

# cargo

Das Logistikmagazin von SBB Cargo

2 | 09



**Präzis.** 4

Von Zeebrügge zu SBB Cargo.

**Simuliert.** 8

Manor optimiert Abläufe mit Modellen.

**Synergetisch.** 10

Sihl+Eika verkauft Papier und Logistik.

**Punktgenau.** 12

Die Logistik der wichtigsten Luxusmesse.



# Bild der Saison.

## Bildschirmschoner: Jetzt downloaden.

Zeebrügge heisst der zweitgrösste Hafen Belgiens – er gilt als einer der modernsten Seehäfen Europas. Die SNCB-Tochter IFB übernimmt die meisten der in Zeebrügge gelöschten Container. Für den internationalen Weitertransport setzt sie auf die Zusammenarbeit mit SBB Cargo (siehe Seite 4).

Entdecken Sie die virtuelle Transportreise durch die Bildwelten dieses Magazins – als Bildschirmschoner. Einfach auf Ihren Computer laden. Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen!





Lesen sie in dieser Ausgabe, was Schweizer Unternehmen und SBB Cargo-Kunden zum Thema Qualität à la Suisse zu sagen haben.



## Schweizer Qualität.

Liebe Leserin, lieber Leser

Wir haben für diese Nummer unsere Kunden und Schweizer Unternehmen gefragt, was Qualität für sie bedeute. Sie finden einige der Aussagen in den stilisierten Schweizer Fahnen als roten Faden in diesem Heft. Für SBB Cargo heisst Qualität, dass wir jeden Tag und in jeder Situation das Beste geben. In diesem Sinne verstehen wir Qualität als eine Haltung, die uns antreibt, unsere Leistungen aktiv und kreativ in den Dienst unserer Kunden zu stellen.

Trotz den düsteren Konjunkturprognosen setzen wir mit zuverlässigen Transportleistungen alles daran, weiterhin ein starkes Rückgrat für die Wirtschaft zu bleiben. Und auch in schwierigen Zeiten sind wir für unsere Kunden da. Gemeinsam werden wir die Krise meistern. Dazu ist hohe Flexibilität gefragt, von beiden Seiten. Das Jahr 2008 zeitigte bei der Sanierung seine Erfolge – wenn auch das Ergebnis noch negativ ist. Mental hat uns das gestärkt, unseren Weg konsequent weiterzugehen. Derart überzeugt werden wir auch in Zukunft pünktlich, zuverlässig und qualitativ hoch stehend für Sie transportieren.

Nicolas Perrin  
CEO SBB Cargo

## Inhalt.

- 4 **Präzis. Pünktlich.**  
Die belgische IFB setzt auf SBB Cargo.
- 6 **Krisenresistent?**  
Erik Hofmann über Trends in schweren Zeiten.
- 8 **Simuliert.**  
Manor optimiert Abläufe mit Modellen.
- 10 **Synergetisch.**  
Sihl+Eika ist auch Logistikdienstleister.
- 12 **Sicherheitsbewusst.**  
Air Total braucht zuverlässige Partner.
- 14 **Schotter.**  
Zufriedene Kunden. Rote Zahlen.
- 16 **Millimetergenau.**  
Präzisionslogistik für die grösste Luxusmesse.
- 17 **Welche Qualität?**  
Prof. Dr. Evi Hartmann wundert sich.
- 18 **Uhrmachergenau.**  
Christian Pugliese managt Qualität.



HUKTRA  
BELGIUM

R 75 m < 2°30



«Qualität ist die Summe aller heutigen und zukünftigen Anstrengungen, beim Kunden erfolgreich und nachhaltig bestehen zu können.»

Moreno Krattiger, Geschäftsführer, Panlog AG

# Über alle Grenzen mit Schweizer Qualität.

Für den internationalen Kombi-Operateur IFB sind seit Jahresbeginn siebzig Güterzüge pro Woche von den belgischen Nordseehäfen nach Norditalien mit SBB Cargo unterwegs. Wie bei einem Schweizer Uhrwerk zählen Präzision und Pünktlichkeit.

TEXT: WOLFGANG MÜLLER – FOTOS: GIAN VAITL

Hat im Albert-II-Dock des belgischen Hafens Zeebrügge ein Ozeanriesen aus Übersee festgemacht, beginnt die Maschinerie auf Hochtour zu laufen. Die Containerbrücken und Krane bringen sich an den Kais in Position. Sie entladen die bis zu 300 Meter langen Schiffe in Rekordtempo. An die 13 000 Blechkisten, gefüllt mit Textilien aus China oder Möbeln aus Brasilien, müssen für den Weitertransport bereitgestellt werden.

Bis 2011 sollten hier über fünf Millionen Standard-20-Fuss-Container umgeschlagen werden, dreimal so viel wie 2007. Doch geplant wurde vor der Wirtschaftskrise. Statt um 20 Prozent zu wachsen, dürften die Frachtmengen in diesem Jahr um bis zu 10 Prozent schrumpfen, schätzen Branchenkenner. «Wir hoffen, dass wir die Gesamtverluste dank unserem multimodalen Angebot beschränken können, wollen uns aber dieses Jahr nicht auf eine Zahl festlegen», sagt Geert Pauwels, Koordinator der

Fracht-Division bei der belgischen Eisenbahn SNCB, die einen Grossteil der Container in Zeebrügge zum Weitertransport übernimmt.

## Alles für die Kunden.

Während das Geschäft mit dem Transport von Autos – Zeebrügge ist der weltweit wichtigste Hafen für die Abfertigung von Neuwagen – und der Beförderung von Stahl in den letzten Monaten zum Teil um die Hälfte eingebrochen ist, blieb der Containerumschlag in dem belgischen Hafen bisher weitgehend verschont.

Für die Abwicklung des intermodalen Verkehrs aus den Nordseehäfen ist bei der SNCB deren hundertprozentige Tochter Inter Ferry Boats (IFB) zuständig, die eigene Umschlagterminals an verschiedenen Standorten betreibt. «Wir strukturieren im Augenblick unser Unternehmen sehr stark um, damit wir besser auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen kön-

nen», sagt der SNCB-Koordinator. Das Unternehmen führt eigene Tochterfirmen: Xpedys für den Eisen- und Stahltransport und Rail Force für die Beförderung von Autos und Chemieprodukten. Für den Containerverkehr ist IFB selber zuständig. Dazu zählen neben der organisatorischen Abwicklung des kombinierten Schienen-Strassen-Transports auch die kaufmännische Seite und das Marketing. Mit einem eigenen Tracking-&-Tracing-System kann das

## Wir setzen auf gewachsene Partnerschaften.

Geert Pauwels

1965 gegründete Unternehmen seinen Kunden jederzeit Auskunft über den aktuellen Standort ihrer Güter geben.

Mit der Investition in neue Services, der verstärkten Automatisierung und einer Qualitätsoffensive reagiert der Multimodaltransporteur auf den wirtschaftlichen Abschwung. Pauwels: «Wir wollen vor allem die internationalen Verkehre ausbauen und setzen dabei auch in einem sich verschärfenden Wettbewerb auf gewachsene Partnerschaften, namentlich mit SBB Cargo in der Schweiz, DB Schenker Rail in Deutschland und mit ECR in Frankreich.» Bereits vor drei Jahren haben sich die vier Güterbahnen B-Cargo, SNCF Fret, CFL und SBB Cargo zur Allianz Sibelit (Société pour l'itinéraire >

## Neue Destinationen in Italien.

Im Rahmen des Dreijahresvertrages mit IFB hat SBB Cargo ihr Netz in Italien weiter ausgebaut. Neu dazugekommen sind die Destinationen Piacenza und Tavazzano südlich von Mailand. Von den neuen Bedienungspunkten aus werden die Container auf Lastwagen an ihren endgültigen Bestimmungsort gebracht. «Wir bauen gemeinsam mit grossen Kunden bei Bedarf unser Netz weiter aus», erläutert Marco Terranova, Geschäftsführer von SBB Cargo Italia. Voraussetzung für die Eröffnung einer neuen Destination ist ein bestimmtes Transportvolumen. Seit Anfang 2009 fährt die SBB Cargo-Tochter ChemOil Logistics die drei norditalienischen Raffinerien CavaTigozzi (Cremona), Sannazzaro und Frassine (Mantova) mit durchgehender Traktion direkt aus der Schweiz an. Die Schweizer Güterbahn, sagt Terranova, sei für ihre Flexibilität, ihre Qualität und ihre massgeschneiderten Lösungen europaweit anerkannt.

