads us through a modern open-plan office. The furniture is of one product line, there are standing desks, art on the walls and, for a forwarder, relatively little paper. ALPI’s staff restaurant – not a canteen, a restaurant! – is bustling with activity. The menu includes soup, fruit, vegetables and fish. One hundred employees work at the main office in Herning. While a third of them are having



ployee is attentive, sees possibilities, acts quickly, is informative and takes responsibility. Niels Arne Markussen opens the conversation with the code of conduct. At first, the managing director does not seem concerned with transport, areas of business and key performance indicators. He is going to tackle these issues later. For now, he is interested in conveying the idea behind ALPI. “We want to stand out from the competition as the brand ALPI. We want to be the preferred service provider for our customers and a good employer for our team”, explains Markussen. “If the customer requires special services, we provide them.” For example, some customers no longer have a self-owned dispatch department. An ALPI driver comes over with a set of different packages, puts the goods into the fitting package, takes care of the paperwork and takes the shipment along. This costs time, which is paid for by the customer. “The customer is happy do to this”, explains Markussen, “their own effort would

and even customs authorities has strongly decreased”, Markussen explains. “We have specialised in customs clearance and provide our customers with experts who go into the customer companies and check customs accounting.” The service benefits the customers, because ALPI only receives a percentage of the amount overpaid for customs.

Facts and figures

ALPI Danmark was founded in 1992; its parent company is the Italian ALPI group. In Denmark, ALPI is represented at four locations: in addition to the headquarters, there are branch offices in Aarhus, Odense and Greve near Copenhagen. The company has a total of 150 employees in handling, storage and administration; the transports are conducted by service providers. Areas of business are full and part load, LCL, air and sea freight, cross trade activities and courier services. Additionally, ALPI cooperates with UPS and GLS in the package sector. ALPI operates 25,000



Three questions, Niels Arne Markussen!

You became a 24plus partner 15 months ago. How did the cooperation receive you?

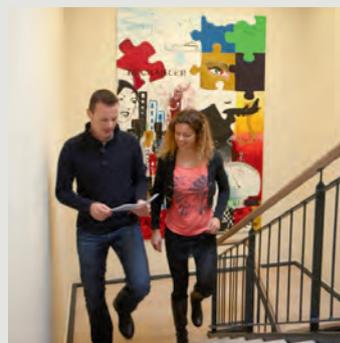
☺ The Germans are said to be professional. Because of our 24plus colleagues, we now know that they are friendly and helpful as well. Europe coordinator Claudia Lehmann in particular takes competent and dedicated care of us.

How has the cooperation developed?

☺ Business has been running smoothly from the beginning, but the getting-to-know-you phase is not over yet. That is why we are looking forward to the Europe Day in Kassel and the opportunity to exchange ideas with the partners. We see great potential in getting something going together.

What can you offer the 24plus partners?

☺ More than you would expect of a forwarder with 150 employees. We organise cross trade business with high volumes. We would like to integrate the 24plus partners into this business. In the long term, we want to establish direct routes to partners, as we did with Lagermax. We drive to Salzburg twice a week with a satisfactory capacity utilisation. Furthermore, we are a gateway to Scandinavia and particularly strong in West and North Norway. On this route, our partners are able to offer excellent services to their customers.



lunch, the others continue to work concentratedly and will eat later.

The dishes are placed on paper napkins. The code of conduct, which ALPI has given itself and its employees, is printed on them. This code consists of five rules: an ALPI em-

be much larger.” ALPI’s service goes beyond that, however. The forwarder is strong in the Norway business. The country is not an EU member, which means customs. “Through the European single market, the customs competence of loaders, forwarders

square metres of self-owned storage area. The company wants to grow. And how does ALPI acquire new customers? Even here, ALPI treads unconventional paths – in the form of sport sponsoring. ALPI sponsors an ice hockey team and eight handball teams in Denmark and is also involved with sports for the disabled. That is how you put yourself out there and become a topic of conversation.

Weniger Ausgleichstransporte bei Europaletten und Gitterboxen

Nach intensiven Vorarbeiten geht Stufe eins des Behältermanagementsystems (BMS) von 24plus am 1. April 2014 in den Echtbetrieb. Das System wird den Ausgleich von Palettenguthaben und -schulden zwischen den 24plus-Partnern deutlich vereinfachen. Und es wird helfen, Kosten zu sparen.

Netzwerkweit betrachtet geht eine Palettenbilanz immer auf. Schulden auf der einen Seite und Guthaben auf der anderen ergeben, Schwund und Bruch nicht mitgezählt, eine glatte Null. Auf Ebene der Partner sieht dies anders aus. Schickt Partner A an Partner B mehr palettierte Sendungen, als er zurückerhält, steigt sein Palettenguthaben. Das hilft Partner A aber wenig, wenn er die Paletten physisch zum Tausch beim Kunden braucht. Partner B indes tauscht die Ladungsträger beim Empfänger. Auf dem Papier schuldet er Partner A Paletten – in der Realität sitzt er auf einem Palettenberg.

„Aufgabe des Clearingsystems ist es, automatisch die Guthaben und Schulden aller Partner zu erfassen und zu verrechnen“, erklärt An-

gelika Middeldorf. Sie leitet beim 24plus-Partner Ziegler in Eschweiler die Palettenabteilung und übernahm bei dem 24plus-Projekt die BMS-Leitstelle. Der Effekt: Die Partner sparen sich durch die automatisierten Buchungen in den Palettenabteilungen viel Arbeit.

Praxistaugliches System

Das Clearingsystem kann aber weit mehr. Müssen Paletten physisch ausgeglichen werden, zeigt das System, wie dies mit einem Minimum an Transporten zu bewerkstelligen ist, Palettendienstleister müssen daher nur noch in Ausnahmefällen eingesetzt werden. Wenn 24plus-Partner Paletten brauchen, können sie zudem über das System die Bestände benachbarter Partner aufrufen und sich dort Ladungsträger ausleihen. „Wir haben intensiv daran gearbeitet, ein praxistaugliches System zu entwickeln, das den Partnern Arbeit und Kosten spart“, betont Angelika Middeldorf. Später soll die IT-Lösung neben Tauschpaletten auch individuelle Kundenbehälter verwalten können.

Fewer balancing transports for Euro pallets and cage pallets

After intensive preparations, stage one of the 24plus container management system (CMS) is put into live operation on April 1, 2014. The system will significantly facilitate the balancing of pallet debt and credit between 24plus partners. And it will help save costs.

From the network's point of view, a pallet balance always adds up. Debt on one side and credit on the other results in, loss and damages not included, a round zero. Things are different for the partners. If partner A sends more palletized shipments to partner B than he receives in return, his pallet credit increases. However, this does not help partner A if he physically requires the pallets for trading at the customer. Meanwhile, partner B trades the load carriers at the receiver. On paper, he owes pallets to partner A – in reality, he is sitting on a mountain of pallets.

“The function of the clearing system is to automatically record and balance the debt and credit of all partners”, explains Angelika

Middeldorf. She is head of the pallet department at 24plus partner Ziegler in Eschweiler and head of the CMS steering group for the 24plus project. As a result, the partners save a lot of work in their pallet departments through the automated bookings, supported by IT-Systems.

Feasible system

The clearing system is capable of far more than that. If pallets have to be balanced physically, the system shows how this can be achieved with a minimum of transports. Therefore, pallet service providers only need to be employed in special circumstances.

If 24plus partners require pallets, they can access the stock of neighbouring partners and borrow load carriers through the system. “We have intensively worked on developing a feasible system that saves the partners work and costs”, emphasises Angelika Middeldorf. In the future, the IT solution is also supposed to manage individual customer containers in addition to trade pallets.



Angelika Middeldorf von der BMS-Leitstelle.



Angelika Middeldorf, head of the CMS steering group.

unternehmensWert: Mensch

Der demografische Wandel ist da: Die Beschäftigten in den Industrieländern werden im Durchschnitt immer älter, der Nachwuchs fehlt, der Fachkräftemangel nimmt zu – auch in der Logistik, auch im Hub von 24plus. Es wird wichtiger denn je, Fachkräfte an das Unternehmen zu binden.

Um den demografischen Wandel zu gestalten, hat sich die 24plus hub logistics am öffentlich geförderten Modellprojekt „unternehmensWert: Mensch“ beteiligt. Dabei lässt sich die Hubbetriebsgesellschaft von

24plus vom Steinbeis-Beratungszentrum Spedition und Logistik unter der Leitung von Prof. Dirk Lohre unterstützen.

