Quickmail
Smart Postal Services

Swiss IT Reseller

Reach: 7'500
Verbreitung: 2'500
AÄW: 25'500 CHF
Seiten: 33,34,35,36,37,38

Datum: 13.06.2023
Autor: Michel Vogel
Thema: Quickpac

«In der Logistik hat man grundsätzlich nie genug Platz»

Vor nicht ganz einem Jahr hat Thomas Gasser bei Competec Logistik das Ruder übernommen. Im Interview zieht der 43-Jährige eine erste Bilanz und legt die Herausforderungen in der (IT-)Logistik dar.

Text: Michel Vogel

Seit vergangenem Sommer zeichnet Thomas Gasser für die Logistik von Alltron, Brack.ch sowie der gesamten Competec-Gruppe verantwortlich. Wir haben ihn während unserem Besuch im Logistikzentrum in Willisau zum Interview getroffen und uns dabei über seinen beruflichen Werdegang, die regen Bau- und Übernahmetätigkeiten des Handelsunternehmens, die Coronapandemie, die Automatisierung und Roboter, das Thema Nachhaltigkeit sowie natürlich über die IT-Distribution unterhalten.

Persönliches und Berufliches

«Swiss IT Reseller»: Herr Gasser, welches Produkt haben Sie zuletzt online bestellt?
Thomas Gasser: Rhabarber-Nektar. Da es sich dabei um eines der wenigen Produkte handelt, das wir noch nicht in unserem eigenen Sortiment haben, konnte ich dabei auch gleich den Versand eines anderen Onlinehändlers testen.

Wie schnitt dieser Händler ab? Und erlauben Sie mir die Frage, wozu man Rhabarber-Nektar benötigt?
Der Feinkosthändler machte einen super Job. Für meinen Geschmack wurde einzig etwas viel Verpackungsmaterial verwendet. Mit dem Rhabarber-Nektar lässt sich eine hervorragende, nicht ganz so bittere Alternative zum beliebten Aperol-Spritz mixen. Ein wirklich sehr erfrischendes Getränk, das ich Ihnen nur empfehlen kann.

Danke. Ich bin schon gespannt, wann wir das Getränk auch auf Brack.ch finden werden. Sind Sie selbst eigentlich ab und zu auch noch erstaunt, was Sie mittlerweile alles an Lager haben?
Allerdings. Unser Artikelvielfalt ist riesig und ich werde regelmässig positiv überrascht, wenn ich nach der Online-Verfügbarkeit von bestimmten Artikeln suche, so zum Beispiel zuletzt bei einem Produkt aus unserem lokalen Reformhaus.

Wie oder warum landet man mit einem Master in Business Management sowie zahlreichen Weiterbildungen, unter anderem an der Harvard Business School, eigentlich in der Logistik?
Das ist einem Zufall zu verdanken. Ich habe mich nach meinem Studium für ein Praktikum bei einer Firma, die mich sehr faszinierte, beworben, und landete so in der Logistik. In meinen Augen wird die Branche generell stark unterschätzt. In der Logistik hat man

«Der Onlinehandel ist Opfer seines eigenen Erfolges, und die Kundenerwartungen sind damit stetig gestiegen.»
Thomas Gasser, CEO, Comptec Logistik

pressrelations
pressrelations Schweiz AG
mail@pressrelations.ch
www.pressrelations.ch

heute bereits viel mit Daten, Robotik und vernetzten Technologien zu tun, womit sich die Arbeit in vielen Bereichen von simplen Tätigkeiten zu höchst anspruchsvollen verwandelt. Darum ist die Logistik ein unglaublich attraktives Arbeitsumfeld.

