

dialog.

Make

or

Buy

Make or Buy?

Chancen und Risiken zum Outsourcing der Auslieferlogistik

Kundeninterview

Harald Keding, Chief Manager Supply Chain Management bei der RICOH DEUTSCHLAND GmbH im Gespräch

Qualitätssicherung

Ausbau der Abteilung Partnermanagement um den Bereich Qualitätssicherung

KEP Lounge

Nachbericht zum exklusiven Logistik Event

Impressum:

Herausgeber:
PRALLE Logistik GmbH, Langenhagen

Konzept & Realisation:
www.pro-sale.com

VORWORT

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Kunden und Freunde,

heute erhalten Sie die erste Ausgabe unseres Kundenmagazins dialog im Jahr 2011. Auf den folgenden Seiten finden Sie Interessantes zu den neuesten Entwicklungen und aktuellen Themen rund um unser Unternehmen.

So informieren wir Sie darüber, wie wir das Thema Make or Buy in der Auslieferlogistik methodisch für unsere Kunden nach Risiken und Chancen bewerten und Outsourcing-Projekte intelligent umsetzen können.

Erfahren Sie darüber hinaus, mit welchen gezielten Maßnahmen wir die Auslieferqualität unserer Kunden immer weiter verbessern möchten. Denn in Zeiten volatiler Wirtschaftsentwicklungen sollten Unternehmen besonders schnell und flexibel reagieren können und dabei gleichzeitig für ein hohes Qualitätsniveau sorgen. Vor diesem Hintergrund haben wir unsere Abteilung Partnermanagement um den Bereich „Qualitätssicherung“ erweitert. Unsere Qualitätsbeauftragten Peter Pfuhl und Christian Kauk gewähren Ihnen interessante Einblicke in ihr Tätigkeitsfeld.

Zudem berichten wir, wie PRALLE Logistik als Mitinitiator der KEP Lounge für eine neuartige Businessvernetzung am Wirtschaftsstandort Hannover sorgt.

Einen besonderen Dank möchten wir an dieser Stelle an Herrn Walter Kleine, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Hannover, aussprechen. Herr Kleine nahm als Ehrengast an der letzten KEP Lounge teil und lieferte interessante Antworten rund um das Thema „Logistik des Geldes“.



Auch personell gibt es bei der PRALLE Logistik etwas zu vermelden. So haben wir mit unserer langjährigen Mitarbeiterin Frau Lepies erstmals eine Kollegin in den Ruhestand verabschieden können. Kaum zu glauben, wie die Zeit vergeht.

Das alles und noch viel mehr wartet auf den folgenden Seiten auf Sie.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Stefan Pralle

Andreas Pralle



Kurz notiert
Wunscherfüller-Aktion

In unserem letzten **dialog** haben wir Ihnen von unserem Engagement bei der Unterstützung der Aktion Kindertraum berichtet. Einer der Herzenswünsche, den wir erfüllen durften, kam von dem 17-jährigen Philipp aus Hemmingen. Philipp ist an Morbus Hodkin, einem Tumor, der die Lymphdrüsen befällt, erkrankt. Als großer Fußball-Fan wünschte er sich, einmal beim Training seiner Lieblingsmannschaft Hannover 96 dabei zu sein und Dauerkarten für die nächste Saison.

Am 22. Februar 2011 war es dann endlich soweit. Philipp und seine Familie erlebten einen ganzen Vormittag voller sportlicher Eindrücke hinter den Kulissen der AWD-Arena. Sowohl das Zusehen bei der Aufwärmphase und dem Training des Teams als auch die Führung durch Trainings- und Aufenthaltsräume, begleitet vom Teammanager Thomas Westphal, ließen Philipp seine Favoriten so nahe kommen wie nie zuvor. Während des Trainings nahm sich der Mittelfeldspieler Leon Andreasen Zeit für Philipp, um gemeinsam mit Michaela Nocke (Projektbetreuerin der Aktion Kindertraum) sowie Andreas und Stefan Pralle zwei Dauerkarten für die kommende Saison an Philipp zu übergeben. Anschließend überraschte der Zeugwart Michael „Mille“ Gorgas Philipp und seinen Bruder mit den Trikots ihrer Lieblingsspieler. Zum krönenden Abschluss ließ es sich Philipps Idol, Sergio Pinto, nicht nehmen, das zuvor erhaltene Trikot persönlich zu signieren.

