

Franz-Joseph Miller und time:matters: Zwei Kompetenzführer für Special Speed Services (Sameday)



Name: Franz-Joseph Miller

Funktion/Bereich: CEO

Organisation: time:matters GmbH

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

im Rahmen von logistics.de möchten wir Ihnen kompetenzführende Organisationen und Experten aus Forschung und Praxis vorstellen.

Heute führen wir ein Interview mit Franz-Joseph Miller, Geschäftsführer der time:matters GmbH (Neu-Isenburg bei Frankfurt am Main). time:matters agiert seit Jahren erfolgreich auf dem Markt der Kurier-, Sameday- und Notfall-Logistik und ist dabei international aufgestellt. Bekannt ist time:matters für seine maßgeschneiderten Lösungen für Kunden.

Franz-Joseph Miller hatte bereits umfassende Management-Erfahrung in internationalen Unternehmen gesammelt, bevor er 2001 zur Lufthansa Cargo AG kam. Hier wurde er mit der Verantwortung für die taggleichen „Top Speed“-Kurierservices betraut, bevor er Anfang 2002 die Ausgründung dieses Bereichs in das unabhängige Tochterunternehmen time:matters begleitete. Seither hat sich time:matters unter seiner Leitung überdurchschnittlich erfolgreich entwickelt.

In diesem E-Interview stellen wir Ihnen zunächst den Kompetenz-Pfad von Franz-Joseph Miller und time:matters vor. Nach einer kurzen Präsentation des Kerngeschäfts und der verschiedenen Angebote und Dienstleistungen der time:matters GmbH werden dann der gegenwärtige Markt sowie die zukünftigen Entwicklungen der Kurier-, Sameday- und Notfall-Logistik insgesamt beleuchtet.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr logistics.de-Team

Frageblock 1: Franz-Joseph Miller als Kompetenzführer

Sehr geehrter Herr Miller, 2002 haben Sie die Ausgründung der „Top Speed“-Kurier-services aus der Lufthansa Cargo AG in das neue Unternehmen time:matters verantwortlich begleitet. Seit diesem Zeitpunkt hat sich time:matters unter Ihrer Leitung überdurchschnittlich erfolgreich entwickelt.

Wie hat Sie das Leben auf diese Gründungsleistung und die Leitung von time:matters vorbereitet bzw. wie sah Ihr persönlicher Kompetenz-Pfad aus?

Antwort:



Mich haben schon immer die unternehmerische Perspektive und die Verantwortung gereizt. Ich denke, dass ich gewissermaßen ein „Unternehmer-Gen“ mit auf den Weg bekommen habe, da sowohl meine Mutter als auch mein Vater unabhängig voneinander als Unternehmer im internationalen Umfeld erfolgreich tätig waren. Als Kompetenz konnte ich die Beteiligung am Aufbau und Management zweier Start-up-Unternehmen vorweisen, bevor ich 2001 zur Lufthansa Cargo AG kam.

Meine unternehmerische Karriere begann nach dem Jura-Studium in einem selbstgegründeten Modeunternehmen, das noch heute von meiner Familie geführt wird; und unmittelbar vor meiner Zeit bei Lufthansa Cargo trug ich beim damals noch ganz jungen Mobile-Internet-Unternehmen Jamba! die Verantwortung für Marketing und Vertrieb in Europa. Dazwischen habe ich an mehreren Start-up-Projekten gearbeitet und, mit einem MBA der J.L. Kellogg Graduate School of Management in Evanston bei Chicago und einem Aufbaustudium an der Wissenschaftlichen Hochschule für Unternehmensführung in Vallendar ausgestattet, wertvolle General-Management-Erfahrungen sammeln und dabei Kontakte knüpfen können, auf die ich noch heute zählen kann.

Insoweit liegt ein recht bunter Karriere-Weg hinter mir – mit einer klaren Passion für unternehmerische Herausforderungen. Eine solche Chance, wie time:matters sie darstellt, dann im Umfeld eines international führenden Konzerns zu bekommen, war eine besondere Freude und Chance.

Frageblock 2: time:matters als Kompetenzführer; Entwicklungsstationen

Bereits seit der Ausgründung gehört time:matters zu den erfolgreichsten Anbietern in der Kurier-, Sameday- und Notfall-Logistik. Namhafte Unternehmen nutzen heute die maßgeschneiderten Services von time:matters.

Was waren die Ihrer Meinung nach wichtigsten Meilensteine in der Entwicklung des Unternehmens? Auf welche Geschäftsmodelle konzentrieren Sie sich heute? Können Sie die wichtigsten Konzepte dieser Geschäftsmodelle erläutern?

