



FREIGHT CONNECTIONS

Das Kundenmagazin von DHL Freight
Ausgabe 02/2019

TERMINAL FOR THE FUTURE

AUS ZUKUNFT WIRD GEGENWART



TERMINAL-KLASSIFIZIERUNG

**AUF DEM WEG ZUM
GOLDSTANDARD**

AUTOMOBILLOGISTIK

**VIELE ANTRIEBE,
STARKE DYNAMIK**

KUNDENZUFRIEDENHEIT

**LOB UND ANSPORN
FÜR DHL FREIGHT**

INHALT

Besuchen Sie uns auch auf unserer neuen Website! dhl-freight-connections.com

TITELSTORY

AUS ZUKUNFT WIRD GEGENWART 4
Das neue Frachtzentrum in Hannover ist Logistikhub und Innovationsherd in einem.

GLOBAL ENGAGEMENT 7
10.000 StreetScooter unterwegs – Roboterbasierte Inventur: geschmeidig durchs Warenlager – Helfende Hände

BUSINESS PRACTICE
TIEF IN DEN BETRIEB EINTAUCHEN 8
Das DHL-Projekt „Terminal-Klassifizierung“ spornt zu hohen, einheitlichen Standards an.

„ZUR RICHTIGEN ZEIT AM RICHTIGEN ORT“ 10
Stefan Brunner, Vice President, Global Sector Head Auto-Mobility, über flexible Transportketten, neue Antriebe und Klimaschutz in der Automobillogistik.

DER REIFENSEKTOR KOMMT INS ROLLEN 12
Mit einem neuen Control Tower und umfassenden Lösungen punktet DHL Freight bei einem neuen Reifen-Großkunden am Standort Rumänien.

WAS KUNDEN WÜNSCHEN 13
Die diesjährige Kundenzufriedenheitsstudie bestätigt die Leistungsqualität und zeigt offene Wünsche auf – die DHL Freight sehr ernst nimmt.

GERÖSTET, GESALZEN, DURCHGEHECKT 14
Lebensmitteleinfuhr, zum Beispiel die von Pistazien aus der Türkei, hat ihre Tücken.

NEWS & TRENDS
AKTIV IM ZENTRUM EUROPAS 16
Polen macht sich fit für seine wichtige Rolle an der neuen Seidenstraße und investiert in seine Infrastruktur.

MAÑANA BEGINNT HEUTE 16
Spanien zeigt sich exportstark und innovativ.

NEWS 17
Boomender US-Pharmamarkt – Anspruchsvolle Lieferketten in Vietnam – Mehr Trucks in der EU

TREND 18
Die Topfunktionen im Terminal for the Future

Impressum
Herausgeber: DHL Freight Germany Holding GmbH, P.O. Box 20 03 62, D-53113 Bonn
Inhaltlich verantwortlich nach § 55 Abs. 2 RStV: Dr. Antje Huber, Global Head of Strategy, Marketing and Chief of Staff DHL Freight, Bonn
Redaktion: Jessica Scholl, Torsten Arnold
Realisation: Rheindigital GmbH, Bonn (verantw.: Elke Bieber, Utku Çağlar)
Druck: Druckerei Engelhardt
Fotos: DHL, DPDHL, Adobe Stock
Kontakt: freight.connections@dhl.com



4 Neues Frachtzentrum eröffnet: das Terminal for the Future in Hannover-Langenhagen



8 Gold, Silber, Bronze



Läuft rund 12



Was Kunden wünschen

13



Tadim lässt es knacken

14

STRATEGIE 2025

DELIVERING EXCELLENCE IN A DIGITAL WORLD!

Im Herbst 2019 stehen wir, DHL Freight und die gesamte Logistikindustrie, an der Schwelle in ein neues Zeitalter: Globalisierung, E-Commerce, Digitalisierung und Nachhaltigkeit sind nach wie vor die Megatrends.

Unsere Strategie – Delivering excellence in a digital world – weist den Weg ins Jahr 2025. Wir investieren in unser Netzwerk und nachhaltige Technologien.

Wir machen jeden Tag einen weiteren Schritt in die digitale Welt:

- Einführung unseres neuen Transportmanagement-Systems EVO
- Implementierung unseres Kundenportals
- Laserbasierte Volumenmessung
- Sicheres, teilautonomes Rangieren
- Digitale Buchungsplattform Saloodo!

Wir kümmern uns um umweltschonende Transportlösungen und setzen dabei auf neue Antriebsformen und -techniken. Mit Solarpanels auf unseren Trailern senken wir die CO₂-Emissionen pro LKW um vier Tonnen jährlich. Zusätzlich können wir mithilfe von Algorithmen die Arbeitsvolumina besser planen und intelligente Routenoptimierungssysteme tragen signifikant zur Auslastungssteigerung bei. Auch bei unseren Partnern legen wir Wert auf umweltfreundliche Fahrzeugkonzepte und fördern alternative Technologien, um diese in allen Regionen Europas zu testen.

Zudem errichten wir unsere Gebäude umweltschonend und investieren in nachhaltige Gebäudetechnik. Davon können Sie sich in unseren neuen Terminals in Wien und Hannover überzeugen. Aktuell bauen wir unser Netzwerk in Schweden und Polen aus und errichten ein neues Terminal in Frankreich. Wir sind überall dort, wo Sie, unsere Kunden, sind. Wir konzentrieren uns auf unser Kerngeschäft und wollen jeden Tag ein Stück besser werden. Dabei unterstützen Sie uns mit Ihrem wertvollen Feedback. Danke für Ihre Teilnahme an unserer diesjährigen Kundenzufriedenheitsbefragung!

Wir sind **der** Straßenfrachtperte in Europa und Ihr Zolldienstleister!

Herzlichst, Ihr

Uwe Brinks, Chief Executive Officer DHL Freight





TERMINAL FOR THE FUTURE

AUS ZUKUNFT WIRD GEGENWART

Das neue Frachtzentrum von DHL Freight ist der neue Knotenpunkt im europaweiten Netzwerk. Mehr noch: Hier wird eine Vielzahl von Zukunftstechnologien getestet und umgesetzt.



Bitte finalen Sektor wählen:

- > Auto-Mobility
- > Tyres
- > Technology
- > Engineering & Manufacturing
- > Retail
- > Consumer
- > Life Science & Healthcare
- > Chemicals

Die
Innovations-
highlights
auf einen Blick:
S. 18-19!

Allein die Bauzeit ist rekordverdächtig

Nur ein gutes Jahr verging vom Spatenstich für die neue Umschlaganlage von DHL Freight in Hannover-Langenhagen bis zur Eröffnung in diesem September. Auf 63.000 Quadratmetern entstand ein modernes Frachtzentrum für das europaweite Netzwerk von DHL Freight. Vor allem: Hier sind innovative Technologien und Lösungen für das „Terminal for the Future“ im Einsatz. Testen, bewerten, anpassen, nutzen – so zügig sind Fortschritte in der Logistik möglich, wenn neue Technologien systematisch auf ihre Chancen hin geprüft und realisiert werden.

DHL ist zur Innovation entschlossen

Teilweise schon im Einsatz sind zum Beispiel:

- Der Kontrollturm, in dem alle Warenströme in Europa beobachtet werden. Er erlaubt es, komplexe Datenmengen zusammenzuführen und den Optimierungsbedarf in den täglichen

Abläufen zu erkennen. So hat das Kontrollturmpersonal Einblick in die aktuellen Positionen der ankommenden und abfahrenden Lkw, sieht die Distributionskapazitäten in Echtzeit und kann sie effizient zuteilen.

- Der Yard Manager, eine internetbasierte Software als zentrale Schnittstelle unter anderem zwischen Kontrollturm, Serviceeinheiten, Platzanweisern und Werkstatt. Die Anwendung ist ausgesprochen nutzerfreundlich, verbessert abteilungsübergreifend die Zusammenarbeit der Teams und standardisiert vor allem die technischen Prozesse. Dies stellt nicht zuletzt für die Sicherheit des Geländes einen wesentlichen Gewinn dar.

- Connected Supply Chain (CSC), ein für BMW entwickeltes System, das die komplette Lieferkette für alle Beteiligten digital abbildet. Bestell- und Statusangaben sind über ein Portal sichtbar. Fahrer haben über eine für sie maßgeschneiderte App Zugang

zu CSC. Kooperationspartner für diese Neuerung war der Spezialist für cloudbasierte, unternehmensübergreifende Lösungen AXIT.

- Tragbare Assistenzgeräte, etwa den Barcodescanner, den die Mitarbeiter wie einen Ring am Finger tragen und damit die Hände frei haben. Per Bluetooth lassen sich die gescannten Informationen auf Computer oder Smartphones übertragen.
- Flexible Hallenmarkierung per Projektorteknik an der Decke des Terminals: Spurmankierungen, Pfeile und gesonderte Bereiche könnten auf den Hallenboden projiziert werden.

Die Vorteile: eine bedarfsgerechte Flächenaufteilung, keine regelmäßige Erneuerung physischer Markierungen. Ladezonen, die nicht immer als solche genutzt werden, stehen teilweise als Lagerraum zur Verfügung, und Besucher oder Mitarbeiter werden sicher auf eigens ausgewiesenen Wegen durch das Terminal geführt.

Vielversprechende Neuerungen stehen vor dem Durchbruch

Zu den zahlreichen Optimierungen, die DHL Freight gerade evaluiert, zählen beispielsweise:

- Intelligente Gabelstapler: Sendungsverfolgung in Echtzeit, integrierte Wiegefunktion und induktives Laden der Lithium-Ionen-Batterien – das sind die zentralen Fähigkeiten, mit denen die leisen Helfer in Hannover-Langenhagen aufwarten.
- Reinigungsroboter: Sauberkeit ist in jedem DHL-Terminal ein wichtiger Faktor. Saugroboter unterstützen je nach Programmierung unterschiedliche Reinheitsstufen und senken im Vergleich zu konventionellen Geräten den Geräuschpegel.
- Zeiteffiziente Volumenmessung: Per Infrarot-, Kamera oder Lasertechnologie erfassen Messgates die Volumina einer Palettenladung, während der beladene Gabelstapler sie ohne Stopp passiert. Zeitsparender geht es nicht.

Zukunftsfähigkeit bedeutet auch Nachhaltigkeit und Umweltschutz

Im Einklang mit der konzernweiten Umweltschutzstrategie GoGreen entspricht der neue Standort modernsten Standards des nachhaltigen Bauens. Eine Fotovoltaikanlage, Wärmetauschpumpen sowie LED-Beleuchtung sparen Energie und reduzieren die Kohlendioxidemissionen des Betriebs. Damit trägt DHL Freight zum konzernweiten Ziel bei, bis 2050 alle logistikbezogenen Emissionen auf null zu senken. „Leuchtturmprojekte sind in Langenhagen gern gesehen, und eine derartige innovative gewerbliche Nutzung ist an diesem Standort auch aus städtebaulicher Sicht besonders geeignet“, sagte Mirko Heuer, Bürgermeister der Stadt Langenhagen, bereits zum Spatenstich des Terminals im Sommer 2018. Zur Eröffnung in diesem September betonte Thomas Vogel, Chief Operations Officer DHL Freight: „Höchste Servicequalität sowie nachhaltige, effiziente und kundenorientierte Logistiklösungen – das macht einen Marktführer aus. Mit diesem neuen Terminal haben wir unsere Topposition erneut unter Beweis gestellt.“

Fakten, die für mehr Effizienz sprechen

In der 8.700 Quadratmeter großen Umschlaghalle mit mehr als 86 Ladeschleusen sind rund 290 Mitarbeiter mit beschäftigt, unter anderem mit der Fracht für das europaweite Stückgutnetzwerk EuroConnect sowie für den Premium-Stückgutservice Eurapid. Zudem spielt der Standort eine wichtige Rolle für den Komplettladingsservice Euronet von DHL Freight. Ein Team von Euronet-Experten unterstützt Kunden im In- und Ausland mit maßgeschneiderten Logistiklösungen – vom Transportmanagement vor Ort bis hin zur kompletten Gestaltung und Optimierung der ein- und ausgehenden Warenströme. In der neuen DHL Freight Niederlassung gehen die Standorte aus der Stelinger Straße und der Büttnerstraße in Hannover auf. Die Kapazitäten des bestehenden Netzwerks steigen deutlich.