Im Februar fanden vier Workshops für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Hub statt, zudem wurden die Teamleiter interviewt. Ziel ist es, ein besseres Verständnis für die Wünsche und Anforderungen der Mitarbeiter zu entwickeln. Oder, wie es Maria-Lara Weiß von der 24plus hub logistics auf den Punkt bringt: „Wir wollen ein noch besserer Arbeitgeber werden.“

EnterpriseValues: People

The demographic change is here: employees in the developed countries are increasingly older on average, younger people are missing, and the skilled labour shortage is increasing – in logistics as well, even in the 24plus hub. It is more important than ever to tie skilled personnel to the company.

In order to meet the challenges of the demographic change, 24plus hub logistics has participated in the publicly subsidised model project “EnterpriseValues: People”. In this

endeavour, the hub operation company of 24plus is supported by the Steinbeis-Beratungszentrum Spedition und Logistik, led by Prof. Dirk Lohre. In February, four workshops for the hub employees took place in the hub. Additionally, the team leaders were interviewed. The goal is to develop a better understanding of the demands and needs of the employees.

Or, as Maria-Lara Weiß of 24plus hub logistics puts it: “We want to become an even better employer in logistics.”

„Qualität kommt nicht von allein“

Alle deutschen 24plus-Partner bekommen jährlich Besuch vom QM-Auditor der Kooperation. Das Qualitätsmanagement ist aber mehr als die Momentaufnahme vor Ort – und mehr als Normerfüllung. Wie es der Begriff Qualitätsmanagement schon beschreibt, ist die Sicherung von Qualität eine Managementaufgabe, die dauerhaft erfüllt werden will. Qualität ist integraler Bestandteil der Kooperationsstrategie von 24plus und stärkt den inneren Zusammenhalt im Netzwerk.

Der 12. Februar 2014 ist der Tag der Wahrheit beim 24plus-Partner BKV Logistik in Rheinstetten. QM-Auditor Stefan Grenzebach ist zu Gast. Marco Schädler, bei BKV Assistent der Geschäftsführung und QM-Beauftragter in Personalunion, wirkt trotzdem gelassen. „Das Audit ist eine Prüfungssituation, aber auch Routine. Und wir wissen, dass wir unsere Prozesse im Griff haben.“ Im Vorgespräch zeigt sich Stefan Grenzebach bestens vorbereitet. Er rekapituliert die Audit-Ergebnisse des Vorjahres und diverse Qualitätsfaktoren, die er zuvor über RS-MIS, das Reporting-System von 24plus, ermittelt hat. Zusätzlich erklärt er die Neuheiten im Audit-Katalog und umreißt den Ablauf und Zeitplan. Dann geht es los zum Rundgang durch die Halle. Anna-Maria Honeck, Leiterin des Sammelguteingangs, stößt dazu. Grenzebach schlendert durch die Gänge, beugte dies und das, stellt beiläufig Fragen. Dass es sich um ein Audit handelt, wird nur ersichtlich, weil Grenzebach hin und wieder etwas in seinen Tablet-Computer eingibt. Sein geschultes Auge hat längst entdeckt, dass alle Sendungen, die mangels DFÜ nicht zugestellt werden konnten, auf einem gesonderten Platz stehen und sauber bezettelt sind. Die Thermohauben, wichtig für den frostfreien Versand beim Produkt 24plus Thermo, liegen akkurat gefaltet parat, dieser Punkt des Audit-Katalogs kann ebenfalls abgehakt werden. Akribisch wird es bei der Prüfung der Gefahrgutausrüstung. Grenzebach lässt sich den Gefahrgutkoffer zeigen. Doch der ist verplombt. „Warum das?“, fragt Stefan Grenzebach – und Marco Schädler hat eine verblüffende Antwort: „Qualitätssicherung. Wenn die Plombe weg ist, sehen wir, dass jemand dran war und müssen den Inhalt prüfen.“ Grenzebach nickt



Die Speedtime-Sendung müsste in Zustellung sein.

Auditor Grenzebach fotografiert seinen Fund auf der Halle.

The Speedtime shipment is supposed to be on its way.
Auditor Grenzebach takes a picture of his findings in the hall.

anerkennend und schaut trotzdem nach, ob der Inhalt vollständig ist und die Augenspüllösung noch nicht abgelaufen. Weiter geht es zu einer Speedtime-Sendung, die eigentlich früh um neun in der Zustellung sein müsste. Grenzebach legt die Stirn in Falten und fotografiert die Sendung mit seinem Tablet. Muss sich Anna-Maria Honeck jetzt Sorgen machen? Sie kennt den Grund, warum die Palette auf der Halle steht. Der Empfänger hat beim Avis gebeten, dass ihm die Sendung einen Tag später zugestellt wird. Dafür wird es keinen Punktabzug geben. Mit der Auskunft gibt sich Stefan Grenzebach aber nicht zufrieden, er will später im Büro Belege sehen.

„Speedtime“

Zurück im Büro, erhält Grenzebach den Beweis, dass mit der Speedtime-Sendung tatsächlich alles in Ordnung ist. „Generell ist 24plus Speedtime als zeitdefiniertes Premium-Produkt ein Schwerpunkt im Audit“, erklärt er. Deshalb bittet Stefan Grenzebach nun Anna-Maria Honeck, im 24plus-Portal nach 20 Speedtime-Sendungen zu recherchieren. „Dazu gehen wir in das Prolog I“, erklärt er, und

umreißt den Zeitraum seiner Stichprobe. Zwar kann Grenzebach über das zentrale IT-System von 24plus die Erfüllungsquote der Speedtime-Sendungen überwachen. Allerdings würde er in diesem Fall nicht die Kommunikation sehen, die zwischen den Partnern stattgefunden hat. Die nächste halbe Stunde liest Stefan Grenzebach Anna-Maria Honeck Sendungsnummern vor. Liegt eine reine Quittung vor und sind laut Ablieferbeleg die Zeitstufen vor acht Uhr, vor zehn Uhr oder vor zwölf Uhr erfüllt, setzt Grenzebach einen Haken in seinem Audit-Katalog. Wenn nicht, lässt er sich die Kommunikation zur Sendung zeigen. „Aha, verspätet, Massenunfall auf der A5“, murmelt er. Dann lässt er sich dokumentieren, ob alle Beteiligten über die Verspätung informiert wurden. Dazu liest Anna-Maria Honeck die Auftragshistorien aus dem Kommunikationssystem vor, was bisweilen zur Erheiterung beiträgt. Bei einer Speedtime-8-Sendung, die als „Euro-Palette“ angemeldet wurde, bittet BKV den Partner um die Angabe der Abmessungen. Die Antwort kommt rasch, aber ein wenig ruppig: „120 x 80, sollte bekannt sein.“ Die



Der Auditor prüft die Gefahrgutausrüstung.

The auditor inspects the hazardous goods equipment.



Der Gefahrgutkoffer ist bei BKV verplombt.

The hazardous goods case at BKV is sealed.



Stefan Grenzebach und Anna-Maria Honeck überprüfen Speedtime-Sendungen.

Stefan Grenzebach and Anna-Maria Honeck check Speedtime shipments.



Mit Kristin Rauser, der Leiterin des Sammelgutausgangs bei BKV, prüft Stefan Grenzebach Schicht- und Entladeberichte.

Stefan Grenzebach and Kristin Rauser, head of outgoing groupage freight at BKV, check shift and unloading reports.



QM-Fachleute unter sich: Marco Schädler und Stefan Grenzebach.

QM experts among themselves: Marco Schädler and Stefan Grenzebach.

Replik darauf: „Höhe????“ Marco Schädler lacht und meint: „So ist das im Chat und unter Kollegen.“ Stefan Grenzebach ist bislang zufrieden. Auch die Prüfung der Ladungskontrollen, ein wichtiges Element des Diebstahlschutzes, ergibt keine Auffälligkeiten.

Im nächsten Schritt geht es darum, ob die Schadenfotos rechtzeitig ins 24plus-Portal hochgeladen wurden. „Jeder Partner ist verpflichtet, beschädigte Sendungen im Eingang fotografisch zu dokumentieren“, erklärt der Auditor, zückt einen angefertigten Bericht und macht sich im Portal auf die Suche. Hier stößt er erstmals auf Abweichungen. Einige Schadenfotos fehlen. „Wir haben die Fotos gemacht und hochgeladen“, beteuert Anna-Maria Honeck. Tatsächlich liegen die Fotos auf dem Fileserver von BKV – und auch auf dem Portal tauchen bei einer veränderten Abfrage einige der zuvor fehlenden Fotos auf, ohne aber mit der Sendungsnummer „verheiratet“ worden zu sein. Zwischen Stefan Grenzebach und Marco Schädler entspinnt sich eine Diskussion. Schädlers Meinung ist klar: „Anscheinend hat der Upload nicht funktioniert. Ich will nicht, dass es uns wegen technischer Schwierigkeiten beim Provider oder im Rechenzentrum das Ergebnis verhagelt.“ Grenzebach gibt Entwarnung: „Wir werden ohnehin in der kommenden Woche einen neuen Bericht einführen. Dann erhalten die Partner jeden Tag um 13 Uhr eine automatisch generierte Mail, in der sie auf fehlende Fotos hingewiesen werden.“ Dennoch zieht Stefan Grenzebach die ersten Punkte ab. Auf das Gesamtergebnis schlägt dies kaum durch: BKV erreicht im Sammelguteingang eine Erfüllungsquote von über 97 Prozent.