**IFB.**

Der Marktführer für den intermodalen Verkehr in Belgien mit einem Jahresumsatz von 110 Millionen Euro betreibt mit 200 Mitarbeitern Niederlassungen im Euroterminal in Genk, im Liège Logistics Intermodal, im Charleroi Logistik Center und in den Häfen von Antwerpen, Zeebrügge und Ostende. Zu den Partnern zählen 240 Lastwagen-Speditionen und mehrere Güterbahnen. Pro Woche werden 154 internationale und 73 nationale Güterzüge auf die Gleise gestellt. Die Transportkapazität liegt bei wöchentlich 165 000 Tonnen. Die Kunden können dabei sowohl direkte Shuttle-Verbindungen wie auch das Cortax-Hub-System und das Narcon-Netzwerk nutzen. Zwischen Belgien und Italien sind wöchentlich 47 Züge in beide Richtungen unterwegs.



Benelux, Lorraine, Italie SA) zusammengeslossen, um auf der Achse Antwerpen-Milano die Qualität zu verbessern. So wurden die Trassen in den verschiedenen Ländern harmonisiert, der Personalwechsel reduziert und eine zentrale Steuerung für ein grenzüberschreitendes Tracking & Tracing aufgebaut.

**Bewährte Allianz.**

«Die Allianz hat sich bewährt. Unsere Erfahrungen mit SBB Cargo sind durchweg sehr positiv», sagt Geert Pauwels. Deshalb sei die Schweizer Güterbahn auch erste Wahl gewesen, als die bestehenden Containerverkehre von der Nordsee nach Norditalien zu Beginn des Jahres ausgeweitet werden sollten. In einem Dreijahresvertrag ist nun vereinbart, dass sieben Güterzüge pro Woche von der SNCB über Frankreich nach Basel und über Belgien bis nach Aachen geführt werden. «Dort übernehmen wir jeweils die Gesamtverantwortung für sämtliche Transporte und führen diese grenzüberschreitend nach Turin, Mailand und Novara sowie an die neu an unser internationales Nord-Süd-Netzwerk angebotenen Destinationen Piacenza und Tavazzano», sagt



Christian Maurer, Key Account Manager bei SBB Cargo.

**Risikofaktor Grenzübergang.**

Regelmässige, auch unangemeldete Kontrollen helfen, die hohen Qualitätsstandards zu sichern und die Pünktlichkeit einzuhalten. «Neuralgische Punkte sind nach wie vor die Grenzbahnhöfe», sagt Maurer. Wenn die Güterzüge durch vier oder fünf Länder fahren müssen, existieren trotz der weitgehenden Liberalisierung des Schienen->

# «Kein Verkehrsträger ist per se krisenresistent.»

Konjunkturprognosen sind gegenwärtig «wahnsinnig schwierig», sagt Erik Hofmann. Sein Beruf ist es, trotzdem in die Zukunft zu blicken. Er sieht unterschiedliche Trends – und auch Chancen.

INTERVIEW: MARCEL HÄNGGI  
FOTO: ZVG

## Sie arbeiten bereits am Logistikmarktbericht 2010. Müssen Sie Ihre Arbeit nicht laufend den neuesten Hiobsbotschaften anpassen?

Unsere Untersuchungen beruhen einerseits auf statistischen Daten. Gegenwärtig sind das vor allem die Daten und Sekundärstatistiken von 2008 – aktueller geht es nicht. Mit Befragungen versuchen wir aber, die gegenwärtige Situation sowie zukünftige Trends zu erfassen. Wir befragen umfassend Industrie- und Handelsunternehmen sowie Logistikdienstleister. Zusätzlich führen wir eine sogenannte Delphi-Befragung mit Experten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik durch.

## SBB Cargo hatte im vierten Quartal 2008 einen Umsatzrückgang von 10 Prozent zu verzeichnen. Ist das typisch für die Branche?

Das kann man pauschal so nicht sagen. Für verlassende Industrie- und Handelsunternehmen sah es Ende 2008 noch recht gut aus, die Auftragsbücher waren gefüllt. Das hat sich aktuell verschlechtert. Die Logistikdienstleister spürten den Einbruch 2008 sofort, und Anfang 2009 verschlechterte sich die Lage weiter.

## Wird die Krise zu bleibenden strukturellen Veränderungen führen?

Besonders an der gegenwärtigen Krise ist ihr globales Ausmass. Das macht Prognosen wahnsinnig schwierig. Wir erwarten in Branchen, die gut aufge-



Noch läuft im Containerverkehr in Zeebrügge – trotz Krise.

## KLIPP & KLAR

### AUSGANGSBAHNHOF

Häfen Zeebrügge/Antwerpen/Ostende, Genk, Rouet, Charleroi, Bierset

### BESTIMMUNGSORT

Piacenza, Tavazzano, Turin, Mailand, Novara

### DISTANZ

über 1000 km

### TRANSPORTGUT

Container

### EMPFÄNGER

unterschiedlich

## 3 Fragen.

Geert Pauwels, Koordinator der Fracht-Division bei der belgischen Eisenbahn SNCB, setzt auf internationale Partnerschaften.

### Stichwort Qualität?

Wir vereinbaren mit unseren Kunden sehr detaillierte Service Level Agreements, an denen wir gemessen werden. Diese Zuverlässigkeit erwarten wir auch von unseren internationalen Partnern.

### Sind die Schweizer da ein Vorbild?

Auf jeden Fall, wir haben mit SBB Cargo nur gute Erfahrungen gemacht. Darum haben wir die Partnerschaft jetzt deutlich ausgebaut.

### Keinerlei Probleme?

Natürlich kommt es zu Verspätungen. Aber wir sprechen offen darüber und suchen gemeinsam nach Wegen, Fehlerquellen zu beseitigen.

güterverkehrs in Europa noch genügend Risiken, wenn beispielsweise an den Grenzen das Personal oder die Lokomotiven gewechselt werden. Auch unterschiedliche gesetzliche Regelungen bremsen oft genug die freie Fahrt auf Europas Gleisen. Die Beachtung der Qualitätstugenden Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Präzision, Umweltbewusstsein und Sicherheit trägt dazu bei, dass die Auftraggeber von IFB nichts von diesen Gefahren merken. Für sie zählt nur eines: Ihre Container müssen pünktlich und wohlbehalten das vorgegebene Ziel erreichen.

«Qualität fällt allerdings nicht vom Himmel», sagt Maurer. Um sie täglich zu erreichen, sind intensive Anstrengungen aller Beteiligten erforderlich. Und wenn doch einmal etwas schief läuft? Dann, sagt Maurer, werde nichts unter den Teppich gekehrt, sondern die Ursache für ein Problem offen an die Kunden kommuniziert. Auch das sei Teil des Qualitätsversprechens der Schweizer Güterbahn. ■



stellt sind – etwa im Einzelhandel –, keine dramatischen Veränderungen. In den stark betroffenen Branchen, etwa in der Auto- und in Teilen der Maschinenindustrie, könnte es hingegen zu strukturellen Veränderungen kommen.

## Neu an dieser Krise ist ihr globales Ausmass.

Erik Hofmann

**Die Internationale Energieagentur hat 2008 in dramatischen Tönen vor einer Energieknappheit gewarnt. Werden künftige hohe Energiepreise die Globalisierung bremsen oder gar umkehren?** Die Globalisierung geht weiter, sie wird sich lediglich verlangsamen. Zudem kann man auch nicht generell sagen, dass wegen steigender Energiepreise ganze Industrien, die ihre Produktion in Schwellenländer verlagert haben, nun wieder zurückkommen. Wo der Logistikkostenanteil am Produktgesamtprice gering ist, braucht es schon exorbitant hohe Energiepreise, damit ein solcher Trend einsetzt.

**2008 lag der Ölpreis kurzzeitig bei über 150 Dollar pro Fass – ist das für Sie ein «exorbitanter» Preis? Wenn dieser Wert wieder annähernd erreicht wird,**

ist das für viele Unternehmen sicher ein Schwellenwert, der zu verändertem Handeln anregen müsste. Allerdings bestehen momentan wegen der Krise Überkapazitäten im Logistiksektor, was die Preise drückt, sodass ein Wiederanstieg der Energiepreise nicht ganz so stark ins Gewicht fallen würde.

### Kommt es zu Verschiebungen zwischen den Verkehrsträgern?

Kein Verkehrsträger ist per se krisenresistent. Wie gut ein Unternehmen durch die Krise kommt, hängt weniger davon ab, auf welche Verkehrsträger es setzt. Wichtiger sind innovative Produkte, gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter sowie gute Beziehungen zu Wertschöpfungspartnern.