Wir freuen uns, dass wir Philipp mit dieser Aktion einen großen Traum erfüllen konnten und danken herzlich dem Team von Hannover 96 für die tolle Organisation und Unterstützung.



Kurz notiert
Ausbildung: PRALLE macht Zukunft

Zum 01. August 2011 werden wir zwei neue Auszubildende in den Berufen Fachkraft für Lagerlogistik und Kaufmann/-frau für Speditionen- und Logistikdienstleistungen ausbilden.

Darüber hinaus realisieren wir erstmals, in Kooperation mit der Leibniz-Fachhochschule Hannover, ein duales Studium mit Fachrichtung Logistik / Supply Chain Management, Schwerpunkt Logistik. Dieser praxisorientierte betriebswirtschaftliche Studiengang qualifiziert zum B.A. (Bachelor) und erstreckt sich auf eine Studierendauer von sechs Semestern.

Wir werden unseren Nachwuchs in der nächsten **dialog**-Ausgabe einmal näher vorstellen.

„Wir gehen gerne die Extra Meile für unsere Kunden“

Mit Einführung einer neuen Qualitätssicherung hat PRALLE Logistik das Qualitätsmanagement nachhaltig ausgebaut. Wir sprachen mit den beiden verantwortlichen Qualitätssicherungsbeauftragten Peter Pfuhl und Christian Kauk über den Themenkomplex.

Herr Pfuhl, Sie sind vor rund einem dreiviertel Jahr von der Kundenberatung in die neu geschaffene Abteilung Qualitätssicherung gewechselt. Welche strategischen Ziele verfolgt PRALLE Logistik in diesem Bereich?

Pfuhl: Wir verfolgen das Ziel, für unsere Kunden zu jedem Zeitpunkt eine einwandfreie Leistung zu erbringen und diese nachhaltig abzusichern. Mit unserer neuen Abteilung „Qualitätssicherung“ gehen wir für unsere Kunden sprichwörtlich die „Extra Meile“ und begleiten den Qualitätssicherungsprozess zusätzlich aktiv Vor-Ort. So sind wir jederzeit für die Anregungen und Wünsche unserer Kunden da. Auch wenn es häufig nur Minimalabweichungen sind, welche der Kunde gerne korrigiert haben möchte — wir nehmen das direkt in die Hand und sorgen für eine Umsetzung.

Inwiefern kommt Ihnen da Ihre Erfahrung als Kundenbetreuer zu gute?

Grundsätzlich empfinde ich diese Fronterfahrung als große Bereicherung. Berater sprechen die Sprache der Kunden und haben es dadurch oftmals einfacher aus Gesprächen die entscheidenden Impulse zu katalysieren. Anders als in der Kundenberatung haben wir in der Qualitätssicherung jedoch den klaren Auftrag, auch direkten Einfluss auf das operative Geschäft vor Ort zu nehmen.

Wie kann man sich das denn genau vorstellen?

Pfuhl: Im Rahmen meines Aufgabenbereiches bin ich beispielsweise für die Qualitätskontrolle unserer Vertragsfrachtführer zuständig. Hierzu zählen die optische Kontrolle von Fahrer und Fahrzeug sowie die Fahrzeugausstattung mit Ladungssicherungsmittel. Darüber hinaus kontrollieren wir die pünktliche Gestellungszeit des Fahrzeuges und das Verhalten des Fahrers beim Kunden vor Ort. Natürlich folgt im zweiten Schritt auch das Gespräch mit den operativen Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen des Kunden. Hieraus erhalten wir Informationen, an welchen Stellen der Prozesse es eventuell Korrekturbedarf gibt. Ergo: Wir können über diesen Weg kurzfristig Maßnahmen einleiten und sich eventuell ergebende Schwachstellen beheben.

Herr Kauk, seit Anfang dieses Jahres verstärken Sie ebenfalls den Bereich Qualitätssicherung bei PRALLE Logistik. Wie stellt sich Ihr Tätigkeitsbereich dar?

