

Das Newsmagazin der PRALLE Logistik GmbH

# dialog.

**Reportage**  
**Qualitätssicherung**  
Ein Vor Ort Bericht

**KEP Lounge**  
Diesmal mit Tina Voß

**Tourenoptimierung und**  
**Prozessanalyse**  
Serie Auslieferlogistik Teil 3

**Mitarbeiterportrait**  
Kerstin Mittelstädt  
und Jennifer Bergs

Ausgabe 02/2012

**PRALLE**  
transports • logistics • services



## Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Kunden und Freunde,

wir hoffen, dass Sie einen schönen Sommer verbracht haben und reichlich Kräfte für die „heiße“ Endphase des Jahres sammeln konnten. Wir möchten gemeinsam mit Ihnen durchstarten und haben auf den folgenden 16 Seiten der aktuellen dialog Ausgabe einen informativen Themenmix für Sie vorbereitet.

So berichten wir von der zweiten KEP Lounge in diesem Jahr. Unser prominenter Ehrengast war Tina Voß, Inhaberin des Zeitarbeitsunternehmens Tina Voß GmbH.

Im dritten Teil unserer Serie zum Thema Auslieferlogistik verdeutlichen wir Ihnen anhand eines umgesetzten Projektes, wie wir durch Prozessanalyse und Tourenoptimierung einen operativen und wirtschaftlichen Nutzen für unseren Kunden erzielen.

Was wir hier auch unter qualitativen Aspekten leisten, erfahren Sie in einer ausführlichen Reportage über unser Qualitätsmanagement. Dazu haben wir unsere Qualitätssicherung einen Tag lang bei unseren Kunden vor Ort begleitet.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen.

Stefan Pralle

Andreas Pralle



## Bio-Brotbox 2012 – wir packen es!

Vollkornbrötchen, Möhre, Müsli – die Bio-Brotbox Hannover geht bereits in die achte Runde.

Traditionsgemäß findet die diesjährige Packaktion in der Hallenanlage auf unserem Firmengelände in Langenhagen statt. Begleitet wird die Packaktion wie auch in den vergangenen Jahren mit Livemusik, leckerem Bio-Essen und natürlich jeder Menge guter Stimmung.

### ► Wann?

Sonntag, 30. September 2012,  
10 – 16 Uhr

### ► Wo?

PRALLE Logistik GmbH,  
Lager, Am Pferdemarkt 15,  
30853 Langenhagen

Sie möchten sich engagieren?  
Freiwillige Helfer können sich auf  
[www.biobrotboxhannover.de](http://www.biobrotboxhannover.de) anmelden!

## Personalentwicklung

Was die einen gerade beginnen, hat er bereits hinter sich gebracht. Michael Habryka hat seine Ausbildung zum Kaufmann für Spedition und Logistikdienstleistung erfolgreich abgeschlossen. Wir gratulieren herzlich und freuen uns, dass er sich dafür entschieden hat, unser Team künftig im Dauerauftragsmanagement zu unterstützen.

## Nachwuchs

Auch in diesem Sommer ist wieder eine Auszubildende in unserem Unternehmen in ihre berufliche Zukunft gestartet. Tetyana Lunyaka bekommt im Rahmen ihrer dreijährigen Ausbildung zur Kauffrau für Spedition und Logistikdienstleistungen ein umfassendes Bild von den vielfältigen Aufgaben, die diesen Beruf ausmachen. Wir wünschen Ihr eine erfolgreiche Ausbildungszeit.

## Neue Teammitglieder

Unsere Qualitätssicherung wird bereits seit Anfang August von Maike Hofmayer unterstützt. Sie stellt sich engagiert ihren neuen Herausforderungen bei PRALLE. Herzlich willkommen!

Markus Schinner unterstützt unser Team seit August - und zwar in einem neuen, innovativen Bereich. Zu seinen Aufgaben gehören ab sofort die Weiterentwicklung und der Ausbau unseres Kernkompetenzfeldes logistische Daueraufträge und die Betreuung der damit verbundenen Innovationsprojekte. In der nächsten Ausgabe erfahren Sie mehr zu diesem spannenden Thema.

Michael Habryka



v.l.n.r.: Tetyana Lunyaka, Markus Schinner, Maike Hofmayer

## Neuer Großhandelskunde



Seit Anfang Juli 2012 übernimmt PRALLE tägliche Kundenversorgungstouren für die Sonepar Deutschland Region Nordost GmbH mit Sitz in Garbsen.

