

# NEWSLETTER

FRAUNHOFER SCS – Ausgabe 03/2012

AUGUST 2012



## BENCHMARKING IM VERTRIEB DES TECHNISCHEN HANDELS



Eine gemeinsame Studie des VTH Verband Technischer Handel e.V. und der Fraunhofer SCS

## VIEL ZEIT ZUM SCHMÖKERN...

... werden Sie brauchen. Denn in den letzten Monaten haben unsere Wissenschaftler einige interessante Studien für Sie erstellt.

In der Veröffentlichung »Verkehrsverlagerung durch innovative Logistikdienstleistungen« erfahren Sie mehr über die Möglichkeiten des kombinierten Straßen-Schienen-Verkehrs. Außerdem haben wir in Zusammenarbeit mit dem Cluster Logistik eine Kurzstudie über die Kosten der »Schlüsselressource Kraftfahrer« durchgeführt. Und auch die Studie »Service-Orientierung im Mittelstand« ist nun erhältlich. Ganz aktuell erscheint am 1. September ein Handbuch, das dem Leser einen fundierten Einblick in die Methode des Benchmarking und dessen Anwendung im Vertrieb gewährt sowie Handlungsempfehlungen für das eigene Vertriebsmanagement an die Hand gibt.

Überhaupt nimmt das Thema Benchmarking dieses Mal einen großen Platz ein: Wir haben einen neuen Benchmarking-Arbeitskreis zum Thema Lean Management gegründet und suchen Kliniken und Dienstleister für eine kostenlose Benchmarking-Studie. Sie sehen also: auch mit wenig Zeit ist für jeden etwas dabei...

Mit herzlichen Grüßen  
Ihr Fraunhofer SCS Team

## TEILNEHMER FÜR BENCHMARKING-STUDIE GESUCHT:

### »MEDIKALPRODUKTE- UND PRODUKTIONSVERSORGUNG IM VERGLEICH«

Fraunhofer SCS analysiert derzeit im Forschungsprojekt BELOUGA die logistischen Unterstützungsprozesse bei der Medikalprodukteversorgung im Krankenhaus und der Produktionsversorgung mit Kleinladungsträgern in der Automobilindustrie. Besonderer Augenmerk wird dabei auf die Schnittstellen und die Gesamtabläufe der Dienstleister und Kunden gelegt. Für die ab Herbst 2012 startende Benchmarking-Studie werden sowohl Dienstleister als auch Kliniken gesucht. **Die Teilnahme ist kostenlos!**

In der Studie werden nicht nur die Leistungen der beteiligten Benchmarking-Partner nach Produktivität, Qualität und Kosten bewertet, sondern auch alle Versorgungsprozesse aus Kunden- und Wertsicht beurteilt; insbesondere im Vergleich von »Make or Buy« bzw. im Vergleich zwischen den Branchen »Automobilindustrie und Gesundheitsdienstleistung«. Abschließend können so Handlungsempfehlungen abgeleitet sowie die Chancen und Risiken für Dienstleister und Kunden aufgezeigt werden. Die Ergebnisse werden - selbstverständlich anonymisiert - allen Teilnehmern zur Verfügung gestellt, so dass sie ihre Abläufe und Leistungen besser einschätzen und bei Bedarf optimieren können.

Für weitere Informationen wenden Sie sich an [moike.buck@scs.fraunhofer.de](mailto:moike.buck@scs.fraunhofer.de) oder besuchen Sie die BELOUGA-Homepage [www.belouga.de](http://www.belouga.de)

## STUDIE »BENCHMARKING IM VERTRIEB DES TECHNISCHEN HANDELS«

### MIT BENCHMARKING DEN VERTRIEB OPTIMIEREN

Der Umsatz eines handelnden Unternehmens steht und fällt mit seinem Vertrieb. Je wirkungsvoller positioniert und organisiert er ist, je besser motiviert und informiert seine Mitarbeiter, desto größer der Erfolg. Dies gilt in besonderem Maße für den Großhandel, bei dem der Vertrieb zu den absoluten Kernaufgaben zählt. Doch welche Leistungen erzielen die Unternehmen tatsächlich bei der Betreuung ihrer Kunden? Und welche Faktoren entscheiden letztlich über Erfolg und Misserfolg von Vertriebsorganisationen?

Im Auftrag des VTH Verband Technischer Handel e.V. beantwortet Fraunhofer SCS diese Fragen in der aktuellen Veröffentlichung zur Studienreihe »Benchmarking im Vertrieb des Technischen Handels« mit den im Benchmarking Center BMC über Jahre entwickelten und erprobten Methoden. Im Rahmen der Studienreihe wurden über 60 Unternehmen mit insgesamt mehr als 350 Außendienstmitarbeitern untersucht.