Kauk: Grundsätzlich wird jeder Kunden-Neustart durch unsere Abteilung betreut, damit die vorgegebenen Abläufe garantiert werden können. Dies gilt insbesondere für komplexe Outsourcingprojekte. Hier wollen wir durch unsere Aktivitäten alle denkbaren Anlaufschwierigkeiten gleich im Vorfeld vermeiden. So Sorge ich als Repräsentant der PRALLE Logistik für die Vorstellung des Fahrpersonals und mache sie mit den kundenspezifischen Begebenheiten vor Ort vertraut.



Darüber hinaus werden bestehende und neue Touren in der Anfangsphase von uns begleitet und kontrolliert. Im Anschluss erfolgt eine detaillierte Analyse und Nachbesprechung, damit mögliches Störungspotential im späteren „Vollbetrieb“ frühzeitig abgefangen werden kann.

Wie haben Sie den Eintritt in die PRALLE Welt erlebt? Schildern Sie doch mal als Neuzugang Ihre ersten Eindrücke.

Kauk: Als ein besonderes Erlebnis empfinde ich den Start bei PRALLE Logistik. Man wird ausnahmslos von jedem Mitarbeiter voll akzeptiert und gehört gleich zum bestehendem Team. Nicht zuletzt deshalb ist es möglich, sich ohne Anlaufschwierigkeiten und mit voller Kraft in den übertragenen Aufgabenbereich einzubringen.

Was macht dabei den besonderen Reiz Ihrer Tätigkeit aus?

Kauk: Direkt beim Kunden vor Ort zu sein, ist eine sehr anspruchsvolle, aber auch angenehme Aufgabe. Man kann durch die Nähe zum Kunden viel bewirken und somit die Qualität nachhaltig steigern. Auch der direkte Kontakt mit dem Fahrpersonal ist überwiegend positiv und wechselseitig von großem Nutzen. Man bekommt Informationen unmittelbar und ungefiltert. Mögliche Problemstellungen lassen sich so schneller

und besser lösen. Kurz: Die Tätigkeit ist sehr vielseitig und man hat bei jedem Projekt das gute Gefühl etwas erreicht zu haben.

Herr Pfuhl, welches Fazit ziehen Sie nach dem ersten dreiviertel Jahr?

Pfuhl: Ein sehr positives Fazit. Unsere Kunden begrüßen unsere Aktivitäten und Präsenz vor Ort außerordentlich. Sicher nicht zuletzt auch deshalb, da diese Art von externer Qualitätssicherung längst nicht zum Standardservice unserer Marktbegleiter gehört. Wir haben uns von der Einführung dieser Abteilung viel versprochen. Unsere Erwartungen wurden mehr als erfüllt. Ich denke, dass wir uns hiermit einen weiteren deutlichen Wettbewerbsvorteil verschafft haben.

Herr Pfuhl, Herr Kauk, wir danken Ihnen für dieses interessante Gespräch.

KEP LOUNGE

Exklusives Logistik-Event geht in die zweite Runde

Am 17. Februar 2011 fand im Maritim Airport Hotel Hannover, im kleinen Kreis, die zweite KEP Lounge statt. Neben 18 geladenen Gästen aus der Wirtschaft, konnten die Initiatoren der Veranstaltung Andreas Pralle (Geschäftsführer der PRALLE Logistik GmbH), Olaf Krause (Geschäftsführer der Logiline Systeme GmbH) und Gerd Feldgiebel (Geschäftsführer der CITIPOST GmbH) mit Herrn Walter Kleine, dem Vorstandsvorsitzenden der Sparkasse Hannover, einen Ehrengast in der Club-Lounge begrüßen. In entspannter Frühstücksatmosphäre stellte sich Herr Kleine den Fragen von Andreas Pralle und Olaf Krause zum Thema „Logistik des Geldes“.

„Die Gäste empfinden es als sehr angenehm, in einem kleinen Rahmen und in einer entspannten Atmosphäre intensive Gespräche führen zu können“, berichtet Andreas Pralle. „Insbesondere der direkte Austausch mit unserem Ehrengast, sowie seine interessanten Antworten zu diversen Fragekomplexen wurden von unseren Gästen als sehr positiv bewertet“, ergänzt Olaf Krause.