Mit unseren angestellten Fahrern Jens Steinmetz, Ralf Retuznik und Jürgen Meyerhoff sowie der Unterstützung unseres Qualitätssicherers Peter Pfuhl ist in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine reibungslose Umstellung gelungen.

Sonepar Deutschland vertreibt Elektroartikel nationaler und internationaler Lieferanten an Kunden aus Handwerk, Handel und Industrie. Der Marktführer gehört zur französischen Sonepar Gruppe, die über mehr als 2.000 Niederlassungen in 35 Ländern verfügt.



## Prozessanalyse und Tourenoptimierung

In den letzten beiden Ausgaben des dialogs haben wir bereits detailliert über unseren Geschäftsbereich logistische Daueraufträge und die damit verbundene Herangehensweise zur optimierten Endkundenbelieferung berichtet. Im dritten und vorletzten Teil unserer Serie Auslieferlogistik befassen wir uns mit einem praktischen Beispiel. Erfahren Sie, wie wir Prozessanalysen durchführen und in welchem Maß sich hieraus praktikable Optimierungsmöglichkeiten ergeben.

„Das haben wir schon immer so gemacht.“ In der Regel bringen unsere Analysen zu Tage was dieser Satz unvermeidlich in sich trägt. Herkömmliche Abläufe und Handlungsweisen werden aus den eigenen Reihen hinsichtlich Effektivität selten in Frage gestellt. Dies führt häufig dazu, dass es Prozess- und Distributionsstrukturen an Flexibilität und Wirtschaftlichkeit mangelt.

Daraus ergibt sich, insbesondere innerhalb dieses Unternehmensbereiches, oftmals nicht erkanntes Potential zur Kostenreduktion sowie Ablaufoptimierung.

Die nachfolgend umgesetzte Prozess- und Tourenoptimierung beschreibt Ihnen unsere Vorgehensweise und gibt Ihnen einen Überblick über die Ergebnisse.

### Die Prozessanalyse

In einer einwöchigen Analysephase vor Ort beim Kunden wurden durch unser Team folgende Prozessinhalte hinsichtlich Ihrer Wirksamkeit überprüft:

#### Elemente der Prozessanalyse:

- ▶ Ist-Situation
- ▶ Lieferschein- und Kommissionierprozess
- ▶ Sendungsbereitstellung
- ▶ Sendungsübernahme und Verladeprozess
- ▶ Zustellablauf
- ▶ Retourenrückführung
- ▶ Lieferschein- und Rollkartenbearbeitung
- ▶ Krankheits- und Urlaubsvertretung

## Handlungsempfehlungen aus der Prozessanalyse (Auszug):



### a) Pilotierung „digitale Rollkarte“

Die digitale Rollkarte wird unmittelbar nach Tourenende als PDF-Datei an den Versender übermittelt und enthält u. a. eine digitalisierte Empfangsquittung und einen Zustellzeitstempel.

#### Nutzen:

- Reduzierung des Papierverbrauchs
- Vermeidung von Druckkosten
- administrative Bearbeitung der Lieferscheine/Rollkarten nach Rückführung entfällt
- physische Archivierung entfällt
- verfügbare Personalressourcen können effizienter eingesetzt werden

### b) Übersichtliche Sendungsbereitstellung durch verbesserte Stellplatzzuordnung

#### Nutzen:

- Minimierung von Fehlverladungen/Fehlmengen

### c) Vervollständigung der Ladungssicherungs- und Arbeitsschutzmaßnahmen

#### Nutzen:

- Schadensminimierung und Unfallverhütung

### d) Anwendung einer einheitlichen Kunden CI bei Fahrzeugen und Fahrerkleidung

#### Nutzen:

- Positives Erscheinungsbild/positive Markenkommunikation im Sinne des Kunden

## Die Tourenoptimierung

Parallel zu der erläuterten Prozessanalyse wurde die vorhandene Tourenstruktur überprüft. Wesentliche Fragen waren hierbei, ob die Tourenplanung bisher geografisch sinnvoll war und inwiefern dabei adäquate Fahrzeugkapazitäten eingesetzt wurden.

