

# NEWSLETTER

FRAUNHOFER SCS – Ausgabe 02/2011

OKTOBER 2011



**Ideenwettbewerb Nachhaltige Services:  
Der Countdown läuft**

## DER HERBST MIT FRAUNHOFER SCS

Liebe Kunden, Partner und Freunde der Fraunhofer SCS,

der Sommer ging wieder einmal schneller vorbei, als Anfang des Jahres ersehnt. Aber: der Herbst bringt auch ein paar schöne und interessante Seiten mit sich – Fraunhofer SCS verlost beispielsweise zum BVL Kongress in Berlin die aktuelle Ausgabe der »TOP 100 in European Transport and Logistics Services« und zur Expo Real erscheint die überarbeitete und vor allem um die Länder Schweiz und Österreich erweiterte Ausgabe der Logistikimmobilienstudie mit noch größerem Poster. Außerdem setzen wir mit Blick auf den noch unerfüllten Wunsch vieler Unternehmen nach mehr Kundennähe eine Fokusgruppe zum Thema »Dienstleistungen aus Kundenperspektive« auf, zu der auch Sie herzlich eingeladen sind.

Wir wünschen Ihnen einen schönen Herbst: mit viel Sonne, viel neuen Erkenntnissen und vor allem viel Glück beim Lösen.

Mit herzlichen Grüßen  
Ihr Fraunhofer SCS Team



## TOP 100 IN EUROPEAN TRANSPORT AND LOGISTICS SERVICES

STUDIENPRÄSENTATION AUF DEM DEUTSCHEN LOGISTIK-KONGRESS IN BERLIN

Zum Deutschen Logistik-Kongress in Berlin erscheint die aktuelle Ausgabe des Standardwerks der Logistikbranche »TOP 100 in European Transport and Logistics Services«. Dieses Jahr in der englischen Fassung, mit allen wichtigen Kennzahlen, die die Entwicklung des europäischen Logistikmarktes beschreiben.

Und diese Zahlen zeigen vor allem eins: zumindest in Deutschland ist der Logistikmarkt nach wie vor eine starke Säule der Wirtschaft. Nach dem herben Einbruch im Jahr 2009 erholte sich die Branche schnell und wuchs im Jahr 2010 wieder um 5% von 200 Mrd. Euro auf 210 Mrd. Euro. Auch für 2011 ist mit einem erneuten Wachstum von 5 bis 7% zu rechnen – trotz der aktuellen Krisen in den USA und in Europa. Ein Blick auf die Beschäftigungszahlen lässt ebenfalls nicht an der Stärke dieses Wirtschaftszweiges zweifeln: allein in Deutschland wurden im letzten Jahr 50.000 weitere Stellen besetzt. Und in 2011 sollen – trotz Fachkräftemangel – insgesamt sogar noch einmal Erwerbstätige in gleicher Größenordnung dazukommen, so dass dann in Deutschland von 2,8 Mio. Beschäftigten im Logistikbereich auszugehen ist. Das Ergebnis für 2012 wird von der weiteren globalen Wirtschaftsentwicklung abhängen, aber da die Auftragsbücher derzeit noch voll sind, ist vorerst nicht mit einem scharfen Einbruch zu rechnen.

Die englische Ausgabe der TOP 100 untersucht die größten europäischen Logistik-Dienstleister, die im letzten Jahr einen Umsatz von mindestens 250 Mio. Euro generierten; mit Deutschland als zentralem Wirtschaftsstandort im Fokus. Insgesamt werden dieses Jahr für knapp 200 Unternehmen detaillierte Unternehmensprofile ausgewiesen.

Mehr Informationen zum Logistikmarkt und der Beschäftigungsentwicklung finden Sie in der Studie, die zusammen mit der Deutschen Verkehrs-Zeitung und der Bundesvereinigung Logistik e.V. herausgegeben wird und beim Deutschen Verkehrs Verlag zu beziehen ist.



*Oder Sie kommen einfach an unseren Stand LA/08 im Wintergarten des Hotels InterContinental und gewinnen ein Exemplar: Fraunhofer SCS verlost vom 19. bis 21. 10. 2011 eine aktuelle Ausgabe im Wert von 427 €.*

**Viel Glück.**



## LOGISTIKIMMOBILIEN – MARKT UND STANDORTE 2011

NEUE STUDIE ÜBER DEN LOGISTIKIMMOBILIENMARKT IN DEUTSCHLAND,  
ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ

Logistikimmobilien sind nach wie vor gefragte Anlageobjekte. Die Ansiedlung, der Bau und die Weiterentwicklung von Logistikzentren und –gebäuden verspricht Investoren, Projektentwicklern, Nutzern oder Kommunen wirtschaftlichen und finanziellen Erfolg – wenn die Voraussetzungen stimmen.