Gefahrgut korrekt deklarieren

Nun setzt sich Stefan Grenzebach an den Arbeitsplatz von Kristin Rauser, Leiterin des Sammelgutausgangs bei BKV. Ein wesentlicher Bestandteil des Audits ist hier, ob BKV die Beschaffungsaufträge pünktlich abholt und die Sendungsdaten mit dem richtigen Status versehen hat. Auch hier werden wieder Zahlenkolonnen verlesen und Belege gesucht. Im Anschluss prüft Grenzebach, ob BKV korrekt auf die Schichtberichte im Hub und die Entladeberichte der Partner reagiert hat. Die Stichprobe ist rasch gezogen, Fall für Fall käuen die beiden durch. Kristin Rauser zeigt die Dokumente: „Hier meldet das Hub eine Palette als nicht weiterverladen. Der Empfangspartner meldet aber zwei Paletten fehlend. Hier unsere Nachricht an den Empfangspartner, nochmals nachzuschauen, hier die Meldung ans Hub. Das Hub meldet zurück, dass nur eine Palette

überzählig ist. Vom Empfangspartner kommt keine Antwort, sondern die reine Zustellquittung für die angeblich fehlende Sendung. Die Palette war also doch im Eingang dabei.“ Grenzebach notiert sich den Fall. Er wird die Sache ansprechen, wenn er den Empfangspartner auditiert: „Meine Aufgabe besteht nicht nur darin, einzelne Partner zu prüfen, sondern, ob die Regeln der Zusammenarbeit eingehalten werden“, sagt er. Das war hier offenbar beim Empfangspartner nicht der Fall. Abschließend kommt ein heikles Thema auf den Tisch: die Deklaration von Gefahrgut. Die Prüfung dauert schon fast vier Stunden, aber jetzt ist höchste Konzentration gefordert.

Ein Brötchen zwischendurch

Inzwischen ist es früher Nachmittag geworden. Nur noch ein Punkt ist offen, der QM-Teil der ISO 9001. Bevor dicke Ordner gewälzt werden, lädt Marco Schädler zu belegten Brötchen ein, Stefan Grenzebach greift zu. Jetzt geht es um Organigramme, Berichtslinien, Zuständigkeiten, das Reklamationsmanagement für Großkunden, die Bewertung der Subunternehmer, die Schadenstatistik. Stolz verweist Marco Schädler auf die Auswertungen der Kunden. Der große Weinkunde von BKV meldete von über zehn Millionen Flaschen im Jahr nur 0,51 Prozent als nicht verkaufsfähig – obwohl eine zerbro-



Die Thermo-Hauben liegen bereit.

The thermal covers are ready.

chene Flasche schon reicht, dass die Etiketten der anderen Flaschen nass werden und die Palette zurückgeht.

Als sich die Februarsonne senkt, ist das Audit abgeschlossen. Grenzebachs Tablet spuckt die Zahl aus: 97,2 Prozent Erfüllungsquote. BKV Logistik hat nicht nur bestanden, sondern konnte sich gegenüber dem Vorjahr steigern, sehr zur Freude des BKV-Geschäftsführers Heinz Fischer, der zum Abschlussgespräch dazukommt. Bevor Stefan Grenzebach nach Hause fährt, kündigt er den Abschlussbericht an, in dem er detailliert auf die fehlenden 2,8 Prozent eingehen will.



Herr Rumker, welche Ziele hat das Qualitätsmanagement von 24plus?

☹ Qualität entsteht nicht von allein. Vordergründig geht es darum, dass wir kontrollieren, ob die Partner die kooperationsinternen Regeln der Zusammenarbeit und die Vorgaben der ISO 9001 einhalten. Die dahinterliegende Dimension ist aber viel bedeutender. Jeder unserer Partner gibt seinen Kunden gegenüber ein Leistungsversprechen ab. Dieses kann er aus eigener Kraft nur bis zu einer bestimmten Schnittstelle selbst einlösen. Also muss sich jeder Partner auf seine Partner verlassen können. Deshalb ist es wichtig, dass die Qualität netzwerkweit homogen und auf einem hohen Niveau ist. Das Qualitätsmanagement stellt dies sicher und stärkt damit den inneren Zusammenhalt von 24plus.

Hat sich das Qualitätsmanagement in den vergangenen Jahren verändert?

☹ Unsere Reporting-Strukturen werden immer feiner, die Berichtszeiträume immer kürzer. Früher haben wir Monatsrankings für die Zustellqualität der Partner aufgestellt, heute stellen wir die Leistungsdaten den Partnern tagesaktuell zur Verfügung. Das spart Zeit bei der Kontrolle, außerdem können alle schneller auf Abweichungen reagieren. Auch der Audit-Katalog verändert sich. Früher haben wir geprüft, ob bei den Partnern alle Handbücher in der aktuellen Ausgabe vorliegen, heute steht alles online im Portal. Damit hat sich der Punkt im Audit-Katalog erübrigt. Auch können wir bei der Punktzahl auf Entwicklungen reagieren. Beschaffungslogistik ist beispielsweise ein Wachstumsmarkt. Wenn wir nicht das geforderte Leistungsniveau sähen, würden wir

in diesem Bereich das Anforderungsprofil oder das Bewertungsschema des nächsten Audit-Katalogs anpassen, damit sich unsere Partner mehr anstrengen.

Viele Qualitätsfragen beantwortet schon Ihr Reporting-System. Warum noch Audits vor Ort?

☹ Stimmig wird ein Gesamtbild erst, wenn wir beides haben, die Informationen aus der Datenverarbeitung und die Eindrücke aus dem Audit.

Ludger Rumker ist Leiter des QM-Bereichs von 24plus

“Quality doesn’t come out of nowhere”

Every year, the cooperation’s QM auditor visits all German 24plus partners. However, the quality management is more than just a local snapshot – and more than fulfilling the norm. As the term quality management indicates, securing quality is a management task that wants to be satisfied constantly. Quality is an integral component of 24plus’ cooperation strategy and strengthens the internal cohesion of the network.

February 12, 2014, marks the moment of truth at 24plus partner BKV Logistik in Rheinstetten. Quality management auditor Stefan Grenzebach pays a visit. Marco Schädler, assistant to the management and responsible for QM at BKV, remains calm. “The audit is an exam situation, but also a routine procedure. We know that we are able to handle our processes.” During the preliminary meeting, Stefan Grenzebach shows that he is well-prepared. He recapitulates the audit results of the previous year as well as various quality factors which he had previously determined via 24plus’ reporting system RS-MIS. Additionally, he explains the novelties of the audit catalogue and outlines procedure and time schedule. Then it’s off to the tour through the hall. Anna-Maria Honeck, head of incoming groupage freight, joins them. Grenzebach strolls through the corridors, glances here and there, casually asks questions. That this is an audit is only apparent because Grenzebach enters something on his tablet every now and then. His trained eye has long detected that all shipments which could not be delivered due to lack of EDI have been placed separately and labelled properly. The thermal covers, which are important for frost-protected delivery for the product 24plus Thermo, are properly folded and ready: this item of the audit catalogue can also be checkmarked. The inspection of the hazardous goods equipment is carried out meticulously. Grenzebach is shown the hazardous goods case – but it is sealed. “How come?”, asks Stefan Grenzebach – and Marco Schädler has a surprising answer: “Quality assurance. If the seal is broken, we can tell that someone has tampered with it and need to check the contents.” Grenzebach nods approvingly, but still checks whether all the contents



Das dreiköpfige QM-Team von 24plus: Kati Ruschitz, die sich vorrangig um das Berichtswesen kümmert, Auditor Stefan Grenzebach und Ludger Rumker als Leiter QM.

The three-headed QM-Team of 24plus: Kati Ruschitz, who primarily takes care of reporting, auditor Stefan Grenzebach and Ludger Rumker, head of QM.

are there and the eye rinse solution is not past the expiration date. On to a Speedtime shipment which was supposed to have been on its way at nine in the morning. Grenzebach frowns and takes a picture with his tablet. Does Anna-Maria Honeck have to worry now? She knows why the pallet is still in the hall. The recipient had asked for the shipment to be delivered one day later. There will be no detraction for that. Stefan Grenzebach is not content, however, and wants to see the receipts later in the office.