### Elemente der Tourenüberprüfung:

- ▶ Aufnahme und Überprüfung der Tourenkennzahlen
- ▶ Fahrerbefragung
- ▶ Volumenauslastung der Fahrzeuge
- ▶ Verarbeitung der Tourenkennzahlen
- ▶ Softwaregestützte Tourenoptimierung innerhalb des Gesamtgebietes

### Evaluation und Neuorganisation der Endkundenbelieferung:

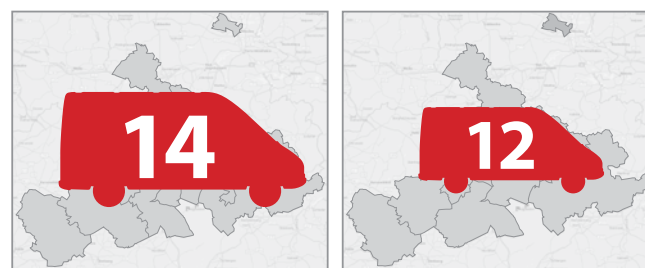
Aus den aufgenommenen Ist-Daten konnte abgeleitet werden, dass ein flexibler Fahrzeugeinsatz, unter Berücksichtigung von aktuell vier Abfahrtszyklen je Fahrzeug, mit hoher Wahrscheinlichkeit zu einer Kostenreduktion führen würde.

### Nebenstehend die Ergebnisse der Optimierung.

In der nächsten Ausgabe informieren wir Sie abschließend über unsere Vorgehensweise zur operativen Umsetzung.

## Neuorganisation Kundenbelieferung

### Anpassung Fahrzeugbestand

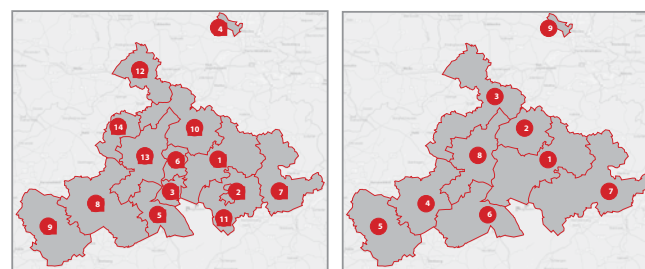


Fahrzeugbestand – IST

Fahrzeugbestand – NEU

- Vorher: 11 Transporter, 1 Bus, 1 Kasten-Kombi
- Nachher: 4 Transporter, 7 Busse, 1 Kasten-Kombi

### Optimierung Tourenzyklen

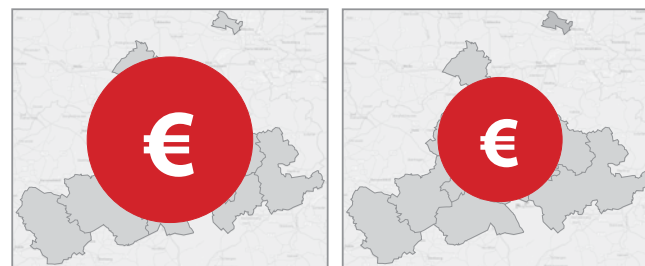


Zyklus 1 – IST

Zyklus 1 – NEU

- Vorher: 1 Bus und 8 Transporter
- Nachher: 7 Busse

### Wirtschaftliche Darstellung



Auslieferkosten – IST

Auslieferkosten – NEU

- Kostenersparnis: 8,89 %



### Mehr Informationen?

Martin Degenhardt freut sich auf Ihren Anruf.

### Kontakt:

Tel: 0511 449 889-60  
m.degenhardt@pralle-logistik.de



Tina Voß gehört zu den erfolgreichsten Unternehmerinnen Niedersachsens. Seit sich die ausgebildete Industriekauffrau 1996 mit der „Tina Voß Zeitarbeit GmbH“ in Hannover selbstständig gemacht hat, wächst das Unternehmen kontinuierlich. Mittlerweile sind dort 42 Mitarbeiter in der Zentrale und etwa 550 Zeitarbeiter beschäftigt. Für ihre Arbeit, ihr Engagement und ihre Personalpolitik wurde Tina Voß bereits mehrfach ausgezeichnet. So erhielt sie 2007 den Niedersächsischen Verdienstorden und wurde 2008 von der Initiative „Top Job“ zu einer der 100 besten Arbeitgeberinnen im deutschen Mittelstand gewählt.