Nach einer erfolgreichen Auftaktveranstaltung im Oktober letzten Jahres, etabliert sich die KEP Lounge zunehmend zu einem ausgefallenen und neuen Businessformat. „Wir sind überzeugt davon, mit dieser Idee neue Akzente in der Businessvernetzung zu setzen“, so Gerd Feldgiebel. Die nächste KEP Lounge Veranstaltung wird im Juni 2011 stattfinden.



Personalia

Langjährige PRALLE-Mitarbeiterin in den Ruhestand verabschiedet

Nach über 50 ausgefüllten Jahren im Berufsleben, mussten wir am 22. März leider unsere Mitarbeiterin und Kollegin Frau Monika Lepies in den Ruhestand verabschieden, den Sie nunmehr voller Freude genießt.

Seit ihrem ersten Tag in unserem Unternehmen am 6. September 2002 war Frau Lepies innerhalb ihres jungen Teams zweifellos der Ruhepol und bereicherte uns mit einem ausgeprägten Erfahrungsschatz. Sie stand allen Kolleginnen und Kollegen immer sehr gerne zur Seite und hat sofort dort unterstützt, wo es von Nöten war. In der täglichen Praxis war ihr keine „Hürde“ zu hoch.

Unseren Kunden war sie eine kompetente und herzliche Ansprechpartnerin, die immer eine gute Lösung parat hatte. Ihr ausgeprägtes unternehmerisches Denken und Handeln verdient unseren vollsten Respekt. Hervorzuheben ist ihr großes Engagement, welches wesentlich zu der positiven Entwicklung unseres Geschäftsbereiches „Direktkurier“ beigetragen hat.

Auf diesem Wege danken wir Frau Lepies nochmals herzlich für ihre leidenschaftliche und tolle Mitarbeit und wünschen ihr für ihre „PRALLElose“ Zeit viel Glück und Gesundheit.



„Make or Buy“ in der Auslieferlogistik

Andreas Pralle über Chancen und Risiken von Outsourcing-Projekten



Firmen können sich langfristig nur dann als florierende Unternehmen gegen ihren Wettbewerb behaupten, wenn jeder Kostenfaktor geprüft wird. Dies gilt insbesondere auch für den komplexen Bereich der „Auslieferlogistik“. Speziell hier gilt es Potentiale methodisch zu identifizieren und im Sinne einer ganzheitlichen Betrachtungsweise zu bewerten.

Ein valides Instrument stellt hierbei eine fundierte „Make or Buy“ Analyse dar. Darin werden Ausgliederungsmöglichkeiten einzelner Tätigkeitsfelder systematisch erfasst und hinsichtlich einer „Make or Buy-Entscheidung“ analysiert.

Im Ergebnis liefert das Tool Aufschluss über Kostensituationen sowie allem voran auch wichtige Erkenntnisse, welche weiteren Vorteile ein Unternehmen durch das Outsourcing einer Dienstleistung gewinnen kann.

So lässt sich auf gesicherter Faktenbasis nicht selten belegen, dass es durchaus sinnvolle Alternativen zur eigenen Auslieferlogistik gibt. Dies ist häufig gerade dann der Fall, wenn die Waren-Auslieferung nicht als Kernkompetenz eines Unternehmens angesehen

„Weiche Faktoren sind ausschlaggebend“

wird oder über diesen Aspekt bisher keine eindeutige Klarheit herrscht.

Inwiefern die Ausgliederung der Auslieferlogistik jedoch grundsätzlich sinnvoll ist, lässt sich allerdings nicht ausschließlich an reinen Kostenfaktoren festmachen, sondern betrifft vor allem auch die so genannten weichen Faktoren. Entsprechend hoch sind die Anforderungen an den beratenden Outsourcing-Dienstleister. So muss eine „Make or Buy Analyse“ immer auch individuelle, nicht objektivierbare Parameter, erfassen und methodisch evaluieren.

Die PRALLE Logistik ist inzwischen seit über 30 Jahren in diesem Marktsegment aktiv und hat bereits zahlreiche Outsourcing Projekte erfolgreich betreuen und umsetzen können.

