IDS – Innovativ. Dynamisch. Stark.

Das Netzwerk für Distribution und Beschaffungslogistik

Das Stückgutnetz mit
45 Depots in Deutschland
… auch in Ihrer Nähe

Erfolgreiches Kundenmanagement bei IDS Logistik GmbH

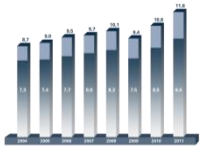
Vertriebsstruktur bei IDS

Kundenmanagement

Qualitätsmanagement

IDS auf einen Blick

12,5 Mio.



SDG-Anzahl

6.300

Mitarbeiter

44x
7.300 qm

Terminalfläche

5.200

Wechselbrücken

2.900

Nahverkehrsflotte

35 Jahre IDS

Daten 2016

IDS auf einen Blick

IDS LOGISTIK VON MENSCHEN GELEBT

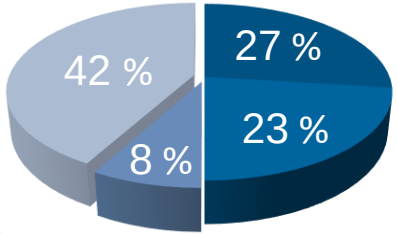
6 mittelständische Gesellschafter
26 Depots/IDS Mittelstand

Andreas Schmid Logistik AG	Gersthofen
Geis Global Logistics	Bad Neustadt, Ohrdruf, Naila, Kürnach, Nürnberg, Satteldorf
Gradillas Gras International	Mannheim, Neuwied, Köln, Ötigheim
Krage Spedition Hannover	Langenhagen, Potsdam, Schwanebeck
Noerpel	Kempten, Ravensburg, Ulm, Teningen, Villingen-Schwenningen, München, Hilden
Reck Logistik-Gruppe	Berlin, Dresden, Rostock

2 Systempartner

EBERL	Aiging bei Traunstein
PM Logistics	Kiel

Jeder Gesellschafter hat eine Stimme



IDS eigene Anteile

2 Konzern-Gesellschafter
18 Depots

DSV 7 Depots

Aschaffenburg, Westerkappeln, Krefeld, Baunatal, Homburg, Schwieberdingen, Lahr

KÜHNE+NAGEL 11 Depots

Dortmund, Hamburg, Haiger, Hagen,
Mainz, Straubing, Bocholt, Leipzig, Chemnitz, Bielefeld, Oldenburg

Produkte

IDS ONE DAY

Auslieferung Ihrer Güter im IDS ONE DAY-Regelservice mit einer Zustellsicherheit von mindestens 96 %

IDS BELOG

Maßgeschneiderte Lösungen für Ihre Beschaffungslogistik

IDS B2C

Stückguttransporte an Privatempfänger

IDS B2C HOME

Stückguttransporte bis in die Wohnung im 2Mann-Service

Vertriebsstruktur bei IDS

IDS-Partner + Zentrale

Flächenvertrieb + Key Account Management

- Ca. 160 Verkäufer im Flächenvertrieb der 44 IDS Partner
- Key Account Management bei IDS Partner
- Key Account Management bei IDS Zentrale, Kleinostheim
- Franchise Organisation