### Man spricht viel von der «Krise als Chance». Eine Trostfloskel?

Ich glaube nicht. In der Schweiz liegt die Outsourcingquote der Logistik bei rund 50 Prozent, in Bereichen wie der Stückgutlogistik sogar lediglich bei 35 Prozent. In Krisenzeiten ist ein Outsourcing attraktiv, weil Abläufe dadurch optimiert werden. Da haben Logistikdienstleister Chancen, neue Geschäfte zu akquirieren. Es kann zwar auch das Gegenteil eintreffen: Dass ein verladendes Unternehmen die Logistik wieder zurückholt, um die eigenen Mitarbeiter zu beschäftigen. Aber das wird nur punktuell geschehen.

### Es ist eine schlechte Zeit für Prognosen, dennoch: Wie lange dauert die Krise?

Nach unserem Worst-Case-Szenario bis weit ins Jahr 2010 hinein, mit einem Rückgang von circa 5 Prozent im Logistikbereich im Jahr 2009. Nach dem Best-Case-Szenario kommt es Mitte 2009 zur Erholung und der Schweizer Logistik-Gesamtmarkt stabilisiert sich bei 34 Milliarden Franken.

### Wären Sie CEO eines Transportunternehmens: An welchem Szenario würden Sie sich orientieren?

Als CEO eines Unternehmens mit Kunden im Industriebereich eher am Worst-Case-Szenario. Hätte mein Unternehmen ein breites Kundenportfolio, dann würde ich das optimistische Szenario meinen Entscheidungen zugrunde legen. ■

**Erik Hofmann** ist Projektleiter am Lehrstuhl für Logistikmanagement und Dozent an der Universität St. Gallen. Zu seinem Tätigkeitsfeld zählt die Koordination und Durchführung der Logistikmarktstudie Schweiz. – Die Logistikmarktstudie wird jährlich von GS1 Schweiz, dem Kompetenzzentrum der schweizerischen Wirtschaft für Standards, Logistik, Supply und Demand Management, herausgegeben.

www.logistikmarkt.ch



Emil Zraggen, Rangiermeister in der Manor-Verteilzentrale Hochdorf.



## Mehr als **Qualität.**

Über 750 000 Artikel umfasst das Food- und Non-Food-Sortiment der 72 Manor-Warenhäuser. Die 6500 Lieferanten sind rund um den Globus verteilt. Eine moderne und leistungsstarke Supply Chain stellt den Sortimentswechsel sicher und garantiert die Verfügbarkeit der Artikel an der Kasse.

TEXT: JOACHIM HELDT\* – FOTOS: GIAN VAITL



«Qualität ist: zwei Bedienungen pro Tag auf dem Anschlussgleis; schnelle und flexible Lösungen auf Transportanfragen.»

Ulrich Walt, Leiter Auftragsmanagement, Holcim (Schweiz) AG

Mit dem Markenversprechen «donnons du style à la vie» setzt Manor auf Lifestyle; neue Massstäbe setzt die Warenhauskette mit ihrer Logistik. Ihre «Operational Excellence» reicht über die gesamte Wertschöpfungskette und bezieht Arbeitsbedingungen und Umwelt mit ein.

### Das Ganze im Blick.

Oberstes Ziel sind effiziente und effektive Abläufe. «Eine Profitabilitätssteigerung über alle Stufen der Supply Chain hinweg ist aber nur möglich, wenn wir die Gesamtzusammenhänge genau kennen», erklärt Rainer Deutschmann, Direktor Supply Chain bei Manor und Mitglied der Geschäftsleitung.

### Grosse Einsparungen.

Um die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern, müssten alle Prozesse optimiert werden. Dafür sei es unabdingbar, die Spitzenwerte zu kennen. Manor verfügt über ein computergestütztes Simulationssystem, das die gesamte Wertschöpfungskette modelliert und so Transparenz schafft und das Bewusstsein für die Zusammenhänge fördert. So ist das Unternehmen in der Lage, die Supply Chain zu optimieren und Millionen einzusparen.

«Mit der Simulationssoftware können wir die Parameter Lieferrhythmen, Warenflusskonstellationen, Sortimentsgrößen und so weiter verändern. Eine Grafik stellt den Einfluss auf die Gesamtwirtschaftlichkeit dar», erklärt Deutschmann. «Zusätzlich erhalten wir detaillierte

Angaben, wie sich Szenarien auf Umsätze, Transportkosten, Rabatte und weitere Faktoren auswirken.»

### Plattformlogistik erhöhen.

Mehrere Projekte sind eingeleitet oder bereits umgesetzt. So konnten die jährlichen Lieferkosten bei gleicher Servicequalität dank einem

**Bessere Kenntnisse der Zusammenhänge steigern die Profitabilität.**

Rainer Deutschmann

verbesserten Lieferrhythmus um 1 Million Franken reduziert werden. «In Zukunft werden wir wo möglich die Schiene als Transportweg nutzen und damit den CO<sub>2</sub>-Ausstoss in der eigenen Logistik weiter verringern», sagt Christian Zurflüh, Leiter Transporte Schweiz bei Manor. Via Verteilzentrale Hochdorf im Kanton Luzern erfolgt ein Drittel des Warenausgangs mit der Bahn. Zurzeit prüft man, zusätzliche Relationen auf die Bahn umzulegen. Im Gespräch sind Appenzell, Monthey (Wallis) sowie Heerbrugg, Haag und Sargans (alle im Kanton St. Gallen).

«Derzeit optimieren wir den Warenfluss zwischen den Lieferanten, den Verteilzentralen und den Warenhäusern. Dabei liegt der Fokus auf der Plattformlogistik, um die Direktlieferungen und

den Warenbestand in den Verteilzentren zu reduzieren. Davon erwarten wir, wiederum einige Millionen Franken zu sparen», erklärt Oliver Koch, Direktor der Verteilzentrale Hochdorf. «Ständig besser werden» ist das Motto, nach dem Manor sein Markenversprechen «donnons du style à la vie» einhalten will. ■

\* Joachim Heldt ist Chefredaktor des Fachmagazins «GS1 network».



Oliver Koch, Leiter Verteilzentrale Hochdorf (links), und Christian Zurflüh, Leiter Transporte Schweiz.



Rainer Deutschmann, Direktor Supply Chain, in einem der 72 Manor-Warenhäuser.

### Manor.

Manor ist die grösste und erfolgreichste Warenhausgruppe der Schweiz. Zum Unternehmen gehören die 72 Manor-Warenhäuser mit 11 500 Mitarbeitern, die Sportartikel-Kette Athleticum sowie die Schweizer FLY-Möbelgeschäfte. Die Manor-Gruppe ist im Besitz der Maus Frères Holding mit Sitz in Genf und erwirtschaftete im Jahr 2008 einen Umsatz von 3330 Millionen Franken. Mit einem geschätzten Marktanteil von 58 Prozent belegt Manor die Leaderposition im Warenhaussektor.



## Das Versprechen **halten.**

Der Papiergrosshändler Sihl+Eika positioniert sich mit Logistikdienstleistungen, die seine Produktpalette sinnvoll ergänzen, erfolgreich am Markt.

TEXT: URSULA HOMBERGER – FOTOS: BERNHARD LOCHMATTER

Am Anfang steht ein Versprechen: dass das bestellte Papier zur richtigen Zeit in der richtigen Menge und Qualität am richtigen Ort sein wird. Dafür, dass es eingelöst wird, bürgt Josef Zsidi. Und wofür er bürgt, das will er auf jeden Fall einhalten: Sich auf jemanden verlassen zu können, mache die Qualität einer Beziehung aus – privat wie im Geschäftlichen, sagt der Leiter der Distribution im Logistikzentrum von Sihl+Eika im aargauischen Dintikon.

Die Kunden von Sihl+Eika können deshalb darauf zählen, dass das bis 6 Uhr abends bestellte Papier am kommenden Morgen ausgeliefert wird – selbst wenn sich ihre Firma in der Westschweiz oder im Tessin befindet. Der Service ist dank der Kombination der Verkehrsträger Bahn und Strasse möglich: In St. Gallen, Bern, Daillens (Waadt) und Cadenazzo (Tessin) betreibt Sihl+Eika Logistikplattformen, die fünf Mal pro Woche im sogenannten kurzen Nachtsprung von SBB Cargo bedient werden;

bereits ab 4 Uhr morgens steht das Papier an diesen Orten zur Feinverteilung bereit.