So wissen wir aus unserer Erfahrung, dass Unternehmen insbesondere die Umsetzung ihrer CI-Vorgaben sowie qualifiziertes und bestens geschultes Fahrpersonal, zur Sicherung der Kundenzufriedenheit erwarten. Werden diese Vorgaben als essentielle Bestandteile eines ganzheitlichen Konzeptes umgesetzt, haben oftmals vorgebrachte Argumente, eine eigene Auslieferlogistik aus Gründen der Image- und Kundenpfle-

ge zu betreiben, daher heute nicht mehr zwingend Gültigkeit.

Insbesondere in den letzten Jahren haben wir deshalb zielgerichtet an diesen „weichen Faktoren“ konzeptionell gearbeitet und uns im Schwerpunkt auf ein verändertes Anforderungsprofil der Kunden eingestellt.

So erstellen wir heute für jedes Outsourcing-Projekt gemeinsam mit dem Kunden vorab ein Lastenheft, welches u.a. Punkte wie Fahrerqualifikation und Fahrerschulung, CI-Vorgaben, persönliche Betreuung, Technik sowie Kennzahlen und ein Reporting enthält.

Darüber hinaus wird in einer gemeinsam mit dem Kunden erstellen Projektorganisation, ein umfassendes Bild über Kostensenkungspotentiale und eine nachhaltige Qualitätssicherung erstellt, welches dem Kunden am Ende als sichere Entscheidungsplattform dient.

Fällt die Entscheidung zugunsten einer Outsourcing-Lösung, begleiten wir grundsätzlich proaktiv den Neustart, um die vorgegebenen Abläufe zu garantieren. (Mehr Details über unsere Qualitätssicherung erfahren Sie übrigens im Interview auf den Seiten 4-5, dieser **dialog** Ausgabe, Anm. der Red.)

Zusammenfassend lässt sich sagen: Eine gut funktionierende ausgegliederte Auslieferlogistik bringt neben einem Plus an Kosteneffizienz oftmals weitere wesentliche Vorteile. So kann sie entscheidend dabei helfen, ein Unternehmen noch kundenorientierter am Markt zu positionieren. Bei der Entscheidungsfindung sollten jedoch eine Vielzahl von Parametern methodisch erhoben und im Sinne einer ganzheitlichen Betrachtungsweise abgewogen werden.



Andreas Pralle
Als Geschäftsführer der PRALLE Logistik GmbH, entwickelt Andreas Pralle seit vielen Jahren erfolgreich Outsourcing Konzepte.

„Make or Buy?“ Mögliche Entscheidungskriterien

Risiken

- Aufwand zur Kontrolle und Koordination des Dienstleisters
- Ohne spezielle Monitoring-Tools nur geringe Kontrolle über die Wertschöpfungskette.
- Mögliche Anlaufprobleme bei fehlendem Übergangskonzept

Chancen

- Serviceverbesserung durch Qualifikations- und Spezialisierungsvorteile des Dienstleisters
- Günstigere Tarifstrukturen des Dienstleisters — Reduzierung der Logistikkosten
- Freisetzung von eigenen Ressourcen



„PRALLE Logistik versteht unsere speziellen Anforderungen“

Im Gespräch: Harald Keding, Chief Manager Supply Chain Management bei der RICOH DEUTSCHLAND GmbH

Die RICOH DEUTSCHLAND GmbH (Ricoh) mit Hauptsitz in Hannover ist ein führender Lösungsanbieter für digitale Bürokommunikation, Produktionsdruck und unternehmensweites Druck- und Dokumentenmanagement. Das Portfolio umfasst Hardware- und Softwarelösungen, Produktionsdrucklösungen, Outsourcing-Dienstleistungen, professionelle Service- und Supportdienstleistungen und branchenbezogene Unternehmensberatung (Office Consulting Services) mit dem Ziel der Kosten- und Prozessoptimierung. Seit September 2004 ist PRALLE Logistik für Ricoh aktiv. Wir sprachen mit Harald Keding, Chief Manager Supply Chain Management bei Ricoh, über die gemeinsame Zusammenarbeit.

Herr Keding, was sind Ihre Tätigkeitsschwerpunkte?