Key Account Struktur bei IDS

116 Mitarbeiter (inkl. HUB)
Standorte: Kleinostheim, Neuenstein

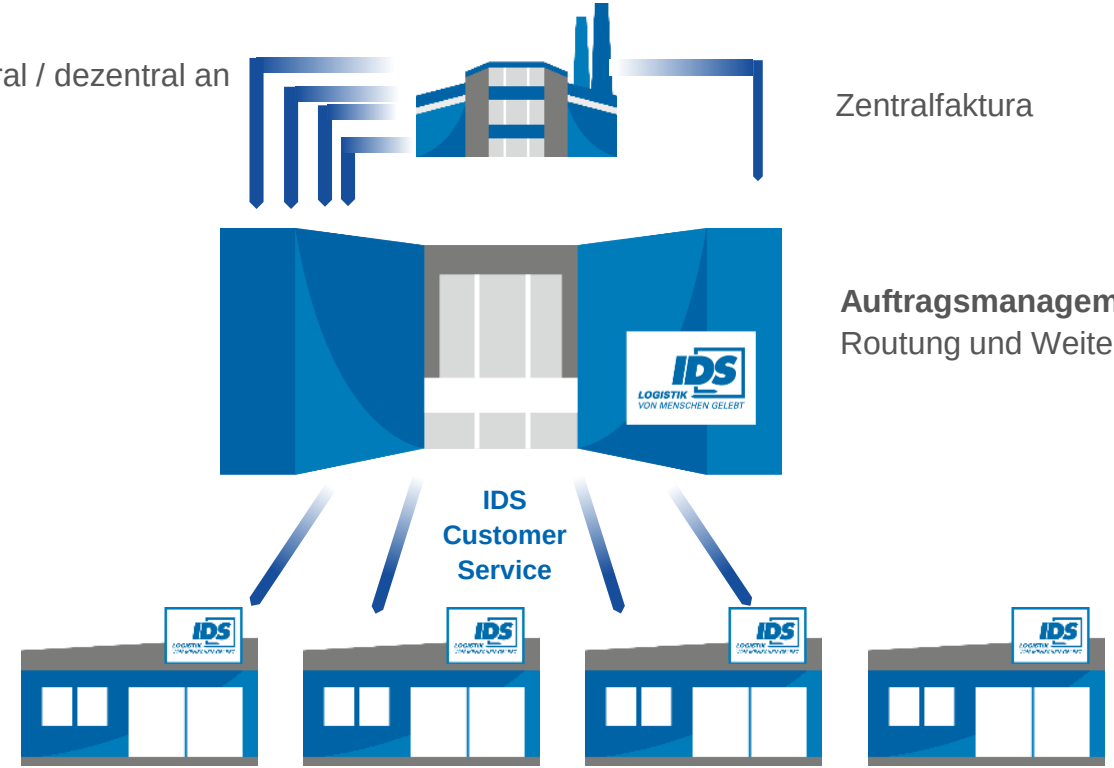
IDS GF
Dr. M. Bargl

- Qualität + Produktion M. Bargl
- Key Account Management C. Hefter
- Produkt + Prozess-management
- IT + Services J. Wolfert
- Finanzen + Personal H. J. Rüttel
- IDS HUB Neuenstein E. Buss

- 7 Key Account Manager
- 4 Customer Service
- 4 Kundenabrechnung / Clearing
- 43 Mio. € KAM-Umsatz p.a.
- 30 Kunden

Key Account Struktur bei IDS

Auftragsdaten zentral / dezentral an Customer Service



Zentralfaktura

Auftragsmanagement

Routung und Weiterleitung an IDS Versanddepots

Erfolgreiches Kundenmanagement bei IDS Logistik GmbH

Vertriebsstruktur bei IDS

Kundenmanagement

Qualitätsmanagement

Kundenmanagement

4 Bausteine des Kundenmanagements

Kalkulation

Neukundenimplementierung

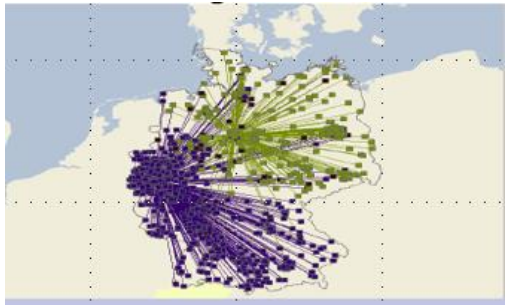
Kundenbetreuung (CRM)

Marketingmaßnahmen

1. Kalkulation

Tarifermittlung

Stückgut national



Speditionsnetz

Tarifermittlung	Ermittlung Tarife, Zahlen auf Kundenwunsch
Maut / Sonderleistung	Mautkalkulationen, Express, B2C
Kostenermittlung	• Systemkosten • Deckungsbeiträge
Auswertungen	Diagramme, Karten, Tabellen