Mit der Studie »Logistikimmobilien – Markt und Standorte 2011. Deutschland, Österreich, Schweiz« erscheint nun zwei Jahre nach der Veröffentlichung der ersten Studie über den deutschen Logistikimmobilienmarkt zur Messe Expo Real eine aktualisierte und erweiterte Analyse dieses dynamischen Wirtschaftsbereiches.

Damit setzt Fraunhofer SCS erneut Standards: Während durch die letzte Veröffentlichung 2009 erstmalig Investitionsentscheidungen, Standort- und Immobilienbewertungen marktwirtschaftlich und wissenschaftlich fundiert validiert werden konnten, weiteten die Forscher ihre Methodik dieses Mal nicht nur auf Österreich und die Schweiz aus, sondern führten erstmalig einen Dynamik-Index als Gradmesser für die Entwicklung einzelner Regionen ein, werteten die deutschen Standorte nach ihrer Branchenrelevanz aus und prüften Bedeutung und Wirkungsgrad von Kernthemen wie Nachhaltigkeit oder Anwohnerakzeptanz. So wird die Studie ein noch wichtigeres Werkzeug für Banken und Finanzierer, Immobilienmakler, Investoren, Projektentwickler, Lieferanten, Nutzer, Bauunternehmen oder Politiker.

Die beteiligten Partnerunternehmen Deka Immobilien GmbH, Deutsche Lagerhaus GmbH u. Co KG, Goldbeck International GmbH, Jones Lang LaSalle GmbH, Kraftverkehr Nagel GmbH & Co. KG und Prologis Germany Management GmbH decken in ihrer Zusammensetzung nahezu alle relevanten Bereiche des Logistikimmobilienmarktes ab. So konnten auch dieses Mal die Studienergebnisse marktnah entwickelt werden.

Die Studie wird zur Expo Real am 06. Oktober in Halle B2, Raum B21, von 10.15 Uhr bis 11.15 Uhr in einer Pressekonferenz vorgestellt und kann unter der ISBN 978-3-8396-0334-5 beim Fraunhofer Verlag bezogen werden.

*Wenn Sie an der Pressekonferenz teilnehmen möchten, senden Sie uns bitte eine E-Mail an:  
[anmeldung.scs@scs.fraunhofer.de](mailto:anmeldung.scs@scs.fraunhofer.de)*



## HAROLD E. FEARON BEST PAPER AWARD 2010

Dr. Carsten Reuter und Dr. Kai Förstl wurde am 13. August 2011 zum Annual Meeting der Academy of Management in San Antonio, Texas, der Harold E. Fearon Best Paper Award 2010 verliehen. Die beiden Mitarbeiter der Fraunhofer SCS erhielten die Auszeichnung für ihre Veröffentlichung »Sustainable Global Supplier Management: The Role of Dynamic Capabilities in Achieving Competitive Advantage« im Journal of Supply Chain Management. Darin beantworten die Autoren die Frage, wie Unternehmen nachhaltige Lieferantenselektions-, -evaluations- und -entwicklungsprozesse in ihrer Wertschöpfungskette etablieren können.

Der Verband der Academy of Management ist die größte und einflussreichste Vereinigung von Wissenschaftlern und Praktikern aller Managementdisziplinen für den Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis.

## FUNKTIONIERENDES CUSTOMER MANAGEMENT

### PRAXISPARTNER FÜR FRAUNHOFER SCORECARD GESUCHT

Moderne Kunden sind anspruchsvoll: sie informieren sich selbständig und ausführlich über Produkte und Dienstleistungen, erwarten von den Unternehmen flexible, individuelle Betreuung, die Kenntnis ihrer Bedürfnisse und neue daran angepasste Services. Für eine erfolgreiche strategische Ausrichtung der Unternehmen ist es deshalb wichtig, möglichst nah am Kunden zu sein und dessen Wünsche genau zu kennen. Um diese Kundennähe zu erreichen, setzen vielen Unternehmen auf Customer Relationship Management (CRM).

Aber: Das Sammeln der Kundendaten ist komplex, da die Informationen an unterschiedlichsten Stellen des Marktgeschehens auftreten und so gibt es bis heute kein geeignetes Instrumentarium, das alle Einstellungen, Motivationen, Kaufintentionen, oder Nutzerverhalten berücksichtigt und sinnvoll miteinander in Verbindung setzt.

Deshalb hat die Service Factory der Fraunhofer-Arbeitsgruppe SCS eine evolutionäre Customer Management Scorecard entwickelt, die bisher isoliert betrachtete Themen wie kundenbezogene Aktivitäten, Kundenmanagementansätze und Kundenverhalten integriert. Dieses ganzheitliche Modell schließt die Lücke zwischen modernstem wissenschaftlichem CRM und den Umsetzungsmöglichkeiten in den Unternehmen und bietet damit eine einzigartige Sicht auf unternehmerische Aktivitäten – und zwar aus der Perspektive der Kunden.