**„Man arbeitet immer am liebsten mit Menschen, die man kennt“**

Tina Voß sprach als Ehrengast bei der KEP Lounge

**Sie gehört zu den erfolgreichsten Unternehmerinnen Niedersachsens: Als Ehrengast der KEP Lounge sprach Tina Voß in kleinem Kreis über Personalsuche, Krisenmanagement, die Bedeutung von Netzwerken – und ihre Begeisterung für den Fußball.**

An einer Sache lässt Tina Voß von Anfang an keine Zweifel aufkommen. „Zeitarbeit ist eine coole Dienstleistung“, sagt die Unternehmerin, die seit 16 Jahren erfolgreich Mitarbeiter an Firmen in Hannover und Region vermittelt. Den Gästen der KEP Lounge, die sich an diesem Morgen im Maritim Airport Hotel in Langenhagen eingefunden haben, liefert sie auch gleich die Erklärung: „Mitarbeiter finden schnell Jobs, Fir-

men finden schnell Mitarbeiter.“ Das sei, kurz gesagt, der wesentliche Vorteil des Konzepts.

Die Begeisterung für die eigene Arbeit und ihre unkomplizierte, direkte Art machen Tina Voß, die auch schon Auftritte in Polit-Talkshows wie „Menschen bei Maischberger“ hatte, zu einer interessanten und gefragten Gesprächspartnerin. Nicht zuletzt deshalb hatten die Veranstalter der KEP Lounge, zu denen auch die PRALLE Logistik GmbH gehört, die Unternehmerin im Juni als Ehrengast zum bewährten Kundentreffen in kleiner Runde geladen – diesmal unter dem Motto „Die Zeit ist reif“. In lockerer Atmosphäre sollte unter anderem über Personalsuche, Krisenmanagement und





Andreas Pralle, Tina Voß, Olaf Krause

die Bedeutung von Netzwerken diskutiert werden.

Auf der Tagesordnung landet dann aber zunächst ein ganz anderes, wenngleich hoch aktuelles Thema: Die Fußball Europameisterschaft. „Natürlich bin auch ich fußballbegeistert“, sagt Tina Voß, die sich vorgenommen hat, das

damit wir dann verlieren.“ Was die Chefin des gleichnamigen Personaldienstleisters sich vornimmt, scheint aufzugehen. Anders als beim Fußball liegt das Ergebnis bei unternehmerischen Aktivitäten aber natürlich in eigener Hand. Und genau das gefällt Tina Voß. Als sie 1996 den Schritt in die Selbstständigkeit wagte, habe sie sich auf ihre eigenen Ideen und den Spaß an der Arbeit konzentriert: „Ich habe es so gemacht, wie ich wollte, und es wurde gut.“ Den Erfolg schreibt sie sich aber nicht allein auf die Fahne, sondern auch ihren Mitarbeitern – oder, besser gesagt, ihren Mitarbeiterinnen. Nach dem hohen Frauenanteil im Unternehmen gefragt, erklärt Tina Voß ihre Sicht auf die Dinge: „Mütter in Teilzeit sind meine besten Mitarbeiterinnen. Weil sie es gewohnt sind, mit unvorhergesehenen Situationen umzugehen.“

Bisher hat Tina Voß alle unvorhergesehenen Situationen gemeistert. Dabei hat sich seit der Unternehmensgründung einiges getan – und das betrifft nicht nur die zwei neuen, männlichen

Kollegen im Team. Inzwischen sei der Markt sehr eng geworden – und reglementierter. „Die Branche steht nie still, weil sie von außen so viel Feuer bekommt“, erklärt Tina Voß den interessierten Zuhörern der KEP Lounge, von denen einige selbst die Dienste von Zeitarbeitsfirmen in Anspruch nehmen. „Für uns geht es dabei nicht um preiswertes Personal, sondern um Flexibilität bei Krankheit und im Saisongeschäft“, beschreibt einer der Gäste seine Motivation.