2. Neukundenimplementierung System Verträglichkeitsprüfung

IDS LOGISTIK VON MENSCHEN GELEBT

Auswertung – Analyse anhand der Sendungsdaten und Angaben zum Neugeschäft

Rückrechnungsvolumen, Volatilität, Gutstruktur,

Detaillierter ED-Impact…

Rückkopplung – Feedback an IDS FN

Freigabe über die Gremien

IDS Depot	Gesellschaft	ØSDG SE pro AT (Basis 2016)	ØKG SE pro AT (Basis 2016)	ØSDG NG pro AT	ØKG NG pro AT	ØSDG % pro AT	ØKG % pro AT	Max Ø SDG pro Monat	Max Monat
8600	AS	1.378	80.325	1,8	1.578	0,13%	1,96%	49	4
3400	DSV	707	52.752	7,6	5.356	1,08%	10,15%	191	9
4700	DSV	1.779	73.367	4,9	3.773	0,28%	5,14%	122	10
6600	DSV	547	51.710	2,5	1.863	0,45%	3,60%	72	6
7000	DSV	1.164	95.476	4,0	2.960	0,34%	3,10%	102	9
7700	DSV	869	51.602	0,8	788	0,10%	1,53%	24	6
8330	EBERL	137	14.081	0,5	357	0,40%	2,54%	16	4
2400	PM	456	35.521	3,1	2.294	0,67%	6,46%	77	9
7300	GEIS	520	33.643	1,4	1.339	0,27%	3,98%	38	4
9700	GEIS	1.172	39.061	1,5	1.224	0,13%	3,13%	38	10
9710	GEIS	966	33.408	0,8	789	0,08%	2,36%	23	12
9900	GEIS	458	43.027	1,9	1.642	0,41%	3,82%	55	9
6800	GRAS	1.013	57.836	2,8	2.783	0,28%	4,81%	75	7
7600	GRAS	468	35.771	0,7	515	0,15%	1,44%	23	8
600	KN	290	43.077	8,8	10.081	3,03%	23,40%	223	11
3500	KN	1.502	58.256	6,3	5.532	0,42%	9,50%	164	3
4400	KN	900	55.807	3,4	1.730	0,38%	3,10%	93	3
4600	KN	1.665	40.816	3,5	2.586	0,21%	6,34%	92	11
5500	KN	1.107	53.699	1,4	472	0,13%	0,88%	41	10
5800	KN	871	47.185	4,6	3.064	0,53%	6,49%	116	3
9400	KN	808	77.482	1,5	892	0,19%	1,15%	40	6
1400	KRAGE	397	46.677	0,9	635	0,21%	1,36%	26	9
3000	KRAGE	817	80.157	8,1	4.782	1,00%	5,97%	202	9
3800	KRAGE	562	41.981	3,9	2.660	0,69%	6,34%	99	9
8000	NOERPEL	1.030	71.432	2,0	1.839	0,19%	2,57%	56	8
8710	NOERPEL	330	20.002	0,7	669	0,21%	3,34%	22	4
8800	NOERPEL	326	24.747	0,3	253	0,10%	1,02%	11	4
8900	NOERPEL	882	47.890	1,9	1.519	0,21%	3,17%	46	6
100	RIECK	344	29.770	2,4	1.898	0,71%	6,38%	71	4
1000	RIECK	857	59.409	3,8	2.997	0,44%	5,04%	95	6
1800	RIECK	187	40.054	2,7	2.996	1,46%	7,48%	65	6
IDS	Gesamt	38.412	2.397.291	140,6	111.225	0,37%	4,64%	3205	9

