

24plus

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

3



Persönlich Personal

Olaf Bienek feiert das
30. Spediteursjubiläum
Olaf Bienek celebrates
his 30th forwarding anniversary

11



Europatag 2010 Europe Day 2010

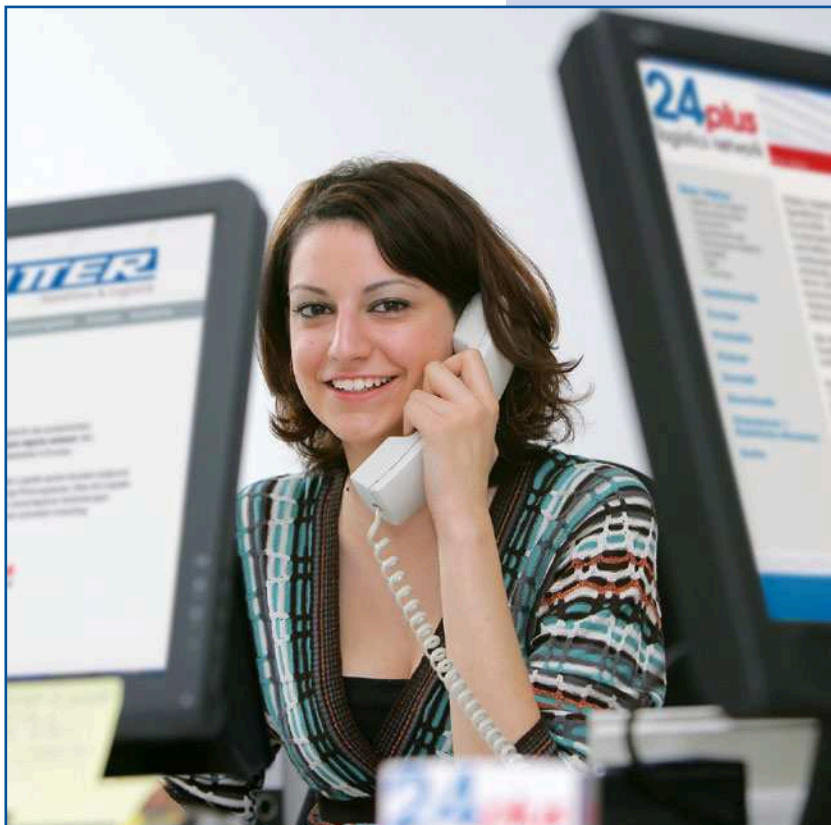
Expertentreffen unter dem Motto:
One Europe. One Network.
Experts' meeting under the motto:
One Europe. One Network.

14



Zählbares! Tangible rewards!

Der Partner Ascherl Hilden beeindruckt mit Leistungskennzahlen
The partner Ascherl impresses
with key performance indicators



4

Die ersten vergisst man nie You never forget your first

Die Spedition Ritter ist einer der ersten deutschen Spediteure,
der Hybrid-Lkw einsetzen wird
The Ritter forwarding agency is one of the first German
forwarders to employ hybrid trucks

DIE ERSTEN VERGISST MAN NIE!

Hier arbeitet ein diplomierter Informatiker als Programmierer und bildet junge Leute zu Fachinformatikern für Systemintegration und für Anwendungsentwicklung aus. Eine Softwarefirma? Unter den Mitarbeitern findet sich auch ein Fahrlehrer, der 70 Fahrschüler ausbildet. Eine Fahrschule? Noch ein Tipp: Im Unternehmen kümmern sich zwei Mitarbeiter ausschließlich um die Vermeidung von Schäden. Eine Versicherung? Weit gefehlt. Wir sind in einer 200 Mitarbeiter starken Spedition. In einer besonders guten.

Seit drei Jahren in Folge belegt die Ritter Logistik GmbH mit dem Haupthaus Langenhagen bei Hannover im Qualitätsranking von 24plus einen der Medaillenränge. Das Regionalhub Norddeutschland von 24plus, das der Spediteur seit 1999 für 24plus betreibt, weist Spitzenleistungen beim Umschlag und der Handling-Qualität auf. Das Haus Magdeburg, ebenfalls 24plus-Partner, ist in nur neun Jahren vom kleinen Betrieb zum Unternehmen mit 65 Mitarbeitern angewachsen.