Krisenzeiten sind für Tina Voß kein Grund, den Kopf in den Sand zu stecken. Im Gegenteil: „Jetzt wo es eng wird, macht es richtig Spaß“, sagt sie mit Blick auf Eurokrise und neue Regelungen im Zeitarbeitsbereich. Da sei es nicht nur wichtig, sich immer wieder neu zu positionieren, sondern auch, neue Wege zu beschreiten. Tina Voß wählt in diesem Zusammenhang eine Formulierung, die sich fast wie der Werbeslogan eines Logistikunternehmens liest: „Unser Ziel ist es, immer unterwegs zu sein.“ Sie meint damit aber weniger Mobilität im engeren Sinne, als vielmehr die Etablierung neuer Dienstleistungen.

Um langfristig erfolgreich zu sein, sei es zudem nötig, Netzwerke zu bilden und Kontakte zu pflegen. Ob zur Rekrutierung qualifizierter Mitarbeiter oder zur Kundenaquise – gerade im Internet müssten Firmen heute verstärkt Präsenz zeigen. Wenn sie allerdings die Wahl habe, bevorzuge sie den persönlichen Kontakt in kleinem Kreise, verrät Tina Voß am Ende der Veranstaltung. Deshalb sei sie heute auch lieber bei der KEP Lounge zu Gast, als vor ihrem Rechner zu sit-

#### Das denken unsere Kunden:



Steffen Hochhaus,  
Lyreco Deutschland  
GmbH,  
Logistikdirektor

„Die Veranstaltung hat mir sehr gut gefallen. Ich war schon öfter bei der KEP Lounge und schätze den kleinen, familiären Rahmen des Treffens, bei dem man leicht ins Gespräch kommt. Da ich selbst viel mit Zeitarbeitsfirmen arbeite, fand ich die Diskussion mit Frau Voß sehr spannend.“



Monika Luckert,  
GEHE Pharma  
Handel GmbH,  
Niederlassungs-  
leiterin

„Die gute Atmosphäre und die lockere Moderation machen die KEP Lounge zu einer besonders angenehmen Veranstaltung, an der ich gern teilnehme. Es sind immer interessante Ehrengäste geladen, die sehr authentisch wirken. Ich finde es erfrischend, dabei auch mal etwas aus einem ganz anderen Bereich zu hören.“

zen und virtuelle Kontakte zu pflegen. Denn: „So ein Treffen im kleinen Rahmen ist der beste Weg, sich auszutauschen. Und schließlich arbeitet man immer am liebsten mit Menschen, die man kennt.“

**Mehr Impressionen:**  
[www.pralle-logistik.de](http://www.pralle-logistik.de)

#### Das denken unsere Kunden:



Joachim Krüger,  
Toto-Lotto  
Niedersachsen GmbH,  
Sachgebietsleiter  
Vertriebsorganisation

„Ich war heute zum ersten Mal bei der KEP Lounge und würde jederzeit gern wiederkommen. Die Idee, mit Mitarbeitern aus anderen

Unternehmen ins Gespräch zu kommen, gefällt mir gut. Es war zudem interessant von Frau Voß zu erfahren, wie eine Frau ein Unternehmen führt – da kommt die menschliche Seite mehr durch.“

anstehende EM-Viertelfinale Deutschland gegen Griechenland am nächsten Abend auf der Berliner Fanmeile zu verfolgen. Bei der Frage, wie das Spiel wohl ausgehe, zögert sie keine Sekunde. „Deutschland gewinnt“, sagt Tina Voß, und fügt mit einem Lachen hinzu: „Ich fahre doch nicht extra nach Berlin,



## Unsere Mitarbeiter im Dialog

Abteilung: Partnermanagement



Kerstin Mittelstädt ist seit 2006 im Unternehmen beschäftigt. Jennifer Bergs unterstützt das Team seit Januar diesen Jahres.

**Kerstin Mittelstädt und Jennifer Bergs stehen in ständigem Kontakt zu unseren Partnern. Im Gespräch erklären unsere Mitarbeiterinnen, worauf es beim Partnermanagement ankommt – und was den Reiz an ihrer Arbeit ausmacht.**

## Wie sind Sie zu PRALLE gekommen?

KM: Eine langjährige Mitarbeiterin und Freundin gab mir damals den Tipp, dass das Unternehmen eine Stelle zu besetzen hat. Ich habe gleich am darauffolgenden Tag angerufen, meine Bewerbungsunterlagen abgegeben und los ging es.

JB: Bei mir ist es ähnlich verlaufen. Durch Zufall hatte ich erfahren, dass PRALLE Verstärkung sucht. Die Stellenbeschreibung weckte sofort mein Interesse, weshalb ich mich direkt bewarb. Das nette Betriebsklima hat mit dazu beigetragen, dass ich nun hier bin.