2. Neukundenimplementierung „Kundensteckbrief Key Account“

M10
Kundensteckbrief
Version 1.0

Inhalt

A) DILOG 2

B) BELOG 2

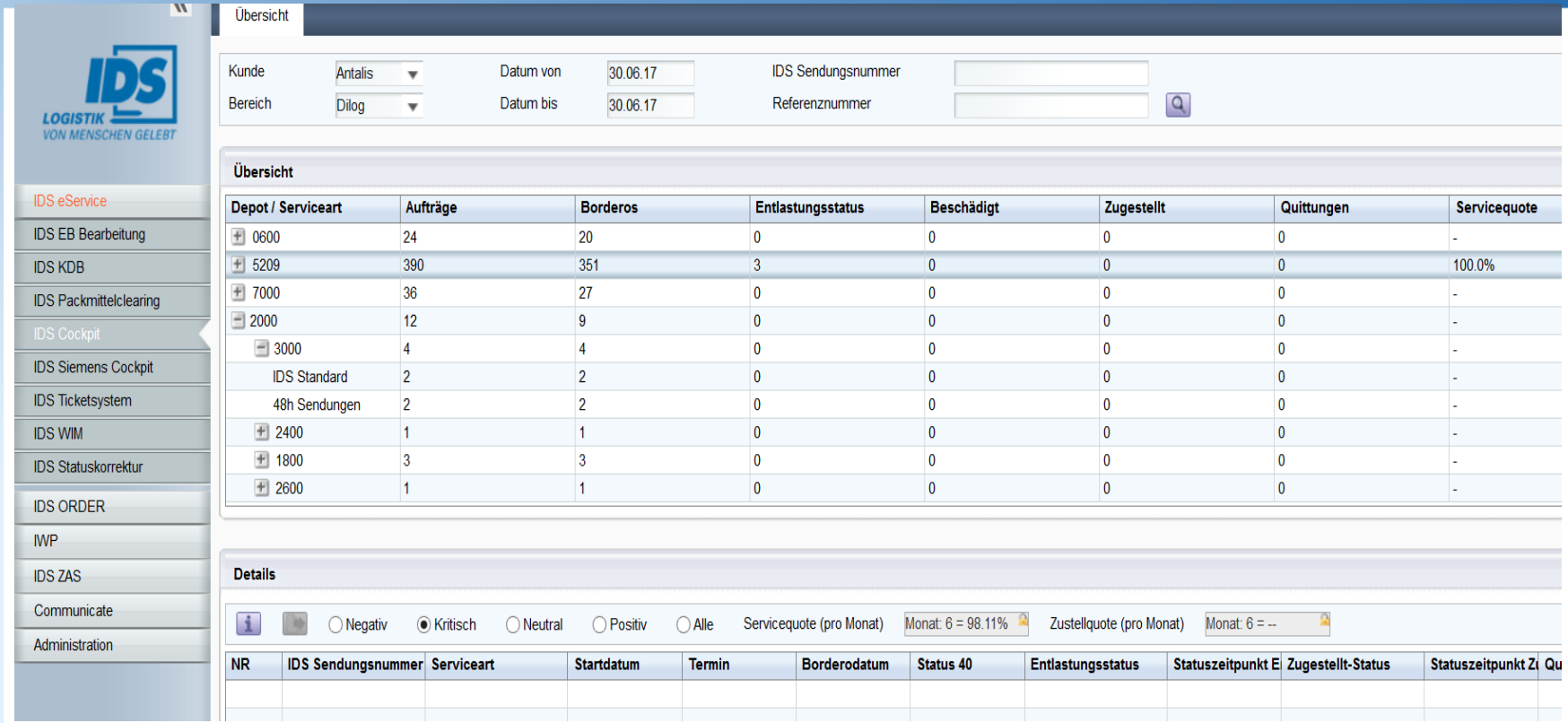
C) Querverkehr 3

1. *Standorte* 3
2. *Aufschaltung* 3
3. *Beauftragung/Datenübergabe* 4
4. *Abholung* 4
5. *Laufzeiten* 4
6. *Anlieferung bei den Empfängern* 4
7. *Tauschpackmittel* 4
8. *Reklamationen* 4
9. *Schadensabwicklung und Haftung* 4
10. *Abrechnung* 5
11. *Track & Trace* 5
12. *Reporting* 5
13. *Kommunikation/Ansprechpartner* 5
14. *Anlagen* 6