! Kontakt freightservices@dhl.com

! Autorin Elke Bieber

! Weblink dhl-freight-connections.com

MASSIV INVESTIERT

DHL Freight eröffnete im September sein jüngstes Frachtzentrum in Hannover-Langenhagen, das als Terminal for the Future gilt.



„Mit der Eröffnung des neuen Frachtzentrums Hannover-Langenhagen haben wir ein weiteres wichtiges Drehkreuz im europäischen Landverkehr in Betrieb genommen.“

Uwe Brinks, CEO DHL Freight



ein präzises Aufnehmen und Absetzen von Wechselbehältern erlaubt. Große Potenziale des assistierten Rangierens liegen in mehr Prozesssicherheit, weniger Materialverschleiß und in der Vereinfachung des Arbeitsplatzes für die Fahrer.

In Übereinstimmung mit dem Konzernprogramm GoGreen legte DHL Freight beim Errichten des Standorts Wert auf nachhaltiges Bauen und erneuerbare Energien, beispielsweise durch smart Heating. Mit alternativen Antrieben wie LNG-Trucks, die für den Landtransport in Süddeutschland erprobt werden, leistet DHL Freight seinen Beitrag zu dem Konzernziel, bis 2050 alle logistikbezogenen Emissionen auf null zu senken.

Kontakt freightservices@dhl.com

Autorin Elke Bieber

Weblink dhl-freight-connections.com

© Foto unten links: P. v. Dithfurt/Staatskanzlei

„Die verkehrsgünstige Lage, kombiniert mit innovativen Technologien, macht diesen zukunftsorientierten Frachtumschlagplatz zum wichtigen Wachstumstreiber in unserem Netzwerk.“ Mit diesen Worten eröffnete Uwe Brinks, CEO DHL Freight, im September den Standort Hannover-Langenhagen. Mit dabei unter anderem: Tim Scharwath, CEO Global Forwarding, Freight, und Bernhard Wirth, CEO DHL Freight Deutschland und Österreich. In der topmodernen Anlage testet DHL Neuerungen, um sich als Markt- und Innovationsführer im Landtransport zu positionieren. Hier disponieren und konsolidieren rund 290 Mitarbeiter Fracht im 24-Stunden-Betrieb. Mit dem neuen Standort erweitert DHL Freight sein Europeanetzwerk von mehr als 200 Terminals. Erst im Mai hatte ein Terminal in Wien den Betrieb aufgenommen.

Individuelle Lösungen für nationale und internationale Kunden

Das Terminal in Hannover-Langenhagen verfügt über mehr als 86 Ladeschleusen. In der Umschlaghalle wird Fracht für das europaweite Stückgutnetzwerk Euroconnect sowie für den Premium-Stückgutservice Eurapid bearbeitet. Ein Expertenteam für den Komplettladingsservice Euronet unterstützt nationale und internationale Kunden mit individuellen Logistiklösungen und Transportmanagement.

Das Frachtzentrum dient als Terminal for the Future

Zudem werden in Hannover Technologien für das „Terminal for the Future“ pilotiert und eingesetzt. So befindet sich in der Hoflogistik ein teilautomatisiertes Rangierfahrzeug im Test, das per Augmented Reality



„Die Ansiedlung des neuen DHL-Frachtzentrums bestätigt die Attraktivität der Region als wichtiges Frachtdrehkreuz.“

Dr. Bernd Althusmann, Wirtschaftsminister Niedersachsens

GESCHMEIDIG DURCHS WARENLAGER



Jobs im Warenlager sind oft körperlich anstrengend, manchmal gefährlich und nicht immer leicht zu besetzen – diese Faktoren treiben die Automatisierung in der Intra-logistik voran. Die konzern-eigene Inkubator-Einheit, das DPDHL Start-up Lab, entwickelte kürzlich eine roboterbasierte Lösung für den täglichen Inventurcheck.

Die roboterbasierte Inventur ist flexibler, sicherer und günstiger

„Meerkat“ bewegt sich selbstständig ohne jedes Personal durch die Regale, erfasst per Kamera, Laser und Scanner den Lagerbestand. Ein Teleskopmast ermöglicht das Arbeiten auf den höchsten Ebenen, auch direkt unter dem Dach, wo Höhe und Hitze für Mitarbeiter belastend werden können. Weitere Vorteile:

- Falsch platzierte Paletten werden aufgefunden und dahinterliegende Fehl-abläufe identifiziert,
- Nutzer sparen die Kosten für den Einsatz von Personal, Schichtzulagen und Hebebühnen,
- das Warenlager wird sicherer und präziser.

„Nach jahrelanger operativer Erfahrung bin ich mir sehr bewusst, was für ein großes Thema es ist, wenn die Palettenlokalisierung schlecht funktioniert“, begründet Meerkat-Inventur-Gründer Kent Rogers sein Engagement. Meerkat gehört zu DPDHL Supply Chain und bietet seine Leistungen internen und externen Kunden an.

Weblink meerkatinventory.com



GOGREEN
10.000
STREETSCOOTER UNTERWEGS

NRW-Wirtschaftsminister Andreas Pinkwart und Postvorstand Tobias Meyer präsentierten im August in Köln den 10.000. StreetScooter, der in der DHL-Paketzustellung zum Einsatz kommt. Damit setzt der Konzern in Deutschland eine leise und klimafreundliche Zustellung um und spart jährlich rund 36.000 Tonnen CO₂ ein – ergänzt durch 12.000 E-Bikes und E-Trikes. Darüber hinaus hat Deutsche Post DHL rund 13.500 Ladesäulen an seinen Depots und Zustellbasen installiert. Zum Vergleich: Nach Angaben des Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft BDEW gibt es derzeit in ganz Deutschland insgesamt gerade einmal 20.650 öffentliche und teilöffentliche Lade-punkte. Damit betreibt die Deutsche Post das größte private Ladesäulennetz hierzulande.

Marktführer in grüner Logistik

Andreas Pinkwart sagte: „Der StreetScooter hat sich am Markt etabliert und ist das Ergebnis der engen Zusammenarbeit von Wissenschaftlern mit Unternehmergeist



Postvorstand Tobias Meyer (links) und NRW-Wirtschaftsminister Andreas Pinkwart setzen sich für mehr E-Mobilität ein.

und einem innovativen Großunternehmen.“ Tobias Meyer ergänzte: „Deutsche Post DHL Group ist klarer Marktführer in der grünen Logistik.“ Die E-Mobilitäts-Offensive ist Teil des Umweltschutzprogramms GoGreen, in dessen Rahmen der Konzern Deutsche Post DHL Group bis 2050 alle logistikbezogenen Emissionen auf null reduzieren möchte.

Weblink dhl-freight-connections.com

HELFENDE HÄNDE!

Zum elften Mal in Folge veranstaltete die Deutsche Post DHL Group auch 2019 den „Global Volunteer Day“. Ende September waren Mitarbeiter aufgerufen, ehrenamtlich in lokalen, gemeinnützigen Projekten aktiv zu werden. 2018 engagierten sich insgesamt rund 123.000 Mitarbeiter, davon 50.000 Spender und 73.000 aktiv, die mehr als 374.000 Stunden in 3.345 Projekte investierten. Auch die globale Zentrale von DHL Freight beteiligte sich an verschiedensten Projekten. Dazu zählen neben vielen anderen Projekten beispielsweise die Unterstützung der Organisation „Bunter Kreis“, des Tierheims Troisdorf, der Lebenshilfe oder des NABU – Naturschutzbunds Deutschland in der Region Bonn.



Das Team Global BPM Customer Implementation hilft dem „Bunten Kreis“.



AKTUELLES DHL-Projekt: Terminal-Klassifizierung

TIEF IN DEN TÄGLICHEN BETRIEB EINTAUCHEN

DHL Freight nimmt seinen kompletten Betrieb unter die Lupe. Wie sehen Arbeitsprozesse aus? Wie gut sind Mitarbeiter darüber informiert? Die Terminal-Klassifizierung hilft, den Status quo an den Standorten festzustellen – gelegentlich mit überraschenden Erkenntnissen.

Es geht um Auszeichnungen in Gold, Silber oder Bronze

Das DHL-Projekt Terminal-Klassifizierung funktioniert in etwa so: Jede Niederlassung richtet einen 360-Grad-Blick auf den gesamten Standort, um Soll- und Istzustand miteinander zu vergleichen. Per Fragenkatalog, der alle wichtigen Bereiche wie Produktivität, Qualität und GoGreen oder First Choice und Aussehen des Terminals abdeckt, stufen sich die Terminalleiter im ersten Schritt selbst ein. Dann kommen interne Auditoren ins Spiel und überprüfen die eingereichten Antworten. Je nach Bewertung erreichen die Terminals einen Gold-, Silber- oder Bronzestatus.

Ein großer Ansporn: die interne Superklassifizierung

„Klar haben wir anfangs die Frage gehört, warum noch ein Audit durchgeführt werden muss. Die Terminal-Klassifizierung ist als Komplettprojekt ein nachhaltiges, erfolgreiches Werkzeug und daher keine Eintagsfliege“, sagt Annika Scharbert, Global Quality Management, DHL Freight. Im Vergleich zu den klassischen Audits für ISO-Zertifizierungen deckt die Terminal-Klassifizierung Freight-spezifische Anforderungen ab – sie ist also eine Art interne Superzertifizierung.

Terminalleiter Brian Moreno Sanchez Hansen am Standort Taulov in Dänemark kann diese Herangehensweise bestätigen. „Die Klassifizierung ist für uns eine großartige Gelegenheit, tief in unseren täglichen Betrieb einzutauchen und uns zu fragen: Was denken wir, wie gut wir sind, und wie gut sind

wir tatsächlich?“ Hansen berichtet von Aha-Erlebnissen bei der Implementierung des Projektes. „Was mich am meisten überrascht hat, war, dass einige unserer Schlüsselprozesse, von denen wir dachten, dass sie von allen verstanden würden, beispielsweise unseren neueren Mitarbeitern praktisch unbekannt waren.“

In 2018 haben an der Klassifizierung bereits 129 von 208 Terminals teilgenommen. Insgesamt gab es 71-mal Bronze, 20-mal Silber sowie zwei Goldauszeichnungen für die Standorte in Maintal und Koblenz (Deutschland). Die Auszeichnungen werden für zwei Jahre vergeben. In diesem Jahr waren es bereits 78 Terminals, welche an der Selbstbewertung teilgenommen haben, und momentan laufen die Re-Audits, um zu schauen, ob die Folgemaßnahmen umgesetzt wurden. Insgesamt arbeiten 70 Auditoren für das Projekt, welche extra für den Einsatz vor Ort geschult wurden.



„Im Kern geht es ja darum, sich zu verbessern.“

Annika Scharbert,
Global Quality Management,
DHL Freight.

Den Nachholbedarf erkennen und dann handeln

Hansens Standort erlangte Bronze. „Nach der Bewertung war meinem Managementteam und mir klar, dass

unsere schriftlichen Prozesse alle den Exzellenzstandards von DHL entsprechen. Wir haben uns entschieden, unsere Mitarbeiter zu schulen, um sicherzustellen, dass sie alle unsere Schlüsselprozesse im Terminal kennen“, sagt Hansen. Sein Weg: Ein externer Fachmann bildete innerhalb eines Monats zehn Mitarbeiter, darunter Teamleiter und Terminalarbeiter, zu zertifizierten Trainern aus. Seit Mai werden so alle Mitarbeiter regelmäßig geschult.