## Wie sieht Ihr Arbeitsalltag aus? Und wie unterscheiden sich Ihre Aufgaben im Tagesgeschäft?

KM: Mein Tätigkeitsbereich umfasst hauptsächlich administrative Aufgaben. Dazu gehören beispielsweise das Erstellen von Frachtführerverträgen und individuellen Vertragsanhängen sowie die Pflege der Frachtführerstammdaten in unserem System. Dabei liegt mein Hauptaugenmerk auf unseren Stammfrachtführern.

JB: Mein Schwerpunkt liegt in der Akquise und dem Anschluss neuer Frachtführer. Dabei kann es sich zum Beispiel um Ersatzfrachtführer für bereits bestehende Touren handeln. Aber auch komplett neue Projekte und daraus resultierende Geschäfte spielen bei meiner Arbeit in-

zwischen eine große Rolle. In Abstimmung mit unserem Projektteam definiere ich unser Anforderungsprofil an die Unternehmer, schalte Anzeigen, plane umfangreiche Ausschreibungsprozesse und führe persönliche Gespräche mit den potenziellen Frachtführern.

## Was ist die größte Herausforderung bei der täglichen Arbeit – und was reizt Sie daran?

KM: Bei rund 250 Vertragsfrachtführern und etwa 1000 Fahrzeugen, die für uns bundesweit im Einsatz sind, ist für mich persönlich die größte Herausforderung, stets alle Daten und Dokumente auf dem aktuellen Stand zu halten. Das erfordert teilweise schon eine gewisse Hartnäckigkeit. Die gute Kommunikation und der abwechslungsreiche Austausch mit unseren Partnern macht aber auch viel Spaß.

JB: Das sehe ich genauso. Deshalb ist auch kein Tag wie der andere. Zu den langfristigen Projekten kommen immer wieder unvorhergesehene Herausforderungen hinzu, was die Arbeit spannend und interessant macht.

Dabei ist es notwendig, sich täglich oder fast schon stündlich auf die verschiedenen Menschen einzustellen und dabei jedem gerecht zu werden. Das betrifft sowohl das Pharmaunternehmen aus Aurich, als auch den Partner, der Automobilteile in Bielefeld verteilt.

### Wo sehen Sie das Partnermanagement in Zukunft?

JB: Technische Innovationen werden es ermöglichen, Tätigkeiten wie etwa die Datenbankpflege künftig noch effizienter zu gestalten, sodass wir uns noch mehr auf die Kernaufgaben, zu denen insbesondere eine intensive Partnerbe-



treuung gehört, konzentrieren können.  
KM: Das ist auch absolut notwendig,  
denn unsere Partnerunternehmen sol-  
len sich wohl und gut aufgehoben bei  
PRALLE fühlen und gern mit uns zusam-  
menarbeiten.

**Und was gefällt Ihnen am Unternehmen besonders gut?**

KM: Mir gefallen die gute Zusammenarbeit mit den Kollegen und das Miteinander auch außerhalb des Büros. Für Anregungen oder bei Herausforderungen stößt man bei unserer Geschäftsführung immer auf ein offenes Ohr.

JB: Die Menschlichkeit und das familiäre Betriebsklima ... das habe ich in meiner alten Firma vermisst. Außerdem wird hier auch die Stimme des Einzelnen gehört. Der Zusammenhalt und die Unterstützung im gesamten Team beeindruckten mich sehr.

### Was macht Ihnen außerhalb der Arbeitszeit am meisten Spaß?

KM: Da ick een Berliner bin, fahre ick jerne in meine alte Heimat zurück, um Freunde zu besuchen. Außerdem bin ich eine große Sonnenanbeterin. Wenn die Sonne scheint, zieht es mich in die Natur.

JB: Wenn ich mal Zeit für mich finde, bin ich gern kreativ, hole meine Nähmaschine raus und lasse meiner Fantasie freien Lauf. Ansonsten verbringe ich sehr viel Zeit mit meinem Freund und treffe meine Mädels.