D) Annahmeverweigerung 7

E) Retouren – Abholauftrag 7

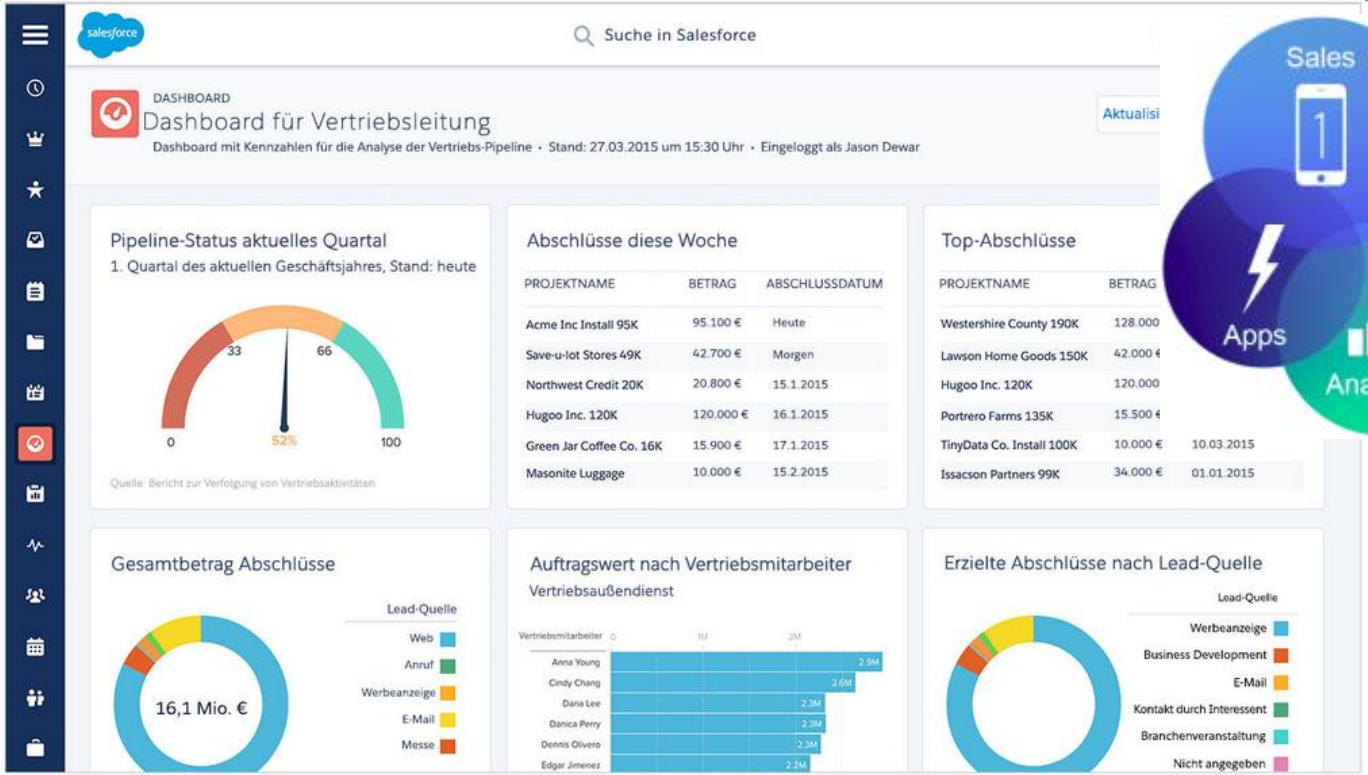
2. Neukundenimplementierung „Leistungsmonitoring“



Depot / Serviceart	Aufträge	Borderos	Entlastungsstatus	Beschädigt	Zugestellt	Quittungen	Servicequote
0600	24	20	0	0	0	0	-
5209	390	351	3	0	0	0	100.0%
7000	36	27	0	0	0	0	-
2000	12	9	0	0	0	0	-
3000	4	4	0	0	0	0	-
IDS Standard	2	2	0	0	0	0	-
48h Sendungen	2	2	0	0	0	0	-
2400	1	1	0	0	0	0	-
1800	3	3	0	0	0	0	-
2600	1	1	0	0	0	0	-

NR	IDS Sendungsnummer	Serviceart	Startdatum	Termin	Borderodatum	Status 40	Entlastungsstatus	Statuszeitpunkt E	Zugestellt-Status	Statuszeitpunkt Z	Qu

3. Kundenbetreuungssystem



3. Kundenmonitoring

		Zustellquoten		Verladequoten				
KW	Datum	%		%				
		WEST	Gesamt	600	5209	7000	2000	Gesamt
Januar		99,20%	98,43%	100,00%	99,76%	99,87%	100,00%	99,80%
Februar		99,03%	98,61%	100,00%	99,57%	98,54%	99,29%	99,48%
März		98,49%	97,62%	99,86%	99,68%	97,63%	99,27%	99,51%
April		95,49%	93,36%	99,63%	99,35%	99,13%	97,35%	99,26%
Mai		97,02%	95,56%	99,01%	99,46%	98,52%	97,15%	99,23%
Juni		98,77%	97,38%	100,00%	99,88%	99,52%	100,00%	99,86%
25	19.06.2017	98,49%	97,92%	83,87%	100,00%	96,88%	100,00%	98,40%
	20.06.2017	96,77%	95,14%	69,05%	100,00%	97,50%	100,00%	96,55%
	21.06.2017	98,46%	94,79%	71,43%	100,00%	97,44%	100,00%	98,15%
	22.06.2017	99,57%	96,25%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	23.06.2017	98,61%	98,47%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
26	26.06.2017	98,28%	97,20%	100,00%	100,00%	92,11%	100,00%	99,15%
	27.06.2017	99,48%	97,56%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	28.06.2017	100,00%	99,29%	100,00%	99,68%	100,00%	100,00%	99,75%
	29.06.2017	97,44%	97,90%					
	30.06.2017							