“Speedtime”

Back at the office, Grenzebach is shown the evidence that the Speedtime shipment is indeed in order. “As a scheduled premium product, 24plus Speedtime is one of the foci of the audit”, he explains. Therefore, Stefan Grenzebach now asks Anna-

Maria Honeck to research the status of 20 Speedtime shipments on the 24plus portal. “We use Prolog I for this”, he explains, and outlines the time frame of his sample. Grenzebach can audit the performance ratio of the Speedtime shipments via the central IT system of 24plus. However, he would not be able to reconstruct the communication which took place between the partners. For the next half hour, Stefan Grenzebach reads out shipment numbers to Anna-Maria Honeck. If a clean POD is on hand and the delivery times before eight, before ten or before twelve are met according to the delivery notification, Grenzebach puts a checkmark into his audit catalogue. If not, he has the communication about the shipment shown to him. “Ah, late, mass pile-up on the A5”, he mumbles. Then he wants to see whether all parties involved were informed

about the delay. For this, Anna-Maria Honeck reads out the order history from the communication, which occasionally lightens the mood. For a Speedtime-8 shipment, which was classified as a “Euro-pallet”, BKV asks the partner for the measurements. The answer comes quickly, but a bit harshly: “120 x 80, should be known.” The reply: “Height????” Marco Schädler laughs and says: “That’s chat among colleagues for you.” So far, Stefan Grenzebach is satisfied. The inspection of the loading controls, an important element in theft protection, yields no irregularities either.

The next step is about checking whether visual damage documentation has been uploaded to the 24plus portal in time. “Every partner is obligated to document damaged incoming shipments photographically”, the auditor explains, pulls out

a report and begins his search on the portal. Here, the first irregularities appear. A few damage photos are missing. "We took the pictures and uploaded them", Anna-Maria Honeck insists. In fact, the photos are on the BKV fileserver – and with an altered query, some of the missing photos appear on the portal as well, but without having been "married" to a shipment number. A discussion unfolds between Stefan Grenzebach and Marco Schädler. Schädler's opinion is clear: "Apparently the upload didn't work. I don't want technical difficulties with the provider or the IT centre to influence the result". Grenzebach calms the situation: "We will introduce a new report next week anyway. Then the partners will receive an automatically generated E-mail every day at 1 PM, which informs them about missing pictures." Nevertheless, Stefan Grenzebach detracts the first points. This barely influences the end result: BKV achieves a performance ratio of 97 per cent in groupage freight.

Correctly declaring hazardous goods

Stefan Grenzebach now sits down next to Kristin Rauser, head of outgoing groupage freight at BKV. A significant portion of the audit here is to determine whether BKV has picked up the procurement orders on time and assigned the correct status to the shipment data. Here, too, figures are read out and documentation looked for. Afterwards, Grenzebach checks whether BKV correctly reacted to the shift reports in the hub and the unloading reports of the partners.



Mr. Rumker, which goals does the 24plus quality management have?

☉ Quality doesn't come out of nowhere. It is primarily about controlling whether the partners adhere to the cooperation-internal rules of cooperation and the guidelines of ISO 9001. However, the level beyond that is more significant. Every one of our partners makes a promise of performance to their customers. However, they can only fulfil this promise on their own up to a certain logistical node. Therefore, every partner must be able to rely on their partners. That's why it is important for the quality to be homogenous

A sample is quickly found; the two of them go through it case by case. Kristin Rauser presents the documents: "Here, the hub reports a pallet as not loaded. The receiving partner, however, reports two pallets missing. Here is our message telling the receiving partner to re-check, and here is the message to the hub. The hub reports only one excess pallet. There is no answer from the receiving partner, only the clean POD for the allegedly missing shipment. It turns out that the pallet was in fact there." Grenzebach notes down the case. He is going to address the issue upon auditing the receiving partner: "My task is not just to inspect single partners, but also to check whether the rules of cooperation have been

and on a high level throughout the network. The quality management ensures this and thereby strengthens the inner cohesion of 24plus.

Has the quality management changed over the years?

☉ Our reporting structures are more subtle and the reporting time frames are shorter. We used to determine monthly rankings of the partners' delivery quality. Today, we supply the partners with performance data on a daily basis. This saves time during the audits and allows everyone to react to irregularities more quickly. The audit catalogue is also changing. We used to check whether all handbooks were available in the current version at the partners. Today, everything is available on the portal. This makes this item of the audit catalogue superfluous. We were

also able to react to developments where point scores are concerned. Procurement logistics, for instance, is a growing market. If we do not sow the necessary performance level, we would have to adjust the requirements and evaluation scheme in this section of the next audit catalogue in order to incentivise our partners.

Your reporting system already answers many questions of quality. Why are local audits still necessary?

☉ The entire picture only adds up if we have both: information from data processing and impressions from the audit.

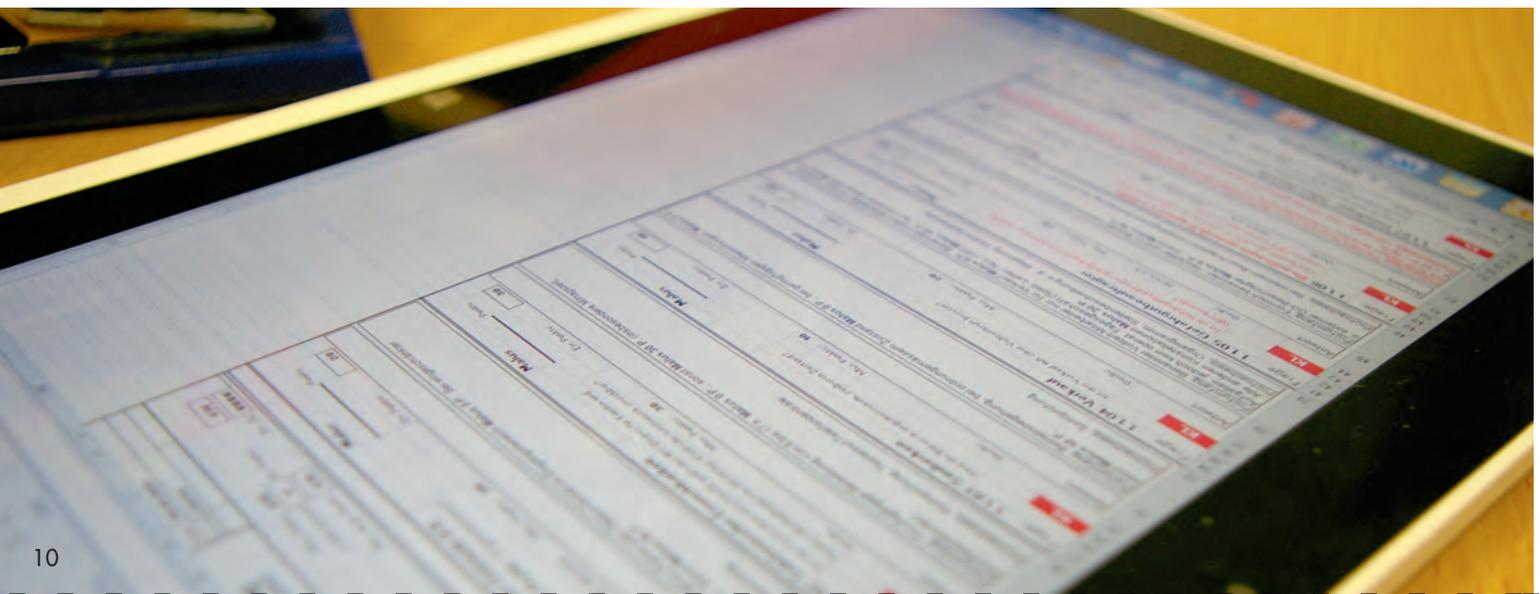
Ludger Rumker is head of the 24plus QM section

upheld," he says. Evidently, this was not the case at the receiving partner. To conclude, a hot topic is brought up: the declaration of hazardous goods. The inspection has been going for almost four hours, now intense concentration is required.

A sandwich in between

It is early afternoon by now. Only one item remains: the QM section of ISO 9001. Before thick folders are pored over, Marco Schädler offers sandwiches, which Stefan Grenzebach indulges in. They move on to organisation charts, reporting chains, competences, the claims management for major customers, the evaluation of subcontractors and the damage statistic. Marco Schädler proudly

points to the customer's evaluations. BKV's major wine customer declared only 0.51 per cent of over ten million bottles per year as not saleable – even though one broken bottle suffices to drench the labels of the other bottles, resulting in a returned pallet. As the February sun is setting, the audit comes to a close. Grenzebach's tablet flashes the number: a performance ratio of 97,2 per cent. BKV Logistik has not only passed, but was able to surpass last year's result, much to the satisfaction of BKV CEO Heinz Fischer, who joins them for the final evaluation. Before Stefan Grenzebach drives home, he announces the final report, in which he will treat the missing 2,8 per cent in detail.