Herausgekommen ist ein Handbuch, das dem Leser nicht nur einen fundierten Einblick in die Methode des Benchmarking und dessen Anwendung im Bereich des Vertriebs gewährt, sondern vor allem auch Handlungsempfehlungen für das eigene Vertriebsmanagement an die Hand gibt und ganz konkrete Benchmarks bis hinunter auf Ebene der einzelnen Warengruppen liefert

Und die Ergebnisse lassen sich durchaus auf andere Branchen des Großhandels übertragen. So ist diese Studie für Entscheider, Geschäftsführer sowie Vertriebs- und Außendienstleiter nicht nur des Technischen Handels ein wertvolles Nachschlagewerk, um die die Leistungsfähigkeit der eigenen Vertriebsorganisation zu überprüfen und gegebenenfalls nachzujustieren.

Die Studie kann ab 1. September beim Fraunhofer-Verlag unter der ISBN 978-3-8396-0425-0 zum Preis von 298 Euro bezogen werden.



»Benchmarking im Vertrieb des Technischen Handels«

Ab 01.09.2012 beim Fraunhofer Verlag

unter der ISBN 978-3-8396-0425-0 für 298 Euro erhältlich.

Für weitere Informationen wenden Sie sich an:

[heiko.wrobel@scs.fraunhofer.de](mailto:heiko.wrobel@scs.fraunhofer.de), Telefon: +49 911 58061-9578



## NUTZEN SIE UNSERE NETZWERKE

### DIE ARBEITSKREISE DER FRAUNHOFER SCS

Fraunhofer SCS orientiert sich eng an den Bedürfnissen der Praxis. Arbeitskreise und Fokusgruppen sind dabei eine Möglichkeit, die Themen und Herausforderungen der Unternehmen ungefiltert und direkt kennenzulernen. Wir sind damit nahe an der Praxis und für die Mitglieder unserer Arbeitskreise ergeben sich bei den Treffen nicht nur interessante Gelegenheiten zum Netzwerken; sie erhalten auch Feedback und Antworten auf dringende Fragen, lernen von den Erfahrungen anderer und können so die eigenen Prozesse optimieren.

Ob als quartalsweise angelegte, geschlossene Kreise oder als offene, jährlich wiederkehrende Veranstaltung - die zeitliche und organisatorische Ausrichtung der Initiativen ist abhängig von der Zielgruppe und den Themen und Bedürfnissen ihrer Mitglieder. Derzeit bietet Fraunhofer SCS neben dem neu gegründeten **Benchmarking-Arbeitskreis Lean Management** unter anderem Arbeits- und Fokusgruppen in den Bereichen **Warehouse** und **CEO-Benchmarking** sowie **Logistiknetzwerke** und **Customer Management**.

Mehr Informationen unter <http://www.scs.fraunhofer.de/ueberuns/netzwerk>

## LEAN MANAGEMENT BENCHMARKING IN DER METROPOLREGION

### NEUER ARBEITSKREIS GEGRÜNDET

Lean Management hat schlanke, am Kunden orientierte Geschäftsprozesse zum Ziel. Ab November haben Unternehmen, die Lean Management bereits einsetzen, die Möglichkeit, sich in einem Benchmarking-Arbeitskreis zum Thema Lean Management mit Gleichgesinnten auszutauschen und zu vergleichen. Initiiert wird der Arbeitskreis von den Lean-Experten der Fraunhofer SCS und dem dort angesiedelten Benchmarking Center BMC.

Der ursprünglich aus Japan stammende Lean Management-Ansatz folgt der Idee, sämtliche Prozesse einer Wertschöpfungskette effizient zu gestalten. Mit den Prinzipien des Lean Managements lassen sich zum einen Geschäftsprozesse verschlanken und qualitativ verbessern. Zum anderen fokussiert das auf dem Toyota-Produktionssystem basierende Konzept auf kundenorientiertes Arbeiten sowie auf kontinuierliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter. Bei einigen Unternehmen der Automobilindustrie, z. B. bei Porsche und BMW, hat sich die Einführung von Lean Management bereits bewährt. Auch andere Branchen setzen nach und nach auf die Methoden zur Verschlankeung ihrer Geschäftsprozesse.

