

# Interview mit Ken Leith – Kreative Lösungen erfordern Beharrlichkeit

**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* Im Jahr 2021 hatte unser Kunde, ein weltweit tätiges Biotech-Unternehmen, echte Probleme damit, seine hochwertigen Fertigwaren aus dem Hafen von Jacksonville in Florida bis zu seinem Werk in Louisville, Kentucky, zu transportieren. Wir sprachen mit Ken Leith, Director of Key Account Development Healthcare, über die kreative Lösung, die er und sein Team dafür entwickelt haben, und darüber, was nötig war, um sie zu realisieren.  
Hallo, Ken. Ich freue mich auf das Gespräch mit dir. In welcher Situation befand sich unser Kunde und warum?

**Ken:**  
*00:01:00* Hallo, Jan, schön, hier zu sein. Die Ausgangssituation, mit der mein Kunde im letzten Jahr konfrontiert war, war ein Mangel an Teamfahrern, die seine hochwertigen Kühlcontainer bei der Ankunft im Hafen von Jacksonville, Florida, abfertigen sollten. Das Teamfahrerkonzept sieht vor, dass immer zwei Fahrer in der Kabine sitzen, wodurch Zwischenstopps und Übernachtungen überflüssig werden. Dabei handelt es sich um hochwertige kommerzielle Sendungen mit einem Wert von mehr als zehn Millionen Dollar pro Container. Zusätzlich zu dem hohen Wert dieser Sendungen mussten sie in einem Temperaturbereich von plus zwei bis plus acht Grad Celsius gehalten werden. Das Teamfahrermandat wurde vom Kunden vor etwa 20 Jahren eingeführt und gilt für alle kommerziellen Transporte, bei denen mehr als 200 Meilen zurückgelegt werden. Zu Beginn des Jahres 2021 gab es auf dem US-Markt etwa 60.000 Fahrer weniger als im gleichen Zeitraum des Vorjahres, und unser Kunde begann bereits, die Herausforderungen des Marktes zu spüren.  
Wir wussten natürlich, dass ihr derzeitiges Modell langfristig nicht tragfähig war.

**Jan:**  
*00:02:01* Genau. Bitte erzähle uns von der Lösung, die du erarbeitet hast.

**Ken:**  
*00:02:04* Das Teamfahrermandat wurde ursprünglich sowohl von den Sicherheits- als auch von den Qualitätsteams innerhalb ihrer Organisation entwickelt. Auch hier bestand unsere Lösung darin, fast 20 Jahre zurückgehend, die Denkweise des Kunden zu ändern und Einzelfahrer zu akzeptieren. Um diese Transporte zu bewältigen, mussten wir sicherstellen, dass die von uns entwickelte Lösung bestimmte Bereiche der Sicherheit und Qualität abdeckt, um den Erfolg zu gewährleisten. Die von uns entwickelte Lösung bestand aus einer Kombination aus verbesserter Technologie und engagierten Mitarbeitern. Die von uns vorgestellte Technologielösung war ein verbessertes Temperaturüberwachungsgerät, das wir derzeit mit unserem Drittanbieter verwenden. Diese neue Technologie verfügte über eine Geofencing-fähige Software, mit der wir den tatsächlichen Standort jedes Containers auf dem Weg vom Hafen in Jacksonville, Florida, zum Vertriebszentrum des Kunden in Louisville, Kentucky, in Echtzeit verfolgen

konnten. Der andere Teil der Lösung bestand darin, dass jemand diese Container in 30-Minuten-Intervallen überwachen sollte. Diesen Teil der Lösung haben wir an das Technologieunternehmen ausgelagert, das uns die Geräte geliefert hat, und sie haben diese erweiterte Überwachung in ihr Kontrollzentrum integriert. Wir haben auch eine eigene Streckenkarte mit vordefinierten Rastplätzen erstellt, die der Fahrer nutzen kann. Sowohl die Streckenkarte als auch die vordefinierten Rastplätze wurden vor der Übergabe an den Kunden vom Kühne+Nagel Sicherheitsdienst überprüft.

**Jan:** Okay, großartig. Auf welche Hürden bist du bei dem Projekt gestoßen und wie hast du sie überwunden?  
*00:03:25*

**Ken:** Die größte Hürde, vor der wir standen, war buchstäblich die Änderung ihrer Denkweise. Auch das war etwas, das sie schon seit 20 Jahren praktiziert hatten. Sowohl die Sicherheits- als auch die Qualitätsteams haben sehr strenge Vorgaben, wie diese hochwertigen kommerziellen Aufträge zu behandeln sind. Wir konnten diese Einwände mit Unterstützung der Führungsebene und der Unterstützung beider Seiten überwinden. Ihre Unternehmensleitung sah angesichts der dramatischen Veränderungen auf dem Markt eindeutig die Notwendigkeit von Veränderungen. Sie wussten, dass ihre alte Arbeitsweise nicht nachhaltig war.  
*00:03:32*

**Jan:** Und wie war es, als der Kunde zustimmte, das Pilotprojekt durchzuführen?  
*00:04:04*

**Ken:** Es war ein großartiges Gefühl, als hätten wir sie von all den Problemen und der Frustration befreit, mit denen sie in den letzten Jahren zu kämpfen hatten. Die ersten Sendungen, die wir während der Pilotphase abgewickelt haben, verliefen einwandfrei. Es war ein großartiger Mannschaftserfolg auf beiden Seiten.  
*00:04:08*

**Jan:** Könnte diese Lösung auch auf andere Kunden oder sogar andere Branchen angewendet werden?  
*00:04:20*

**Ken:** Absolut. Es handelt sich um eine echte Plug-and-Play-Lösung, die auch an andere Kunden und Branchen angepasst werden kann. Wir haben ein Business-Case-Modell entwickelt, das sehr einfach auf andere Kunden übertragen werden kann.  
*00:04:24*

**Jan:** Und was würdest du sagen, ist dein größtes Learning aus diesem Projekt?  
*00:04:36*

**Ken:** Ich würde sagen, das größte Learning, das ich aus diesem Projekt gewonnen habe, war eine veränderte Denkweise auf meiner Seite. Ich habe das wirklich so gesehen, als wäre ich ein Berater für den Kunden, jemand, den sie extern beauftragten, um ein Problem in ihrer Organisation zu lösen. Das Problem anzugehen, eine Lösung zu finden und diese umzusetzen, war sehr lohnend, nicht nur für mich, sondern für beide Seiten. Ich freue mich darauf, die gleiche Methodik auch bei anderen Herausforderungen meiner Kunden anzuwenden.  
*00:04:38*

**Jan:** Großartig. Vielen Dank für das Gespräch mit uns, Ken. Es war ein faszinierender Einblick in das, was es braucht, um innovative Lösungen in unserer Branche umzusetzen.  
*00:05:09*

**Ken:** Danke, Jan. Es war mir ein Vergnügen, die Geschichte mit dir und der Hörerschaft zu teilen. Ich wünsche dir einen schönen Tag.  
*00:05:16*



**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](https://stories.kuehne-nagel.com).