Das Ziel: ein optimaler Leistungsstandard

Die ersten Früchte fährt Freight schon ein. „Freight ist ein heterogenes Netzwerk, das historisch begründet“, erklärt Annika Scharbert. „Unser Gesamtziel war daher, die Standardisierung weiter voranzubringen und mit der Klassifizierung auf ein stabiles Leistungsniveau zu kommen.“ Darum widmete sich ein ganzes Team der Weiterentwicklung der Standorte, gestärkt von Chief Operations Officer Thomas Vogel.

Heute ist die Terminal-Klassifizierung bei Freight in aller Munde. „Unser Wunsch ist es zudem, dass die Anforderungen irgendwann stets in den Köpfen präsent sind“, sagt Annika Scharbert. Durch die Terminal-Klassifizierung wird das leichter, denn sie bedeutet eine Formalisierung der internen Anforderungen und einen guten Ansporn.

/ Kontakt freightservices@dhl.com

/ Autorin Canan Doğan

/ Weblink dhl-freight-connections.com

Foto links: © Max Grün



IM GESPRÄCH MIT STEFAN BRUNNER, GLOBAL SECTOR HEAD AUTO-MOBILITY, DHL FREIGHT

„ZUR RICHTIGEN ZEIT AM RICHTIGEN ORT“

Die Digitalisierung der Lieferketten, vielfältige Antriebe und das Streben nach mehr Klimaverträglichkeit wälzen die Automobilindustrie um. Stefan Brunner erläutert, warum sich DHL gerade jetzt als Provider of Choice erweist.

Wie wichtig ist der Sektor Autoindustrie für DHL Freight?

Der Auto-Mobility-Sektor ist in der DHL-Freight-Sektor-Familie der größte Einzelsektor und befindet sich weiter auf Wachstumskurs. So verfügen wir über mehr als 200 Terminals in 50 Ländern, bewegen jeden Tag im Auto-Mobility-Sektor mehr als 20 Millionen Kilogramm Fracht und ein Volumen von gut 125.000 Kubikmetern. Wir sind für mehr als 50 OEMs und Zulieferer aus der Automobilbranche tätig, mit steigender Tendenz.

Zum Beispiel?

Wir haben den Auto-Mobility-Sektor in die Marktsegmente Passenger Vehicles, Commercial Vehicles, Component Manufactures und Tires aufgeteilt. In allen diesen Bereichen waren wir in den vergangenen Jahren sehr erfolgreich in puncto Neugeschäft und Ausbau bestehender Kundenverbindungen. Ein herausragendes Beispiel ist die Erweiterung der Partnerschaft mit BMW. DHL Freight bietet dem Unternehmen eine maßgeschneiderte „Connected Supply Chain“-Lösung mit durchgängiger Transparenz und Kontrolle über sämtliche Logistikprozesse in 17 europäischen Ländern. Darüber hinaus haben wir unsere Geschäftsbeziehungen zu weiteren namhaften OEMs und Teilezulieferern weiterentwickelt und ausgebaut. Für diese positive Entwicklung zeichnete der Konzern uns als DHL Freight Auto-Mobility-Team mit dem CEO Award in Bronze als Provider of Choice aus.

Worauf kommt es an?

Der wichtigste Grund für den Erfolg im Auto-Mobility-Sektor ist, dass wir über die Unternehmensbereiche Sales, Operations, IT, Solution Design, Pricing, Implementierung und Finanz als Team funktionieren und wissen, was Auto-Mobility für unsere Kunden bedeutet: das richtige Teil zum richtigen Zeitpunkt an der richtigen Stelle zu haben.

Verspricht die Sparte, ein Wachstumszweig für DHL zu bleiben?

Im Rahmen der Strategie-Entwicklung fand in diesem Mai ein zweitägiger Auto-Mobility-Workshop statt. Er hat aufgezeigt, was unsere Kunden in den nächsten Jahren von uns als Dienstleister erwarten und wie wir uns intern aufstellen müssen, um die Kundenanforderungen zu erfüllen: die Visualisierung der Supply Chain, flexible Transportketten, CO₂-Reduzierung und GoGreen.

Welche Trends sehen Sie für die nächsten zehn Jahre?

Die großen Herausforderungen sind die weitere Produktionsflexibilisierung durch die vielen Antriebsarten vom Verbrennungsmotor über Wasserstoff und E-Motor bis zu Flüssig- und Druckerddgas sowie alles rund um die CO₂-Minderung. Zudem ändert sich das Kundenverhalten: Früher war der Besitz eines Autos wichtig – heute ist hingegen New Mobility mit Sharing-Modellen gerade in den Ballungszentren ein Trend. Weitere bedeutende Entwicklungen: die Digitalisierung, Industrie 4.0, Handelsstreitigkeiten und natürlich der ungeklärte Brexit.

Welchen Einfluss hat DHL auf die Entwicklungen in der Automobillogistik?

DHL Freight sieht sich als Innovator, was die Digitalisierung der Lieferketten und anderer Prozesse angeht. Zurzeit befinden wir uns in der Implementierung des neuen Transportmanagementsystems EVO. Der Intermodalverkehr wird für uns eine immer größere Rolle spielen. Was Emissionssenkungen angeht, denke ich, dass wir als DHL Freight mit GoGreen und entsprechenden Projekten wie E-Trucks und Flüssiggas antrieben auf dem richtigen Weg sind. Den Klimaschutz halte ich für die größte Zukunftsaufgabe. Seit Greta Thunbergs Schulstreiks für das Klima ist dies durch meine Kinder jeden Tag bei uns zu Hause auf der Agenda. Ja, hier muss man mehr tun, als nur zu diskutieren.



Andreas Gabriel, Head of Customer Solutions and Business Development, DHL Freight Germany; Uwe Brinks, CEO DHL Freight; Stefan Brunner, Vice President, Global Sector Head Auto-Mobility, DHL Freight (von links nach rechts)

Kontakt stefan.brunner@dhl.com

Autor Rick Demarest

Weblink dhl-freight-connections.com



ZUR PERSON

Der ausgebildete Speditionskaufmann und Wirtschaftsingenieur für Transportwesen und Logistik Stefan Brunner ist der verantwortliche Vice President, Global Sector Head Auto-Mobility, DHL Freight. Seit mehr als 20 Jahren ist Stefan Brunner im Bereich der globalen Logistik für die Automobilindustrie zu Hause.

Privat steht für ihn und seine Familie der Sport im Vordergrund. Seine große Leidenschaft ist der Fußball: Hier engagiert er sich als Kicker, Fan, Vater und als aktiver Vereinsvertreter.



WACHSTUMSEKTOR REIFENLOGISTIK

DER DHL-REIFENSEKTOR KOMMT INS ROLLEN

Mit einer Wachstumsrate von jährlich fünf Prozent ist der Sektor Reifen für DHL Freight einer der dynamischsten. Jetzt erhielt das Unternehmen den Zuschlag für umfassende Reifen-Logistik-Services in Rumänien.

DHL Freight hat einen mehrjährigen Exklusivvertrag mit einem führenden europäischen Hersteller für Hochleistungsreifen abgeschlossen und wird sich landesweit um dessen Transportbedürfnisse kümmern. „Nach nur wenigen Monaten der Verhandlung und Vorbereitung zwischen Angebotsanfrage und Abwicklung ist der dreijährige Vertrag im Juli in Kraft getreten“, sagt Marco Matiatos, Global Sector Head Tires. „Über die letzten Jahre hinweg hat DHL Freight umfassende Erfahrung und Expertise beim Reifenversand innerhalb Europas gesammelt.“

Made in Romania: Pro Jahr gilt es, sechs Millionen Reifen zu befördern

Nun ist DHL Freight dafür verantwortlich, die nötigen Rohstoffe zur Herstellung von Reifen an drei Produktionsstätten in Rumänien zu liefern und die fertigen Produkte von den rumänischen Fabriken an Standorte überall auf dem europäischen Kontinent zu liefern. Um den Vertrag zu erhalten, hat DHL Freight seinen Control Tower in der Türkei ausgebaut, verbessert und funktionsübergreifende Kooperationen optimiert. Das erforderte eine intensive Koordination zwischen internen Stakeholdern, darunter IT und GBS. Insgesamt müssen jedes Jahr rund sechs Millionen fertige Reifen befördert werden, was etwa 600 Komplettladungstransporten pro Monat entspricht.

Reifen sind wichtig, schwer und aufwendig zu verladen

„Der Transport von Reifen ist nicht einfach. Sie sind wichtig und schwer und können weder gestapelt noch palettiert werden,

wenn man keine Kapazitäten verlieren will“, sagt Matiatos. „Die Beförderung von Reifen ist arbeits- und zeitaufwendig, da diese einzeln per Hand in einem speziellen Fischgrätenmuster an einer Kette angeordnet werden müssen, um Schaden zu vermeiden, die Effizienz der Beladung zu optimieren und die Sicherheit auf der Straße zu gewährleisten. Das Be- und Entladen einer Komplettladung von 1.000 bis 1.200 Pkw-Reifen kann zwischen drei und sechs Stunden und ein Dutzend Arbeitskräfte in Anspruch nehmen.“ Darüber hinaus verhindert der unangenehme Geruch von vulkanisiertem Kautschuk, der wegen des Schwefeleinsatzes bei der Reifenherstellung häufig mit faulen Eiern verglichen wird, den Transport weiterer Güter in demselben Auflieger.



„Mit erweiterter Technik und optimierter funktionsübergreifender Kooperation überzeugen wir den neuen Kunden.“

Marco Matiatos,
Global Sector Head Tires

„Der Reifensektor leistet einen relativ kleinen, aber überaus wichtigen Beitrag zum finanziellen Erfolg von DHL Freight“, erklärt Matiatos. „Obwohl der Jahresumsatz von rund 50 Millionen Euro weniger als fünf Prozent des Gesamtumsatzes des Unternehmens ausmacht, gehört der Reifensektor mit einer Wachstumsrate von mehr als fünf Prozent zu den am schnellsten wachsenden Bereichen von DHL Freight.“

Es gibt immer mehr Fortbewegungsmittel – daher haben Reifen Zukunft

Auch auf dem Gebiet der Elektromobilität besteht Wachstumspotenzial, da Fahrzeuge mit Elektroantrieb durch das Gewicht ihrer Batterien besonders schwer sind und deshalb spezielle Reifen benötigen.

Nicht nur in Bezug auf Autoreifen gilt die Zukunft der Fertigungsindustrie als gesichert und diversifiziert. Selbst wenn ökonomische oder Umweltfaktoren die Autoanzahl künftig senken sollten, werden andere Fortbewegungsmittel an ihre Stelle treten, die ebenfalls Reifen benötigen. Hierzu gehören Elektroroller und E-Bikes, Motorräder, Roller, Gabelstapler, Flugzeuge, Bergbaufahrzeuge und Landwirtschaftsmaschinen wie Traktoren und Mähdrescher – vom Rennsport wie der Formel 1 oder Formel E ganz zu schweigen. Damit ist klar, dass der Reifensektor für DHL Freight für die absehbare Zukunft einen ausbaufähigen Bereich darstellt.

/ Kontakt marco.matiatos@dhl.com

/ Autor Rick Demarest

/ Weblink dhl-freight-connections.com

KUNDENZUFRIEDENHEITSTUDIE 2019

WAS KUNDEN WÜNSCHEN

Die diesjährige Kundenbefragung bestätigt DHLs Leistungsqualität und zeigt, wo noch Wünsche offen sind. Klar, dass DHL Freight gleich Taten folgen lässt.

