

Interview mit Himani Rawat, Expertin für Integrated Logistics

Intro: Wir bei Kühne+Nagel sind davon überzeugt, dass unsere Mitarbeiter, ihre Leidenschaft und ihr Einfallsreichtum uns auszeichnen und den Unterschied im Leben unserer Kollegen, Kunden und der Gesellschaft, in der wir leben und arbeiten, ausmachen. In diesem Podcast teilen wir einige der Geschichten, die uns bewegen, und laden Sie ein, die Welt der Logistik anhand von anschaulichen Berichten der Mitarbeiter und Kunden von Kühne+Nagel zu entdecken. Lernen Sie uns in unseren Geschichten kennen und helfen Sie uns dabei, neue zu schreiben.

Jan:
00:00:31 Am 23. März 2021 arbeitete Himani Rawat, Verantwortliche für den Logistikprozess bei Kühne+Nagel Integrated Logistics in Indien, aufgrund von COVID-Beschränkungen von zu Hause aus, als sie über ein Problem informiert wurde. Ein 400 Meter langes Problem. Die Ever Given, eines der größten Containerschiffe der Welt, hatte sich im Suezkanal festgefahren und damit eine der wichtigsten Handelsadern zwischen Ost und West vollständig blockiert. Der Verkehr staute sich und es gab keinen Hinweis darauf, wann das Schiff befreit werden könnte. Einer ihrer wichtigsten Kunden war ein globales Pharmaunternehmen. Da Himani bereits in einer früheren Position Lieferungen für diesen Kunden abgewickelt hatte, verstand sie sehr gut den entscheidenden Zusammenhang zwischen der Lieferkette und den Folgen für die Patienten. In den nächsten sechs Tagen arbeiteten Himani und ihr Team rund um die Uhr, um alternative Lösungen zu finden, sie umzusetzen und damit die drohende Krise zu vermeiden. Wir sprechen mit Himani über die Erfahrungen, die sie und ihr Team dabei gemacht haben. Hallo Himani. Schön, dich zu sehen. Könntest du kurz deine Rolle und die Aufgaben deines Teams erläutern?

Himani:
00:01:38 Ich freue mich auch, hier zu sein. Hallo, ich bin Himani. Ich arbeite als Logistics Process Owner für Asia Pacific International. Ich bin seit mehr als acht Jahren bei Kühne+Nagel und habe in verschiedenen Positionen in Integrated Logistics gearbeitet. Ich arbeite eng mit den Kunden, internen Teams und anderen Stakeholdern zusammen, die an der gesamten Lieferkette beteiligt sind. Wir übernehmen für unsere Kunden die komplette Abwicklung des internationalen Warenverkehrs. Eine unserer wichtigsten Aufgaben ist es, die versprochenen Leistungen zuverlässig zu erbringen.

Jan:
00:02:12 Das ist toll. Himani, erzähl' uns bitte, wie du erfahren hast, dass die Ever Given im Suezkanal stecken geblieben ist. Wo warst du? Was ist dir als erstes durch den Kopf gegangen? Wie hast du dich dabei gefühlt?

Himani:
00:02:25 Zu dieser Zeit stieg die Zahl der COVID-Fälle in Indien an, sodass ich von zu Hause aus arbeitete. Es war ein Dienstagabend und ich war gerade dabei, meine letzte Besprechung für den Tag mit dem Team zu beenden. Die Nachricht erreichte uns völlig unerwartet. Ich bat das Team, im Besprechungsraum zu bleiben, während ich die Echtheit dieser Nachricht prüfte. Ich drückte die Daumen und dachte mir: Hoffentlich ist die Meldung ein Fake, sonst haben wir einen langen Tag vor uns.

Jan:
00:02:57 Klar, bei solchen Nachrichten hofft man, dass sie tatsächlich Fake News sind, stimmt's? Nun, was waren also deine ersten Schritte, nachdem du die Situation erkannt hast? Was hast du dem Team gesagt? Wie hat es reagiert?

Himani:
00:03:09

Um ehrlich zu sein, habe ich ein paar Minuten gebraucht, diese Nachricht zu verdauen, denn sie hatte direkte Auswirkungen auf die Kunden und das Leben der Menschen. Ich habe dem Team die Nachricht überbracht und gesagt: „Das ist passiert, und wir müssen jetzt hochkonzentriert sein.“ Es war eine alarmierende Situation und wir mussten herausfinden, ob eine der Sendungen medizinisch-kritisch oder anderweitig nicht lieferbar war, was bedeutete, dass das Leben eines Menschen auf dem Spiel stehen würde. Wir mussten mehr Informationen einholen und die Maßnahmen entsprechend planen. An einem Tag, an dem die Arbeit bisher reibungslos verlief, war das ein Schock.

Jan:
00:03:51

Wow. Du sagtest, dass du seinerzeit von zu Hause aus gearbeitet hast. Hast du während des gesamten Vorfalls von zu Hause aus gearbeitet? Falls ja, wie war das für dich? War es vielleicht in irgendeiner Weise ein Vorteil? Welche Herausforderungen musstest du meistern? War es schwierig, das Familienleben und die langen Arbeitszeiten unter einen Hut zu bringen?