Es kann aber schon auch ziemlich rau zu und her gehen in der Logistik. Packt der CEO manchmal selbst noch mit an, wenn Not am Mann oder der Frau ist in Willisau?
Ja, selbstverständlich. Ich habe meine Stärken allerdings in ganz anderen Bereichen und beispielsweise keinen Staplerausweis. In anderen Worten: Mein Effekt ist viel grösser, wenn ich sicherstellen kann, dass wir für Tage wie den Black Friday gut vorbereitet sind, als dass ich in dieser Zeit selbst Artikel einpacke. Trotzdem ist es wichtig, für das Verständnis unserer Prozesse und die Wertschätzung gegenüber unseren Mitarbeitenden, dass ich regelmässig bei ihnen vorbeischaue. Ich bin immer wieder beeindruckt, was meine Mitarbeitenden tagtäglich leisten.

Wie kamen Sie eigentlich nach Willisau, also zur Competec-Gruppe? War es dem Mythos der alten Legofabrik oder doch eher Gründer Roland Brack zu verdanken?
Interessanterweise habe ich zirka ein Jahr vor meinem Start hier in Willisau zu mir gesagt, dass ich genau diese Funktion irgendwann gerne einmal übernehmen würde. Als sich die Möglichkeit dann ergab, habe ich keine Minute gezögert, um mich zu bewerben. Die Competec-Gruppe ist aus meiner Sicht das vielfältigste und spannendste E-Commerce-Unternehmen der Schweiz. Was Roland Brack zusammen mit seinem Team geschaffen hat, das ist sehr beeindruckend und es macht ganz einfach viel Spass, diesen eingeschlagen Weg fortzuführen und das Unternehmen weiterzuentwickeln.

Anfang Juli feiern Sie bereits Ihr einjähriges Firmenjubiläum. Welche persönliche Zwischenbilanz ziehen Sie?
Wir kommen aus sehr intensiven Wachstumsjahren, die die Situation zu meinem Stellenantritt stark geprägt haben. Es galt, einiges zu stabilisieren und zu organisieren sowie Strategie, Kultur und Organisation weiterzuentwickeln. Gleichzeitig haben wir sehr stark an unserer Qualität und Liefertreue weitergearbeitet und ein neues Führungsteam aufgestellt. So gesehen, schaue ich auf ein sehr befriedigendes erstes Jahr zurück. Wir haben gemeinsam viel erreicht und sind gut auf Kurs. Trotzdem gibt es aber auch noch viel zu tun.

«Wir kommen aus sehr intensiven Wachstumsjahren, die die Situation zu meinem Stellenantritt stark geprägt haben.»

Was möchten Sie noch verbessern und verändern?
Durch unseren Neubau sowie die erreichte Stabilität in unseren Prozessen sind wir nun viel gezielter unterwegs und in den Arbeitsabläufen viel weiter, als das noch vor etwa drei Jahren der Fall war. Das bedeutet unter anderem, dass wir unser bestehendes Arbeitszeitmodell in Zukunft zumindest teilweise von einem Zweischicht- zu einem Einschichtbetrieb werden verändern können – trotz eines weiterhin steigenden Volumens und Wachstums.

Das dürfte Ihre Mitarbeitenden sehr freuen. Gibt es für sie sonst noch gute Nachrichten?
Wir möchten unsere Nomagic-Roboter, die Sie am Vormittag vermutlich bereits kennengelernt haben, künftig verstärkt dafür einsetzen, um in der Nacht oder am Wochenende Arbeiten für unsere Mitarbeitenden vorzubereiten, also beispielsweise Artikel vorzurüsten. Damit könnten wir unser Volumen noch schneller und einfacher bewältigen. Etwas einfacher formuliert: Wir möchten unsere Arbeitszeiten erweitern, indem die Robotik auch ausserhalb des Schichtbetriebs läuft, und die Vorkonsolidierung noch stärker automatisieren. In Zukunft sollen neue Nomagic-Roboter ausserdem einfache Bestellungen auch direkt fertig kommissionieren. Dazu sind aber noch einige Hürden zu nehmen. Dies führt zu einer Entlastung der Mitarbeitenden, sodass sie mehr Zeit für anspruchsvollere Aufgaben haben. Ein Stellenabbau ist in diesem Zusammenhang kein Thema und nicht das Ziel unserer Bestrebungen im Bereich Automatisierung.