Meine Aufgabe ist die strategische Planung und Weiterentwicklung des SCM-Bereichs bei Ricoh. Zu meinen Verantwortungsbereichen zählen die Abteilungen Warehouse, Workshop und SCM Backoffice sowie die Lieferantenauswahl und -entwicklung.

Stichwort Lieferantenauswahl. Sie arbeiten mittlerweile seit 2004 mit PRALLE Logistik. Wie kam es zu der Zusammenarbeit?

Wir suchten aktiv nach einem verlässlichen Partner, der unser individuelles Geschäft versteht und bereit ist, sich vollumfänglich darauf einzulassen. Bereits in den ersten Gesprächen lieferte PRALLE Logistik wertvolle Impulse, sodass ein stimmiges und überzeugendes Lösungskonzept erarbeitet werden konnte.

Nicht zuletzt deshalb hatte Ricoh von Anbeginn das Vertrauen, mit PRALLE Logistik einen verlässlichen Partner ausgewählt zu haben. Die positiven Ergebnisse der bisherigen Zusammenarbeit haben den Vertrauensvorschuss nachträglich bestätigt.

Was lassen Sie durch PRALLE Logistik transportieren?

Transportiert werden in erster Linie betriebsbereit vorkonfigurierte Multifunktionssysteme (MFP) und Drucker. Dabei trägt PRALLE Logistik die Verantwortung für die deutschlandweiten Linienverkehre zwischen dem zentralen Logistikhub in Hannover und unseren zehn Regionalhubs.

Was unterscheidet PRALLE Logistik Ihrer Meinung nach von anderen Anbietern?

Wir haben eine gute Gesprächskultur etabliert und können bei unseren regelmäßigen Performance-Reviews Herausforderungen in der Regel lösen, bevor sie zu Problemen werden. PRALLE Logistik bietet uns eine hohe Flexibilität und ist in der Lage, auch bei

stark steigendem Transportbedarf Schritt zu halten. Ganz besonders erwähnenswert ist dabei die kreative Lösungskompetenz von PRALLE Logistik. Das 2009 gemeinsam entwickelte und umgesetzte Wechselbrückenkonzept inklusive Hoflogistik mag da als gutes Beispiel genannt sein.

Was genau kann man sich darunter vorstellen?

PRALLE Logistik stellt uns täglich neben acht Großfahrzeugen rund 30 Doppelstockwechselbrücken sowie ein Hof-Brückenfahrzeug zur Verfügung. Darüber hinaus koordinieren zwei Mitarbeiter von PRALLE Logistik die ganztägige Verladung der Wechselbrücken direkt vor Ort. Die bundesweite Durchführung von Transporten erfolgt dann auf Basis eines zeitlich festgelegten Linienplanes.

Die zeitliche Entkopplung von Ausliefer- und Retourenlogistik, die wir mit diesem Projekt erreichen konnten, hat unseren internen Materialfluss wesentlich verbessert.

Wie bewerten Sie das Preis-Leistungsverhältnis der PRALLE Logistik?

Als kostenbewusstes Unternehmen arbeitet Ricoh nun bereits sieben Jahre mit PRALLE Logistik zusammen. Das zeigt eine grundsätzlich positive Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses.

Herr Keding, wir danken Ihnen für dieses Gespräch.



Harald Keding,
Chief Manager
Supply Chain
Management bei der
RICOH DEUTSCH-
LAND GmbH, ist be-
reits seit 1998 für das
Unternehmen tätig.

Bildquelle: RICOH DEUTSCHLAND GmbH

INFOBOX

RICOH DEUTSCHLAND GmbH

Die RICOH DEUTSCHLAND GmbH ist ein Tochterunternehmen des japanischen Global Players Ricoh. Die Ricoh-Gruppe ist mit rund 108.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einem Umsatz von 21 Mrd. USD (Stand: März 2010) ein weltweit führender Anbieter für digitale Bürokommunikation und Produktionsdruck. In Deutschland beschäftigt Ricoh rund 2.600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ist neben seiner Hauptverwaltung bundesweit unter anderem mit zehn Business & Service Centern und fünf Sales Offices vertreten.

www.ricoh.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