Fast 42.000 Kunden in 31 Ländern waren Anfang 2019 aufgerufen, sich an der Kundenzufriedenheitsstudie zu beteiligen. Nahezu 5.000 Kunden machten mit. Das Ergebnis: Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit liegt bei 75 von 100 Punkten und damit auf Vorjahresniveau. In 17 Ländern wurden 75 Punkte und mehr erreicht. Global betrachtet sind es diese Top-5-Kriterien, die die Kundenzufriedenheit besonders beeinflussen:

- Abholung- und Lieferung der Sendung
- Buchung und Buchungsverwaltung
- Transportzeit
- Beratung durch Sales-Ansprechpartner
- Individuelle Transportlösungen

Vorteilhaft: der enge Kundenkontakt

Wie 2018 zeigt sich: Wer einen persönlichen Ansprechpartner hat, bewertet deutlich zufriedener als Kunden ohne einen bestimmten Kontakt. Und: Im Vergleich zum Wettbewerb hat DHL Freight vielfach die Nase vorn. So machen die Vertriebskollegen nach Ansicht von 30 Prozent der Befragungsteilnehmer ihre Arbeit besser als die der Konkurrenz. Für 14 Prozent der Kunden ist DHL Freight der einzige Logistikpartner, für 50 Prozent, die mehrere Logistikpartner nutzen, der wichtigste. 30 Prozent sind überzeugt, dass DHL Freight mit seinen IT-Lösungen wie Tracking & Tracing vorweggeht. „Hier zeigen sich die Erfolge unserer Strategie FREIGHT 2020“, sagt Uwe Brinks, CEO DHL Freight. „Der Vertrieb hat mehr Zeit mit dem Kunden, und unsere IT-Landschaft ist zukunfts-fest.“ Dies zeigt sich ebenfalls in der Nutzung der Onlineservices. Als einen der stärksten Punkte

werten Kunden die einfache, transparente Rundumverfügbarkeit von Plattformen wie dem Freight Quotation Tool.

Im Einsatz für mehr Kundenbegeisterung

„Das Feedback zeigt uns, an welchen Stellen wir nachsteuern müssen“, sagt Brinks. Seit der Auswertung der Befragung im Mai begannen bereits 179 Folgemaßnahmen. Ihr Ziel: DHL Freight noch besser und die Kunden damit noch zufriedener machen. Das Unternehmen setzt Folgestudien auf, um Kundenbedürfnisse im direkten Austausch besser zu verstehen. Zudem investiert DHL Freight in sein Netzwerk: Die neuen Terminals in Wien und Hannover sind Beispiele dafür. Per „Terminal-Klassifizierung“, einem internen Wettbewerb um Top-standards in jedem Arbeitsbereich, sorgt DHL für ein zuverlässiges, hohes Leistungsniveau.

/ Kontakt freightservices@dhl.com

/ Autorin Beate Schwarz

/ Weblink dhl-freight-connections.com

Die DHL-Freight-Kundenzufriedenheitsstudie in Zahlen

Fast **42.000** Kunden in 31 Ländern wurden angeschrieben.

Rund **5.000** Kunden nahmen teil.

17 Länder erreichen eine Gesamtzufriedenheit von über 75 von 100 Punkten.

75 von 100 Verbesserungmaßnahmen befinden sich bereits in der Umsetzung.

179 Wer den Fragebogen beantwortete, tat etwas für die Umwelt: Im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie GoGreen wird DHL Freight wie in den Vorjahren Bäume pflanzen.

Quelle: DHL Freight Kundenzufriedenheitsbefragung 2019

GERÖSTET, GESALZEN UND DURCHGEHECKT

KNABBERN AUF TÜRKISCH

DHL FoodLogistics, eine Geschäftseinheit von DHL Freight, wickelt für den türkischen Kunden Tadim in Emsdetten die gesamte Verzollung seiner Nusswaren ab – ein umsatzstarkes Geschäft mit einigen Tücken.

„Sonnenblumenkerne sind das stärkste Produkt unseres Kunden. Ich bin auch schon Fan der türkischen Knabbererei. Auf meinem Schreibtisch steht jetzt öfter eine Schale mit gerösteten und gesalzenen Kernen“, sagt Christian Forschner. Der Niederlassungsleiter von DHL FoodLogistics München betreut seit drei Jahren den Nüsseproduzenten Tadim aus der Türkei und ist mit der Zusammenarbeit mehr als zufrieden. „Tadim ist für uns ein Wachstumskunde“, so Forschner.

Nüsse für ganz Europa

DHL FoodLogistics in München macht den überwiegenden Anteil seines Zollgeschäftes mit der Einfuhr von Produkten für den sogenannten Ethnomarkt. Das sind importierte Waren, die hauptsächlich in türkischen, asiatischen oder indischen Supermärkten verkauft werden. Das Besondere bei Tadim: Der Kunde führt seine Rohware (Sonnenblumenkerne, Pistazien, Kürbiskerne, Mandeln, Erdnüsse, Maiskörner oder Haselnüsse) aus der Türkei ein – produziert die Artikel aber im eigenen Werk im nordrhein-westfälischen Emsdetten. Rösten, verpacken, kommissionieren – alles findet in Deutschland statt. Von hier aus werden die Kunden in ganz Europa beliefert.



Das Herz der Firma: der Röstofen. Nach jeder Röstung einer bestimmten Sorte wird der Ofen komplett gereinigt.

Strenge Einfuhrkontrollen

Für den 42-Jährigen und sein Team aus 13 Mitarbeitern fängt die Herausforderung aber schon bei der Einfuhr an. Die Verzollung von Nüssen ist gar nicht so einfach. Bei der Einfuhr von Lebensmitteln herrschen hohe Sicherheitsvorschriften. „Pistazien beispielsweise unterliegen besonderen Einfuhrbeschränkungen und werden von der Lebensmittelüberwachung streng kontrolliert“, erläutert Forschner.

Aus gutem Grund: Das Schimmelpilzgift Aflatoxin kann die Waren belasten und für den Menschen lebensgefährlich werden. Bei der Probe vor der Verzollung dürfen daher die Grenzwerte für Aflatoxin nicht überschritten sein, ansonsten muss die Ware zurückgeschickt oder vernichtet werden. „So eine Beprobung kann manchmal bis zu drei Wochen dauern. Da kann es für den Kunden eng werden, wenn die Rohware nicht rechtzeitig im Werk angeliefert wird“, berichtet Christian Forschner. „Da der Kunde aber großen Wert auf Qualität legt, entnimmt er selbst Proben, die er regelmäßig im werkseigenen Labor prüft.“

Überhaupt muss das DHL-Team bei der Abwicklung der Geschäfte auf der Hut sein. „Früher war das einfach: Im Dezember und Januar gab es die Frühlingzwiebeln, anschließend die Kartoffeln aus Ägypten, im Anschluss die Trauben, dann folgten aus der Türkei und vom Balkan die Gurken und der Paprika.“

Heute jedoch hinterlässt der Klimawandel auch hier seine Spuren: „Mittlerweile verschieben sich die Erntezyklen, sodass eine Prognose schwierig zu stellen ist“, sagt Forschner. Die Herausforderung bestehe darin, mit der globalen Entwicklung klarzukommen. „Wir müssen es schaffen, mit politischen Umbrüchen, Klimakapriolen und Ernteausfällen noch flexibler umzugehen.“

Bei der Einfuhr von Lebensmitteln gibt es manche Nuss zu knacken, weiß Christian Forschner von DHL FoodLogistics München.



Kunden langfristig binden

Wichtig sei zudem: dem Kunden zuzuhören, ihn zu verstehen und Lösungen zu finden. „Natürlich gibt es Grenzen, aber es geht darum, innerhalb dieser Grenzen Ideen zu entwickeln und Möglichkeiten aufzuzeigen.“ Diese Arbeitsweise funktioniert bestens. Die Zahlen für Tadim sprechen für sich. „Wir haben für den Kunden im Jahr 2017 insgesamt 134 Sendungen und 2018 269 Sendungen abgefertigt. Die Sendungsmengen für dieses Jahr sehen auch vielversprechend aus.“ Diese positive Entwicklung ist nicht nur auf einen zufriedenen Kunden zurückzuführen. Das ist auch der Nachweis für das Wachstum auf den ethnischen Märkten in Deutschland und der gesamten EU.

Erfolgreich zertifiziert

Tadim ist mittlerweile auch IFS-zertifiziert (International Featured Standards). IFS ist eines der weltweit meistgenutzten Lebensmittelsicherheitszertifikate, das hohe Hygienestandards voraussetzt und mit dem Kunden vereinbarte Spezifikationen gewährleistet sowie die gesetzlichen Vorgaben zusichert. Viele Geschäftspartner setzen das IFS-Zertifikat bei einem möglichen Vertragsabschluss zwingend voraus. Tadim besitzt zudem das Koscher-Zertifikat, weil der Nüsseproduzent vermehrt auch nach Israel exportiert. „Es ist einfach schön, dass Kulturen zueinanderfinden und wir ein Teil davon sind“, sagt Forschner und lächelt.

/ **Kontakt** freightservices@dhl.com

/ **Autorin** Canan Doğan

/ **Weblink** dhl-freight-connections.com

KAPAZITÄTSAUSBAU

AKTIV IM ZENTRUM EUROPAS



Polen investiert massiv in seine Verkehrsinfrastruktur; der Intermodalverkehr ist ein Schwerpunkt.

Polen stellt ein bedeutendes Transitland in Europa dar. Wie Germany Trade & Invest berichtet, bringen das staatliche Centre for EU Transport Projects und Unternehmen gemeinsam 582 Millionen Euro auf, um beispielsweise

- Terminals in Kutno, Brzeg Dolny, Gliwice und Łódź-Olechów auszubauen,
- mehr Fracht von der Schiene auf die Straße zu bringen,
- die Schienenverbindungen zu den Häfen zu verbessern und
- die Kapazitäten der Bahn-Verladeterminale zu steigern.

Darüber hinaus vergrößert Polen seine Hafenskapazitäten:

- Bei Gdańsk soll ein neuer Hafen mit rund 1.400 Hektar Wasserfläche und 410 Hektar Landfläche, neun Terminals, vier Schiffswendeplätzen und drei Wasser-

straßen entstehen. Die Fertigstellung der ersten Terminals ist für 2029 vorgesehen.

- Der Hafen von Gdynia wird größer. Zentraler Teil dieses Vorhabens: ein neues Terminal mit einer Jahreskapazität von 2,5 Millionen Standardcontainern.
- Der Außenhafen von Świnoujście erhält ein Tiefwasser-Containerterminal, das auch für die größten Frachtschiffe der Ostsee geeignet ist.

Polen macht sich fit für seine Lage an der neuen Seidenstraße

Weil der kürzeste Landweg von China nach Westeuropa durch Polen führt, erhält das Land durch die neue Seidenstraße eine strategische Bedeutung im Warenverkehr. Besonderes Augenmerk erhalten daher diese Vorhaben:

- Der Ausbau des Umschlagsterminals Małaszewicze nahe der Grenze zu Belarus:

Bei Gdańsk soll bis 2029 ein neuer Hafen entstehen – eines von mehreren Hafenausbauprojekten in Polen.

Hier werden Spurbreiten und Stromsysteme gewechselt. Die Kapazitäten des Terminals sollen massiv steigen sowie intermodale Güterwagen und Mehrsystem-Loks angeschafft werden.

- Die Grenzabfertigung beschleunigen: Dazu dient beispielsweise das Vorhaben, am Übergang zu Belarus in Terespol die Kapazität von derzeit 14 Güterzügen am Tag auf 40 bis 50 zu steigern.
- Neue Gleise und Verbindungen: Zwischen 2014 und 2023 stehen staatliche Mittel von 20 Milliarden Euro zur Verfügung, um Gleise zu modernisieren.

! Kontakt freightservices@dhl.com

! Autorin Elke Bieber

! Weblink dhl-freight-connections.com

EXPORTSTARKES SPANIEN

MAÑANA BEGINNT HEUTE

Eine starke Binnennachfrage und wachsende Exporterfolge spanischer Unternehmen wirken sich positiv auf Spaniens Außenhandel aus.

