

# Logistik ist IT

Die Zufall logistics group hat als Logistikkomplettanbieter die Entwicklung vom Standardlogistikdienstleister zu einem Unternehmen mit hochkomplexem Leistungsportfolio vollzogen. Das Geschäftsfeld Kontraktlogistik wächst dabei am stärksten. Doch Kundenanforderungen und weitere Entwicklungen können nur mit entsprechendem IT-Support bewältigt werden.

materialfluss sprach mit Michael Tillner, Mitglied der Geschäftsführung der Friedrich Zufall GmbH & Co. KG, über die Unternehmensentwicklung, die treibende Rolle der Kundenerwartungen dabei sowie über die existentielle Funktion der Logistik-IT. Im Lagerbereich nutzt Zufall das PSIwms der PSI Logistics GmbH, welches mit seiner Softwarearchitektur dieses Business mit komplexer Lösungslandschaft erfolgreich steuert.

**materialfluss:** Herr Tillner, seit mehr als 25 Jahren sind Sie in der Distributionslogistik tätig. Seit 2013 sind Sie in der Geschäftsführung der Zufall logistics group und verantworten dort die Landverkehre Deutschland, Luft- und Seefracht, Controlling und IT. Die Gruppe realisierte 2016 einen Nettoumsatz in Höhe von 304,8 Mio. Euro. An welchem Punkt steht das Unternehmen heute?

*Michael Tillner:* Zufall entwickelt sich gewissermaßen in Schüben – ähnlich wie andere Unternehmen in unserer Branche. Unser Credo lautet jedoch: Wachstum und Entwicklung ja, aber so, dass es das Unternehmen insgesamt nicht überfordert. Diese Stabilität wirkt sich positiv auf unsere Mitarbeiter auf und nutzt so unmittelbar unseren Kunden. Wenn wir unsere Logistikdienstleistungen betrachten, haben wir in der Transportlogistik ein außerordentlich hohes Niveau erreicht. Zur Transportlogistik zählen wir die Landverkehre in Deutschland und Europa aber auch so hochspezialisierte Angebote wie unseren Nachtexpress „Night Star Express“: In der Seefracht stand das Jahr 2016 für eine Integration einer Firmenakquisition in Hamburg. Und in der Luftfracht nehmen wir in 2017 richtig Fahrt auf. Die IT spielt in diesen Dienstleistungen eine wesentliche Rolle; so investieren wir derzeit siebenstelligen Beträge in Transport Management Systeme und in Middleware. Jeder versteht unter „Entwicklung“ etwas anderes – ich verstehe unter Entwicklung einen stetigen Prozess, der unsere Dienstleistungen immer enger miteinander verzahnt. Als Ziel unserer Entwicklung sehe ich Zufall als zentralen Dienstleister für unsere Kunden. Idealerweise verfügen wir über vollständige Auskunftsfähigkeit und die IT-Infrastruktur, die dies auch unterstützt. Wenn Sie mich fragen, wo ich uns einordne: Viele unserer Kunden wünschen sich logistische Dienstleistung aus einer



Foto: Zufall

Michael Tillner mit seinen Kollegen Jörg Semmelroggen, (Leitung Organisation bei Zufall logistics) und Christopher Heinemann (Software und Prozessmanagement, Zufall logistics).

## ÜBER PSI SOFTWARE AG

Die PSI Software AG mit Sitz in Berlin entwickelt und integriert auf der Basis eigener Softwareprodukte komplette Lösungen für Energiemanagement (Energienetze, Energiehandel), Produktionsmanagement (Rohstoffgewinnung, Metallerzeugung, Automotive, Maschinenbau, Logistik) und Infrastrukturmanagement für Verkehr und Sicherheit. PSI wurde 1969 gegründet und beschäftigt 1.650 Mitarbeiter weltweit. Als Tochtergesellschaft konzentriert sich die PSI Logistics GmbH auf Softwarelösungen für Lagerung, Transport, Supply Chain und Flughäfen. Sie unterhält Standorte in Berlin, Aschaffenburg, Dortmund, Poznan sowie Moskau und beschäftigt 120 Mitarbeiter.

Hand. Wir wissen, dass wir an die ganz großen unserer Branche noch nicht heranreichen, weil wir beispielsweise (noch) keine eigenen Standorte in China oder den Vereinigten Staaten besitzen. Aber ich sehe uns im Vorteil, wenn wir uns mit Unternehmen ähnlicher Größe vergleichen.

**mfl:** Wenn wir von der Entwicklung eines Logistik-Standarddienstleisters zu einem Unternehmen mit komplexem Leistungsportfolio sprechen – wie sind die Unterschiede in den Prozessen, die organisiert werden müssen, zu charakterisieren?