Synergien geschickt genutzt.

«Ohne einen verlässlichen Bahnpartner wie SBB Cargo könnten wir diese Dienstleistung, von der ein wichtiger Teil unseres Erfolgs abhängt, nicht anbieten», sagt Josef Zsidi. Wachstum allein mit der Handelsware Papier sei in der heutigen Zeit nämlich schwierig, zusammen mit >



«Qualität muss man sich bei jedem Schritt der Wertschöpfungskette erarbeiten und verdienen, um am Ende den Erwartungen der Konsumentinnen und Konsumenten zu genügen.»

Ellen Schaudra, Einkäuferin Rohmaterial,  
Lindt & Sprüngli (Schweiz) AG



## KLIPP & KLAR

**AUSGANGSBAHNHOF**  
Dintikon AG

**BESTIMMUNGSRORT**  
St. Gallen, Bern, Cadenazzo TI, Daillens VD

**DISTANZ**  
95 bis 180 km

**TRANSPORTGUT**  
Papier, papiernahe Produkte und Drucksachen

**WAGEN**  
Hbbillns und Habbillns

**EMPFÄNGER**  
Sihl+Eika  
Logistikplattformen

<  
Papier, Drucksachen,  
Briefumschläge: Punktgenaue Logistik ist Teil der Dienstleistung.



### Sihl+Eika.

Der Papiergrosshändler Sihl+Eika wurde 1984 gegründet und ist seit 2005 Mitglied der Papiergrosshandelsgruppe Papyrus mit Sitz in Schweden. Sihl+Eika produziert selber kein Papier. Im zentralen Logistikzentrum in Dintikon (Kanton Aargau) verfügt das Unternehmen über 30 000 Palettenplätze mit über 5500 Lagerartikeln. 2007 lieferte es 103 000 Tonnen Papier aus, womit es einen Jahresumsatz von 209 Millionen Franken erreichte. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Thalwil (Kanton Zürich) zählt 243 Mitarbeiter und verfügt über einen Fuhrpark von 22 Last- und 20 Lieferwagen. Der Bahnanteil im Wareneingang beträgt 30, jener im Warenausgang 60 Prozent, was einer Einsparung von 1 Million Strassenkilometern pro Jahr entspricht.

guten Logistikangeboten, die einen Mehrwert sowohl für den Kunden wie auch für Sihl+Eika bringen würden, aber möglich.

Sihl+Eika hat in diesem Bereich einen Schwerpunkt gesetzt und seit 1998 ihre Logistikdienstleistungen kontinuierlich ausgebaut. Heute

**Verlässlichkeit**  
macht die Qualität einer  
Beziehung aus.

Josef Zsidi

bietet sie ihren Kunden ein vollständiges «Paper-Management» an, das diese von jeglichen logistischen Aufgaben rund ums Papier entbindet – von der Lagerhaltung bis hin zur Auslieferung der fertigen Drucksachen. Das benötigte Papier wird just in time und bogengenau kommissioniert geliefert, die Drucksachen werden von Sihl+Eika wieder mitgenommen und entweder in Dintikon zwischengelagert oder im Rahmen der Distributionstour an den gewünschten

Empfänger ausgeliefert. «Dadurch können wir Transportsynergien nutzen, die beim Kunden zu einer Ressourcen- und Kostenersparnis führen, und unsere Fahrzeuge sind besser ausgelastet», sagt Josef Zsidi. Ins gleiche Kapitel geht die enge Zusammenarbeit von Sihl+Eika mit dem Briefumschlaghersteller Gössler: «Wer Papier braucht, braucht auch Umschläge. Deshalb liegt es auf der Hand, dass wir diese auch liefern, sodass beim Kunden nicht zwei Lastwagen vorfahren müssen.» Angesichts der steigenden Kosten und des wachsenden Verkehrsaufkommens ist Sihl+Eika überzeugt, dass in Zukunft die Transporte generell stärker gebündelt werden müssen und die Bahn vermehrt in die Warenverteilung einbezogen werden muss.

### Konzept mit Vorbildcharakter.

Bestätigung erhält sie von der Firma ClimatePartner, die den CO<sub>2</sub>-Fussabdruck von Sihl+Eika berechnet hat. Diese bezeichnet das Paper-Management-System als «absolute Sensation», das dank des Einsatzes der emissionsarmen

Bahn in der Branche europaweit Vorbildcharakter haben dürfte. Dazu Josef Zsidi: «Wir dürfen uns heute glücklich schätzen, dass wir vor über zehn Jahren die nötige Voraussicht hatten, nicht nur im Wareneingang, sondern auch in der Distribution auf die Bahn zu setzen. Dadurch haben wir das Fundament für das heutige, erfolgreiche Konzept gelegt und werden wir auch künftig in der Lage sein, unser Lieferversprechen zu halten.» ■

Sehen Sie jetzt das Interview auf  
[www.sbbcargo.com/cargomagazin](http://www.sbbcargo.com/cargomagazin)



Bürgt für Zuverlässigkeit: Josef Zsidi.

«Qualität ist die Garantie, dass wir uns für unsere Konsumenten und Kunden engagieren.»



Michel Beneventi, Generaldirektor Henniez



## Kerosin im Zug.

Wer häufig fliegt, ist nicht selten mit Kerosin von Air Total unterwegs. In der Schweiz beliefert die Firma vor allem die Flughäfen Zürich-Kloten und Genf-Cointrin. Dabei zählt sie auf ChemOil.

TEXT: RETO NEYERLIN – FOTOS: GEORG ANDERHUB

Auf der Prioritätenliste von Air Total ganz zuoberst steht die Sicherheit von Mensch, Gütern und Umwelt. So ist es in der Charta «Sicherheit-Umwelt-Qualität» der Mutterfirma, des internationalen Erdöl- und Chemiekonzerns Total, festgehalten.

«Sicherheit hängt in unserem Geschäft ganz stark mit Qualität zusammen», sagt Jean-Luc Peter, Manager Department Aviation bei Air Total Schweiz. Nur wenn auf allen Ebenen höchste

Qualitätsstandards eingehalten würden, könne die Sicherheit für Mensch und Umwelt garantiert werden.

Höchste Ansprüche an alle.

Der europäische Marktleader setzt deshalb bei seinen Transportpartnern für Luftfahrttreibstoffe auf spezialisierte Firmen, auf die bezüglich Qualitätsstandard Verlass ist. In der Schweiz ist dies seit Jahren die SBB Cargo-Tochter ChemOil. >

## Air Total.

Die Treibstoffteams von Air Total versorgen alle 30 Sekunden irgendwo auf der Welt ein Flugzeug mit Kerosin. Das Unternehmen ist Teil des Total-Konzerns. Der Marktleader in Europa und Afrika ist auf über 250 internationalen Flughäfen in 70 Ländern vertreten. In der Schweiz ist Air Total Hauptlieferant von Zürich-Kloten und Genf-Cointrin und mehreren kleineren Flugplätzen.

ChemOil führt für Air Total mehrmals pro Woche einen Shuttlezug vom deutschen Kehl-Kork über Offenburg nach Glattbrugg, wo das Kerosin für Flüge ab Zürich-Kloten gelagert wird. Bis nach Kehl-Kork kommt der Treibstoff per Pipeline.

Für die Bahn hat sich Air Total vor allem aus Gründen der Versorgungssicherheit entschieden. «Die Bahn fährt sehr präzise und damit zuverlässig», erläutert Jean-Luc Peter. man zudem berücksichtigt, dass mit einem einzigen Zug rund 1,5 Millionen Liter transportiert werden können, ist auch die Kapazitätsrechnung schnell gemacht. «Und nicht zu vergessen ist natürlich der Umweltschutz, der in unserer Charta nicht umsonst ganz weit oben steht», sagt Peter.

## Ölinsel am Sitz von SBB Cargo.

Die Durchführung der Transporte übernimmt das Mineralölteam von SBB Cargo, das für die meisten Verkehre von ChemOil verantwortlich zeichnet. Das Team übernimmt die logistische

Ausführung, stellt also die Züge zusammen und sorgt für pünktliche Transporte. Im Fall von Air Total gelangen die Bestellungen einmal wöchentlich direkt an die intern Ölinsel genannte Abteilung, die sämtliche Mineralöltransporte für SBB Cargo disponiert.