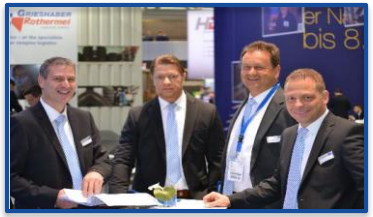
3. Kundenbetreuung weitere Bausteine

- Review Meetings / KVP
- Ggf. Wochencalls

- 4 Augenprinzip
- Eskalation (KAM-Mgr, BL-KAM, GF)

- Jährliche Kundenbefragung durch IDS Qualitätsmanagement

4. Marketingmaßnahmen zur Kundenbindung



- Messegespräche

Erklärvideos
- B2C-Abwicklung
- Fahrerfilm
- Avisierung, …

- 2x jährlich Kundenmagazin
- 2x jährlich Newsletter per E-Mail

Veranstaltungen
- 35-Jahrfeier
- Aschaffenburger Citylauf
- Symposium
  (z.B. Digitalisierung)

Erfolgreiches Kundenmanagement bei IDS Logistik GmbH

Vertriebsstruktur bei IDS

Kundenmanagement

Qualitätsmanagement

Qualitätssystem

IDS: Doppelt gesichert

IDS hat zwei Depots in Ballungsgebieten

- Netzwerksicherheit
- Abfederung von Mengenspitzen

Berlin
- Rieck, Großbeeren
- Krage, Potsdam

Hamburg
- KN, Hamburg
- Noerpel Hamburg

Rhein-Main
- DSV, Aschaffenburg
- KN, Mainz

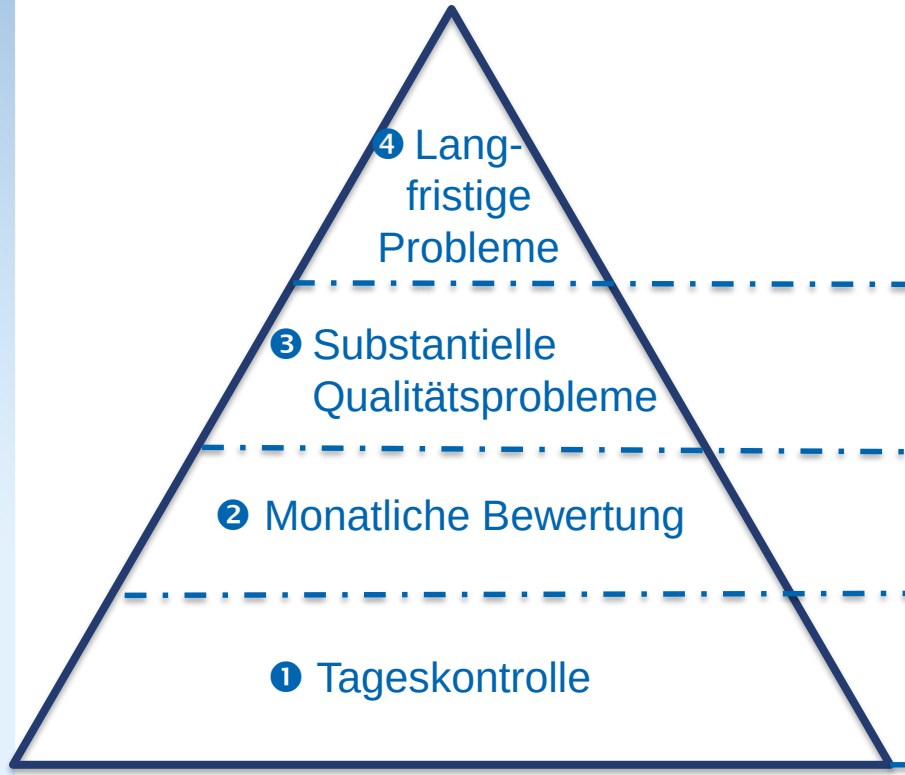
Stuttgart
- DSV, Schwieberdingen
- KN, Freiberg