Antwort:



Wir hatten in der unmittelbaren Folge des 11. September 2001 nicht gerade das leichteste Umfeld für einen Unternehmensstart. Wichtig für unseren Erfolg in den ersten Jahren waren im Wesentlichen drei Faktoren: das Team, die Unterstützung der Lufthansa Cargo sowie unser Fokus auf die Kunden. Unser Team aus erfahrenen, motivierten und kundenorientierten Mitarbeitern ist die wichtigste Grundlage für unsere erfolgreiche Entwicklung. Die Unterstützung durch unsere Muttergesellschaft Lufthansa Cargo hat uns erlaubt, uns von Anfang an voll auf den Markt und auf die Entwicklung unserer Kundenbeziehungen konzentrieren zu können. Mit dem Namen „time:matters“ haben wir unsere Kompetenz klar eingegrenzt und die Special Speed Solutions zum Kerninhalt unserer Geschäftstätigkeit gemacht.

Das Jahr 2006 kennzeichnete dann den Startpunkt unserer Internationalisierung – die Eröffnung unserer ersten Auslandsniederlassung in Zürich war Ausdruck dieser Strategie. 2007 erfuhr die Beteiligungsstruktur eine Veränderung: Nach dem Verkauf von Unternehmensanteilen gehört time:matters nun zu 51 Prozent Fonds des Wachstumsinvestors Buchanan Capital Partners sowie dem time:matters-Management. Zu 49 Prozent ist die Lufthansa Cargo AG weiterhin an time:matters beteiligt, was gerade im Sinne unserer Netzwerkphilosophie ein enorm wichtiger Vorteil ist.

Wir sind ganz bewusst ein Nischenanbieter: Unsere Special Speed Solutions stellen einen Sonderbereich der KEP-Branche dar. Unsere Services reichen vom absoluten Notfallversand eines Flugzeugersatzteils bis zur regelmäßigen Ersatzteilversorgung für Kunden im Bereich der Medizintechnik. Die Kunden kommen zu uns in besonders zeitkritischen Situationen, wenn außergewöhnliche Anforderungen an Sicherheit und Qualität vorliegen oder wenn Speed und Zuverlässigkeit unerlässlich sind und Standardsysteme nicht ausreichen. Unsere besondere Stärke besteht darin, dass wir gerade kein „Systemprovider“ sind, an dessen vorgefertigte Lösungen der Kunde seinen Bedarf anpassen muss. Vielmehr passen wir jede unserer Lösungen flexibel und individuell an die jeweiligen Kundenbedürfnisse an und setzen diese maßgeschneiderten Lösungen dann mittels unseres internationalen Air-Rail-Road-Netzwerks um. Wir steuern ein internationales Netzwerk, das sieben Tage die Woche rund um die Uhr zur Verfügung steht und das mehr als 500 Partner weltweit umfasst, darunter vielfach eigene Serviceexperten vor Ort.

Frageblock 3: Marktposition, Wettbewerb und Differenzierung

time:matters kann im Wettbewerb heute auf ein dichtes, internationales Netzwerk mit exklusiven Transportpartnern zugreifen und verfügt darüber hinaus über weltweit 125 Service-Stationen. Zu Ihrem Netzwerk gehören gut 15 Fluggesellschaften und rund 500 weitere Logistikpartner. Dies spricht für einen nachhaltigen Erfolg im Markt.

Wie schätzen Sie Ihren Markt der Kurier-, Sameday- und Notfall-Logistik in Deutschland und weltweit ein? Wodurch differenzieren Sie sich? Warum sollte man sich also für time:matters entscheiden?

Antwort:



Unser Partner- und Destinations-Netzwerk ist in der Tat eng geknüpft: So können wir auf das gesamte Linienflugnetz der Deutschen Lufthansa sowie auf zahlreiche Passagier- und Frachtflugverbindungen weiterer Partner zugreifen. Zu unseren derzeit über 15 Partnern im Luftfahrtbereich zählen beispielsweise die „Star Alliance“-Linien sowie Swiss, Air Berlin, Condor und viele mehr. Insgesamt stehen uns tagtäglich mehr als 1.200 kontinentale und über 150 interkontinentale Flugverbindungen zur Verfügung; rund 400 Ziele in gut 90 Ländern werden dadurch erreicht. Zu unserem Beförderungsnetzwerk gehört aber auch die Deutsche Bahn, mit der wir auf der Basis einer Exklusiv-Kooperation zusammenarbeiten – wodurch uns deutschlandweit rund 140 ICE- und EC/IC-Bahnhöfe als Transportstationen zur Verfügung stehen. Und für die Beförderung auf der Straße kooperieren wir mit zahlreichen Kurierunternehmen.