Die konkrete Umsetzung bereitet jedoch häufig noch Probleme: knappe zeitliche und personelle Ressourcen, fehlendes Know-how und eine mangelnde Verankerung von Lean Management im Tagesgeschäft erschweren eine nachhaltige Umsetzung. Um diese Hürden zu überwinden, hat Fraunhofer

SCS den Benchmarking-Arbeitskreis Lean Management gegründet, an dem sich Unternehmen aus der Region Franken und Oberbayern aktiv beteiligen können. Das Benchmarking dient dem systematischen Vergleichen von Lean-Aktivitäten, von den Prozessen über Kennzahlen bis hin zu Themen der Mitarbeiterentwicklung, um daraus »Best Practices« abzuleiten.

Nutzen Sie unseren Arbeitskreis für ein erfolgreiches Lean Management:

- Vergleichen Sie sich mit anderen und decken Sie Ihre Schwächen auf.
- Erhalten Sie externes Feedback für Ihre eigenen Geschäftsprozesse durch Vor-Ort-Begehungen.
- Lernen Sie von der Umsetzungsbewertung und Diskussion konkreter Anwendungsfälle.
- Profitieren Sie von den Erfahrungswerten anderer Umsetzer.
- Lassen Sie sich von den Fraunhofer-Experten den neuesten Stand der Lean Management-Forschung erklären.

Der Benchmarking-Arbeitskreis Lean Management wird von uns organisiert, moderiert und dokumentiert. Die Treffen finden mindestens zweimal im Jahr statt. Alle Praxispartner nehmen aktiv an der Gestaltung teil.

*Haben Sie Fragen? Dann wenden Sie sich bitte an:*

*roland.fischer@iis.fraunhofer.de, Telefon: +49 911 58061-9555*

Bernd Herrler

## Verkehrsverlagerung durch innovative Logistikdienstleistungen

Eine Potenzialanalyse für den multimodalen  
Transport palettierter Ware

Edition LOGISTIK  
BAND 12

DVV Media Group

www.dvz.de/buch

1. Auflage 2012

### Verkehrsverlagerung durch innovative Logistikdienstleistungen

Edition Logistik, Band 12

DVV-Media Group GmbH

Autor Bernd Herrler

1. Auflage 2012, 282 Seiten, mit 85 Abbildungen und 54 Tabellen

ISBN-Nummer 978-3-87154-469-9

## NEUE STUDIE: »VERKEHRSVERLAGERUNG DURCH INNOVATIVE LOGISTIKDIENSTLEISTUNGEN«

### DIE MÖGLICHKEITEN DES KOMBINIERTEN STRASSEN-SCHIENEN-VERKEHRS

Jahr für Jahr wächst das Güteraufkommen auf unseren Straßen – 2010 wurden allein in Deutschland über 3,1 Mrd. Tonnen mit dem Lastwagen transportiert: mit diesem Wachstum erhöhen sich auch die Belastungen für den Verkehr, die Umwelt und die Unternehmen. So verursachen Lieferverzögerungen durch Staus nicht nur erhebliche Kosten bei Verladern und Logistikdienstleistern; sie steigern auch den Energieverbrauch und die Emissionen. Deshalb fordert die Politik eine Entlastung der Straßen; und auch die Transport- und Logistikwirtschaft ist interessiert an einer qualitativ gleichwertigen und kostengünstigen Alternative zum reinen Straßengütertransport.

Die Kombination der vorhandenen Verkehrsträger Straße und Schiene bietet diese Alternative: optimal in die laufenden Prozesse integriert, können so Güter bei gleicher Qualität rechtzeitig und kostengünstig an ihren Bestimmungsort transportiert werden. Die Studie »Verkehrsverlagerung durch innovative Logistikdienstleistungen« analysiert die Möglichkeiten des kombinierten Straßen-Schiene-Verkehrs für das Marktsegment der palettierten Ware. Dabei setzt die Studie auf dem neu entwickelten multimodalen Transportsystem »PalletFlow« auf.

Dieses Transportsystem ist das Ergebnis des mehrjährigen, gleichnamigen Forschungsprojektes »PalletFlow« der Fraunhofer SCS, in dem ein kurzfristig und mit moderatem Investitionsaufwand umsetzbares Schiene-Straße-Transportsystem für palettierte Ware konzipiert wurde.

Bei »PalletFlow« werden die Vor- und Nachläufe durch Straßentransporte abgewickelt, während der Hauptlauf im Schienengüterverkehr erfolgt. Den Umschlag nehmen Stapler vor, die mit einem neuartigen Identifizierungs- und Ortungssystem ausgestattet sind.

Das vorliegende Buch bietet eine detaillierte Untersuchung dieser palettierten Güterströme und leitet daraus das Marktpotenzial sowie die mögliche Verlagerungswirkung von »PalletFlow« in Deutschland ab. Und die ist nicht unerheblich: laut Studie könnten 55 Mio. t Güter über »PalletFlow« transportiert werden – was in etwa 3,7 Mio. LKW-Ladungen entspräche, die weniger auf deutschen Straßen unterwegs wären.