Ruhrgebiet
- 6 Standorte

Nürnberg
- Geis, Nürnberg
- GTL, Nürnberg

München
- Ascherl-Noerpel, München
- Schmid, Gersthofen

Qualitätssystem



- Vertragskündigung / Abmahnung
- Gebietsveränderungen
- Neue Partner / Hallenausbau

- Notfallroutung, Untersagen von Fremdgeschäften
- Tägliche Telefonkonferenzen auf GF-Ebene
- Task Force zur Prüfung der Saisonplanung

- Monatsqualitätsstatistiken
- Bonus-Malus-Zahlungen

- Tageszustellstatistik
- Überhangdisposition
- Statuskontrollen

Qualitätssystem

Marktrelevante Initiativen 2017 zur Qualitätssicherung

Saisonzuschlag

Systemkosten für B2C

Kostendeckende Systemkosten für NC-Gut

DSLV-Kostenindex

Zertifizierungen

Zertifikat

Prüfungsnorm: ISO 9001:2008

Zertifikat-Registrier-Nr.: 01 100 3061/01

Unternehmen: IDS Logistik GmbH
Saaläckerstraße 8
D - 63801 Kleinostheim

Geltungsbereich: IDS SYSTEMLOGISTIK

Durch ein Audit wurde der Nachweis erbracht, dass die Forderungen der ISO 9001:2008 erfüllt sind.

Gültigkeit: Dieses Zertifikat ist nur gültig in Verbindung mit dem Hauptzertifikat vom 01.02.2016 bis zum 14.09.2018.

02.02.2016

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein · 51105 Köln

www.tuv.com

DAkkS

TÜVRheinland
Genau. Richtig.

TÜVRheinland

Zertifikat

Die Zertifizierungsstelle der
TÜV Rheinland LGA Products GmbH

bescheinigt, dass die Organisation

IDS Logistik GmbH
Saaläckerstr. 8
63801 Kleinostheim
Deutschland

für den Geltungsbereich:

Deklaration der sendungs- bzw. ladungsspezifischen Treibhausgasemissionen

eine Studie durchgeführt hat.

Der Nachweis wurde erbracht, dass die Forderungen der internationalen Norm:

DIN EN 16258/03.13

erfüllt sind. Ein kritisches Gutachten wurde durchgeführt.

Zertifikat-Registrier-Nr.: CO 60117295 0001

Bericht-Nr.: 21198921 005

Dieses Zertifikat ist gültig bis: 2019-06-01

Zertifizierungsstelle

Datum: 2017-03-28

Guido Velberg

TÜV Rheinland LGA Products GmbH - Tillystraße 2 - 90431 Nürnberg
Tel.: +49 221 806-1371 Fax: +49 221 806-3935 e-mail:cert-validity@de.tuv.com http://www.tuv.com/safety

Zertifikat

Prüfungsnorm: IFS Logistics v2.1
Version 2.1, März 2014

Zertifikat-Registrier-Nr.: 01 181 110113

Zertifikatsinhaber: IDS Systemumschlag GmbH & Co. KG
IDS Europastr. 1
D - 36286 Neuenstein

COID: 33605

Geltungsbereich: Umschlag von nicht kühlpflichtigen verpackten Lebensmitteln, Verpackungsmaterialien, Kosmetika, Hygienearikeln, chemischen Haushaltsprodukten und Bedarfsgegenständen/Haushaltsgegenständen

Handling of non-refrigerated packaged foods, packaging materials, cosmetics, toiletries, household chemical products and consumer goods / household items

Die Anforderungen des IFS Logistics sind auf Höherem Niveau erfüllt.

Datum des Audits: 2016-09-15
Zeitspanne für das nächste Audit: 2017-07-21 – 2017-09-29

Gültigkeit: Dieses Zertifikat ist gültig bis zum 23.10.2017.

23.09.2016

Gudrun Hofs
TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein · 51105 Köln

www.tuv.com

DAkkS

IFS Logistics

TÜVRheinland®
Genau. Richtig.

Gewinner Bayerischer Qualitätspreis

IDS wird wegen höchster Qualität vom bayerischen Staatsministerium für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie in der Kategorie
„unternehmens- und informationsorientierte Dienstleistung“
ausgezeichnet.

Logistik. Von Menschen gelebt.

IDS Logistik GmbH
Saaläckerstraße 8
63801 Kleinostheim

Tel: 06027/40903-0
Fax: 06027/40903-92

info@ids-logistik.de
www.ids-logistik.de