Zu Störungen im Shuttlebetrieb von Air Total kommt es äusserst selten, höchstens wegen schwieriger Wetterverhältnisse wie starken Schneefalls. «In solchen Ausnahmesituationen haben wir jeweils schnell eine Ersatzlösung parat, sodass der Kunde in der Regel davon nichts mitbekommt», sagt Marcel Hirschi, Leiter des Mineralölteams. Ansonsten werde sofort und offen informiert.

Im Dezember 2008 hat Air Total den Vertrag mit ChemOil verlängert. «Denn nebst der Qualität»,

**Sicherheit hängt stark mit Qualität zusammen.**

Jean-Luc Peter

erklärt Jean-Luc Peter, «ist bei ChemOil auch das Preis-Leistungs-Verhältnis ausgezeichnet.»

Qualität und Sicherheit sind auch in Glattbrugg, dem Endziel des Shuttles, ein grosses Thema. Bevor die Ladung in den grossen, von mehreren Treibstoffherstellern betriebenen Pool gepumpt werden darf, werden Proben genommen. Auch vor der direkten Betankung der Flugzeuge finden nochmals Analysen des Kerosins statt: Qualitätssicherung von A bis Z. ■



## Wie pünktlich ist pünktlich?



Pünktlich ist im Güterverkehr eine Leistung, die der Kunde als pünktlich empfindet, oder anders ausgedrückt: Pünktlichkeit ist, was die Vertragspartner als Pünktlichkeit vereinbart haben.

SBB Cargo hat mit diversen Kunden im internationalen Verkehr in Qualitätsverträgen Pünktlichkeit so definiert, dass die Ware maximal 60 Minuten früher oder später ankommen kann. Das gilt sowohl für Italien als auch für Deutschland, da SBB Cargo die Züge grenzüberschreitend selber produziert. International war SBB Cargo 2008 so pünktlich wie noch nie: 81,5 Prozent der Güterzüge waren gemäss dieser Definition pünktlich.

Im Binnenverkehr, namentlich für die Post und im Cargo-Express-Verkehr, hält sich SBB Cargo an eine Eintreffgenauigkeit von 15 Minuten. 2008 gelang das in 91,1 Prozent aller Fälle. Zum Vergleich: In Österreich kamen die Güterzüge 2008 auf eine Pünktlichkeit von 68,7 Prozent.

## KLIPP & KLAR

**AUSGANGSBAHNHOF**  
Kehl-Kork

**BESTIMMUNGSORT**  
Glattbrugg

**DISTANZ**  
220 km

**TRANSPORTGUT**  
Kerosin

**EMPFÄNGER**  
Diverse  
Fluggesellschaften



Zufriedene Partner: Jean-Luc Peter (rechts) und Daniel Huggler.



## Zufriedenere Kunden.

SBB Cargo fährt gut mit seinen Kunden.

Die Kunden waren mit der Leistung von SBB Cargo 2008 so zufrieden wie noch nie. Das besagt die jüngste Erhebung der Kundenzufriedenheit.

Insgesamt erreichte SBB Cargo einen Wert von 7,4 Punkten bei einem Maximum von 10. Sowohl in der Schweiz (7,48 Punkte) wie auch international (7,24 Punkte) konnte die Kundenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr erhöht werden und erreichte den besten Wert seit Erhebungsbeginn.

## Bloggen mit SBB Cargo.

SBB Cargo betreibt während der *transport logistic* einen Messe-Blog mit prominenten Gastbeiträgen und spannenden Postings. Kunden, Partner, Mitarbeiter und andere Interessierte können den interaktiven Dialog und Erfahrungsaustausch nutzen. Auch Sie können Ihren Beitrag platzieren:

[www.cargo-blog.de](http://www.cargo-blog.de)



## Agenda.

### 9./10. Juni

GS1-Studienfahrt – moderne Logistikanlagen, Nordwestschweiz, [www.gs1.ch](http://www.gs1.ch)

### 10. Juni

11. Gefahrguttagung Schweiz, Swiss Conference Center, Flughafen Basel

### 16./17. September

GS1-Forum Intralogistics, Bern

## SBB Cargo-Kunden beim Circus Knie.

Seit Jahren begleitet SBB Cargo den Circus Knie auf Tournee durch die Schweiz und lädt Kunden ein.

Auf zwei Extrazügen mit einer Gesamtlänge von 700 Metern werden das gesamte Zirkusmaterial und sogar Artisten sicher und zuverlässig von Stadt zu Stadt gefahren. SBB Cargo-Kunden erhalten einen speziellen Einblick: An vier regionalen Spielplätzen sind jeweils zwanzig Kunden mit Begleitung eingeladen – zu einer speziellen Führung durch den Zoo und zum Besuch der Vorstellung.

In diesem Jahr finden die regionalen Anlässe in Winterthur (7.4.), Biel (29.9.), Lausanne (7.10.) und Locarno (17.11.) statt. Die Einladungen erfolgen persönlich durch die Kundenberater.

[www.knie.ch](http://www.knie.ch)



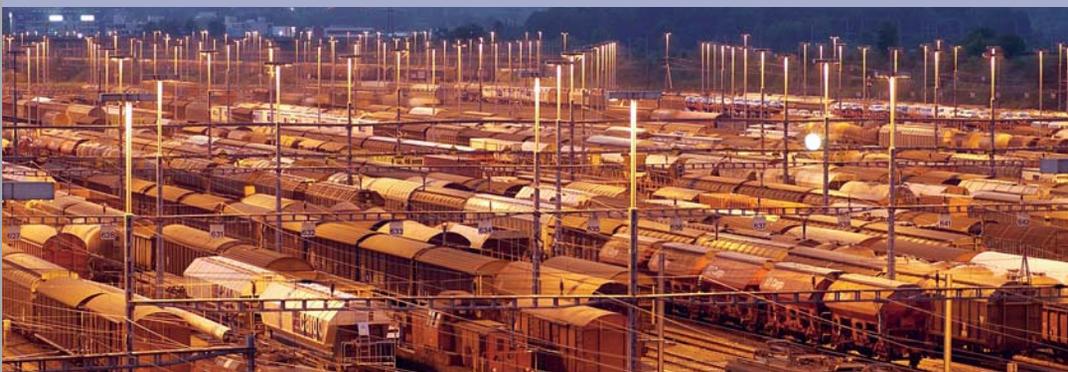
## Im Herz des Wagenladungsverkehrs.

Die schweizerische Logistikorganisation GS1 war im April zu Gast im Rangierbahnhof Limmattal.

Die Besichtigung im Rahmen der Reihe «Logistik on spot» bot Interessierten die Gelegenheit, einen Blick hinter die Kulissen des Wagenladungsverkehrs zu werfen und aus erster Hand alles über die moderne Eisenbahnproduktion zu erfahren.

Der Wagenladungsverkehr ist das wichtigste Transportangebot von SBB Cargo in der Schweiz. Der Rangierbahnhof Limmattal ist die grösste Rangieranlage in Europa. Mehr über die On-spot-Veranstaltungen von GS1 erfahren Sie unter:

[www.gs1.ch/events](http://www.gs1.ch/events)





«Für Ricola heisst Qualität, die Erwartungen der Konsumenten bezüglich Produktsicherheit und Produkteigenschaft zu erfüllen respektive zu übertreffen.»

Adrian Kohler, CEO Ricola

## 2008 stark, 2009 schwierig.

SBB Cargo hat im Jahr 2008 ihr Ergebnis markant verbessert. Die Sanierungsanstrengungen wirken, doch die Aussichten für 2009 sind düster.

SBB Cargo verbesserte das Jahresergebnis markant und schloss 2008 mit einem Verlust von 29,9 Millionen Franken ab (2007: – 190,4 Millionen). Alle drei Geschäftsbereiche legten zu. Die Verkehrsleistung ging um 6,3 Prozent auf 12,53 Milliarden Nettotonnenkilometer zurück. Wenig rentable Verkehre wurden gestrichen, die Produktivität gesteigert und die Kosten gesenkt. Erhöhte Produktivität und weniger Kosten verbesserten das Ergebnis. So wurde allein der Bahnbetriebsaufwand um 36 Millionen Franken reduziert. Zusätzlich verbesserten die von der Taskforce SBB Cargo initiierten Sanierungsmassnahmen das Resultat um 53 Millionen.

### Ohne Subventionen für die Trassenpreise.

Andererseits ging mit dem Transportvolumen auch der Ertrag um 26 Millionen Franken zurück. Das Betriebsergebnis belief sich auf –3,7 Millionen Franken (2007: – 180 Millionen), der Verkehrsertrag von SBB Cargo sank gegenüber dem Vorjahr um 1,7 Prozent auf 1044,2 Millionen. Der Einbruch des Eurokurses belastete das Ergebnis mit einem negativen Währungseffekt von 20 Millionen Franken.