Für Logistikdienstleister und Verlagerer liefert die Arbeit damit Grundlagen für die Umsetzung, die Wirtschaftlichkeitsanalyse sowie die Produktgestaltung des neuen Transportsystems.

Die Studie »Verkehrsverlagerung durch innovative Logistikdienstleistungen« erscheint in der Edition Logistik der DVV-Media Group GmbH und kann dort ab sofort für € 54 unter der ISBN-Nummer 978-3-87154-469-9 bezogen werden.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

bernd.herrler@scs.fraunhofer.de, Telefon +49 911 58061-9557



## MEHR ALS DER LOHN

### UNTERSUCHUNG ZU KOSTEN DES FAHRPERSONALS

Die drohende und in Teilen der Transportwirtschaft bereits schmerzhaft wirkende Knappheit der »Schlüsselressource Kraftfahrer« ist ein zentrales Thema aktueller Fachdiskussion. Bisher fehlt aber eine praxisnahe betriebswirtschaftliche Erörterung der Kosten und Ertragswirkungen, die sich daraus für die Transportwirtschaft – und damit indirekt für deren Auftraggeber, die verladende Wirtschaft – ergeben.

Vor diesem Hintergrund hat das Cluster Logistik der bayerischen Clusterinitiative in Zusammenarbeit mit der Nürnberger Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS eine Kurzstudie veranlasst. Sie berichtet über die aktuellen und geplanten Praktiken mittelständischer, in Bayern ansässiger Transportunternehmen im Bereich der Gewinnung, Aus- und Weiterbildung und nachhaltigen Bindung bzw. Sicherung ihres Fahrpersonals. Dabei ist das Ziel, die Leistungsfähigkeit der Transportwirtschaft und die Wettbewerbsstärke ihrer Kunden zu erhalten – trotz ungünstiger, nicht abänderbarer demographischer und EU-rechtlicher Rahmenbedingungen.

Die Studie

- analysiert die Kosten, die für die Anwerbung, Aus- und Weiterbildung sowie Bindung der Fahrer anfallen und setzt sie in Relation zu den Lohn- und Nebenkosten,
- zeigt Best Practices renommierter mittelständischer Unternehmen zur Begegnung des Fahrermangels auf
- und formuliert die Erwartungen der Branche an die zukünftige Entwicklung.

Eine umfassende, breiter angelegte Folgestudie ist geplant. Die aktuelle Kurzstudie kann ab sofort **kostenlos unter [www.netzwerk-logistik.com](http://www.netzwerk-logistik.com)** heruntergeladen werden.

*Haben Sie Fragen? Dann wenden Sie sich bitte an:*  
**[bernd.herrler@scs.fraunhofer.de](mailto:bernd.herrler@scs.fraunhofer.de), Telefon: +49 911 58061-9557**

## GÜTERSTROMANALYSE

### NEUES PROJEKT MIT DER LOGISTIK-KOOPERATION »KOLOS«

Bei einer Güterstromanalyse werden mithilfe eines Clusterverfahrens aus den Sendungsdaten der Unternehmen die Hauptrelationen identifiziert und durch ein Geoinformationssystem graphisch visualisiert, um so ein umfassendes Bild über Mengen und Wege der transportierten Güter zu erhalten.

Fraunhofer SCS analysiert derzeit alle Sendungsmengen und –wege der in der 2011 gegründeten Teil- und Komplettlogistikkooperation Kolos zusammenarbeitenden Unternehmen.

Als Ergebnis wird abschließend eine graphische Darstellung der Gesamtrelationen von Kolos sowie eine Gegenüberstellung der Relationen jeweils zweier Kooperationspartner stehen.

Der Nutzen für die Unternehmen: Die Verantwortlichen von Kolos mit Sitz in Dieburg erfahren die Hauptzentren ihrer Geschäftsaktivität und können ihre zukünftige Akquisearbeit auf die Gebiete in Deutschland konzentrieren, für die ihnen bisher noch Partner fehlen.

Die Partnerunternehmen können durch eine Zusammenarbeit in der Logistikkoooperation ihre LKW-Leerkilometer reduzieren und ihre Auslastung erhöhen, indem sie eigene unausgeladete Relationen durch geeignete Partner fahren lassen und mit Teilmengen von anderen Partnern die Auslastung der eigenen LKWs erhöhen.