Aufgabenfülle

Aber zurück zu Informatikern und Fahrlehrern. Was haben die Berufe mit Spedition und Logistik zu tun? „Spedition ist ein breites Feld“, sagt Andreas Ritter, Chef des 24plus-Partners. Sein Bruder Thomas Ritter fährt fort: „Als Geschäftsführer muss man ganzer Spediteur sein und ein halber Jurist, ein Motivationstrainer, ein Bauingenieur, ein Marketingmensch. Man muss sich mit Fördermitteln auskennen und wissen, wie Banken ticken und die Kontrolleure der BAG vorgehen. Und man braucht Expertenwissen im Unternehmen.“ Daher legt die Spedition Ritter Wert auf gute Ausbildung und besetzt Schlüsselstellen vorrangig mit jungen Leuten, die sich nach der Berufsausbildung zu Verkehrsfachwirten weiterbilden. Außerdem stellt Ritter bei Bedarf Experten ein. Als der Logistiker an die Grenzen des PAS-Speditionssystems stieß, wurde ein Informatiker verpflichtet, der neue Programme entwickelt. Auf Knopfdruck sind nun alle Kundeninformationen abrufbar: Stammdaten, Ausgangsrechnungen,

Vertriebskontakte, selbst die Ergebnisse der Kundenbewertungen, denen sich Ritter turnusgemäß stellt. Außerdem bindet der IT-Fachmann Kundensysteme jedweder Art schnell und unkompliziert an das Speditionssystem an.

Großer Eigenfuhrpark

Zwei Drittel der 70 Zustellfahrzeuge der Spedition sind Eigenfuhrpark, die Marke mit dem Stern dominiert. Die Fahrzeuge werden vom Hersteller gewartet und alle drei Jahre durch Neufahrzeuge ersetzt. Genauso wichtig wie die Technik ist das Können der Fahrer. Dafür sorgt Uwe Weidemann, Fahrlehrer und Fuhrparkleiter bei Ritter Logistik. Selbst alte Hasen können von ihm dazulernen, wie sie Unfälle verhüten, Ladungen sichern und sorgsamer mit dem Gaspedal umgehen. 7,5-Tonner begnügen sich bei Ritter selbst im dichten Hannoveraner Straßenverkehr oder auf Höhenstrecken im Harz mit 17 Liter Diesel auf 100 Kilometer. „Besser kann man die vorgeschriebenen Schulungen aus dem Berufskrafftfahrer-Qualifikationsgesetz nicht in umweltfreundliche und wirtschaftliche Maßnahmen umsetzen“, begeistert sich Thomas Ritter. Zusätzlich werden alle Lkw, sogar die im Nahverkehr eingesetzten, mit Fleetboard überwacht. Die Telematik zeichnet alle Daten auf, den Spritverbrauch, harte Bremsvorgänge, Stopps. Auch wissen Fahrer und Disponenten damit immer über die Lenkzeiten Bescheid, die vorgeschriebenen Ruhepausen können rechtzeitig eingeplant werden. Weitere telematische Systeme werden



genutzt, um Abholaufträgen an die Fahrer zu übermitteln.

Investitionen sparen Geld

Ein neuer Fuhrpark, ausgefeilte IT-Systeme, Schulungsprogramme, Expertenwissen – das verschlingt Unsummen! „Ja“, sagt Andreas Ritter. „Es bringt aber die Qualität, die unsere Kunden erwarten. Deshalb sind wir in der Krise einigermaßen unbeschadet davongekommen – und auch, weil das Unternehmen auf mehreren Standbeinen steht und Netzwerke nutzt.“

Da ist zum einen das europaweite Stückgutnetz von 24plus und zum anderen das 2002 begonnene Luft- und Seefrachtgeschäft im Joint Venture mit Emo-Trans. Beide Netze befruchten sich gegenseitig. So konnte Ritter mit dem 24plus-Netz im Rücken Luftfrachtkunden gewinnen und übernimmt im Gegenzug bei Überseege- schäften die europaweite Verteilung. Im Spezialgebiet Hochlogistik geht Ritter hoch hinaus – und auch damit lässt sich Stückgut akquirieren: Bevor Ritter mit Spezialfahrzeugen Gipskartonwände auf schwindelnde Höhen hievt, werden die Baustoffe als Stückgut übers 24plus-Netz beschafft. Andreas Ritter: „Ein Grund für unsere positive Entwicklung ist 24plus. Die Kooperation bietet uns ein Netz mit hoher Partnersicherheit und starken Produkten.“

Die ersten vergisst man nie

2011 wird Ritter eine neue Kundengruppe erschließen: Unternehmen mit hohen Umweltzielen. Daimler bringt im nächsten Jahr eine Kleinserie von 50 Hybrid-Lkw auf den deutschen Markt. Ritter Logistik hat sich drei davon gesichert und gehört zu den wenigen Logistikern, die an dem Feldversuch teilnehmen. Die Hybrid-Lkw werden im Nahverkehr eingesetzt, wo sich viel Bremsenergie in Strom für den Elektromotor umwandeln lässt. Die 45.000 Euro an Mehrkosten (je Fahrzeug!) lassen sich dennoch nie und nimmer einspielen. Trotzdem hat sich die Spedition für die Anschaffung entschieden. Andreas Ritter: „Einer muss den Anfang machen – und den ersten vergisst man nie!“



Andreas und Thomas Ritter



Ritter in Langenhagen



Ritter in Magdeburg



Fahrsicherheitstrainings

Driver safety training



YOU NEVER FORGET YOUR FIRST!