Auch wenn dieser bislang nicht an das Rekordjahr 2018 anknüpft, so sind die Aussichten dennoch verhalten optimistisch, wie die Außenwirtschaftsorganisation Germany Trade and Invest berichtet. Das spanische Industrieministerium fördert die Diversifizierung und Steigerung der Exporte per Zweijahresplan für 2019 und 2020.

Das Ziel: mehr Unternehmen zu regelmäßigen Exporteuren zu machen und neue Absatzmärkte wie die NAFTA-Staaten, Brasilien, die Türkei und China zu erschließen. Spanien würde zudem in besonderem Maße

vom Freihandelsabkommen der EU mit den Mercosur-Staaten profitieren. Spaniens Bruttoinlandsprodukt entwickelt sich Eurostat zufolge deutlich besser als der EU-28-Durchschnitt.

Spanien ist europaweiter Vorreiter in der 5G-Technologie

Spanien ist zudem das erste Land, das mit dem 5G-Regelbetrieb startet und damit das superschnelle Internet bietet – dies erlaubt datenintensive Anwendungen in der Logistik.

! Weblinks www.gtai.de, ec.europa.eu/eurostat

PHARMALOGISTIK IN DEN USA

EINE BRANCHE VOLLER WACHSTUMSTREIBER

DHL in den USA überzeugt seine Pharmakunden durch eine Topinfrastruktur und Hightechlösungen.



Global gesehen gehören Pharmaindustrie und Pharmalogistik zu den Wachstumsbranchen, denn der demografische Wandel und Fortschritte in der Arzneimittelentwicklung sorgen für steigende Umsätze. Die USA profitieren zudem von der eigenen Marktgröße, etwa beim Verkauf von Arzneien gegen seltene Krankheiten, und von aufstrebenden Ländern Lateinamerikas.

Sensible Güter, die das Leben von Menschen verbessern

DHL in den USA rückt die Pharmabranche in den Fokus der eigenen Geschäftstätigkeit, um seine spezialisierte Logistikexpertise und die anspruchsvollen Bedürfnisse der Auftraggeber optimal zusammenzubringen. „Für uns ist es nicht nur ein Luftfrachttransport von A nach B, es ist ein Auftrag mit einem realen Zweck für die Menschen. Darum wollen wir weiterhin mit Einsatz daran arbeiten“, sagt David Goldstein, CEO von DHL Global Forwarding USA. Die Unternehmenstochter punktet dabei an ihrem Standort in Chicago mit ihrer rund 40.000 Quadratmeter umfassenden Anlage am O'Hare International Airport. Diese wird weiter ausgebaut, etwa per Ausstattung für temperaturempfindliche Waren. Weitere Pluspunkte sind beispielsweise die 65 Laderampen, die den DHL-Trucks den direkten Zugang zu den Zoll- und Grenzkontrollen ermöglichen, Spürhunde, die das Gebäude bewachen und die Fracht absuchen, und

hoch entwickelte RFID-Technologie, die das Tracking der Güter vom Eintreffen bis Versenden ermöglicht, und zwar ohne manuelles Scannen. DHL gehört zu den ersten Logistikdienstleistern, die diese bislang von Airlines und Sicherheitseinheiten eingesetzte Technologie verwenden.

Logistik outsourcen – im Health-care-Sektor ein bedeutender Schritt

Zu den vielfältigen Lösungen, die der Konzern den Akteuren des Life-Sciences- und Healthcare-Sektors bietet, gehört unter anderem die Verantwortung für die Logistik und das Distributionsnetzwerk von Kunden. So entschied sich der Hersteller von medizinischen Geräten Avanos Medical, Alpharetta/Georgia, für eine Kooperation mit DHL Supply Chain, nach eigenen Angaben den größten 3PL für den Life-Sciences- und Healthcare-Bereich in den USA. „Unsere reiche Erfahrung in der Umsetzung von Angeboten für Kunden dieses Sektors und Partnerschaften mit aufstrebenden Technologielieferanten versetzen uns in eine einzigartige Position, um zügig bewährte, produktivitätsfördernde Lösungen und datengetriebene Transparenz zu liefern“, sagt Scott Cubbler, President of Healthcare bei DHL Supply Chain.

! Kontakt freightservices@dhl.com

! Autorin Elke Bieber

! Weblink dhl-freight-connections.com



HALLO, VIETNAM

Global agierende Unternehmen haben es mit hochkomplexer Logistik zu tun, etwa die französische Einzelhandelskette Decathlon, die jüngst in Hanoi und Ho-Chi-Minh-Stadt Filialen eröffnete und mit sechs Partnern kooperiert, um den regionalen Markt zu bedienen und klimafreundlich zu liefern. DHL Global Forwarding steuert Decathlons internationale Lieferkette und bietet Straßenfrachtlösungen für den Warentransport von Vietnam nach Kambodscha an. Der Logistikspezialist punktet mit einem Control Tower als zentraler Anlaufstelle für Decathlon in Vietnam und Taiwan und einer globalen Governance, die für Konsistenz über die gesamten Abläufe hinweg sorgt. „Einzelhändler sind auf der Suche nach agilen und innovativen Lieferketten. Dank unseres umfassenden Angebots an Logistikservices und der Expertise im Retailsektor ist DHL Global Forwarding gut aufgestellt, um das Wachstum der lokalen Unternehmen zu unterstützen“, erklärt Archer Fu von DHL Global Forwarding Asien-Pazifik.

MEHR FRACHT, MEHR TRUCKS IN EUROPA

Im ersten Halbjahr 2019 wuchs der Markt für Lkw in der EU um 16,5 Prozent und erreichte damit eine Gesamtstückzahl von 228.361. Dies meldet die European Automobile Manufacturers Association. Haupttreiber dieser Entwicklung: das Vereinigte Königreich mit einem Plus von 26,2 Prozent, Deutschland (21,2 Prozent) und Frankreich (17,6 Prozent). Auch Spanien verzeichnete mehr Zulassungen (4,4 Prozent). Im zweiten Quartal hielt der Trend steigender Zulassungen an: Jeder Monat 2019 zeigte höhere Zahlen als im Vorjahr.

! Weblink www.acea.be



TERMINAL FOR THE FUTURE



TECHNOLOGIEN, DIE ALLE(S) VERBINDEN

Gabelstapler, die Ware wiegen können, automatische Vermessungssysteme, die Handarbeit und Übertragungsfehler ersparen, selbstfahrende Fahrzeuge, die per Zonensteuerungstechnologie Kollisionen und Gefahren vermeiden – dies sind nur einige der Neuerungen, die im Terminal for the Future für höchste Effizienz, eine optimierte Arbeitsumgebung und Sicherheit sorgen. Clevere, äußerst nutzerfreundliche Systeme wie der Smart Yard Manager binden alle Beteiligten in die Prozesse ein, auch und gerade die Mitarbeiter auf dem Außengelände und in der Werkstatt. Flexible Halbleistungen per Projektionstechnik erlauben eine optimale Nutzung der Fläche zu jeder Zeit. Mehr noch: Eine smarte Heizungs- und Klimaanlage, nachhaltige Bauweise und alternative Lkw-Antriebe tragen zum Konzernziel GoGreen bei, bis 2050 alle logistikbezogenen Emissionen auf null zu senken.

TECHNOLOGIES THAT CONNECT EVERYONE

Forklift trucks that can weigh goods, automatic surveying systems that save manual effort and transmission errors, self-propelled vehicles that use zone control technology to avoid collisions and hazards: – these are just some of the innovations that ensure maximum efficiency, an optimized working environment and safety in the Terminal for the Future. Clever, extremely user-friendly systems such as the Smart Yard Manager integrate all those involved in the processes, including and especially the employees on the outside and inside the workshop. Flexible facility markings based on projection technology allow optimum use of the floor area at all times. What's more, smart heating and air conditioning controls, sustainable construction and alternative truck drive trains contribute to the Group's GoGreen goal of reducing all logistics-related emissions to zero by 2050.

Mehr Infos/Read more: [Siehe Coverstory, S. 4-6/ confer cover story, pg. 4-6; dhl-freight-connections.com!](#)



Connected Supply Chain



3D Printing



Intelligent Measurement



Tracking & Positioning



Intelligent Vehicles



Flexible Markings



Wearables



Smart Yard Management



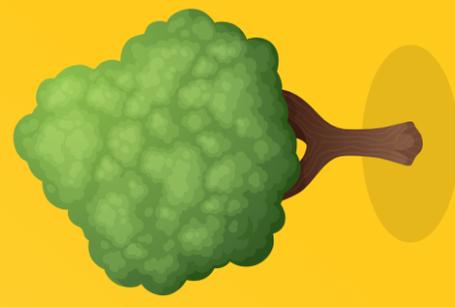
Security



GoGreen



Diversity





MORE CAPACITIES

ACTIVE IN THE CENTER OF EUROPE

Poland is investing massively in its transport infrastructure.

Poland is an important transit country in Europe. As Germany Trade & Invest reports, the state-owned Centre for EU Transport Projects and companies are jointly raising €582 million euros to invest in, for example

- terminals in Kutno, Brzeg Dolny, Gliwice and Łódź-Olechów,
- shifting more freight from rail to road, for example by purchasing more than 3,400 wagons for container transport,
- improving rail links to ports, and
- increasing the capacities of the rail loading terminals.

Poland is also increasing its port capacities:

- A new port with around 1,400 hectares of water and 410 hectares of land, nine terminals, four turning berths and three waterways is to be built near Gdansk. Completion of the first terminals is scheduled for 2029,

- The port of Gdynia will be enlarged. The central part of this project is a new terminal with an annual capacity of 2.5 million standard containers.
- The outer port of Świnoujście will be equipped with a deep-water container terminal suitable for the largest cargo ships in the Baltic Sea.

Poland prepares for its position on the new Silk Road

Since the shortest overland route from China to Western Europe passes through Poland the country is gaining strategic importance in international goods traffic thanks to China's largest infrastructure project, the new Silk Road. The following projects will therefore receive special attention:

- The expansion of the Małaszewicze transshipment terminal near the border with Belarus: This is where the track widths and

To make transit times through Poland faster, the country is modernizing its rail infrastructure

power systems are switched. The capacity of the terminal is to be massively increased and intermodal freight wagons and multi-system locomotives are to be purchased.

- Speed up border clearance: For example, the project to expand the transition to Belarus in Terespol in order to increase the capacity of the current 14 freight trains per day to between 40 and 50 will serve this purpose.
- New tracks and connections: Between 2014 and 2023, state funds of €20 billion will be available to modernize tracks.

! Contact freightservices@dhl.com

! Author Elke Bieber

! Weblink dhl-freight-connections.com

STRONG EXPORT

MAÑANA STARTS TODAY

Strong domestic demand and growing export successes by Spanish companies are



having a positive effect on Spain's foreign trade balance. Even though this has not yet reached the level of the records set in 2018, the outlook is still cautiously optimistic, according to the foreign trade organization Germany Trade and Invest.

A promising government program

The Spanish Ministry of Industry is promoting diversification and an increase in exports with a two-year plan for 2019 and 2020. The aim is to convince more companies to become regular exporters

and open up new sales markets, such as in North America, Brazil, Turkey and China. Spain would also particularly benefit from the EU's free trade agreement with South America's Mercosur states. According to Eurostat, Spain's gross domestic product is developing significantly better than the EU-28 average. It is the first country to start regular 5G operation and thus offer super-fast Internet access, which makes data-intensive applications in logistics possible.

! Weblinks www.gtai.de, ec.europa.eu/eurostat

PHARMACEUTICAL LOGISTICS IN THE USA

AN INDUSTRY FULL OF GROWTH DRIVERS

DHL in the USA is committed to providing its pharmaceutical customers with top infrastructure and high-tech solutions.