Die Verkehrsleistung sank 2008 insgesamt um 6,3 Prozent auf 12,53 Milliarden Nettotonnenkilometer. Die Auslastung des Wagenladungsverkehrnetzes konnte um 7 Prozent gesteigert werden. Die Leistung im kombinierten Verkehr ging um 15,3 Prozent zurück. Im Berichtsjahr erhielt SBB Cargo erstmals keine Trassenpreissubventionen für den Wagenladungsverkehr mehr (diese hatten 2007 noch 17 Millionen Franken ausgemacht). Damit wirtschaftete SBB Cargo 2008, von den Subventionsgeldern für den kombinierten Verkehr in der Höhe von 13 Millionen Franken abgesehen, ohne direkte Bundesbeiträge.

### Sanierung zahlte sich aus.

Die im März 2008 beschlossenen Sanierungsmassnahmen greifen. Um Kosten zu senken, baute SBB Cargo Stellen in der Steuerung und Administration ab und zentralisierte Supportfunktionen. Sie optimierte das Netz, führte die Produktionen in der Schweiz zusammen und integrierte das Kunden Service Center (KSC) in die Zentrale in Basel.

### Starker Einbruch.

Die negative Konjunkturentwicklung ab Oktober traf den Güterverkehr in ganz Europa hart. Auf der Nord-Süd-Achse rollten im ersten Quartal 19 Prozent weniger Züge als 2008. Der Wagenverkehr im Export verzeichnete einen Rückgang um 27 Prozent, die Importverkehre schrumpften um 11 Prozent, der Binnenverkehr um 12 Prozent. SBB Cargo ergriff frühzeitig Massnahmen, um den konjunkturellen Abschwung teilweise aufzufangen. So wurde der Einstellungsstopp ausgeweitet, offene Stellen werden nicht mehr besetzt. Gleichzeitig reduzierte SBB Cargo die Produktionsleistungen und passte ihre Kapazitäten an das reduzierte Verkehrsvolumen an.

Für 2009 hat SBB Cargo Massnahmen beschlossen: Zustellungen und Abholungen werden optimiert, der Leistungseinkauf von Dritten wird weiter reduziert, SBB Cargo-Lokführer werden zum Führen von Reisezügen eingesetzt und die Fahrzeugflotte wird verkleinert. SBB Cargo verstärkt 2009 die Anstrengungen, um bei bestehenden und neuen Kunden zusätzliche Transportvolumina zu gewinnen.



### Neuer CFO bei SBB Cargo.

Beat Malacarne übernahm Anfang April die Leitung des Finanzbereichs von SBB Cargo. Er ist Mitglied der Geschäftsleitung SBB Cargo. Beat Malacarne hat breite und langjährige Erfahrung in leitenden Funktionen im Finanzbereich von international tätigen Industrieunternehmen. Unter anderem war er für Unternehmen der Zement- und Maschinenindustrie in verschiedenen Führungspositionen in Asien tätig. Zuletzt verantwortete er am Hauptsitz von Holcim in der Schweiz die weltweite Einführung eines internen Kontrollsystems. Beat Malacarne ist 47 Jahre alt, verheiratet und wohnt in der Region Baden.



### Neue Leiterin International.

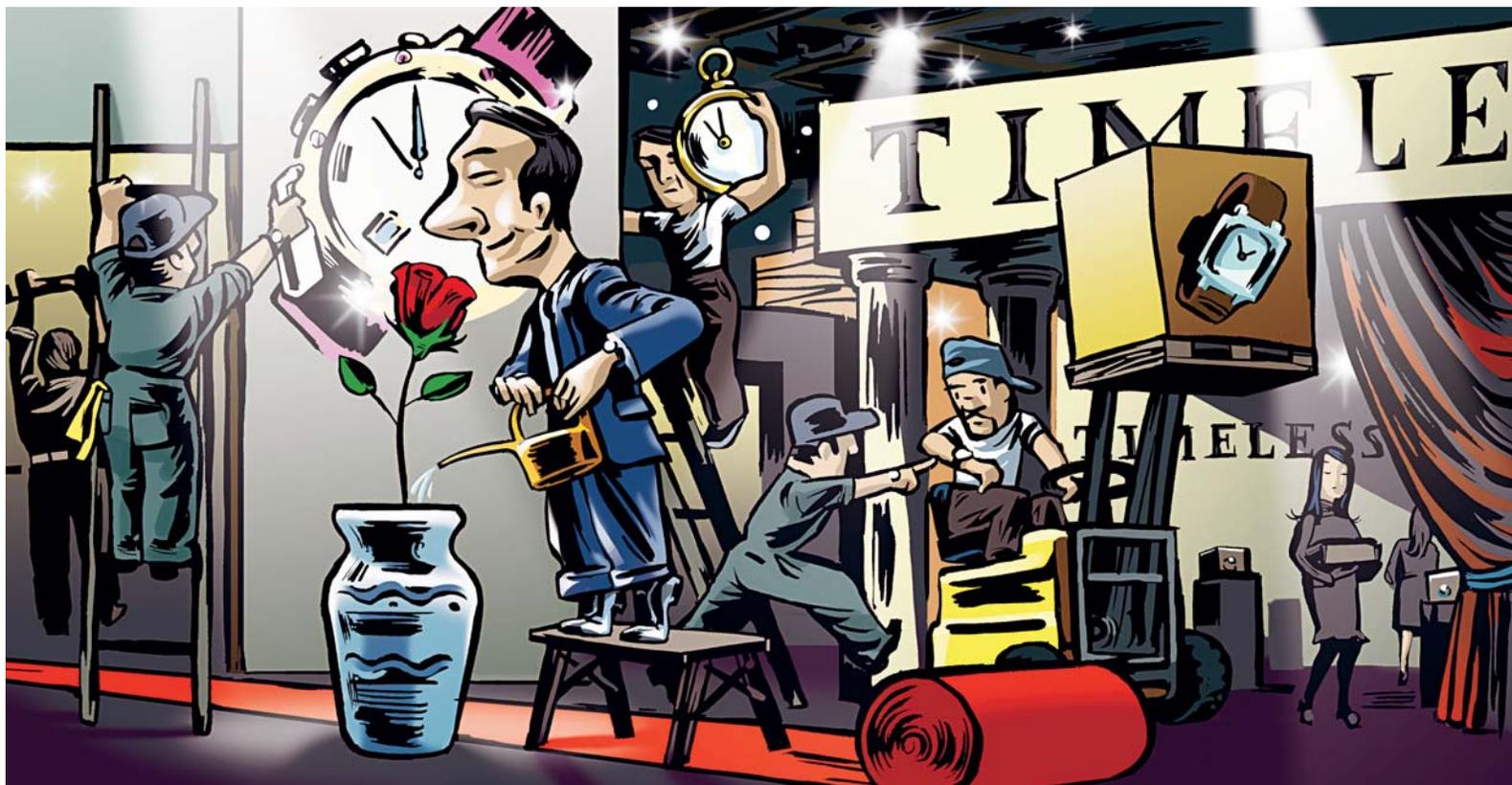
Annette Jordan ist seit Anfang April neue Leiterin des Geschäftsbereichs International und Mitglied der Geschäftsleitung von SBB Cargo. Sie übernimmt diese Führungsaufgabe von Edmund Prokschi (54) der ad interim die Leitung innehatte und jetzt dem Marketing & Sales des Geschäftsbereichs International vorsteht.

Annette Jordan (41) ist Maschinenbauingenieurin und war zunächst als Beraterin tätig. Anschliessend führte sie bei DB Cargo in verschiedenen Funktionen. Im Juni 2004 wechselte sie zu SBB Cargo Deutschland und baute als Geschäftsführerin der Produktionsgesellschaft die dortige Länderorganisation auf. Sie war massgebend am erfolgreichen Aufbau von SBB Cargo in Deutschland und am raschen Ausbau des Angebots von SBB Cargo auf dieser Achse beteiligt.

«Qualität bedeutet, wenn der Kunde zuerst zu Ihnen kommt, Sie schon vor ihm wussten, was er braucht, und er das nächste Mal wieder zuerst zu Ihnen kommt.»