Wachstum und Bautätigkeiten

Apropos Herausforderungen und Investitionen: Sie haben den lang ersehnten Neubau erwähnt, der Mitte 2021 in Betrieb genommen werden konnte. Hält er, was man sich von ihm erhofft hat?
Ja, das tut er. Wir konnten damit unseren Hochregallager-Anteil massiv erhöhen. Zuvor hatten wir rund 6000 entsprechende Lagerplätze, nun sind es 27’000 mehr. Ausserdem konnten wir durch den Neubau unser Mittelteilelager automatisieren und unseren Wareneingangsbereich deutlich vergrössern. Das waren drei ausserordentlich wichtige Schritte, um unser weiteres Wachstum bewerkstelligen zu können.

Sie sprechen weiteres Wachstum an und tatsächlich ist, wie ich am Vormittag sehen konnte, auch bereits ein nächstes Bauprojekt im Gang, nämlich die Erweiterung des vollautomatischen Kleinteilelagers. Sind Sie im Fahrplan?
Das sind wir. Die Aufstockung des entsprechenden Gebäudeteils hat, wie Sie richtig bemerkt haben, bereits begonnen und wird noch ein paar Monate andauern. 2024 startet dann der Innenausbau inklusive der Installation eines neuen Autostore-Lagers. Weiter ist auch eine automatische Konsolidierung zwischen Kleinteile- und Mittelteilelager geplant, um so eine weitere Entwicklung der Logistik und des Standorts Willisau zu ermöglichen.

170’000 zusätzliche Lagerplätze sollen durch das neue Kleinteilelager entstehen. Hat man nach diesem und dem letzten Ausbauschritt dann vorläufig genug Platz?
Man hat in der Logistik grundsätzlich nie genug Platz. So ist der Füllgrad un-

seres erweiterten Hochregallagers beispielsweise schon relativ hoch. Das zwingt uns dazu, zum Teil bereits mit Aussenlagern zu arbeiten. Im Mittelteilelager haben wir tatsächlich noch etwas Luft, während im Kleinteilelager wiederum dringend eine Investition notwendig und der Aufbau des angesprochenen, inzwischen vierten Autostore-Lagers der logische Schritt ist.

Wo beziehungsweise in welchen Produktekategorien besteht momentan der grösste Bedarf an zusätzlichem Lagerplatz?
Wir verzeichnen generell und über unser gesamtes Sortiment ein Wachstum. Einen einzelnen Bereich kann ich da nicht ausmachen.

Man konnte zuletzt auch lesen, dass ein weiterer Neubau auf der grünen Wiese angedacht ist und Sie in Willisau zudem zusätzliches Bauland als Reserve gekauft haben. Was hat es damit auf sich?
Dazu kann ich noch nichts Konkretes sagen. Aber natürlich stellen wir laufend Überlegungen an, wie wir unseren Standort hier in Willisau weiterentwickeln können und sind sehr froh, nicht nur in der Stadt eine grosse Akzeptanz zu geniessen, sondern auch gute Partner hinter uns zu wissen.

Unternehmenszahlen und Coronapandemie

Die Competec-Gruppe verzeichnete im letzten Jahr ein Umsatzwachstum, das unter den Wachstumsraten vor der Coronapandemie lag. Zudem ging die Konsumstimmung merklich zurück. In anderen Worten: Können Sie in der Logistik derzeit etwas durchschnaufen? Oder ist das zu kurz gedacht?
Ein reduziertes Umsatzwachstum heisst nicht zwingend, dass wir in der Logistik weniger zu tun haben. Es kommt sehr stark darauf an, aus welchen Kanälen das Wachstum stammt. Wir in der Logistik spüren nach wie vor eine starke Entwicklung und sind darum laufend gefordert, unsere Abläufe und Organisation anzupassen und weiter zu optimieren. Oder um auf Ihre Frage zurückzukommen: Nein, durchschnaufen können wir derzeit nicht. Die Anzahl Sendungen wächst nach wie vor zweistellig und unsere Rüstzeilen liegen aktuell, verglichen mit dem Vorjahr, ebenfalls im zweistelligen Prozentbereich höher.