## Qualität, die uns bewegt

**Auch wenn es in der Auslieferungslogistik meist schnell gehen soll – es muss gut sein. Um Kunden eine auf ihre individuellen Ansprüche zugeschnittene, konstante Leistung zu bieten, setzt PRALLE auf eine Qualitätssicherung vor Ort. Welche Vorteile das hat, zeigt ein Besuch bei den Großhandelsunternehmen PV Automotive in Hannover und der Sanacorp Pharmahandel in Langenhagen.**

Die Ladung ist gesichert, der Transporter steht bereit. Karl-Heinz Meyer blickt zufrieden auf den Wagen, mit dem er gleich zur ersten von insgesamt vier Touren aufbrechen wird. Der PRALLE Fahrer, der für die PV Automotive GmbH in Hannover tätig ist, weiß, dass es bei seiner Arbeit nicht allein auf das Abliefern der Ware ankommt. Was zählt, ist unter anderem auch die Optik. Und dass die stimmt, kann man bei seinem Fahrzeug deutlich sehen: „Das wird schließlich auch regelmäßig gewaschen“, erklärt er dem Mann mit der Liste, der ihn an diesem Morgen begleitet.

Qualität macht sich an vielen Stellen bemerkbar: Neben einem gepflegten,

einheitlichen Erscheinungsbild sind in der Auslieferungslogistik auch ein freundliches Auftreten sowie das Wissen um Sicherheitsbestimmungen und Kundenwünsche gefragt. Um diesen Ansprüchen jederzeit gerecht werden zu können, bedarf es einer regelmäßigen Begutachtung der Abläufe. Bei der PRALLE Logistik GmbH hat man sich für ein ganz bestimmtes Modell der Qualitätssicherung entschieden: Insgesamt vier Mitarbeiter fungieren als feste Ansprechpartner für Kunden und Fahrer vor Ort. Das habe große Vorteile, erklärt Geschäftsführer Andreas Pralle: „Durch den Einsatz unserer Mitarbeiter der Qualitätssicherung gelingt es uns, eine konstant hohe Qualität zu gewährleis-

ten und gleichzeitig im permanenten Dialog mit unseren Kunden und Fahrern zu stehen.“

Heute ist es Christian Kauk, der sich bei der PV Automotive ein Bild von den Abläufen machen will. Die Häkchen auf seiner Liste sind schnell gesetzt: Verbandskasten, Sicherungsmaterial – Karl-Heinz Meyer hat alles an Bord. Auch in Sachen Corporate Identity gibt es nichts zu beanstanden: Das Fahrzeug trägt die Firmenlogos, der Fahrer die PRALLE Kleidung. Mit dieser Bestandsaufnahme ist es aber längst nicht getan: „Das ist mehr als nur eine Kontrolle“, erklärt Christian Kauk. „Es geht auch darum, ins Gespräch zu kommen, Fragestellungen zu erörtern und Informationen auszutauschen.“

Und so unterhalten sich Qualitätssicherer und Fahrer noch kurz über die tägliche Arbeit, über Tourenplanung und die Verkehrsbedingungen einer Großstadt. „Ich finde es gut, dass wir uns hier vor Ort austauschen können“, sagt Karl-Heinz Meyer. „Auf diese Weise erfahren wir in Hannover auch, was am Firmensitz in Langenhagen passiert.“ Es handelt sich



### Ein Auszug aus der Checkliste:

- ☒ Corporate Design
- ☒ Sicherungsmaterial
- ☒ Erscheinungsbild Fahrer
- ☒ Pünktlichkeit



Wolfgang Juppe, Niederlassungsleiter PV Automotive Hannover

» Wir können so viele Prozesse beschreiben, wie wir wollen. Wichtig ist vor allem Eines: Es muss auch gelebt werden.«

Wolfgang Juppe

um einen Informationsaustausch, der regelmäßig erfolgt. Einmal pro Woche statten die Mitarbeiter der Qualitätssicherung den Fahrern an den verschiedenen Standorten einen Besuch ab. „Wir sind aber auch vor Ort, wenn es zu Qualitätsabweichungen kommt oder kundenseitig Gesprächsbedarf besteht“, so Christian Kauk.