Andreas and Thomas Ritter

This is where a man with a degree in computer science works as a software engineer and trains young people to become IT application specialists and system engineers. Is this a software company? Among the employees is also a driving instructor with 70 learners. A driving school? One more hint: there are two employees who deal with nothing but preventing damages. An insurance company? Far from it. This is a forwarding agency with no less than 200 employees. An especially good one.

For three years in a row, Ritter Logistik GmbH, with its head office in Langenhagen near Hannover, has landed a top three spot in 24plus' quality ranking. 24plus' regional hub Northern Germany, which is operated by the forwarder for 24plus since 1999, shows top performances in handling and handling quality. Within nine years, the house Magdeburg, also partner of 24plus, has grown from a small forwarding agency to a company with 65 employees.

But let us get back to computer scientists and driving instructors. What have these jobs got to do with forwarding and logistics? "Forwarding is a broad field", says Andreas Ritter, head of the 24plus partner. His brother Thomas Ritter goes on: "As managing director you have to be forwarder, lawyer, motivational coach and civil engineer and also know your way around marketing. You have to be familiar with subsidies, know what makes banks tick and how BAG (federal bureau of freight traffic) controllers proceed. And you need expertise." That is why the forwarding agency puts an emphasis on good training and prefers to assign key positions to young people who study to become transport managers after their training. Ritter also employs experts if needed. When the logistician reached the limits of the PAS forwarding system, a computer scientist was brought into the company to develop new programs. At the push of a button, all customer data is now available: master data, outgoing invoices, sales contacts, even the results of the customer evaluation, which Ritter views regularly. Additionally, their IT specialists are able to integrate customer software

of any kind fast and uncomplicated into the forwarding system.

Large self-owned fleet

Two thirds of the forwarding agency's 70 vehicles are self-owned, Mercedes is the dominating brand. The vehicles are maintained by the manufacturer and replaced by new ones every three years. Just as important as the technology are the skills of the drivers. That is what Uwe Weidemann, driving instructor and head of fleet at Ritter logistics, ensures. Even old hands can learn something from him: how to prevent accidents, secure cargo and treat the gas pedal with care.

7.5 ton vehicles are content with 17 liter Diesel per 100 kilometers, even in the dense Hannover traffic or when travelling over the Harz Mountains. "There is no better way of adhering to the BKrQG, a law that requires drivers to gain further qualifications, than through eco-friendly and economic measures", says Thomas Ritter enthusiastically. Additionally, all trucks used in short-distance goods traffic are monitored by Fleetboard. Telematics records all data: fuel consumption, braking, stops. Thereby, drivers and logistics co-ordinators are always informed about working periods, so that the mandatory rest periods can be scheduled. Further telematics systems are used to communicate collection orders to the drivers.

Investments save money

A new fleet, sophisticated IT systems, training programs, expertise – that costs huge sums of money! "Yes", says Andreas Ritter. "But it enables us to deliver the quality that our customers expect. That is why we overcame the crisis reasonably unscathed – and also because the company has multiple mainstays and made use of networks." Those would be the Europe-wide LCL network of 24plus on the one hand and the air and sea cargo business as a joint venture with Emo-Trans, started in 2002, on the other hand. The networks are mutually beneficial. Backed by the 24plus network, Ritter was able to win air cargo customers and is taking over the Europe-wide overseas distribution in return.

In acquiring LCL, Ritter is also flying high: before Ritter's special purpose vehicles heave dry wall to dizzying heights, the building materials are obtained as LCL via the 24plus network. Andreas Ritter: "One reason for our positive development is 24plus. This co-operation offers us a network with a high degree of partner reliability und strong products."

You never forget your first

In 2011, Ritter is going to tap into a new customer group: companies with high ecological goals. Next year, Daimler is putting a small batch of 50 hybrid trucks on the German market. Ritter Logistik has secured themselves three of these and is among the few logisticians taking part in this test run. The hybrid trucks are used in short-distance cargo traffic, where a lot of braking energy can be converted into power for the electric motor. There will be no economic return on the additional costs of 45.000 Euro (per vehicle!), however. Nevertheless, the forwarding agency decided in favor of an acquisition. Andreas Ritter: "Somebody has to be the first – and they're never forgotten!"



Ritter in Langenhagen




Ritter in Magdeburg



Teamwork in der Halle

Teamwork in the hall



Did you know?
Langenhagen, head office of Ritter Logistik GmbH, lies at the gates of Hannover. The capital of Lower Saxony is an important economic business location and international trade fair city. This is where the largest computer and industry exhibitions in the entire world take place. The other 24plus location of the company is Magdeburg. The capital of Saxony-Anhalt was considered the city of machine construction during East German times. After the fall of the Berlin Wall, large facilities disappeared, but a lot of smaller companies persisted.

Bilder: Ritter Logistik GmbH (4), H zwo B (2)