Sind Sie eigentlich froh, erst im Sommer 2022 zum Unternehmen gestossen zu sein und nicht kurz vor Ausbruch der Coronapandemie wie Ihr Vorgänger?
Mein Vorgänger und unser ganzes Team haben in dieser Zeit wirklich Übermenschliches geleistet und alles unternommen, damit Kundinnen und Kunden ihre online bestellten Produkte wie Schutzmaterial oder Verbrauchsgüter rechtzeitig erhalten haben. Nicht nur ich habe deshalb grosse Hochachtung vor ihnen und ihrer geleisteten Arbeit während der Pandemie. Natürlich lag in dieser Phase der Fokus sehr stark darauf, den rasant zunehmenden Volumen gerecht zu werden und das Wachstum zu bewältigen. Dabei gerieten andere Themen vielleicht etwas in den Hintergrund, die wir heute genauer betrachten. Wenn man so will, sind wir momentan noch dabei, dieses Wachstum zu verdauen.

> *«Wir versuchen unsere Dienstleistung so einfach wie möglich zu gestalten und mit unseren Kunden und Partnern laufend weiterzuentwickeln.»*

Ist es ein Zufall, dass viele Mitarbeitende, mit denen ich heute Vormittag unterwegs war, erst vor rund anderthalb Jahren, also nach Corona, zum Unternehmen stiessen? Oder gab es in diesem Zusammenhang eine erhöhte Fluktuation?
Vermutlich handelt es sich dabei wirklich um einen Zufall. Wir zählen viele langjährige Mitarbeitende und sind zuletzt natürlich personell ebenfalls stark gewachsen. So haben wir in den vergangenen zwei Jahren beispielsweise rund 100 Mitarbeitende angestellt, die vorher in einem temporären Arbeitsverhältnis für uns tätig waren. Gleichzeitig gibt es aber in bestimmten Funktionen schon eine gewisse, regelmässige Fluktuation, ja.

Mitarbeitende und Roboter

Eine gewisse Fluktuation ist also vorhanden. Wie steht es denn um den Fachkräftemangel? Ist der in der Logistik ebenfalls ein Thema?
Der Fachkräftemangel ist bei uns aktuell ein sehr grosses Thema. Es gibt Phasen, in denen es grundsätzlich schwierig ist, genügend Mitarbeitende zu finden, auch für «einfachere» Tätigkeiten. Dafür arbeiten wir mit einem Temporärbüro zusammen, das uns stark unterstützt und dabei hilft, diese Spitzen zu bewältigen. Je länger und je mehr sich unsere Logistik durch ihren Automatisierungsgrad spezialisiert und die Komplexität steigt, desto grösser wird jedoch der Bedarf nach Fachkräften im ICT-Umfeld und aus dem Bereich der Elektrotechnik. Solche Stellen sind, wie wir wissen, deutlich anspruchsvoller zu besetzen. Wir nutzen die Chance, unsere Belegschaft in diese Richtung zu entwickeln.

Apropos hohe Kadenz: Nicht ganz vier Millionen verschickte Pakete zählten Sie in der ganzen Firmengruppe im letzten Jahr. Das sind, wenn ich richtig gerechnet habe, über 15'000 pro Wochentag oder rund 30 pro Logistik-Mitarbeitenden – Roboter nicht mitgezählt.
Bei aktuell rund 500 Mitarbeitenden hier in Willisau stimmt diese Rechnung, ja. Das tönt jetzt vermutlich nicht nach sehr viel, veranschaulicht aber sehr gut, dass hinter dem Begriff «Paket» eigentlich Sendungen steht und längst nicht jede Sendung vollautomatisiert verpackt und verschickt werden kann, sondern es sich dabei vielfach auch um Palettenware handelt, für die über mehrere Stunden hinweg verschiedene Produkte gebündelt und unter Umständen auszeichnet werden müssen. Hinzu kommt, dass wir in der Logistik natürlich auch viele wichtige Funktionen haben, die nicht direkt in die Auslieferung involviert sind, beispielsweise im HR oder rund um unsere Bautätigkeiten.