Europatag 2014

Auf der Facebook-Seite von 24plus (siehe auch Seite 16) werden die Fans schon seit einigen Wochen auf den Europatag von 24plus am 13. und 14. Mai eingestimmt, die Rundschreiben sind versandt, die Flyer gedruckt. Das zeigt: Der Europatag hat innerhalb der Kooperation einen hohen Stellenwert.

„Das Treffen ist enorm wichtig für unsere deutschen und internationalen Partner“, betont Europakoordinatorin Claudia Lehmann. „Hier geht es darum, sich besser kennenzulernen und Gemeinsamkeiten auszuloten – und für so manche internationale Zusammenarbeit unter unseren Partnern wurde der Grundstein auf dem Europatag gelegt.“

In diesem Jahr werden sich die Partner ALPI, LOXX und Ecu-Line in Länderforen präsentieren, zusätzlich geben interne und externe Referenten ihr Wissen an die Teilnehmer weiter. Das Einstiegsreferat zur Rolle Europas in der Welt wird der frühere Spitzendiplomat Christian D. Falkowski halten, der KLG-Chef und 24plus-Aufsichtsrat Kees Kuijken

wird über den Aufbau von Kundenbeziehungen und Geschäften in Asien und den USA berichten, Lagermax-Chef Herbert Weber über die Verkehrsführung im europäischen Raum sprechen. Geplant sind weite-



re Referate zu Themen, die besonders die Mitarbeiter im Vertrieb und in den Import- und Exportabteilungen interessieren werden. Ebenfalls auf der Tagesordnung stehen Workshops und Gesprächsbörsen, am Abend des ersten Tags können Interessierte das Zentralhub besichtigen.

Europe Day 2014

For the past few weeks, fans of the 24plus Facebook page (see page 16) have been given a taste of the 24plus Europe Day on May 13 and 14. The newsletters have been sent and the flyers

ting to know one another better and look for common ground – many international cooperations among our partners began with the Europe Day.”

This year, the partners ALPI, LOXX and Ecu-Line will present themselves in country forums. Additionally, internal and external speakers are going to share their knowledge with the participants. The first presentation about the role of Europe in the world will be given by former top diplomat Christian D. Falkowski. Kees Kuijken, head of KLG and member of the 24plus supervisory board, will talk about establishing customer relations and business in Asia and the USA. Herbert Weber, head of Lagermax, will speak on traffic routeing in Europe.

printed. This shows that the Europe Day is held in high regards within the cooperation.

“The event is immensely important for our German and international partners”, emphasises Logistics Manager Europe, Claudia Lehmann. “It is about get-

Further presentations are planned on topics which will especially interest employees in sales as well as in import and export departments. The agenda also includes workshops and discussion forums. On the first night, those who are interested can visit the central hub in Hauneck, about 80 kilometres to go.

Carbon Footprint geht in die zweite Runde

Im vergangenen Jahr erhob 24plus erstmals den Ausstoß von Treibhausgasen nach der DIN EN 16258. Damit kann 24plus für Einzelsendungen anhand von Gewicht und Entfernung normgerecht den transportbedingten Ausstoß von Treibhausgasen wie CO₂, Methan, Lachgas und Fluorkohlenwasserstoffen beziffern. „Wir haben also den Sachstand für 2013 geklärt“, berichtet 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann.

„Durch unsere Nachfolgeerhebung können wir erkennen, wie sehr wir uns verbessert haben.“

Eine Optimierung gab es bereits bei der Datenerfassung. Im vergangenen Jahr mussten viele Verbrauchswerte einzeln abgefragt und von Hand eingepflegt werden. In diesem Jahr fließen die Daten automatisiert über eine Web-Applikation in das Berechnungssystem ein. Die Applikation soll Mitte April fertiggestellt

sein, danach werden die Partner bis zur Erhebung im Mai geschult. Die Auswertung übernimmt wie im Vor-

jahr das Steinbeis-Beratungszentrum Spedition und Logistik. Baumann: „Mitte Juli wissen wir Bescheid, was die Fahrertrainings und die Optimierung bei der Auslastung und bei der Verkehrsführung gebracht haben.“



Round two for the carbon footprint

During the past year, 24plus determined the emission of greenhouse gases according to DIN EN 16258 for the first time. Thereby, 24plus is able to determine the transport-dependent emission of greenhouse gases such as CO₂, methane, nitrous oxide and fluorinated hydrocarbon for single shipments,

based on weight and distance and in a standardised manner. “We have ascertained the state of affairs for 2013”, reports Peter Baumann, head of 24plus. Through our subsequent survey, we are able to see how much we have improved.” An optimisation already took place in the collection of data. In the past year, many con-

sumption figures had to be collected individually and entered manually. This year, the data flows automatically into the calculation system via a web application. The application is supposed to be ready in mid April. Afterwards, the partners are trained until the survey in May. As in the year before, the evaluation is

conducted by the Steinbeis-Beratungszentrum Spedition und Logistik. Baumann: “In mid July we will know what the driver trainings and the optimisation in capacity utilisation and traffic routeing have accomplished.”

Planspiel Logistik

In der „echten“ Stückgutlogistik sitzen die Beteiligten hunderte Kilometer voneinander entfernt. Welche Ursache welche Wirkung entfaltet, lässt sich nur mittelbar erfahren, über das Telefon und über Meldungen aus der IT. In einem Planspiel dagegen sind die räumlichen Distanzen überwunden, alle sitzen an einem Tisch. Wie sich gute oder schlechte Organisation auswirkt, ist sofort erkennbar. Eine solche Business-Simulation bietet die 24plus Academy zusammen mit der Forward Academy den 24plus-Partnern an.



Empfangsspediteurin Nina ist skeptisch, ob die Sendungen rechtzeitig eintreffen.

Receiving forwarder Nina is sceptical about the punctual arrival of the shipments.

Premiere feierte das Spiel „Im Flow“ am 27. und 28. Januar 2014 beim 24plus-Partner Oetjen Logistik in Rotenburg (Wümme). Mitspieler waren die Azubis Dimitri, Thore, Andreas, Nina, Tatjana, Niklas, Thorben und Clemens, die Rolle der Spielleiterin übernahm Rabea Darkow von der Forward Academy.

„Die Spielregeln orientieren sich an der Praxis“, erklärt Mitspielerin Nina Fruchtenicht, Auszubildende im dritten Lehrjahr. „Die Mitspieler übernehmen die Rolle des Versandpediteurs, des Transportdienstleisters für Luft und Straße und des Eingangsspediteurs, zusätzlich kontrolliert ein Qualitätsmanager, ob die Leistung richtig erbracht wird.“ Ziel des Spiels ist es, Speditionsaufträge in einer begrenzten Zahl von Spielzügen abzuarbeiten – diese Spielzüge stehen für den Faktor Zeit. Außerdem gilt es, die Fahrzeuge gut auszulasten und die Sendungen mit der richtigen Begleitinformation zu versehen. Alles wie im richtigen Leben.

Realitätsnah ging es gleich in der ersten Spielrunde zu: hektisch nämlich. Dabei wurde anfangs, um ins Spiel zu finden, unter erleichterten Bedingungen gespielt, ohne Ge-



Auch wenn der Begriff spielerisch klingt und Azubis am Werk sind: Planspiele sind strategische Instrumente auch für Führungskräfte, die damit eine Makrosicht aufs Unternehmen und seine Prozessketten gewinnen können.

Even if the term sounds playful and trainees are at work: business simulation games are strategic tools for management personnel as well, who are able to gain a macro image of their company and its process chains.

fahr- und Schwergut, ohne Geld. Trotzdem lief einiges schief: Sobald die Spielleiterin mehrere Aufträge auf einmal einspeiste, versuchte der Versandpediteur, auf Biegen und Brechen seine „Halle“ auf dem Spielbrett leer zu bekommen. Die Transportdienstleister fuhren und flogen los, ohne in Begleitpapiere zu schauen, Empfangsspediteure wurden nicht benachrichtigt. Und während einige Mitspieler in der Hektik kopflos arbeiteten, drehten die anderen Daumen – bis die Auftragswelle zu ihnen schwappte.