Derzeit sucht die Service Factory der Fraunhofer SCS Praxispartner aus unterschiedlichen Branchen, die Interesse an einer Implementierung der Customer Management Scorecard in ihrem Unternehmen haben. Außerdem wird zum Thema »Dienstleistungen aus Kundenperspektive« im Jahr 2012 eine branchenübergreifende Fokusgruppe aufgesetzt, in der Praktiker und Wissenschaftler Methoden und Umsetzungsmöglichkeiten in den Themenfeldern Kundenintegration in der Dienstleistungsentwicklung, Customer Insight (Kundenwissen), Customer Centricity (Kundenzentrierung) und Customer Experience (Kundenerfahrungsmanagement) diskutieren.



Für weitere Informationen oder bei Interesse an einer Teilnahme wenden Sie sich bitte an

Oliver Fuhrmann: [oliver.fuhrmann@scs.fraunhofer.de](mailto:oliver.fuhrmann@scs.fraunhofer.de)

## **PRESSEKONFERENZ**

BESUCHEN SIE UNS AM 6. OKTOBER UM 10.15 UHR  
ZUR PRÄSENTATION DER STUDIE »LOGISTIKIMMO-  
BILIEN - MARKT UND STANDORTE 2011« IN HALLE  
B2, RAUM B21, AUF DER EXPO REAL IN MÜNCHEN

## **AKTUELLE TERMINE**

### **5. OKTOBER 2011 - ZIO ANWENDERKONFERENZ ERLANGEN**

#### **Mit RFID & Co. zum Erfolg**

Kommen Sie am 5. Oktober zur ZIO-Anwenderkonferenz, die das Zentrum für Intelligente Objekte ZIO gemeinsam mit dem AIM-D Verband organisiert und informieren Sie sich über RFID & Co. und die Anwendungsmöglichkeiten dieser Technologien.

**Ort:** Fraunhofer-Institut für Integrierte Schaltungen IIS, Erlangen, Link

### **19. BIS 21. OKTOBER - BVL-KONGRESS BERLIN**

#### **TOP 100 der Logistik**

Fordern Sie Ihr Losglück heraus: besuchen Sie uns auf dem 28. Deutsche Logistik-Kongress in Berlin und gewinnen Sie neben neuen Erkenntnissen mit etwas Glück ein Exemplar der aktuellen Ausgabe der TOP 100 der Logistik.

**Ort:** Stand LA/08 im Wintergarten des Hotels InterContinental, Berlin, Link

### **25. OKTOBER 2011 - FACHTAGUNG DER GSO-HOCHSCHULE IN NÜRNBERG**

#### **6. Fachtagung für Einkauf und Logistik**

Tauschen Sie sich mit uns am 25. Oktober von 15.30 Uhr bis 20.00 Uhr auf der Fachtagung der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg aus.

**Ort:** GSO Hochschule, Standort Nr. 3, Raum 005, Bahnhofstr. 87, Nürnberg, Link

### **9. NOVEMBER 2011 - LOGISTIK FORUM NÜRNBERG**

#### **Logistik auf Straße und Schiene**

Fraunhofer SCS ist am 9. November wieder auf dem Logistik Forum Nürnberg von bayern innovativ vertreten.

**Ort:** Martim Hotel, Nürnberg, Link

#### **Impressum**

Herausgeber  
Fraunhofer-Arbeitsgruppe  
für Supply Chain Services SCS  
Nordostpark 93  
90411 Nürnberg

Telefon +49 (0) 911/58061-9500  
Fax +49 (0) 911/58061-9599  
info@scs.fraunhofer.de

www.scs.fraunhofer.de

ist eine rechtlich nicht selbständige Einrichtung der

Fraunhofer-Gesellschaft  
zur Förderung der angewandten Forschung e.V.  
Hansastraße 27 c, 80686 München

www.fraunhofer.de

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a  
Umsatzsteuergesetz: DE 129515865

Registergericht  
Amtsgericht München  
Eingetragener Verein  
Register-Nr. VR 4461

Verantwortliche Redakteurin: Daniela Rembor  
Zusätzliche Informationen gemäß Telemediengesetz (TMG)  
finden Sie unter [www.scs.fraunhofer.de/impressum.html](http://www.scs.fraunhofer.de/impressum.html)

#### **Rechtliche Hinweise**

Dieser Newsletter wurde Ihnen zugesandt, weil Ihre E-Mail-Adresse in unserer Verteilerliste registriert wurde. Falls Sie den Newsletter nicht mehr erhalten wollen, senden Sie uns bitte eine formlose E-Mail an [info@scs.fraunhofer.de](mailto:info@scs.fraunhofer.de). Wir werden Ihre Daten umgehend löschen. Fraunhofer SCS ist um Richtigkeit und Aktualität der über den Newsletter verbreiteten Informationen bemüht. Trotzdem können Fehler und Unklarheiten nicht vollständig ausgeschlossen werden. Fraunhofer SCS übernimmt deshalb keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Qualität der bereitgestellten Informationen. Die in diesem Schreiben enthaltenen Auskünfte sind freibleibend. Der Newsletter ist kostenlos. Ihre Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.