So oder so: Wie ich heute erfahren durfte, muss man definitiv mit anpacken, auch an vermeintlich ruhigeren Tagen. Trotzdem machten alle Angestellten auf mich einen glücklichen, entspannten Eindruck. Da hört und liest man aus anderen Logistikzentren andere Geschichten …
Die Logistik ist unbestritten ein körperlich anstrengendes Arbeitsgebiet. Wir versuchen diesen Umstand durch Automatisierung und Arbeitsunterstützung so weit wie möglich zu verbessern. Zudem gibt es auch bei uns bessere und weniger tolle Tage. Im Sommer kann es mal heiss werden und bei einem allfälligen Systemausfall zu Überstunden kommen. Durch diverse Anstrengungen versuchen wir jedoch, ein möglichst gutes Arbeitsumfeld für unsere Mitarbeitenden zu schaffen und sie auch in die Gestaltung und Verbesserung der Arbeitsbedingungen miteinzubeziehen. Den Job, in dem alles nur lässig und wunderbar ist, den gibt es jedoch leider nicht.

Sie haben bereits die zunehmende Automatisierung und Robotik angesprochen. Höchstwahrscheinlich stufen Sie entsprechende Entwicklungen eher als Chance denn als Gefahr ein. Richtig?
Ich sehe entsprechende Entwicklungen definitiv als sehr grosse Chance und glaube, dass insbesondere die Automatisierung viele Vorteile bringt. Sie wirkt sehr präzise, gleichförmig und stabil, ohne ergonomische Nachteile. Auf der anderen Seite haben wir den Menschen, der viel individueller auf ein Produkt oder Problem eingehen und reagieren kann, also viel flexibler arbeitet. Diese beiden Bereiche werden miteinander verschmelzen und sehr schwere, monotone Arbeiten je länger, je mehr automatisiert. Dadurch werden auch neue, vielseitige und attraktive Berufsbilder entstehen, beispielsweise in der Weiterentwicklung von Automatisierungs- und Robotiklösungen.

«Aus logistischer Sicht könnte es nicht einfacher sein, als nur ein Lager hier in der Schweiz zu betreiben und darauf zuzugreifen.»

Ihre Mitarbeitenden müssen also nicht nur kurz-, sondern auch mittelfristig keine Angst um ihre Jobs haben?
Nein, das müssen sie nicht. Schauen wir uns die Industrialisierung als Beispiel an. Früher haben wir oft sieben Tage die Woche unter schlimmsten Bedingungen gearbeitet. Heute sind wir bei einer Fünf- oder teilweise bereits Vier-Tage-Woche mit geregelten Arbeitszeiten angekommen und trotzdem gibt es für alle Arbeit und wir haben einen höheren Wohlstand als je zuvor. Ich denke, mit der Automatisierung und Robotik wird es sich ähnlich verhalten. Wir werden längerfristig weiter alle Arbeit haben, unser Arbeitspensum weiter reduzieren

uns unseren Wohlstand noch ausbauen können. Uns kann in einem langfristigen Kontext also gar nichts Besseres geschehen. Aber natürlich gibt es in einem Moment der grossen Veränderung auch Unsicherheiten, und die gilt es zu adressieren. Also beispielsweise unseren Mitarbeitenden zu versichern, dass es unmittelbar keine negativen Auswirkungen durch entsprechende Technologien geben wird und ihnen im Gegenteil die Vorteile, beispielsweise unserer neuen Nomagic-Roboter, zu erklären.

Distribution und Alltron

Schlagen wir die Brücke von der Robotik und Automatisierung zu Alltron. Alltron holte beim Disti Award 2022 unter den grossen Distributoren die Bestnote im Bereich Logistik und den Sieg in der Kategorie Online-Bestellsystem. Hat Sie das überrascht? Oder war das zu erwarten?
Die Leserschaft von «Swiss IT Reseller» hat uns schon in den vergangenen Jahren immer gute Noten für unsere Logistik und unser Bestellsystem gegeben. Insofern haben wir natürlich gehofft, dass unsere Leistung erneut Anklang findet. Wieder so gut abgeschnitten zu haben, hat uns schliesslich aber dann doch extrem gefreut.