Der Transporteur geht pleite

In Zwischenrunden suchten die Mitspieler nach Verbesserungsmöglichkeiten. Schon in Spielrunde zwei klappte der Waren- und Informationsfluss deutlich besser. Weil aber die Spielregeln von Runde zu Runde komplizierter wurden, Sendungen auch beschädigt und gestoppt werden konnten und der Faktor Geld ins Spiel kam, rauschte in der dritten Spielrunde die Qualität in den Keller. Ein Transportdienstleister ging mitten auf der Strecke pleite, weil der Versandpediteur vergessen hatte, ihm

Logistics business simulation

In „real“ LCL logistics, the parties involved are hundreds of kilometres apart from each other. Which cause has which effect has to be mediated via phone and notifications from IT. In a business simulation, however, the spatial distances are overcome – everyone is sitting at the same table. The ramifications of good or bad organisation immediately become apparent. Such a business simulation is offered to the partners by the 24plus Academy in cooperation with the Forward Academy. The game „In Flow“ celebrated its debut on January 27 and 28, 2013, at 24plus partner Oetjen Logistik in Rotenburg (Wümme). The trainees Dimitri, Thore, Andreas, Nina, Tatjana, Niklas, Thorben and Clemens participated, while the role of facilitator was assumed by Rabea Darkow of the Forward Academy.

“The rules are based on practice”, explains participant Nina

Fruchtenicht, a third year trainee. “The players assume the roles of forwarder, transport service provider for air and road as well as receiving forwarder. Additionally, a quality manager checks whether the service has been carried out correctly.” The goal of the game is to process forwarding orders in a limited number of turns, which represent the time factor. Furthermore, it is vital to optimise vehicle capacity utilisation and to assign the correct accompanying information to the shipments. Just like in real life.

The transport provider goes broke

The first round already felt very real – in a word, hectic. Even though the initial turns of the game were played with stripped down rules in order to get used to the game – without hazardous goods, heavy goods or money – several things went wrong. As soon as the facilitator placed



several orders at the same time, the forwarder tried to clear his “hall” on the board at all costs. The transport service providers drove and flew without checking the accompanying paperwork; receiving partners were not informed. And while some players broke down under the pressure, others twiddled their thumbs – until the order flood hit them. Between the rounds, the players looked for ways

of improvement. In round two, the goods and information flow worked much better already. But because the rules increased in complexity from round to round, shipments could now be damaged and stopped and because the factor money entered the game, the quality hit rock bottom in the third round. A transport service provider went broke in the middle of the road because the forwarder



Die Spielregeln wurden von Runde zu Runde komplexer. So sehen gestoppte Sendungen im Planspiel aus.

The rules became more complicated with every round. This is what stopped shipments in the simulation look like.

genügend „Flow“, also Spielgeld, mit auf den Weg zu geben. Damit das Spiel weitergehen konnte, wurde der Transporteur per „Blitzüberweisung“ gerettet. „Wir haben gemerkt, dass wir Aufträge besser planen, Aktionen bündeln und mehr miteinander kommunizieren müssen“, fasst Thorben Holsten zusammen. „Das haben wir erst in Spielrunde vier umgesetzt.“ Bei der waren Qualität, Laufzeit und Produktivität perfekt. „Trotzdem war die vierte Spielrunde die leichteste“, erinnert sich Nina Früchtenicht, „alles war stressfrei.“

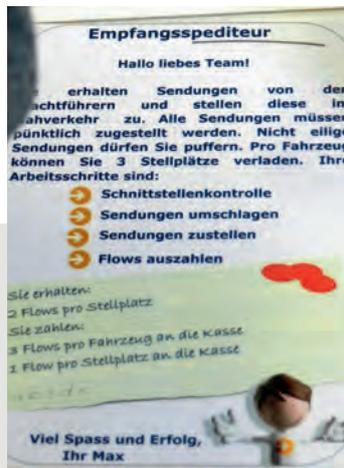
had neglected to give him enough „Flow“, ergo money. In order for the game to continue, the transport service provider was saved by a „flash transfer“. „We noticed that we had to plan orders better, bundle actions and communicate more with each other“, Thorben Holsten summarises the experience. „We were only able to do this in the fourth round.“ Here, quality, running times and productivity were perfect. „The fourth round of play was the easiest, however“, recalls Nina Früchtenicht, „everything went smoothly.“

The boss is fascinated

During these two days, the players learned things they can use in their day to day work: considering the role of the next actor in the process chain and supplying him or her with precise information. Gerhard Böse, head of Oetjen, and his management colleague Thomas Klar, had the game explained to them during

Der Chef ist angetan

In den zwei Tagen haben die Mitspieler Dinge gelernt, die sie in ihrer täglichen Arbeit brauchen können: die Rolle des Nächsten in der Prozesskette mitzudenken und ihn mit präzisen Informationen zu steuern. Auch Oetjen-Geschäftsführer Gerhard Böse, der sich mit seinem Geschäftsführerkollegen Thomas Klar bei der Abschlusspräsentation das Spiel erklären ließ, erkennt den Wert der Simulation: „Die Zeit und die Schulungskosten waren gut investiert. Für die Azubis waren die zwei Tage ein Gewinn – und damit für unser Unternehmen. Wir haben nicht nur etwas für die Motivation der Azubis getan. Vielmehr bestätigen uns die guten Ergebnisse unserer Nachwuchsleute, dass wir als Ausbildungsbetrieb auf die richtigen Menschen und die richtigen Konzepte setzen. Daher war das Planspiel auch ein Leistungsbarometer für uns.“



Jedes Spiel hat seine Regeln. Das sind die für den Empfangsspediteur.

Every game has rules. These are the ones for the receiving forwarder.

the final presentation. Böse recognizes the value of the simulation: „The time and costs for the training were a good investment. The trainees benefited from these two days – and in turn, so did the company. We have not only increased our trainee’s motivation. The good results of our young blood rather confirm that we as a training company invest in the right people and the right concepts. Therefore, the simulation was a performance indicator for us.“

Tag der Logistik Dass 24plus zum Tag der Logistik eine Besichtigungstour durch das Zentralhub anbietet, hat schon Tradition. Auch 2014 war die Veranstaltung Wochen im Voraus ausgebucht. Wie das Stückgutnetz funktioniert und wie in der Europadrehscheibe in wenigen Stunden 800 Tonnen Stückgüter umgeladen werden, ist für viele Menschen interessant. An der Führung teilnehmen dürfen stets nur 22 Personen, mehr Besucher würden den Live-Betrieb stören.

Day of Logistics By now it has become a tradition that 24plus offers a guided tour through the central hub on the Day of Logistics. The event was booked out weeks in advance in 2014 as well. Many people are interested in how the LCL net works and how 800 metric tonnes of LCL are processed within a few hours around Europe. The tour is always limited to 22 participants, as more visitors would obstruct live operation.



Russland-Partner LOXX erweitert LOXX, der 24plus-Partner für Russland und die GUS, erweitert sein Logistikzentrum in Gelsenkirchen um eine 7.000 Quadratmeter große Halle, in der Logistik-Services abgewickelt werden sollen. Die Fertigstellung des Erweiterungsbaus ist für Ende September 2014 geplant. Dann können die rund 10.000 Quadratmeter an Bestandsfläche komplett für das Cross Docking genutzt werden.

Russia partner LOXX is expanding LOXX, 24plus partner for Russia and the CIS, is expanding their logistics centre in Gelsenkirchen with a 7,000 square metres large hall in which logistical services are to be conducted. Finalising the expansion is planned for late September 2014. Then, the 10,000 square metres of space can be fully utilised for cross docking.

Mannheim Der bisherige 24plus-Partner für den Raum Mannheim, die J. Wedig Internationale Spedition und Transportgesellschaft mbH in Frankenthal, wird sich in Zukunft auf die Geschäftsbereiche Ladungsverkehr, Gefahrgut, Tank- und Silotransporte sowie Lager- und Kontraktlogistik konzentrieren und hat zum 1. März 2014 den Stückgutbereich an die Mannheimer Transport-Gesellschaft Bayer GmbH (MTG) abgegeben. 24plus organisiert seither die Zustellung von Stückgütern und die Vorholung von Sendungen in der Beschaffungslogistik in der Region Rhein-Neckar-Pfalz über einen Dienstleistungsvertrag mit der MTG.

Mannheim The hitherto 24plus partner for Greater Mannheim, J. Wedig Internationale Spedition und Transportgesellschaft mbH in Frankenthal, is going to focus on the business areas loading transport, hazardous goods, tank and silo transports as well as storage and contract logistics. As of March 1, 2014, J. Wedig has transferred the LCL sector to the Mannheim-based Transportgesellschaft Bayer GmbH (MTG). 24plus has since been organising the delivery of LCL and pre-carriage of shipments in procurement logistics in the Rhine-Neckar-Palatinate region by means of a service provider contract with MTG.



nextDay wird international

24-Stunden-Zustellung in vielen europäischen Ländern – ohne die Kosten der Sonderfahrt!