Fortunat Schmid, Bereichsleiter Getreide, Ölsaaten und Futtermittel, Fenaco



## Zero Tolerance bis zur letzten Rose.

Bei der weltweit wichtigsten Messe der Luxusgüterbranche sind die Qualitätsstandards besonders hoch – dabei muss alles schnell gehen.

TEXT: MARCEL HÄNGGI – ILLUSTRATION: MICHAEL MEISTER

Über 2000 Aussteller aus 45 Ländern auf 160 000 Quadratmetern Ausstellungsfläche: Die Baselworld ist die weltweit grösste und wichtigste Uhren- und Schmuckmesse. Es gelinge dieser Messe, sagt Michael Tay, Executive Director des Singapurischer Uhrenherstellers The Hour Glass Ltd, «die wichtigsten Player der Branche unter einem Dach zu vereinen».

Doch wie bringt man die wichtigsten Player von überall her – samt dem, was sie zu zeigen haben – unter dieses Dach? Und zwar innert kürzester Zeit, denn der Terminplan der Messe ist gedrängt: Jeweils Ende März öffnet die Baselworld ihre Türen, einen Monat nachdem am selben Standort die letzte Messe stattgefunden hat.

In nur fünf Wochen liefern 7500 Lastwagen Material an – und zwar so, dass sich weder die Lastwagen noch das Material stauen. Die heisse Phase des Aufbaus dauert nur gerade vier Tage und vier Nächte.

### Extremer Qualitätsanspruch.

Eine besondere Herausforderung dabei ist die Lage, sagt Messeleiterin Sylvie Ritter: Während sich die meisten vergleichbaren Messen ausserhalb der grossen Städte befinden, ist man in (Klein-)Basel mittendrin. Der Stadtverkehr rollt, keine Strasse wird für die Baselworld gesperrt, keine Strassenbahn gestoppt.

Möglich macht das unter anderem Dany Waldner. Der Projektmanager und seine Firma gestalten und errichten die Pavillons, die Beleuchtung, das Dekor, die Lounges, die Wegführungen, die Aufenthaltsbereiche («Plazas») und auch den Messeplatz vor den Hallen. «Jetzt werden gerade 28 Bäume aufgestellt», sagt er am Mobiltelefon kurz vor der Eröffnung der Messe. Schweres Gerät kommt zum Einsatz, 28-Tonnen-Lastwagen, 5-Tonnen-Kräne – «und am Ende kommt es auf die einzelne Rose an». Waldner betreut mehrere Grossanlässe – so richtete er 2006 in Brüssel innert nur 72 Stunden für die OSZE-Konferenz 9 Säle für 3000 Personen her. Und am internationalen Leichtathletikmeeting Weltklasse in Zürich konzipiert >

er die Räumlichkeiten für den Empfang von Sportlern und Sponsoren. «Die Denk- und Umsetzungsarbeit ist dieselbe, ob wir eine hochwertige Plattform für Luxusuhren oder ein Zelt für Spitzensportler aufstellen», sagt der Architekt ETH und Betriebswirt Waldner. Aller-

## Die Luxusbranche betrachtet die Dinge mit anderen Augen.

Dany Waldner

dings sei der Anspruch an die Perfektion bei der Baselworld extrem hoch: «Die Luxusbranche betrachtet die Dinge mit anderen Augen; dem müssen wir gerecht werden.»

### Strikte Choreografie.

Gewiss: Alle Architektur ist bei einer Messe temporär, aber wenn die Ausstellungshallen «Hall of Dreams» oder «Hall of Desires» heissen, darf nichts provisorisch wirken. So muss ein Marmorcorso in der grössten Halle buchstäblich auf den Millimeter genau verlegt werden. Für Waldner ist das die grösste einzelne Herausforderung an der diesjährigen Baselworld. Wird die Beleuchtung schon vier Wochen vor Eröffnung installiert, so kommt der Marmor erst in der Eröffnungswoche und der Blumenschmuck ganz am Schluss.

Planung ist das A und O. «Fehler lassen sich nie vollständig vermeiden. Aber die Fehlerquote muss sehr tief sein», sagt Waldner. Da muss der Boden geputzt sein, wenn die Marmorplatten eintreffen, die Hubstapler dürfen sich nicht in die Quere kommen, und auch mit den Standbauern der einzelnen Aussteller muss man sich den Platz teilen, während am Ende fast alles gleichzeitig angeliefert wird. Gearbeitet wird nach strikter Choreografie; jede Blume wird zum richtigen Zeitpunkt aufgestellt. Die Handgriffe sind, so weit möglich, eingeübt; jeder weiss, was er wann und wo zu tun hat. Wie viele Arbeiter im Einsatz sind, kann selbst Waldner nicht genau sagen – wohl einige Tausend.

Wenn doch etwas schiefgeht, gibt es Notfallpläne. Die grösste Panne, die er erlebt habe, sei der falsche Farbton einer Fassade gewesen. «Dann sorgen wir eben dafür, dass die Fassadenelemente noch einmal produziert werden», sagt Waldner «das ist unsere Aufgabe.» ■



### Welche Qualität?

*Liebe Logistikerinnen, liebe Logistiker*

*Wollen Sie Qualität? Wer wollte die nicht! Die Frage ist bloss: Welche Qualität?*

*Nehmen wir einen nördlichen Nachbarn der Schweiz: Zum 1. Januar 2009 hat er eine Mauterhöhung für den Güterverkehr auf seinen Autobahnen beschlossen. Ein Beschluss, der sich unter anderem der längerfristigen Steuerung der Verkehrsströme verpflichtet sieht: von der Strasse auf die Schiene. Was tun die Deutschen nun? Während Sie diese Zeilen lesen, diskutieren sie erhitzt über eine Rücknahme der Erhöhung.*

*Was soll das? Ist eine nachhaltige Logistik lediglich ausserhalb von Krisenzeiten eine qualitativ hochwertige Logistik?*

*Die Apologeten der Erhöhungsrücknahme argumentieren, eine Mauterhöhung könnte, wie generell jede Kostenbelastung, eine ganze Industrie zugrunde richten. Was logisch klingt, ist alles andere als das: Die gross angelegte Befragung eines deutschen Lehrstuhls für Supply Chain Management ergab unlängst, dass sage und schreibe 100 Prozent der deutschen (Best-Practice-)Logistikdienstleister für Green Logistics sind – obwohl das eine Kostenbelastung sondergleichen ist.*

*Natürlich ist die Versuchung gross, in einer Krise kurzfristig zu denken. Doch auch und gerade in der Krise sollte man zumindest versuchen, nicht gleich beim ersten Anzeichen von Panik seine Grundsätze über Bord zu werfen.*

*Das ist Nachhaltigkeit, das ist Qualität – und ganz nebenbei ist das auch gesunder Menschenverstand.*

*Prof. Dr. Evi Hartmann,  
Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Logistik,  
an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg*



## Genau ist nicht genau genug.

Christian Pugliese wollte eigentlich Uhrmacher werden. Jetzt sei er das Zeitgewissen von SBB Cargo, sagt der Bereichsleiter Entwicklung und Qualität.

TEXT: SUSANNE PERREN – FOTO: GUY PERRENOUD

### 3 Fragen.

**Stichwort Chaos:**

*Ich bin ein strukturierter Mensch und finde mich im Chaos zurecht.*

**Erinnern Sie sich an Ihren ersten Transport?**

*Der klassische Bubenjob: Zeitungen austragen. Bei mir wars die Coop-Werbung.*

**Welches Talent hätten Sie gerne?**

*Die Gabe zu malen. Oder Tennis zu spielen wie ein Profi.*

«Wir haben bei SBB Cargo eine differenzierte Haltung zu Pünktlichkeit. Entscheidend ist die Pünktlichkeit, die der Kunde wahrnimmt. Im internationalen Verkehr wird grundsätzlich eine Pünktlichkeit von plus oder minus 60 Minuten toleriert. Bei einzelnen Verkehren sind es 30 Minuten. Jetzt verringert sich die Spanne. Im nationalen Verkehr ist die Richtschnur 15 Minuten. Pünktlichkeit ist ein nicht unerhebliches Marketingargument: Die Preismargen sind derart gering; da besteht kein Spielraum. Die Pünktlichkeit jedoch punktet. Sie wird als Qualität wahrgenommen, und diese erwarten die Kunden von uns.»