Was haben Sie getan und tun Sie, um diese Position Jahr für Jahr zu halten und Ihre guten Bewertungen in Bereichen wie der Termintreue, dem Liefermanagement, der Produktverfügbarkeit oder den Logistik-Dienstleistungen weiter zu verbessern?
Wir versuchen unsere Dienstleistung so einfach wie möglich zu gestalten und mit unseren Kunden und Partnern laufend weiterzuentwickeln. Dies resultiert in einer stetigen Arbeit an unseren Prozessen und Angeboten. So reichen uns beispielsweise globale Aussagen über die Liefertreue nicht mehr und wir möchten diese Schritt für Schritt auf einzelne Segmente herunterbrechen, messen und beeinflussen, um hier noch besser zu werden.

Was macht Alltron in der Logistik in Ihren Augen besser als die Mitbewerber unter den grossen Schweizer IT-Distributoren?
Wir können sicher damit punkten, dass wir in der Schweiz tätig sind und die entsprechenden Marktbegebenheiten bestens kennen, aus der Schweiz beziehungsweise Willisau liefern und sehr nahe bei unseren Kunden sind.

Sie kämpfen zum Teil mit lokalen Niederlassungen international tätiger Grosskonzerne mit entsprechenden Ressourcen und Möglichkeiten. Das scheint aber in der Logistik kein Nachteil für Alltron zu sein, im Gegenteil.
Es gibt bestimmt Vor- und Nachteile. Genau dieser Punkt macht uns in diesem Marktumfeld jedoch speziell und ist wie erwähnt eine unserer grossen Stärken. Also, dass wir nicht nur die ganze Organisation, sondern auch die Eigentümerschaft und Kultur hier in der Schweiz verankert haben. Aus logistischer Sicht könnte es ausserdem nicht einfacher sein, als nur ein Lager hier in der Schweiz in Willisau zu betreiben und darauf zuzugreifen. Was nicht heisst, dass wir uns nicht auch regelmässig andere Konzepte anschauen.

Gibt es eigentlich noch Lieferschwierigkeiten? Oder hat sich die Situation in der IT weitestgehend entspannt beziehungsweise normalisiert?
Bis auf einzelne Artikel in ganz speziellen Bereichen oder bei Produkten, die gerade extrem gehypt werden und nirgends einfach zu bekommen sind, gibt es keine Lieferschwierigkeiten mehr. Wir sind wieder sehr stabil unterwegs und profitieren gleichzeitig von unserem breiten Sortiment, in dem man im Fall der Fälle rasch eine passende Alternative findet. Auch unser Lagerwert hat sich in der Zwischenzeit wieder normalisiert, obwohl unsere Lager nach wie vor gut gefüllt sind.

Zukäufe und Sortimentserweiterungen

Mehr als 250'000 Produkte sind heute bei Ihnen ab Lager verfügbar und Sie bauen das Sortiment ständig weiter aus. Über den steigenden Platzbedarf haben wir bereits gesprochen. Was bedeutet das stetige Wachstum für die Logistik sonst?
Es bedeutet natürlich ebenfalls mehr Transaktionen, sei dies im Wareneingang oder bei den Auslagerungen. Bei breiter werdenden Sortimenten kommen zudem oft auch neue Anforderungen hinzu, also zum Beispiel schwerere oder voluminösere Produkte. Durch die angesprochene, stetige Sortimentsveränderung müssen wir unsere Lagerstrategie laufend anpassen und unsere Prozesse ständig prüfen. Das hält uns alles auf Trab. Und natürlich bin ich – beziehungsweise sind wir – immer direkt involviert, wenn es um Sortimentserweiterungen geht, die einen allfälligen Impact auf die Logistik haben. Das tun wir mit einem gewissen Weitblick.