Die dynamische Entwicklung unseres Marktumfeldes spielt sich nicht zuletzt vor dem Hintergrund der Globalisierung ab: Zunehmend dezentral organisierte Produktionsprozesse verschaffen der Spezial- und Notfall-Logistik einen stetigen Bedeutungszuwachs; und die Zahl der Branchen, in denen diversifiziert produziert wird, nimmt weiter kontinuierlich zu. Die mit dezentraler Fertigung einhergehenden logistischen Herausforderungen liegen auf der Hand: Alle Teile, die an verschiedenen Produktionsstätten, womöglich auf unterschiedlichen Kontinenten, hergestellt werden, müssen zu einem bestimmten Zeitpunkt an einem bestimmten Ort zu einem Endprodukt zusammengefügt werden – was exakt aufeinander abgestimmte und nahtlos ineinander greifende Logistikabläufe voraussetzt.

Wir differenzieren uns insbesondere durch ein starkes Netzwerk aus erfahrenen Partnern, durch nachgewiesene Erfahrung mit renommierten Kunden und durch unsere Präsenz vor Ort – also genau dort, wo der Kunde sein Problem oder den Bedarf hat. Ein gewichtiges Differenzierungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb ist zudem unsere besondere Art und Weise, wie wir uns der logistischen Probleme unserer Auftraggeber annehmen. In unserem Leistungsversprechen liest sich das so: Der Kunde schildert sein Problem, time:matters führt alle erforderlichen Servicekomponenten zusammen und sorgt für den reibungslosen Ablauf. Dabei stehen die Geschwindigkeit und der individuelle Bedarf des Auftraggebers stets im Vordergrund. Im Gespräch mit dem Kunden stellen wir die konkreten Anforderungen fest, schlagen die optimale Lösung vor, arbeiten diese aus und setzen sie so schnell wie irgend möglich um. Dabei wird der Sendungsverlauf vom Start- bis zum Zielort lückenlos und persönlich überwacht und dem Auftraggeber kontinuierlich proaktiv kommuniziert.

Um auf neue Marktbedürfnisse zu reagieren, haben wir Anfang 2008 unser Serviceportfolio um die Internationale Zeitkritische Ersatzteillogistik erweitert. Hierbei geht es im Wesentlichen um die schnellstmögliche Lieferung dringend benötigter Ersatz- und Produktionsteile zu den Kunden unseres Auftraggebers beziehungsweise zu Vor-Ort-Servicetechnikern des Auftraggebers. Dieser Service basiert auf exklusiv für diesen Auftraggeber entwickelten Logistikprozessen und ist – jenseits des Ad-hoc-Geschäfts – auf eine regelmäßige und langfristige Zusammenarbeit angelegt. Die Faktoren, die dem Ersatzteillogistik-Service eine stetig wachsende Nachfrage bescheren, sind, neben globalisierten und enggetakteten Produktionsprozessen und der zunehmenden Vielfalt von Ersatz- und Produktionsteilen, vor allem die zum Teil erhebliche Reduzierung der Zahl weltweiter Lagerstätten, die dennoch nicht mit einem Zeitverlust im After-Sales-Service einhergehen darf.

Frageblock 4: Maßgeschneiderte Logistiklösungen als Kerngeschäft

Das Kerngeschäft von time:matters ist insbesondere das Angebot maßgeschneiderter Logistiklösungen für die Kunden. Hierbei müssen Sie auch durch Ihre Qualität und Zuverlässigkeit überzeugen.

Aus welchen Bereichen und Branchen kommen Ihre Kunden? Wie gehen Sie beim „Maßschneidern“ vor, und welche Dienstleistungen bieten Sie Ihren Kunden? Wie garantieren Sie Ihren Kunden die Zuverlässigkeit von time:matters? Wie gehen Sie zum Beispiel vor, wenn Partner, aufgrund von Ausfällen durch Qualitätskontrollen oder Arbeitsniederlegungen, wie aktuell bei der Deutschen Bahn oder der Lufthansa, nicht den gewohnten Servicestandard leisten können?

Antwort:



Unsere Leistungsspanne umfasst das Ad-hoc- genauso wie das Kontraktgeschäft – sowohl in der Zusammenarbeit mit anderen Logistik-Dienstleistern als auch im Auftrag von Firmenkunden aus den unterschiedlichsten Branchen. Logistikunternehmen können bei Bedarf ihr eigenes Angebotsportfolio um unsere Services ergänzen: vom Einsatz im Einzelfall bis hin zum vollständigen Outsourcen der Notfall-, Spezial- und/oder Ersatzteillogistik an time:matters.