*Haben Sie weitere Fragen zum Thema Güterstromanalyse? Dann wenden Sie sich bitte an:*

**[gerlinde.kunzendorf@scs.fraunhofer.de](mailto:gerlinde.kunzendorf@scs.fraunhofer.de)**  
**Telefon: +49 911 58061-9542.**

*Bild links: Titel der neuen Studie »Mehr als der Lohn«*

*Bild rechts: Beispiel für die Darstellung einer Güterstromanalyse*

## AKTUELLE TERMINE

26. SEPTEMBER 2012

### 5. Netzwerk Logistik. Schlanker Materialfluss

Die Bayern Innovativ GmbH organisiert als Träger des Netzwerks Logistik und des Clusters Automotive das Forum »Schlanker Materialfluss“. Sie finden uns auf der Fachausstellung.

Ort: MAN Truck Forum, München

Mehr unter [www.bayern-innovativ.de](http://www.bayern-innovativ.de)

30. SEPTEMBER 2012

### 40 Jahre bayernhafen Nürnberg

Fraunhofer SCS baut seinen Logistik-Parcours wieder auf! Wer selbst einmal einen Logistikprozess »in klein« durchlaufen möchte, ist herzlich auf unseren Gemeinschaftsstand mit der IHK Nürnberg für Mittelfranken eingeladen.

Ort: bayernhafen Nürnberg

Mehr unter [www.gvz-hafen.com](http://www.gvz-hafen.com)

08.-10. OKTOBER 2012

### Expo Real

Fraunhofer SCS ist wieder auf der Expo Real vertreten. Außerdem moderiert Alexander Nehm auf dem SPECIAL REAL ESTATE FORUM (Halle C2, Stand 040) am 9.10. ab 16 Uhr zum Thema Logistikansiedlung - Flächenvernichter oder Jobmaschine?

Ort: Messe München, Gemeinschaftsstand »LogRealCampus«, Halle C2, Stand 230.

Mehr unter [www.exporeal.net](http://www.exporeal.net)

17.-19. OKTOBER 2012

### 29. Deutscher Logistik-Kongress

Die neue TOP 100 der Logistik erscheint wieder rechtzeitig zum Deutschen Logistik-Kongress in Berlin. Schauen Sie vorbei!

Ort: Hotel InterContinental Berlin, L.A.-Passage, Stand LA108.

Mehr unter [www.bvl.de/dlk](http://www.bvl.de/dlk)

## SERVICE-ORIENTIERUNG IM MITTELSTAND - JETZT BESTELLEN!

49% der Unternehmen führen keine Kundenzufriedenheitsbefragungen durch, 45% der Unternehmen befragen ihre Mitarbeiter nicht zu deren Jobzufriedenheit und nur 14% der Unternehmen haben einen formalisierten Prozess zur Entwicklung von Dienstleistungen.

Diese und weitere Ergebnisse zeigt die im Juni 2012 erschienene Studie der Fraunhofer SCS Nürnberg zur Service-Orientierung im Mittelstand, die in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik I der Uni Erlangen-Nürnberg und der IHK Nürnberg für Mittelfranken im Rahmen des Projektes »Service Factory« entstanden ist. Ziel der Studie ist es, mittelständische Unternehmen der Region bei der Entwicklung und Optimierung ihrer Dienstleistungen zu unterstützen.



### Service-Orientierung im Mittelstand

Autoren: Bettina Hofmann, Tim Posselt, Oliver Fuhrmann, PD Dr. Angela Roth

157 Seiten, 195,00 Euro

ISBN: 978-3-8396-0400-7

Für mehr Informationen wenden Sie sich bitte an Bettina Hofmann: [bettina.hofmann@scs.fraunhofer.de](mailto:bettina.hofmann@scs.fraunhofer.de), Telefon +49 911 58061-9565

### Impressum

#### Herausgeber

Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS  
des Fraunhofer-Instituts für Integrierte Schaltungen IIS  
Nordostpark 93  
90411 Nürnberg

Telefon +49 (0) 911/58061-9500

Fax +49 (0) 911/58061-9599

[info@scs.fraunhofer.de](mailto:info@scs.fraunhofer.de)

[www.scs.fraunhofer.de](http://www.scs.fraunhofer.de)

Die Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS  
des Fraunhofer-Instituts für Integrierte Schaltungen IIS  
ist eine rechtlich nicht selbständige Einrichtung der Fraunhofer-Gesellschaft

Fraunhofer-Gesellschaft  
zur Förderung der angewandten Forschung e.V.  
Hansastraße 27 c, 80686 München  
[www.fraunhofer.de](http://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 bereit gestellten Informationen. Die in diesem Schreiben enthaltenen Auskünfte sind freibleibend. Der Newsletter ist kostenlos. Ihre Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.