From a global perspective, the pharmaceutical industry is one of the fastest growing sectors, due to demographic changes and progress in drug development. In addition, the USA will benefit from the size of its own market, for example in the sale of drugs for the treatment of rare diseases, and from emerging markets in the region.

Sensitive goods that improve people's lives

DHL in the USA is focusing its business activities on the pharmaceutical industry in order to optimally combine its specialized logistics expertise with the demanding needs of its customers. "For us, it is not just about moving air freight from Point A to Point B, it is about fulfilling a contract that has a real impact on people's lives. That's why we want to continue to work hard on it," says David Goldstein, CEO of DHL Global Forwarding USA. The DHL division has invested heavily in its Chicago location with a 430,000 square feet facility at O'Hare International Airport. Its 65 loading ramps allow DHL trucks direct access to customs and border controls. Furthermore DHL is one of the first logistics service providers to intro-

duce highly-developed RFID technology that until now has only been used by airlines and security units. It makes it possible to track goods from arrival to shipment without manual scanning.

Outsourcing logistics – a rewarding option for healthcare players

Among the many solutions that DPDHL Group offers to customers in the life sciences and healthcare sectors is responsibility for their logistics and distribution networks. The medical device manufacturer Avanos Medical, Alpharetta, Georgia, has decided to collaborate with DHL Supply Chain, the largest 3PL in the USA for the life sciences and healthcare sectors. "Our wealth of experience in delivering services to customers in this sector and partnerships with emerging technology suppliers puts us in a unique position to quickly deliver proven, productivity-enhancing solutions and data-driven visibility," said Scott Cubbler, President of Healthcare at DHL Supply Chain.

! Contact freightservices@dhl.com

! Author Elke Bieber

! Weblink www.logistics.dhl/us-en/



HELLO, VIETNAM

Globally operating companies have to deal with particularly complex supply chains. For example, the French retail chain Decathlon, which recently opened two stores in Hanoi and Ho Chi Minh City cooperates with six partners to serve the regional market and deliver in a climate-friendly manner. DHL Global Forwarding (DGF) manages Decathlon's international supply chain and also offers road freight solutions for transporting goods from Vietnam to Cambodia. DGF features a Control Tower as a central point of contact for Decathlon in Vietnam and Taiwan, and a global governance ensures consistency throughout the entire process. "Retailers are looking for agile and innovative supply chains to adapt to the changing needs of their customers who want to capitalize on opportunities in emerging markets," said Archer Fu, VP, Head of Business Development, DHL Global Forwarding Asia Pacific. "DGF is well positioned to support the growth of local businesses thanks to our comprehensive range of logistics services and our expertise in the retail sector."

MORE FREIGHT, MORE TRUCKS IN EUROPE

During the first half of the year, the EU truck market expanded by 16.5% to reach 228,361 units in total. The United Kingdom (+26.2%), Germany (+21.2%) and France (+17.6%) were the main drivers of this growth. Thanks to the very good performance in June, cumulative results also improved in Spain (+4.4%) and Italy – with registrations now stable compared to a year ago. Q2 continues the trend of consecutive increases in registration figures, with all months in 2019 showing positive y-o-y data.

! Weblink www.acea.be



SALTED AND ROASTED TURKISH STYLE

GOING NUTS FOR DHL

DHL FoodLogistics, a business unit belonging to DHL Freight, handles customs clearance for nuts and seeds produced by Turkish customer Tadim. Based in Emsdetten, Germany, Tadim is a high-turnover business that sometimes encounters a few challenges.

“Sunflower seeds are Tadim’s biggest seller. I love Turkish snacks,” says Christian Forschner, Branch Manager at DHL FoodLogistics in the southern-German city of Munich. “I often have a bowl of roasted and salted seeds on my desk.” Having managed the account for Turkish nut producer Tadim for the past three years, he is more than happy with their partnership so far. “Tadim is a growth customer,” he says.

Nuts for the ethnic market

Most of the customs business performed by DHL FoodLogistics in Munich involves the import of products for what’s known as the ethnic market. These are imported goods that are mainly sold in Turkish, Asian or Indian stores. What’s special about Tadim is that it imports raw materials – sunflower



The roaster forms the company’s core. After roasting a certain type of nut or seed, the oven is thoroughly cleaned.

seeds, pistachios, pumpkin seeds, almonds, peanuts, maize kernels and hazelnuts – from Turkey and uses them to produce snack products in its factory in Emsdetten, Germany. Roasting, packaging and order picking

are all done in Germany. Customers located across Europe are supplied from there.

Strict import controls

For the 42-year-old and his team of 13 employees, the challenge begins with customs. Getting clearance for nuts is not so easy. Forschner says food imports are subject to strict safety regulations. “For example, pistachio nuts are subject to special import restrictions and are strictly monitored by the food standards authority.”

And not without reason: The mold aflatoxin can contaminate goods and be life-threatening to humans. In nut samples taken prior to customs clearance, aflatoxin levels must not exceed the official thresholds otherwise the goods must be either returned or destroyed. “Sampling can sometimes take up to three weeks, making things tight for the customer if supplies are not delivered to the factory on time,” Forschner explains. “But as Tadim attaches great importance to quality, they take their own samples and perform regular tests in the company lab.”

In fact, when it comes to customs, the DHL team has to be constantly on the ball. “It used to be easy,” says Forschner. “In December and January we had spring onions and potatoes from Egypt, then grapes, cucumbers and peppers from Turkey and the Balkans.”

But with climate change, things are different now. “With harvest cycles shifting, it’s difficult for forecasts to be made,” says Forschner, adding that one of the challenges they face is coping with global trends. “We have to be able to respond even more

Christian Forschner from DHL FoodLogistics in Munich knows there are some hard nuts to crack when importing food.



flexibly to political crises, crop failures and freak weather events.”

Long-term customer retention

They also have to listen to customers, understand their needs and find solutions. “Of course, there are limits to what we can do. It’s all about coming up with ideas and identifying opportunities that we can feasibly pursue.” The approach works well, as the Tadim account figures show. “We handled a total of 134 shipments for Tadim in 2017 and 269 in 2018. Shipment volumes for this year look promising, too.” This positive development is not only the result of a satisfied customer. It’s also proof of the growth seen in the ethnic markets, both in Germany and across the EU.

Certified standards

Tadim products are IFS certified (International Featured Standards). As one of the most widely used food safety certificates in the world, IFS sets strict hygiene standards and guarantees compliance with specifications agreed with the customer as well as those prescribed by law. Many business partners require IFS certification as a prerequisite for placing orders. Nut producer Tadim has also acquired kosher certification in line with its increasing exports to Israel. “It’s wonderful to see cultures coming together and to know we’re a part of it all,” says Forschner with a smile.

Contact freightservices@dhl.com

Author Canan Doğan

Weblink dhl-freight-connections.com

GROWTH SECTOR TIRE LOGISTICS

WHERE THE RUBBER MEETS THE ROAD

With an annual growth rate of five percent, the tire sector is one of the most dynamic for DHL Freight. Now, the company has been awarded a contract to provide comprehensive tire logistics services in Romania.

DHL Freight has signed a multi-year exclusive contract with a major European high performance tire manufacturer to handle all of its transportation requirements for an entire country. “The three-year contract went into effect in July following only a few short months of negotiations and preparations between request for quotation and implementation,” Marco Matiatos, Global Sector Head Tires, explains. “For years previously, DHL Freight had gained widespread expertise and experience throughout Europe through shipping tires on a last-mile basis and Full Truck loads, or in delivering raw materials for their manufacture. In this case, however, DHL Freight is now responsible for delivering all raw materials needed for the manufacture of tires to three company production sites in Romania as well as the delivery of the finished products from the Romanian-based factories to sites across the European continent.”

To win the contract, DHL Freight expanded and enhanced its existing Control Tower in Turkey and optimized its cross-functional cooperation, which required intensive coordination between such diverse internal stakeholders as IT and GBS.

Bulky, heavy and hard to load

Altogether, the annual total volume of finished tires to be transported is approximately six million units, equaling about 600 FTL truck transports per month.

“Tires are difficult to transport as they are bulky, heavy and can be neither stacked nor

palletized without loss of capacities,” Marco says. “Shipping tires is labor-intensive and time-consuming since – to avoid damage, ensure safety on the road and providing the maximum of loading efficiency – the tires must be individually inserted “on chain” into a special “herring bone” pattern by hand. Loading and unloading a full truckload of 1000 to 1200 passenger car tires can take between three and six hours and requires up to a dozen men.”

Additionally, due to the powerful odor of vulcanized rubber – often compared with rotten eggs because of the sulphur used in producing the tires – no other cargo can be shipped in the same trailers.

“The tire sector is a relatively small aspect of DHL Freight’s overall financial success, but



“We win the new customer over with enhanced technology and optimized cross-functional cooperation”

Marco Matiatos, Global Sector Head Tires.

an important one,” admits Marco. “Although annual sales of approximately €50 million amount less than 5% of the company’s total sales, with a growth rate of over 5% tires are one of Freight’s fastest growing segments.”

Tires are practically future-proof

E-Mobility offers growth potential, too, because electric-powered vehicles are particularly heavy due to the weight of their batteries and therefore require special tires to support them.

Aside from automobile tires, the manufacturing industry’s future is considered to be robust and broad-based. Should economic and environmental factors result in fewer cars on the road in coming years, other means of transportation requiring tires will undoubtedly take their place. Among the alternative vehicles needing rubber tires will be e-scooters, e-bikes, motorcycles, scooters, forklifts, aircraft, industrial mining vehicles, and agricultural vehicles such as tractors and harvesters. Not to mention the racing industry from Formula 1 to Formula E.

So, it’s clear that the tire segment will continue to be one that DHL Freight can build on for a long time to come.

/ Contact marco.matiatos@dhl.com
/ Author Rick Demarest
/ Weblink dhl-freight-connections.com

CUSTOMER SURVEY

GOOD GRADES

This year’s customer survey confirms DHL’s service quality and at the same time shows where some gaps need to be closed. It’s clear that DHL Freight is putting its money where its mouth is.



Almost 42,000 customers in 31 countries were asked to participate in our customer satisfaction survey in the Spring of 2019. Nearly 5,000 customers accepted the invitation. The result: The average overall satisfaction was 75 points, maintaining last year’s level. 75 points and more were achieved in 17 countries. From a global perspective, these are the Top 5 criteria particularly influencing customer satisfaction:

- Collection and delivery of the shipment
- Booking and booking administration
- Transport time
- Consultation with sales agents
- Individualized transport solutions

Advantage: close customer contact

As in 2018, it is clear that customers with a personal DHL contact person are far more satisfied than customers without an individual business contact. And DHL Freight is often ahead of the competition. 30% of the survey participants said the DHL sales representatives do their jobs better than their competitors. For 14% of the customers, DHL Freight is their only logistics partner, while for 50% of respondents who use several logistics partners, DHL is the most important. 30% are convinced that DHL Freight is leading the way with IT solutions such as Tracking & Tracing. “This demonstrates the success of our FREIGHT 2020 strategy,” says Uwe Brinks, CEO DHL Freight. “The sales department has more time with the customer, and our IT landscape is future-proof.” This is also clearly reflected in the use of online services. Customers rate the simple, transparent and 24/7

/ Contact freightservices@dhl.com
/ Author Beate Schwarz
/ Weblink dhl-freight-connections.com



availability of platforms such as the Freight Quotation Tool as one of the strongest points.

For more customer enthusiasm

“The feedback from our customers shows us where we need to make adjustments,” adds Brinks. Since the survey was evaluated in May, 179 follow-up measures have been launched. Their goal is to make DHL Freight even better and its customers even more satisfied. The company has initiated targeted follow-up studies to gain a better understanding of customer needs through direct exchange. In addition, DHL Freight is continuously investing in its network: New terminals in Vienna and Hanover represent important milestones. DHL’s “terminal certification” tool, an internal competition for top standards in every area of work, ensures a reliable level of performance.