Als besonders knifflig präsentiert sich die logistische Problemstellung in all jenen Fällen, in denen innerhalb eines mehrstufigen Produktionsablaufs ein Zeitverzug unter keinen Umständen entstehen darf. Beispielsweise bietet einer unserer Auftraggeber, ein Schweizer Maschinenbauer, seinen Endkunden im Rahmen eines individuellen Full-Service-Packages bei Bedarf auch die kurzfristige Wartung und Teilelieferung an. Einer „Versicherung“ ähnlich kann sich der Kunde so jederzeit darauf verlassen, dass im Fall des Falles ein Notfallplan greift, dessen Steuerung komplett von uns geleistet wird. Die einzelnen Prozessschritte sind exakt auf derartige Notfallszenarien getrimmt – dem Notfall wird damit die Schärfe genommen. Für den Kunden macht es sich bezahlt: Im Ernstfall ist eine schnelle Reaktion quasi auf Knopfdruck möglich, und die Folgen von Ausfallzeiten können in Grenzen gehalten werden. Auch andere unvorher-

sehbare Situationen erfordern schnelle Reaktionen: Fällt beispielsweise aufgrund technischer oder witterungsbedingter Umstände ein Flug aus, der für die Beförderung einer time:matters-Sendung vorgesehen war, erarbeiten die Mitarbeiter unseres Special Service Desks unverzüglich das schnellstmögliche Alternativ-Routing und setzen dieses kurzfristig in die Tat um.

Zusätzlich zu den oben bereits erwähnten anderen Logistik-Dienstleistern kommen unsere Firmenkunden aus den unterschiedlichsten Branchen. Um nur drei Beispiele zu nennen: Im IT-Segment gehört Fujitsu Siemens zu unseren Kunden, im Medizintechnik-Bereich zählt Siemens Healthcare zu unserer Klientel, und aus der Land- und Forstwirtschaft nutzt John Deere unsere Services.

Frageblock 5: Ausblick und eigene Pläne

Anfang Juni 2008 wurde eine Niederlassung in Singapur eröffnet. Als asiatische Zentrale verantwortet die neue time:matters Asia Pacific Ltd. von Singapur aus die Vor-Ort-Kundenbetreuung im ost- und südostasiatischen sowie pazifischen Raum. Für die Zukunft ist die Etablierung weiterer Standorte in Asien geplant.

Welche Entwicklungen im Markt für die Kurier-, Sameday- und Notfall-Logistik erwarten Sie in diesem Jahr und in mittlerer Zukunft? Wie sehen Ihre Zukunftspläne aus?

Antwort:



Bis 2010 wollen wir weltweit in den wichtigsten Wirtschafts- und Logistikzentren eigene Standorte etablieren, wobei Europa nur einen der Schwerpunkte bildet. Ganz besonders stark fokussieren wir uns künftig auf Asien, weil dort ein Markt vorhanden ist, auf dem – ähnlich wie in Osteuropa – der Bedarf an extrem schnellen, gleichzeitig hochzuverlässigen Logistiklösungen sehr groß ist.

Mit Blick auf Europa sind das östliche Mitteleuropa und der Osten des Kontinents gewiss die dynamischsten Entwicklungsmärkte der nächsten Jahre. Nehmen Sie beispielsweise Polen: Die engen Wirtschafts- und Handelsbeziehungen zu den westlichen Nachbarn, gepaart mit der Brückenfunktion in Richtung Russland und Asien, sowie die in Polen selbst neu entstandenen oder entstehenden Produktionsstätten bilden eine ausgezeichnete Grundlage für den zu erwartenden Aufwärtstrend der Logistikbranche dort. Immer „sensibler“ werdende Produktionsabläufe sowie vermehrte Just-in-Time-Liefererfordernisse führen dazu, dass gerade für die Sameday- und Notfall-Logistik mit ihren besonders schnellen und flexiblen Lösungen die Zeichen deutlich auf Wachstum stehen.

Unser Ziel ist es, uns mit Nachdruck als unabhängiger Nischenanbieter in Europa und weltweit zu positionieren. Wichtigster Baustein ist hierbei die weitere Internationalisierung, die wir ambitioniert fortsetzen werden. Schon heute sind wir in sieben europäischen Staaten mit eigenen Auslandsniederlassungen vertreten: in Österreich, der Schweiz, Polen, den Niederlanden, Belgien, Italien und Norwegen. Außerdem verfügen wir über ein Regionalbüro in Singapur, das für die Region Asien-Pazifik

zuständig ist. Wie schon erwähnt, wollen wir gerade in Asien weiter wachsen; als attraktivste Länder sind hier Indien, China, Japan und Südkorea zu nennen. Der vorgesehene Ausbau unseres Netzwerks und unserer Vor-Ort-Kompetenz folgt unserer Philosophie, wonach wir stets dort präsent sind, wo unsere Kunden ihre geschäftlichen Aktivitäten entfalten sind und wo demzufolge ihre logistischen Bedarfe entstehen.

In Ergänzung des geplanten organischen Wachstums sind zudem Akquisitionen denkbar, sofern die Unternehmen kulturell und strategisch zu uns passen.

Herr Miller, vielen herzlichen Dank für das Interview!