#### Kleine Ahas wirken.

«Zusammen mit meinem fünfköpfigen Team entwickle ich das Qualitätsmanagement für den internationalen Verkehr weiter. Ein Bonus-Malus-System existiert im internationalen Verkehr seit 2004. Verspätet abgelieferte Züge gehen ans Portemonnaie von SBB Cargo, wenn Sie so wollen. Deshalb durchleuchten meine Leute die Verkehrsabläufe präzise. Das Audit-Team prüft, nach welchen Prozessen die Leute vor Ort arbeiten, woher Informationen kommen und ob sie die richtigen Adressaten erreichen. In solchen Details liegt der Hund begraben. Selten bringt ein Audit den grossen Wurf an den Tag. Es sind viel mehr die kleinen Ahas, die uns weiterbringen, wenn wir Verbesserungen einführen. Ich erinnere mich allerdings an einen Fall, bei dem ein Zug regelmässig verspätet eintraf. Nach langer Recherche kamen wir überein, dass dies an infrastrukturellen Rahmenbedingungen lag, die wir nicht ändern konnten. In solchen Fällen muss man sich überlegen, wie man das Zeitfenster für den Zug anpassen kann.»

#### Exakt der Zeit voraus.

«Wir berechnen die Abweichungen vom Ideal nach der Six-Sigma-Methode und lesen aus der Streuung mögliche Muster heraus. Diese Arbeit verlangt höchste Detailtreue und Genauigkeit.

Ich selber bin der Zeit lieber ein paar Minuten voraus. Damit ich am Morgen den Bus nicht verpasse, habe ich meine Armbanduhr vorgestellt. In meiner Agenda trage ich sämtliche Pendenzen – auch nur einen kurzen Telefonanruf – mit genügend grossen Zeitfenstern ein. So bleiben mir die unzähligen Details präsent. Das unterstützt ein ruhiges Arbeiten – wenn ich auch durchaus temperamentvoll auftreten kann.»

«Für SBB-Verhältnisse bin ich ein Spätaufsteher. Man trifft mich ohne Frühstück ab 8 Uhr beim Kaffee im Café TransBARent, wo ich die Zeitungen quer lese. Diese halbe Stunde schätze ich besonders, weil diese Cafeteria in der Cargo-Zentrale ihren Namen von mir bekommen hat: Vor Jahren habe ich damit einen Namenswettbewerb gewonnen. Einmal pro Woche gehe ich in der Mittagspause joggen. Abends beginnt der Tag beinahe von Neuem: Das Nachtessen, unsere Hauptmahlzeit, steht erst nach 8 Uhr auf dem Tisch. Für Schweizer Verhältnisse ist das spät, für meine Frau als Spanierin eher früh. Wir gehen kaum vor Mitternacht zu Bett, und meist lese ich noch, einen Krimi oder historische Romane. Der nächste Morgen kommt früh genug, und der Bus wird wieder pünktlich fahren.» ■

**Christian Pugliese, 37**, Sohn eines Italieners und einer Österreicherin, stiess 1988 als angehende Betriebsdisponent zu den SBB. Nach der Lehre arbeitete er an diversen Bahnhöfen. 1995 wechselte er nach Basel, wo er zuerst als Disponent, später als Berater von internationalen Verkehren beim Personenverkehr tätig war. Nach erfolgreicher Weiterbildung zum Marketingplaner stieg er bei SBB Cargo ein. Im Dezember 2004 wurde er zum Teamleiter Qualitätsmanagement in die Cargo-Leitzentrale berufen und im Januar 2009 zum Bereichsleiter Entwicklung und Qualität ernannt. Christian Pugliese ist verheiratet und wohnt in Allschwil.



<p><b>Impressum.</b></p> <p><b>cargo</b> 2 09. Mai 2009. Das Logistikmagazin von SBB Cargo erscheint viermal pro Jahr in Deutsch, Französisch, Italienisch. <b>Auflage</b> 20 000 Exemplare. <b>Redaktion</b> Susanne Perren (Leitung), Adrian Kohler, Martina Riser, Christoph Rytz, Matthias Widmer, Tom Schach. <b>Grafik/Satz</b> Favio Werbeagentur, Basel. <b>Litho</b> ExactaPro, Arlesheim. <b>Druck</b> Stämpfli AG, Bern.</p> <p><b>Redaktionsadresse</b> SBB Cargo, «Redaktion Logistikmagazin cargo», 4065 Basel, Schweiz, Telefon +41 (0)41 210 33 49, Fax +41 (0)51 229 00 69, <a href="http://www.sbbcargo.com/cargomagazin">www.sbbcargo.com/cargomagazin</a></p> <p>Das Copyright für dieses Magazin liegt bei SBB Cargo. Der Abdruck von Artikeln ist unter Quellenangaben erlaubt. Bitte schicken Sie uns jeweils ein Belegexemplar.</p> <p><b>Sie wünschen ein Gratisabonnement?</b> Sie finden das Online-Formular unter: <a href="http://www.sbbcargo.com/magazin">www.sbbcargo.com/magazin</a>. Dann erhalten Sie <b>cargo</b> viermal pro Jahr kostenlos ins Büro oder nach Hause gesandt.</p> <p><b>Änderung von Adresse oder Abonnement</b> Bitte schicken Sie die Originaletikette zusammen mit der Angabe der gewünschten Änderung (Adresse, Anzahl Exemplare, Sprache etc.) per Fax +41 (0)51 229 01 02, E-Mail <a href="mailto:cargomagazin@sbbcargo.com">cargomagazin@sbbcargo.com</a> oder per Post an: SBB Cargo, cargo magazin, G-CH-MS-M, Centralbahnstrasse 4, 4065 Basel, Schweiz</p>	<p><b>Kunden Service:</b></p> <p><b>SBB Cargo AG</b> Kunden Service Centralbahnstrasse 4 4065 Basel Schweiz Tel. Schweiz 0800 707 100 Fax Schweiz 0800 707 010 Tel. Europa 00800 7227 2224 Fax Europa 00800 7222 4329 <a href="http://cargo@sbbcargo.com">cargo@sbbcargo.com</a> <a href="http://www.sbbcargo.com">www.sbbcargo.com</a></p>	<p><b>Marketing &amp; Sales:</b></p> <p><b>Verkauf Schweiz</b> Postfach 4065 Basel Schweiz Tel. 0800 707 100 Fax 0800 707 010 <a href="http://cargo@sbbcargo.com">cargo@sbbcargo.com</a></p> <p><b>Vertrieb Italien</b> SBB Cargo Srl Via Vittor Pisani 7 20124 Milano Italia Tel. +39 0331 24 86 74 Fax +39 0331 24 86 89 <a href="http://sbbmilano@sbbcargo.com">sbbmilano@sbbcargo.com</a></p>	<p><b>Vertrieb Deutschland</b> SBB Cargo GmbH Schifferstrasse 200 47059 Duisburg Deutschland Tel. +49 (0)203 607 84 07 Fax +49 (0)203 607 84 09 <a href="http://deutschland@sbbcargo.com">deutschland@sbbcargo.com</a></p> <p><b>Chemie, Mineralöl</b> ChemOil Logistics AG Güterstrasse 97 Postfach 4002 Basel Schweiz Tel. +41 (0)61 226 60 60 Fax +41 (0)61 226 60 30 <a href="mailto:info@chemoil.ch">info@chemoil.ch</a></p>	<p><b>Instandhaltung:</b></p> <p><b>Asset Management</b> Verkauf Viale Officina 18 6500 Bellinzona Schweiz Tel. +41 (0)51 227 60 10 Fax +41 (0)51 227 67 97 <a href="mailto:instandhaltung.verkauf@sbbcargo.com">instandhaltung.verkauf@sbbcargo.com</a></p>
--	---	---	---	--





## Damit Scherben wirklich Glück bringen, setzt Vetro-Recycling beim Transport von Altglas auf **SBB Cargo** und den **kombinierten Verkehr in der Schweiz**.

Jährlich kommen über 300 000 Tonnen Altglas zusammen. Ein Grossteil liefert Vetro-Recycling auf dem Schienenweg zur Glashütte in St-Prex. SBB Cargo übernimmt den Transport von der Sammelstelle bis hin zur Schmelzwanne (Glasofen), unabhängig davon, ob Schiene oder Strasse zum Einsatz kommt. Dabei bleibt der Transport stets in einer Hand. Das sorgt für Transparenz und ermöglicht SBB Cargo, höchst flexibel auf Kundenwünsche einzugehen. So werden Pünktlichkeit, Wirtschaftlichkeit und Verfügbarkeit gewährleistet und obendrein noch die Umwelt geschont. Gut kombiniert – ein echter Glücksfall.

[www.sbbcargo.com/kombi](http://www.sbbcargo.com/kombi)