Mit Speedtime International nextDay kombiniert 24plus die zuverlässigen und kostengünstigen Hauptläufe mit der Eilzustellung im Zielland.

With Speedtime International nextDay, 24plus combines the reliable and cost-efficient main legs with express delivery in the target country.

24plus hat zum 1. April 2014 die erfolgreiche Speedtime-Produktfamilie um das Produkt Speedtime International nextDay erweitert. Damit wird die 24-Stunden-Zustellung in vielen europäischen Ländern möglich – ganz ohne die Kosten der Sonderfahrt!

Der neue Service beinhaltet die garantierte Zustellung von Stückgutsendungen bis 1.000 Kilogramm am Folgetag des Ausgangs beim Versandpartner und ist in Deutschland, Österreich, der Schweiz (24-Stunden-Laufzeit vorbehaltlich Zollfreistellung), Dänemark, Tschechien, der Slowakei, Slowenien und den Benelux-Ländern verfügbar.

Die 24-Stunden-Laufzeit gilt für das gesamte Aktionsgebiet. Auch Sendungen aus Dänemark nach Slowenien oder aus der Slowakei nach Schleswig-Holstein werden am Folgetag zugestellt. „Mit dem neuen Premium-Produkt kombinieren wir unsere zuverlässigen und kostengünstigen Hauptläufe mit der Eilzustellung im Zielland“, erklärt 24plus-Geschäftsführer Peter Baumann. „Speedtime International nextDay macht viele

Sonderfahrten überflüssig und bietet den Kunden überzeugende wirtschaftliche Vorteile.“

Zustellung im Baltikum am Eingangstag

Auch im Baltikum, das über den Partner Göllner in Riga bedient wird, beschleunigt 24plus mit Speedtime International nextDay die Zustellung. In den Wirtschaftszentren Estlands, Lettlands und Litauens erfolgt die Zustellung am Tag des Sendungseingangs in Riga.

Zusätzlich europaweiter Schnelllieferdienst im Angebot

In den Ländern Europas, in denen das Produkt Speedtime International nextDay nicht verfügbar ist, hat 24plus seit September 2010 mit Speedtime Europe einen Schnelllieferdienst im Angebot. Dabei werden in der Business-Variante sprinterfähige Sendungen bis 1.250 Kilogramm in einem Umkreis von 1.800 Kilometern um das Zentralhub Hauneck in maximal 24 Stunden zugestellt. Wie das geht? An Bord des Fahrzeugs sind zwei Fahrer.

24plus Speedtime – die Produktfamilie für zeitkritische, termingebundene Sendungen

Für alles Eilige und Wichtige hat 24plus logistics network die Produktfamilie 24plus Speedtime. 24plus Speedtime gibt es in mehreren Zeitstufen – und als deutschland- und europaweite Angebote.

- ▶ Speedtime 8: deutschlandweite Zustellung bis 8 Uhr am Folgetag
- ▶ Speedtime 10: deutschlandweite Zustellung bis 10 Uhr am Folgetag
- ▶ Speedtime 12: deutschlandweite Zustellung bis 12 Uhr am Folgetag
- ▶ Speedtime NextDay: deutschlandweite Zustellung am Folgetag
- ▶ Speedtime FixDay: europaweite Zustellung am gewünschten Tag
- ▶ 24plus Speedtime Europe: das Spitzenprodukt für die europaweite Zustellung zeitkritischer Sendungen – 1.800 Kilometer im Umkreis um das Zentralhub Hauneck in 24 Stunden
- ▶ Und jetzt neu: Speedtime International nextDay: 24-Stunden-Zustellung in vielen Ländern Europas

Für die 24plus Speedtime-Produkte gelten ergänzende Geschäftsbedingungen. Ihr 24plus-Partner informiert Sie gerne.

nextDay turns international

24 hour delivery in many European countries – without costly extra tours!

As of April 1, 2014, 24plus has expanded the successful Speedtime product family with Speedtime International nextDay. Thereby, 24 hour delivery is possible in many European countries – without costly extra tours!

The new service includes the guaranteed delivery of LCL shipments up to 1,000 kilograms on the day after leaving the shipping partner. The product is available in Germany, Austria, Switzerland (24 hour running time subject to customs clearance), Denmark, Czech Republic, Slovakia, Slovenia and the Benelux states.

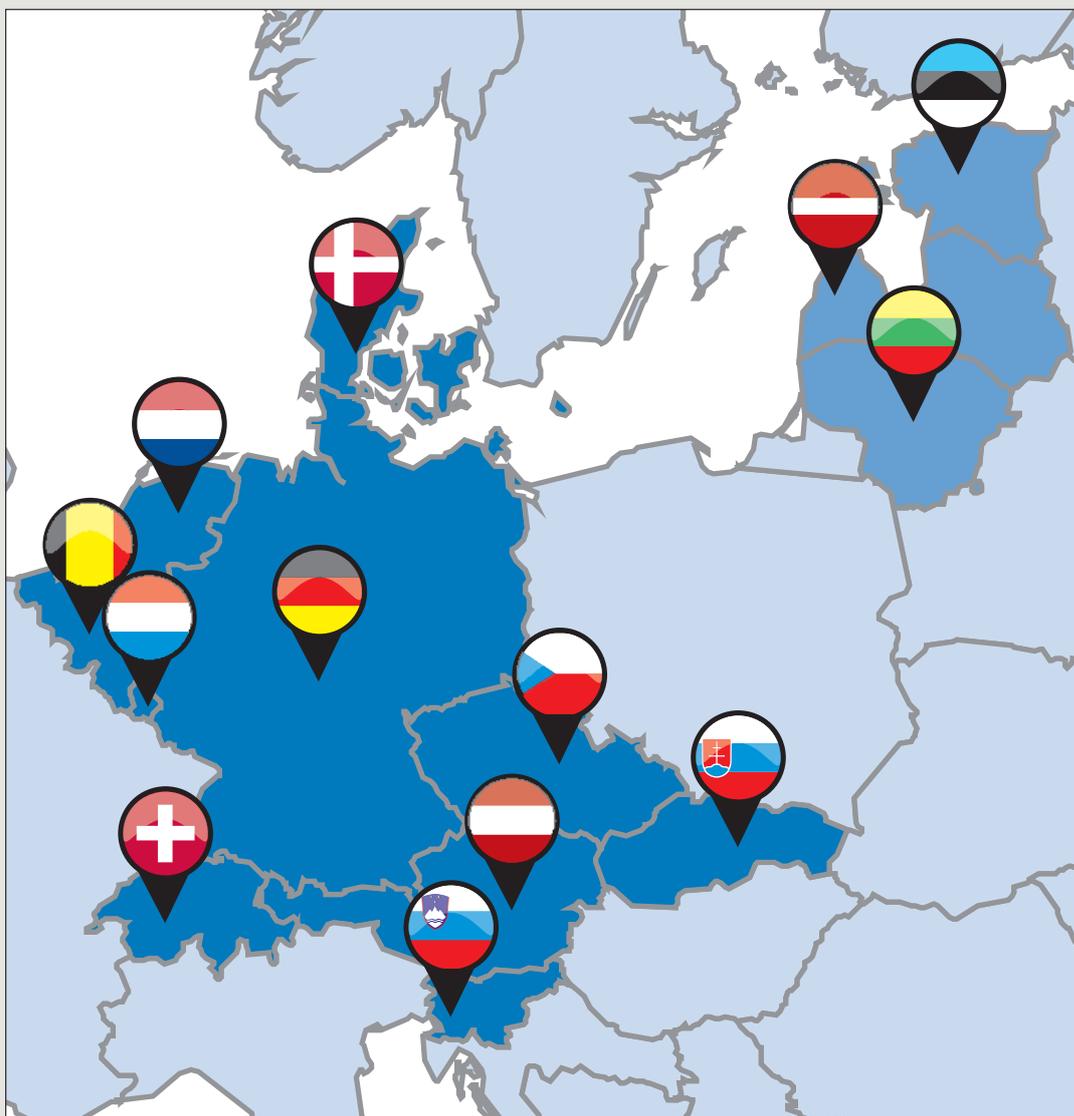
The 24 hour running time applies to the entire area of action. Even shipments from Denmark to Slovenia or from Slovakia to Schleswig-Holstein are delivered the next day. "With the new premium product, we are combining our reliable and cost-efficient main legs with express delivery in the target country", explains Peter Baumann, head of 24plus. "Speedtime International nextDay renders many extra tours superfluous and offers economic advantages to the customer."