The DHL Freight Customer Satisfaction Study by the numbers



Source: DHL Freight Customer Satisfaction Survey 2019

INTERVIEW WITH STEFAN BRUNNER, GLOBAL SECTOR HEAD AUTO-MOBILITY, DHL FREIGHT

“THE RIGHT PART IN THE RIGHT PLACE”

The digitalization of supply chains, a variety of engine options and the quest for greater climate compatibility are transforming the automotive industry. Stefan Brunner explains why DHL is proving to be Provider of Choice right now

How important is the automotive industry for DHL Freight?

The auto-mobility sector is the largest single sector within the DHL Freight sector family and continues to grow. We have more than 200 terminals in 50 countries, move more than 20 million kilograms of freight every day in the auto-mobility sector and have a volume of over 125,000 cubic meters. We work for more than 50 OEMs and suppliers from the automotive industry, and the trend is positive.

Such as?

We have divided the auto-mobility sector into the market segments Passenger Vehicles, Commercial Vehicles, Component Manufactures and Tires. In all these areas, we have been very successful in recent years in terms of gaining new business and expanding existing customer relationships. One outstanding example is our partnership with BMW. DHL Freight offers the company a customized connected supply chain solution with end-to-end transparency and control over all logistics processes in 17 European countries. In addition, we have further expanded our relationships with other well-known OEMs and parts suppliers. For this development, the Group honored us in the DHL Freight Auto-Mobility team with the CEO Award in Bronze as Provider of Choice.

What is important in achieving and maintaining success?

The most important reason for our success in the auto-mobility sector is that we function as a team across

the various company functions – Sales, Operations, IT, Solution Design, Pricing, Implementation and Finance – and we know what auto-mobility means for our customers: having the right part in the right place at the right time.

How does the division intend to remain a growth branch for DHL?

As part of our strategy development, a two-day Auto-Mobility Workshop was held in May this year. It showed what our customers expect from us as a service provider in the coming years and how we have to position ourselves internally to meet customer requirements: supply chain visualization, flexible transport chains, CO2 reduction and Go-Green.

Which trends in automotive logistics do you foresee over the next ten years?

The major challenges are the further flexibilization of production through the variety of drive train types from combustion engines to hydrogen and electric motors to liquid and compressed natural gas, as well as everything to do with CO2 reduction. In addition, customer behavior is changing: In the past, owning a car was important, but today New Mobility with sharing models is a trend, especially in urban environments. Other important developments include digitalization, Industry 4.0, trade disputes and, of course, the unresolved Brexit issue.

What influence does DHL have on trends in automotive logistics?

DHL Freight sees itself as an innovator in the digitalization of supply chains and other logistics processes. We are

currently implementing the new Transport Management System EVO. Intermodal transport will play an increasingly important role for us in the future. As far as emission reductions are concerned, I think that DHL Freight is on the right track with “Go-Green” and corresponding projects such as electric trucks and liquefied gas fuels. I consider climate protection to be the greatest task for the future. Since Greta Thunberg’s school strikes for the climate, my children have put this on our agenda every day at home. Yes, there is more to be done here than just have a discussion.



Andreas Gabriel, Head of Customer Solutions and Business Development, DHL Freight Germany, Uwe Brinks, CEO, DHL Freight and Stefan Brunner, Vice President, Global Sector Head Auto-Mobility, DHL Freight (from left to right)

! Contact stefan.brunner@dhl.com

! Author Rick Demarest

! Weblink dhl-freight-connections.com



MEET THE PERSON

Stefan Brunner, educated as a forwarding agent and industrial engineer for transportation and logistics, is the Global Sector Head responsible for Auto-Mobility within DHL Freight. For more than 20 years, he has worked in the field of global logistics for the automotive industry.

In his private life, he and his family focus on sports. His great passion is football, with which he is involved as a player, a fan, a father and a football club representative.



DHL PROJECT: TERMINAL CERTIFICATION

“A DEEP DIVE INTO DAILY OPERATIONS”

For over a year, DHL Freight has been carefully analyzing its operations, taking a close look at its workflows and asking whether employees are truly informed about its processes. Terminal Certification provides a snapshot of the status quo at various terminals – and sometimes reveals surprising insights.

Think of DHL Freight's Terminal Certification process this way: Every terminal takes a good hard look at itself, and asks: “Is everything running just as we think it is?” The key to Terminal Certification is the 360-degree operations assessment. As part of the assessment, terminal heads rate themselves first with the help of a detailed questionnaire that covers all the main aspects of the site such as productivity, quality, Performance Dialogs, terminal appearance, scan process security, and GoGreen. Only then do the auditors come into play to review the answers given. The terminals are then graded and depending on the result, they can receive Gold, Silver or Bronze status.

“Sure, people wondered at first why we need yet another audit, but the certification is not just a one-off. It's a holistic tool focused on the long-term,” explains Annika Scharbert from Global Quality Management at DHL Freight. Unlike the standard audits for ISO certification, for example, the Terminal Certification process covers Freight-specific KPIs. It's like a type of super-certification.

Uncovering insights

Brian Moreno Sanchez Hansen, Operations Manager at DHL Freight Denmark, certainly sees it that way: “The Certification process is a great opportunity for us to dive down deeply into our daily operations and to ask ourselves: How good do we think we are, and how good are we really?” he says. “In our case, the certification uncovered some pretty astounding

insights. What surprised me the most was that some of our core processes, which we assumed everyone understood, were practically unknown to our newer employees.”

So far, 129 out of 200 terminals have taken part. A total of 71 Bronze and 20 Silver, as well as two Gold awards for Maintal and Koblenz in Germany were presented. The Gold, Silver or Bronze status they receive is valid for a period of two years, which gives the terminals time to continue to work on their strengths and weaknesses. “Ultimately, it's all about improving,” says Scharbert. As part of the project, 70 auditors have trained to conduct reviews. They travel to the terminals, check and evaluate them. A good example of how specific the questionnaire is can be seen in the following question: “Are Performance Dialogs held in the terminal three times per week?”



“Ultimately, it's all about improving.”

says Annika Scharbert,
Global Quality Management,
DHL Freight.

Hansen and his team achieved Bronze status, so there's room to improve. “After the evaluation, it was clear to me and my management team that our processes meet all of DHL's excellence standards on paper, but that we have some work to do when it

comes to our people. That's where we want to focus now,” says Hansen. “So we've launched a training program to make sure they're all familiar with our key processes here at the terminal.” Hansen and his team decided in favor of the “Training Within Industry” (TWI) approach. “We hired an external trainer and within a month we had trained 10 of our own employees and team leads as certified TWI trainers. Since May we've made sure that all employees receive regular training.”

Driving standardization

Freight is already reaping the rewards of its investment in Terminal Classification. “Freight has historically always been a very heterogeneous network”, says Scharbert. “So our overall objective has been to make further progress on the standardization front and, with the help of Terminal Classification, reach a more consistent level of performance.” That's why the entire team is dedicated to further site development, with the support of Chief Operations Officer Thomas Vogel.

In the meantime, at Freight everyone's talking about the Terminal Certification project. “In the end, what we really want is for our people to internalize these standards and requirements so they become rooted in the daily mindset,” says Scharbert. “The certification has made it easier by formalizing existing processes, an added incentive.”

/ Contact freightservices@dhl.com

/ Author Canan Doğan

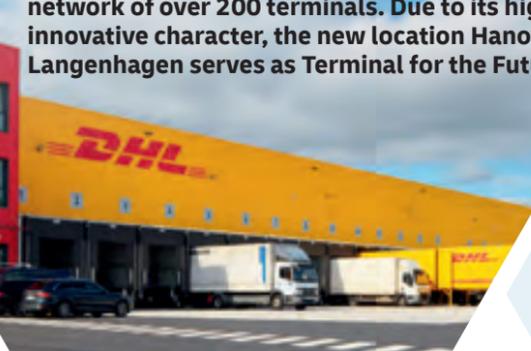
/ Weblink dhl-freight-connections.com

Photo on the left: © Max Grün



NEW FREIGHT HUB IN HANOVER-LANGENHAGEN

DHL Freight is investing in its existing European network of over 200 terminals. Due to its highly innovative character, the new location Hanover-Langenhagen serves as Terminal for the Future.



“The opening of the new Hanover-Langenhagen freight terminal adds another important hub in European overland transport.”

Uwe Brinks, CEO DHL Freight



testing an electric maneuvering assistant that uses augmented reality and automated steering to independently maneuver and swap bodies at the site. Assisted maneuvering's remarkable potential lies in increased process reliability, reduced material wear, and a simplified workplace for drivers.

In keeping with the environmental protection program GoGreen, DHL Freight attaches great importance to sustainable construction methods and the use of renewable energies, such as a smart heating. Furthermore, DHL Freight is testing and implementing a variety of environmentally responsible concepts for vehicles, such as LNG-trucks that are being tested in southern Germany. Thus, DHL Freight contributes to the group's target to reduce all logistics-related emissions to zero by 2050.

Contact freightservices@dhl.com

Author Elke Bieber

Weblink [dhl-freight-connections.com](https://www.dhl-freight-connections.com)

“The combination of a convenient location and innovative technologies makes this new future-oriented freight transshipment center an important growth driver within our network”, said CEO Uwe Brinks, when DHL Freight officially opened its newest freight hub in the Airport Business Park in Langenhagen in mid-September. The ceremony was attended by, among others, Tim Scharwath, CEO DHL Global Forwarding, Freight and Bernhard Wirth, CEO DHL Freight Germany and Austria. Around 290 employees are currently dispatching and consolidating freight at the new terminal. DHL Freight is also exploring innovative technologies at the state-of-the-art transshipment facility to position itself as a market and innovation leader in the long-term. With the new location, the company is expanding its existing European network of over 200 terminals. DHL Freight had just opened a new terminal Vienna in May.

Specific logistics solutions for national and international customers

The terminal houses more than 86 loading bays, where freight for both the Europe-wide all-in-one groupage service “Euroconnect” and the “Eurapid” premium day-definite groupage service is handled. The staff includes a team of experts who assist national and international customers with customized logistics solutions and transport management for the “Euronet” full truck load (FTL) service.

The new location serves as a Terminal for the Future

New technologies for the “Terminal for the Future” are being examined and deployed at the new freight center. In the field of yard logistics, for example, DHL Freight is already



“The central location in Europe and the 24-hour operation make Hanover-Langenhagen Airport and the region an attractive logistics location. The location of the new DHL freight center confirms the attractiveness of the region as an important freight hub for northern Germany.”

Dr. Bernd Althusmann,
Minister for Economic Affairs
Lower Saxony

SMOOTH WAREHOUSE OPERATIONS



Warehouse jobs are often physically demanding, sometimes dangerous and not always easy to fill. Taken together, these factors drive automation in intralogistics. The Group's own digital incubator unit – DPDHL Start-up Lab – recently developed a robot-based solution named Meerkat for the daily warehouse inventory check.

Appliers can reduce costs with improved inventory accuracy

The robot moves independently through the shelves without the need for any personnel, capturing the inventory via camera, laser and scanner. A telescopic mast makes it possible to work at the highest levels – even directly beneath the roof – where the height and heat can be stressful for employees.

Further advantages:

- Incorrectly placed pallets are quickly found and the error cause is identified.
- Costs pertaining to personnel, shift allowances and lifting platforms are reduced.
- Warehouse operations are safer and more precise.

“After many years of operational experience, I am very aware of the big issue involved when pallet localization functions poorly,” explains Meerkat Inventory founder Kent Rogers. Meerkat is part of DHL Supply Chain and offers its services to both internal and external customers.