Die Ansicht, dass die Kommunikation innerhalb eines Unternehmens entscheidend für die Qualität der Leistungen ist, teilt auch Wolfgang Juppe. „Der zentrale Punkt ist der Mensch“, erklärt der Leiter einer der zwei Niederlassungen von PV Automotive in Hannover und fügt hinzu:

„Wir können so viele Prozesse beschreiben, wie wir wollen. Wichtig ist aber vor allem eines: Es muss auch gelebt werden.“ Nur auf diese Weise sei es möglich, eine hohe, gleichbleibende Qualität zu erreichen – und damit das Leistungsversprechen gegenüber dem Kunden zu erfüllen. „Als Handelsunternehmen für Autoteile und Werkstattausrüstung unterscheiden wir uns schließlich nicht durch Produkt und Preis von unserer Konkurrenz, sondern durch den Service.“

Die Qualitätssicherung, das habe sich bereits gezeigt, trage entscheidend zu einer höheren Kundenzufriedenheit bei. Was er von einem guten Controlling erwartet, bringt Wolfgang Juppe direkt auf den Punkt: „Das bedeutet nicht nur, jemanden auf die Finger zu schauen, sondern auch, Schwachstellen aufzudecken und Abläufe zu korrigieren.“ Bezogen auf die Auslieferungslogistik hätten hieran auch die Fahrer einen großen Anteil: „Immerhin haben sie den größten Kundenkontakt.“

Wie wichtig dieser Kundenkontakt im täglichen Geschäft ist, weiß man auch bei der Sanacorp Pharmahandel GmbH in Langenhagen, Christian Kauks zwei-

ter Station an diesem Tag. Am Lager des pharmazeutischen Großhandels trifft der Mitarbeiter der Qualitätssicherung auf Dimitrios Ntangelis, dessen Terminplan diesmal nicht viel Zeit für Gespräche lässt. „Trotzdem, Kontrolle muss natürlich sein“, sagt der PRALLE Fahrer, während er geschickt unzählige blaue Kisten mit teilweise fragilem Inhalt in seinen Wagen verlädt. Dann geht es bereits los zum nächsten Kunden.

Natürlich werden die PRALLE Fahrer in diesen speziellen Belangen direkt vor Ort geschult. Doch dies ist nur einer von vielen Schritten, wenn es darum geht, den Kunden mit der erbrachten Leistung zu überzeugen. Auch bei der Sanacorp steht die Einhaltung und Überprüfung der internen Vorgaben und externen Anforderungen mit an erster Stelle. „Das ist ein Beitrag zur Qualität, die wir nach außen transportieren“,



Sanacorp Versandleiter Björn Sebastian im Gespräch mit Christian Kauk

Zu den Kernkompetenzen der Sanacorp gehört die Versorgung von Apotheken mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. „Für uns ist es nicht nur wichtig, dass die Fahrer pünktlich zu ihrer Tour erscheinen“, erklärt Versandleiter Björn Sebastian. Eine genaue Kenntnis des Tourenplans sei ebenso entscheidend wie die Erinnerung daran, dass Apotheken meist nicht durch den Haupteingang, sondern von der Rückseite beliefert werden. Vor allem aber müssten die Fahrer über den Umgang mit ihrer oft empfindlichen Ladung Bescheid wissen. „Leicht reizende Artikel gehören nicht neben Babynahrung. Und die Medikamente sind meist bruchgefährdet. Da spielt das Thema Ladungssicherung eine wichtige Rolle“, sagt Björn Sebastian.

sagt Björn Sebastian. Der Besuch von Christian Kauk sei ein wesentlicher Bestandteil dieses Prozesses: „Das Gute ist, dass die Herren von der Qualitätssicherung bei uns vor Ort sind. So bleiben wir immer direkt am Puls des Geschehens.“



#### Mehr Informationen?

Herr Christian Kauk freut sich auf Ihren Anruf.

#### Kontakt:

Tel: 0511 449889-57  
c.kauk@pralle-logistik.de

**PRALLE Logistik GmbH**

Am Pferdemarkt 15 • D-30853 Langenhagen

Tel: +49 (0) 511 - 449 888 • Fax: +49 (0) 511 - 449 889 99

info@pralle-logistik.de • www.pralle-logistik.de

***PRALLE***  
*transports • logistics • services*

## **Impressum:**

### **Herausgeber:**

PRALLE Logistik GmbH

### **Konzept & Realisation:**

www.pro-sale.com

### **Texte:**

Birte March, Andreas Pralle, Antje Wachsmuth

### **Bildquelle:**

Stefan Simonsen (simonsenphoto.com)