Delivery in the Baltic Region on the day of arrival

In the Baltic Region, which is serviced by the partner Göllner in Riga, 24plus is accelerating the delivery with Speedtime International nextDay. For the economic centres of Estonia, Latvia and Lithuania, delivery is carried on the day of arrival in Riga.

Additional Europe-wide express delivery service

In those European countries where Speedtime International nextDay is not available, 24plus has been offering an express delivery service since September 2010, in the form of Speedtime Europe. In the business variant, Sprinter-compatible shipments of up to 1,250 kilograms are delivered within a radius of 1,800 kilometres around the central hub in Hauneck within 24 hours. How does that work? The vehicle has two drivers on board.



24plus Speedtime – the product family for time-critical, scheduled shipments

For all things urgent and important, the 24plus logistics network offers the 24plus Speedtime product family. 24plus Speedtime is available in different delivery times – Germany and Europe-wide.

- ▶ Speedtime 8: Germany-wide delivery by 8 AM on the following day
- ▶ Speedtime 10: Germany-wide delivery by 10 AM on the following day
- ▶ Speedtime 12: Germany-wide delivery by 12 AM on the following day
- ▶ Speedtime NextDay: Germany-wide delivery on the following day
- ▶ Speedtime FixDay: Europe-wide delivery at a fixed date
- ▶ 24plus Speedtime Europe: the premium product for the Europe-wide delivery of time-critical shipments – within a radius of 1,800 kilometres around the Hauneck central hub within 24 hours
- ▶ Now available: Speedtime International nextDay: 24 hour delivery in many European countries

Additional terms and conditions apply to the 24plus Speedtime products. Your 24plus partner will gladly inform you.

Master mit Masterplänen Offene Karten!

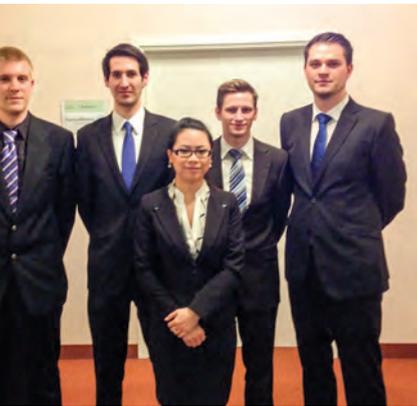
Wissenschaft soll Wissen schaffen. Ein Logistik-Wissenschaftler, der sich im besonderen Maße für den Austausch zwischen Theorie und Praxis

die Räumlichkeiten für die 25 Studierenden und weitere Gäste aus anderen Kooperationen. Die Exkursion begann mit einer Präsentation und Hubbesichtigung bei 24plus.

Am anderen Tag stellten die Studierenden die Ergebnisse der vorab von den Speditionskooperationen IDS, System Alliance, Cargoline, VTL und 24plus gestellten Aufgaben dem hochrangig besetzten Plenum vor. Bei 24plus hieß das Thema in diesem Jahr, Optimierungsmöglichkeiten für den Hubbetrieb und die Hubsteuerung zu finden. Keine leichte Aufgabe für Thu Hang Vu, Lasse Paulsen, Axel Junginger,

Christoph Schmidt und Jan Herzog vom „Team 24plus“: Das Zentralthub läuft seit dem Jahr 2000, die Abläufe wurden seither von den Logistikprofis im Haus permanent verbessert.

Gleichwohl fanden die Masterstudenten viele interessante Ansätze. Generell waren die Geschäftsführer und Projektleiter der teilnehmenden Stückgutkooperationen angetan von der hohen Qualität der studentischen Arbeiten.



Das „Team 24plus“.

„Team 24plus“.

stark macht, ist Prof. Dirk Lohre von der Hochschule Heilbronn. Seit fünf Jahren arbeitet er mit Stückgutkooperationen zusammen, die sich für seine Studierenden Aufgaben ausdenken. Diese Studierenden reisen zu einer Exkursion in die Logistikregion Bad Hersfeld und präsentieren die Ergebnisse ihrer Arbeit vor den Kooperationsgeschäftsführern.

Die fünfte Master-Exkursion fand am 13. und 14. Januar 2014 statt. Wie in den Vorjahren stellte 24plus

Masters with master plans

Science is supposed to generate knowledge. Prof. Dirk Lohre of Heilbronn University is a scholar of logistics who is strongly involved in furthering the exchange between theory and practice. For the past five years he has been working together with LCL cooperations that come up with tasks for his students. These students went on a trip to the logistics region Bad Hersfeld and presented the fruits of their labour to the heads of the cooperations.

The fifth master excursion took place on January 13 and 14, 2014. As in the previous years, 24plus provided the location for the 25 students and further guests from other cooperations. The trip began with a presentation and a hub tour at 24plus. On the next day, the students pre-

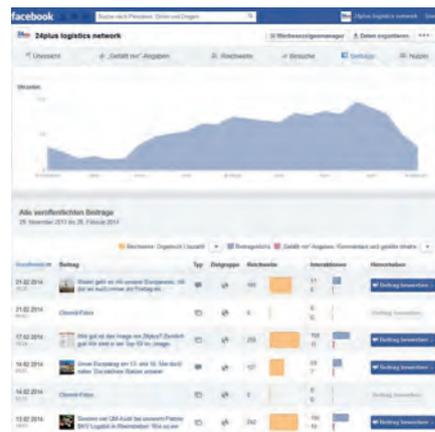
sented the results to the tasks posed by the forwarding cooperations IDS, System Alliance, Cargoline, VTL and 24plus to the high-ranking audience. At 24plus, this year's topic was to find possibilities of optimising hub operation and control. Not a simple task for Thu Hang Vu, Lasse Paulsen, Axel Junginger, Christoph Schmidt and Jan Herzog of „Team 24plus“: The central hub has been in operation since the year 2000, and its processes have since continuously been improved upon by inhouse professionals.

Nevertheless, the master's students came up with a lot of interesting approaches. Overall, the management and project leaders of the participating LCL cooperations were impressed by the high quality of the students' work.



Seit zwei Jahren, genau seit dem 12. März 2012, ist 24plus auf Facebook (www.facebook.com/24plus). In dem sozialen Netzwerk versorgen wir eine treue Fangemeinde mit Wissenswertem aus der Systemzentrale und den Häusern unserer Partner.

Was Facebook mit Daten macht, ist wenig transparent und daher um-



Seitenbetreibern wie 24plus bietet Facebook ein Statistiktool an.

Facebook offers a statistical tool to page administrators like 24plus.

stritten. Deshalb möchten wenigstens wir mit offenen Karten spielen und erklären daher, welche Informationen Facebook uns zur Verfügung stellt.

Facebook liefert allen Betreibern von Seiten ein Statistik-Werkzeug mit, das Facebook bei privaten Profilen nicht zur Verfügung stellt. Wir können damit erkennen, wie oft auf einzelne Beiträge zugegriffen wird (erfreulich oft!) und erhalten von Facebook außerdem eine Wochenstatistik. Darin steht unter anderem, wie sich die Zugriffe auf Wochentage und Uhrzeiten verteilen. Auffällig ist, dass wir Zugriffe rund um die Uhr verzeichnen, Logistik ist eben ein 24-Stunden-Geschäft. Wir sehen auch, von welchem Land und welcher Stadt aus ein Zugriff erfolgt. 14 Fans haben wir in Hamburg, elf in Mazedonien, einen in Taiwan. Gekaufte Fans? Haben wir nicht nötig!

Wenn uns jemand „entfreundet“, erkennen wir das, wir wissen aber nicht, wer das war. Natürlich macht uns das ein bisschen traurig. Im Gegenzug freuen wir uns über

neue Fans.

Und – nachdem wir mit offenen Karten spielen und eure Anonymität gewahrt ist: Seid ihr dabei?

Putting our cards on the table!

For two years, since March 12, 2012, 24plus has been present on Facebook (www.facebook.com/24plus). On the social network, we supply a loyal fan base with noteworthy information from the headquarters and our partners.

What Facebook does with personal data is opaque and therefore controversial. That is why we at least want to put our cards on the table and explain which information Facebook provides us with. Facebook provides all page administrators with a statistical tool which is not available for private profiles. We can thereby see how often single items are accessed (pleasantly often!) and receive a weekly statistic from Facebook. Among other things, this shows how accesses are distributed among weekdays and time of day. It is notable that we register accesses around the clock – after all, logistics is



a 24 hour business. We are also able to see from which country and city the access is coming from. We have 14 fans in Hamburg, 11 in Macedonia, 1 in Taiwan. Bribed fans? No need! If someone „un-friends“ us, we see it, but do not know who it was. Of course, that also makes us a little sad. On the other hand, we are happy about every new fan.

And since we are putting our cards on the table and preserving your anonymity: Are you on board?