Himani:
00:04:13

Ja, ich habe die ganze Zeit von zu Hause aus gearbeitet. Das gab uns einen gewissen Vorteil, da wir mehr Zeit für die Lösung des Problems aufwenden und die Zeit für die Fahrt ins Büro sparen konnten. Ein weiterer Aspekt war, dass wir viele Stunden am Bildschirm verbrachten und dabei definitiv etwas persönliche Zeit verloren haben, aber wir haben den Druck gemeinsam als Team ausgeglichen, sodass wir uns bei Bedarf auch um dringende persönliche Angelegenheiten kümmern konnten. Ich würde sagen, auch unsere Familien haben den Ernst der Lage verstanden und uns dabei unterstützt, unsere Arbeit effektiv zu erledigen.

Jan:
00:04:54

Du hast gerade über dein Team gesprochen. Wie hast du die Leute motiviert? Was war deiner Meinung nach wichtig für sie?

Himani:
00:05:01

Ehrlich gesagt, brauchte ich sie nicht besonders zu motivieren, denn diese Einstellung und dieses Verantwortungsbewusstsein hatte mein Team bereits zuvor. Das Wichtigste für sie war die rechtzeitige Zustellung unserer Sendungen, um Leben zu retten. Und wir verabredeten, dass wir, sobald wir die Situation überstanden haben, unseren Erfolg gebührend feiern würden

Jan:
00:05:28

Genial. Wie verlief die Kommunikation mit dem Kunden? Wie war die Lage beim Kunden? Wie bist du mit seinen Ängsten und Sorgen umgegangen?

Himani:
00:05:39

Als der Kunde von der Situation erfuhr, war er zunächst nervös und besorgt. Er hatte eine lange Liste von Fragen zu allen möglichen Aspekten. Er wollte wissen, wie stark er betroffen ist. Es war eine Situation, die niemand kontrollieren konnte. Und unser Kunde hatte Verständnis dafür. Aber er erwartete von uns Lösungsansätze, wie wir die Auswirkungen dieser Krise minimieren können. Zu diesem Zeitpunkt hatten wir den Aktionsplan bereits zur Hand und stellten ihn ihm vor. Er war irgendwie erleichtert und erkannte, dass seine Sendungen in den richtigen Händen waren. Wir konnten uns voll und ganz in ihn hineinversetzen, also haben wir dafür gesorgt, dass wir ihn auf allen Ebenen umfassend informierten. Wir arbeiteten sehr proaktiv an den Plänen zur Schadensbegrenzung und hielten ihn durch Telefonanrufe, Meetings, Systeminformationen usw. auf dem Laufenden. Eines ist sicher, wir waren stets an seiner Seite.

Jan:
00:06:41

Großartig. Es ist dir und deinem Team also gelungen, verschiedene Lösungen zu erarbeiten, richtig? Dazu gehörte, dass kritische Sendungen per Luftfracht verschickt und andere Sendungen über das Kap der Guten Hoffnung umgeleitet wurden. Wie hast du dich gefühlt, als du gemerkt hast, dass die Krise abgewendet werden konnte?

- Himani:**
00:06:57
- Während des gesamten Geschehens haben wir die Daumen gedrückt. Nach Tagen der Unsicherheit und harten Arbeit fühlte es sich befreiend an. Es war eine große Genugtuung zu sehen, dass keine der dringenden Sendungen verspätet oder mit Qualitätseinbußen geliefert wurde. Ich war sehr stolz auf mein Team und darauf, dass es die Situation so gut gemeistert hatte. Dieser Erfolg hat das Vertrauen in unsere eigenen Fähigkeiten gestärkt.
- Jan:**
00:07:26
- Und wie war das Feedback des Kunden? Wofür war er besonders dankbar?
- Himani:**
00:07:30
- Er schätzte es sehr, wie wir die Situation gelöst und mögliche Auswirkungen auf das Leben der Patienten und die Bestände abgewendet hatten. Die Gespräche über Flexibilität, Schutz und Transparenz fanden bei ihm große Anerkennung.
- Jan:**
00:07:48
- Das muss doch sehr befriedigend gewesen sein, oder? Was war also die wichtigste Lehre, die du aus dieser Erfahrung ziehen konntest?
- Himani:**
00:07:57
- Vor allem in den letzten Jahren haben sich die Disruptionen gehäuft, was die Art und Anzahl angeht. Es ist wichtig, dass wir belastbar sind, um ein hohes Maß an Kundenservice zu gewährleisten. Die Kombination aus den richtigen Leuten mit der richtigen Einstellung und modernster Technologie macht den Unterschied. Die Zukunft ist unvorhersehbar und das Beste, was wir tun können, ist, ihr besser zu begegnen.
- Jan:**
00:08:22
- Das ist wirklich toll. Vielen Dank für das Gespräch mit uns, Himani, und dass du deine Erfahrungen mit uns teilst. Das war ein wirklich faszinierender Einblick.
- Himani:**
00:08:29
- Vielen Dank! Es war mir ein Vergnügen.



Herzlichen Dank, dass Sie unserem Podcast über die Geschichten, die uns bewegen, zugehört haben.

Weitere Episoden und Informationen finden Sie unter stories.kuehne-nagel.com.