Weblink [meerkatinventory.com](https://www.meerkatinventory.com)



In August, NRW Economics Minister Andreas Pinkwart and DPDHL Group Postal Director Tobias Meyer presented the 10,000th StreetScooter to be used in DHL parcel delivery in Cologne. The company is thereby continuing to expand its silent and eco-friendly vehicle pool in Germany and is saving around 36,000 tons of CO2 annually, supplemented by deliveries made using 12,000 e-bikes and e-trikes. In addition, Deutsche Post DHL has installed around 13,500 charging points at its depots and delivery bases. In comparison, according to the German Federal Association of Energy and Water Management (BDEW), there are currently only 20,650 public and semi-public charging points throughout Germany. DPDHL Group thus operates the largest private charging network in Germany.

“The StreetScooter has established itself on the market and is the result of close cooperation between scientists with an entrepreneurial spirit and an innovative large company,” asserted Pinkwart.



Deutsche Post Board Member Tobias Meyer (left) and NRW Economics Minister Andreas Pinkwart advocate more e-mobility.

DPDHL Group's Tobias Meyer, CEO Post & Paket Deutschland, added, “Deutsche Post DHL Group is the clear market leader in green logistics. The e-mobility offensive is part of our GoGreen environmental protection program, under which Deutsche Post DHL Group aims to reduce all logistics-related emissions to zero by 2050.”

Weblink [dhl-freight-connections.com](https://www.dhl-freight-connections.com)

HELPING HANDS!

For the 11th time in a row Deutsche Post DHL Group has staged its annual Global Volunteer Day. The last week in September employees were called upon to demonstrate their social engagement and step up to volunteer in local community projects. In 2018, some 123,000 employees invested more than 374,000 hours in 3,345 projects in countries worldwide - 50,000 made donations and 73,000 were actively involved. The DHL Freight global head office supported organizations like “Bunter Kreis”, the animal shelter in Troisdorf and the Nature and Biodiversity Conservation Union Germany which is located in the Bonn region.



Global BPM Customer Implementation team supporting “Bunter Kreis”.



TERMINAL FOR THE FUTURE

THE FUTURE IS ALREADY HERE

DHL Freight's new freight center is the latest hub in the Europe-wide network. What's more, a variety of future technologies are being tested and implemented there.



Please choose final sector:

- > Auto-Mobility
- > Tyres
- > Technology
- > Engineering & Manufacturing
- > Retail
- > Consumer
- > Life Science & Healthcare
- > Chemicals

The innovation highlights at a glance: p. 16-17!

Construction completed in record time

It was only one year between the ground-breaking ceremony for DHL Freight's new transshipment facility in Hanover-Langenhagen and its opening in September 2019. The modern freight center for DHL Freight's Europe-wide network was built on 63,000 square meters. Above all, innovative technologies and solutions for the "Terminal for the Future" are in use here. Testing, evaluating, adapting, operating - that's how fast progress in logistics is possible when new technologies are systematically tested and implemented.

DHL Freight is committed to innovation

Some of the innovations already in use include:

- DHL Freight has established a Control Tower, where all streams of goods in Europe are monitored, providing a unique opportunity to consolidate complex data and identify areas where operations may be optimized.

The staff in the control room has, for example, access to the current position of arriving and departing trucks, sees real-time capacity distribution and can allocate resources on an on-demand basis. This data transparency increases the overall efficiency of the terminal processes.

- The Yard Manager, is an Internet-based software, which acts as the central interface between, among other things, the Control Tower, service units, placement equipment and the workshop. The application is extremely user-friendly, improves cross-departmental team collaboration and, above all, standardizes technical processes. This is a major benefit, not least for the security of the site.

- Connected Supply Chain (CSC), a system developed for BMW that digitally maps the entire supply chain for all the parties involved. Order and status information is visible via a portal. Drivers have access to CSC via an app

tailored to their needs. The cooperation partner for this innovation was Siemens Digital Logistics (formerly AXIT), the specialist for cloud-based, cross-company solutions.

- Portable assistance devices, such as the barcode scanner, which employees wear like a ring on their finger and thus have both their hands free. The scanned information can be transferred to computers or smartphones via Bluetooth.
- Flexible hall marking using projector technology on the ceiling of the terminal: lane markings, arrows and specially separated areas can be projected onto the hall floor. The advantages: The demand-oriented distribution of space, and no need for regular renewal of physical markings. Loading zones that are not always used as such are available for storage on a daily basis, and visitors or employees are guided safely through the terminal on specifically designated routes.

Promising innovations on the verge of breakthrough

Some of the optimizations DHL Freight is currently evaluating include these examples:

- Intelligent forklifts: real-time shipment tracking, an integrated weighing feature and inductive charging of lithium-ion batteries. These are the key features that these silent helpers in Hanover have to offer.
- Cleaning robots: Cleanliness is an important factor in every DHL terminal. Depending on their programming, vacuuming robots support different levels of cleanliness and reduce the noise level compared to conventional devices.
- Time-efficient volume measurement: Via infrared, camera or laser technology, measuring gates record the volumes of a pallet load while the loaded forklift truck passes by without stopping. It couldn't be more time-saving.

Sustainability also means environmental protection

In line with the Group-wide environmental protection strategy GoGreen, the new site meets the latest standards of sustainable construction. A photovoltaic system, heat exchange pumps and LED lighting save energy and reduce the carbon dioxide emissions of the plant. DHL Freight is thus contributing to the Group-wide goal of reducing all logistics-related emissions to zero by 2050.

"Lighthouse projects are welcome in Langenhagen, and such an innovative commercial use is particularly suitable at this location from an urban planning point of view," said Mirko Heuer, Mayor of Langenhagen, at the ground-breaking ceremony for the terminal in the summer of 2018. Also attending the opening, Thomas Vogel, Chief Operations Officer DHL Freight, said, "Peak service quality as well as sustainable, efficient and customer-oriented logistics solutions, that's what make a market leader. With this new terminal, we have once again proven our leading position."

Facts that speak for more efficiency

In the over 8,700 square meter transshipment center with more than 86 loading docks, around 290 employees handle freight for the Europe-wide EuroConnect general cargo network and the Eurapid premium general cargo service. The location also plays an important role in DHL Freight's Euronet full load service. A team of Euronet experts supports customers at home and abroad with tailor-made logistics solutions - from on-site transport management to the complete design and optimization of incoming and outgoing goods flows. In the new DHL Freight transshipment center, the sites from Stelingerstrasse and Büttnerstrasse in Hanover have been merged. The capacities of the existing network have increased significantly.

/ Contact freightservices@dhl.com

/ Author Elke Bieber

/ Weblink dhl-freight-connections.com

CONTENTS

Visit our website!
dhl-freight-connections.com

COVER STORY

THE FUTURE HAS ALREADY BEGUN 4
The new freight center in Hanover is a logistics hub and an innovation hub in one.

GLOBAL ENGAGEMENT 7

10,000 Streetscooters on the way - Robot-based inventory: smooth warehouse operations - Helping Hands

BUSINESS PRACTICE

DEEP DIVING INTO THE BUSINESS 8
DHL's "Terminal Classification" project encourages uniform high standards.

"THE RIGHT PART IN THE RIGHT PLACE" 10
Stefan Brunner, Vice President, Global Sector Head Auto-Mobility, on flexible transport chains, and climate protection in automotive logistics.

THE TIRE SECTOR GETS ROLLING 12
With a new control tower and comprehensive solutions, DHL Freight scores with a new major tire customer in Romania.

WHAT CUSTOMERS WANT 13
Our customer satisfaction survey confirms DHL's service quality and identifies client needs.

ROASTED, SALTED, INSPECTED 14
Food imports – such as pistachios from Turkey – can be tricky.

NEWS & TRENDS

ACTIVE IN THE CENTER OF EUROPE 16
Poland is investing in its infrastructure.

MAÑANA STARTS TODAY 16
Spain is a strong exporter and an innovative country.

NEWS 17
Booming U.S. pharmaceutical market – demanding supply chains in Vietnam – more trucks on Europe's roads

TREND 18
The top features in the terminal for the future



4 New cargo center opened: terminal for the future in Hanover-Langenhagen



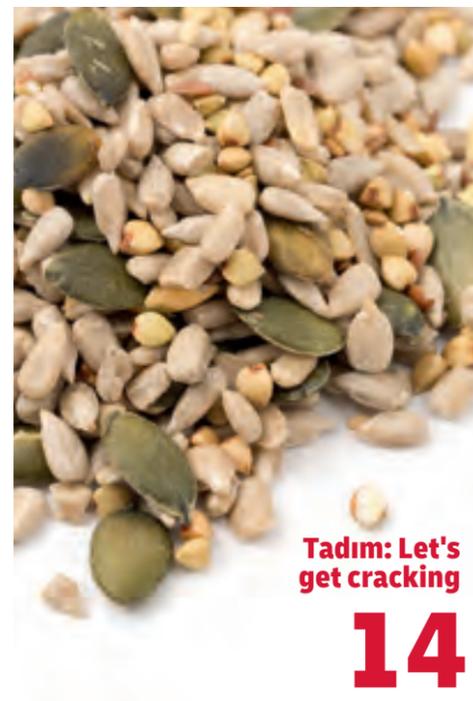
8 Gold, Silver, Bronze



Running smoothly **12**



What customers want **13**



Tadim: Let's get cracking **14**

STRATEGY 2025

DELIVERING EXCELLENCE IN A DIGITAL WORLD!

This autumn, DHL Freight and the entire logistics industry is on the cusp of a new era: Globalization, e-commerce, digitalization and sustainability are still the mega trends.

Our strategy – Delivering excellence in a digital world – is setting a clear goal through 2025. We are investing in our network and sustainable technologies.

Every day we take another step into the digital world:

- Introduction of our new transport management system called EVO
- Implementation of our customer portal
- Laser-based volume measurement
- Safe, semi-autonomous maneuvering
- Digital booking platform Saloodo!

We are ensuring environmentally friendly transport solutions and therefore focus on new drive trains and innovations. We use solar panels on our trailers and manage to reduce our CO₂ emissions by four tons for each truck per year. In addition, with the help of algorithms, we are able to better plan working volumes and with intelligent route optimization systems significantly increase our freight capacity. Also with regards to our partners we attach importance on sustainable vehicle concepts and promote alternative technologies to test these within the European region.

We also construct our buildings in an environmentally responsible manner and invest in sustainable building technology. That you can see already in our new terminals in Vienna and Hanover. We are currently expanding our network in Sweden and Poland and are building a new terminal in France. We are wherever you, our customers, are. We concentrate on our core business and continuously improve every day. Your valuable feedback helps us to do so. Thank you for participating in this year's customer satisfaction survey!

We are **the** road freight expert in Europe and **your** customs service provider!

Sincerely,

Uwe Brinks, Chief Executive Officer DHL Freight



Imprint
 Publisher: DHL Freight Germany Holding GmbH,
 P.O. Box 20 03 62, D-53113 Bonn
 Responsible for the contents according to § 55 Abs. 2 RStV: Dr. Antje Huber,
 Global Head of Strategy, Marketing and Chief of Staff DHL Freight, Bonn
 Editorial Board: Jessica Scholl, Torsten Arnold
 Realization: Rheindigital GmbH, Bonn (responsible: Elke Bieber, Utku Çağlar)
 Print: Druckerei Engelhardt
 Photo Credits: DHL, DPDHL, Adobe Stock
 Contact: freight.connections@dhl.com



FREIGHT CONNECTIONS

The Customer Magazine of DHL Freight
Issue 02/2019

TERMINAL FOR THE FUTURE

THE FUTURE HAS ALREADY BEGUN



TERMINAL CLASSIFICATION

MOVING TO THE GOLD STANDARD

AUTOMOTIVE LOGISTICS

MANY MOTORS, STRONG DYNAMICS

CUSTOMER SATISFACTION

MORE INCENTIVES FOR DHL FREIGHT