*Tillner:* Betrachten wir einmal einen Gesamtprozess: Wir betreiben im Auftrag eines Kunden ein Kontraktlogistiklager. Wir haben es hier mit Standardprozessen vom Wareneingang über Verarbeitung, Bestandsführung bis hin zur Verladung zu tun. Es gibt jedoch auch vorgelagerte Prozesse wie die der Beschaffungslogistik. Schließlich müssen all die Artikel des Lagerhauses dorthin gelangen. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich alles frei Haus liefern zu lassen. Zufall bietet dem Kunden bei Erreichen eines Meldebestandes an, den Artikel deutschland-, europa- oder weltweit zu beschaffen. Und das zu fest vereinbarten Konditionen. Auf der Distributionsseite versendet Zufall aus dem Lager wiederum weltweit an die Warenempfänger unserer Kunden per Lkw, Bahn, Flugzeug oder Schiff, verwaltet Lademittel, sorgt für Verzollung und Dokumentation. Mit dieser Komplexität hatten wir es bis vor einigen Jahren nur am Rande zu tun.

**mfl:** Um die Bedürfnisse und Zufriedenheit der Kunden komprimiert zu eruieren, führen Sie eine jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung durch. Ihre Ergebnisse sind positiv, denn 87,9 Prozent waren auch 2016 mit der Zufall logistics group zufrieden. Wie zufrieden sind Sie selbst?

*Tillner:* Wir sind selbstkritisch. Kundenbefragungen liefern eine Momentaufnahme. Ein Fehlgriff kann eine gute Performance in der Vergangenheit überlagern. Und so versuchen wir, die Anforderungen an Qualität und Flexibilität zu antizipieren und uns technisch und organisatorisch darauf einzustellen.

**mfl:** Aber: Keine Kundenzufriedenheit ohne Zufriedenheit mit den Lieferanten. Daher ist das Thema Supplier Relationship Management genauso von Bedeutung. Wieder nicht selbstverständlich: Denn während das Thema Kundenzufriedenheit teilweise oder formal Aufmerksamkeit findet und von den Unternehmen immerhin als Aspekt in Puncto Absatzmarketing wahrgenommen wird, genießt



.....  
 „Kundenbefragungen liefern eine Momentaufnahme. Ein Fehlgriff kann eine gute Performance in der Vergangenheit überlagern.“  
 .....

*Michael Tillner,  
 Mitglied der  
 Geschäftsführung  
 bei Friedrich Zufall  
 GmbH & Co. KG*

das Thema Lieferantenbeziehung und Zufriedenheit mit diesen ein eher stiefmütterliches Dasein.

*Tillner:* Da stimme ich Ihnen zu. Ich sage immer: gute Zusammenarbeit entsteht nicht durch ein ausformuliertes Vertragswerk, sondern durch ein positives und partnerschaftliches Arbeitsklima. Wir legen großen Wert auf eine langfristige Zusammenarbeit mit unseren Dienstleistern, und da meine ich nicht nur IT-Dienstleister, sondern auch Frachtführer, Handelspartner und beispielsweise Handwerker. Unser Supplier Relationship Management steckt noch in den Kinderschuhen, aber wir haben eine klare Vorstellung, was wir hier erreichen wollen.

**mfl:** Logistik braucht nicht nur IT, Ihr Credo: Logistik ist IT. Die existentielle Rolle der IT ist unbestreitbar. Was muss IT können, um Ihrem Geschäft gerecht zu werden, und in welchen IT-Schritten vollzieht sich der Sprung?

*Tillner:* Ganz einfach. Die IT muss uns in die Lage versetzen, uns Prozesse möglichst nahe an die Wertschöpfungsketten unserer Kunden zu bringen. Jeder von unseren Kunden konzipierte Prozess muss abbildbar sein. Dies erzeugt hohe Anforderungen an unsere Infrastruktur und an unser Know-how, das wir ständig weiterentwickeln müssen.

**mfl:** Die Kontraktlogistik ist bei Zufall quantitativ und qualitativ von großer Bedeutung. Von allen Geschäftsfeldern besitzt sie einen Anteil von 16,4%. Für Ihre Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen übernehmen Sie dabei die Lagerwirtschaft an verschiedenen Standorten. Dafür haben Sie das PSIWms der PSI Logistics GmbH im Einsatz. Wie zufrieden sind Sie mit der Software? Werden auch Sie von der PSI verwöhnt?

*Tillner:* Das mit dem Verwöhnen bleibt wohl Zufall vorbehalten ... nein, Spaß beiseite. Wir sind wirklich zufrieden. Die Software selbst ist an allen Standorten und für alle Logistikkunden im Einsatz. Die Integrationsfähigkeit genügt unseren hohen Ansprüchen. Und nicht zuletzt ist die Zusammenarbeit mit PSI auf allen Ebenen sehr partnerschaftlich – und das ist für den Erfolg in diesem Bereich der Logistik von zentraler Bedeutung. Wenn man sie braucht, sind sie zur Stelle.

**materialfluss:** Herr Tillner, ich danke für das Gespräch.

*Mit Michael Tillner sprach Gisela Upmeyer, GMP.*

.....  
 ..... [www.zufall.de](http://www.zufall.de) .....