Trotzdem werden Zukäufe wie zuletzt Schoch Vögtli doch für die eine oder andere schlaflose Nacht gesorgt haben. Oder täusche ich mich da?
Bei dieser Transaktion hatten wir viele Produkte vorher bereits bei uns an Lager, von daher war das kein Problem. Eine ganz spezifische Herausforde-

Thomas Gasser

Thomas Gasser ist 43 Jahre alt und lebt mit seiner Frau in Baar im Kanton Zug. Wenn er nicht gerade im Competec-Logistikzentrum in Willisau anzutreffen oder unterwegs dorthin beziehungsweise nach Hause ist, dann findet man ihn entweder auf seinem Bike oder beim Volleyballspielen. Zudem zählt das Reisen zu seinen grossen Hobbys.

Gasser, der im Sommer 2022 als CEO von Competec Logistik und Mitglied der Unternehmensleitung zur Competec-Gruppe stiess, verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in Logistik und Supply Chain Management bei namhaften Unternehmen wie Migros, Fiege Logistik Schweiz und IWC.

Zusätzlich zu seinen aktuellen Aufgaben für die Competec-Gruppe fungiert Gasser, der zuletzt als selbstständiger Berater und Interim Manager tätig war, weiterhin als Jurymitglied des «Swiss Logistics Award» und ist Mitglied der Prüfungskommission für angehende Eidg. dipl. Logistikleiterinnen und Logistikleiter beim Fachverband GS1 Schweiz.

rung war jedoch die Integration verschiedener damit einher gehender neuer Services. So haben wir beispielsweise eine eigene Flotte übernommen, die zum Teil Dienstleistung bis ins Büromaterialregal des Kunden erbringt. Diese mussten wir in unsere Prozesse implementieren. Das ist deutlich anspruchsvoller als reine Sortimentserweiterungen.

Versand und Nachhaltigkeit

Sie zählen aktuell über 1,2 Millionen Privat- und Geschäftskunden sowie 12'000 Fachhandelspartner. Wer ist anspruchsvoller? Oder anders gefragt: Wer hat mehr Verständnis, wenn es mal ein paar Stunden länger dauert, bis das Paket ankommt?
Der Onlinehandel ist in diesem Punkt Opfer seines eigenen Erfolges. Er ist immer schneller geworden im Fulfillment und die Kundenerwartungen damit gestiegen. Sie sind heute sehr hoch, sowohl bei Privat- und Geschäfts- sowie Handelskunden, und zuverlässige Lieferungen sind überall Pflicht. Ein Geschäftskunde versteht vielleicht eher mal die Komplexität hinter der Logistik und verzeiht entsprechende Lieferverzögerungen, während sich Privatkunden deswegen schneller und häufiger an unseren Kundendienst wenden. Es gibt aber durchaus auch viel sehr positives Feedback, was unsere Lieferungen betrifft, das müssen wir an dieser Stelle auch erwähnen.

Vor ein paar Jahren gab es einen regelrechten Hype um Same-Day-Delivery, dieser hat sich in unseren Augen ziemlich abgeschwächt. Wie nehmen Sie das wahr?
Wir bieten diese Dienstleistung nach wie vor an und es gibt Kunden, die sie nutzen. Same-Day-Delivery macht aber tatsächlich nur einen ganz geringen Teil unserer täglich versendeten Pakete aus. Kunden ist bei Lieferungen die Flexibilität wichtiger als die Geschwindigkeit. Sie möchten lieber mitreden, wann und wo sie ihr Paket erhalten.

Beim Paketversand arbeiten Sie inzwischen mit zwei Dienstleistern zusammen, der Post und Quickpac. Wie zufrieden sind Sie mit ihnen und wie regelt man eigentlich, welche Bestellung mit wem geliefert wird?
Wir haben mit der Post und Quickpac, die wir während der Pandemie zur Entlastung des hohen Paketaufkommens dazu geholt haben, zwei starke Partner an Bord, mit denen wir sehr zufrieden sind. Die Pakete werden anhand ausgewählter Postleitzahlen an den entsprechenden Dienstleister zugewiesen. In anderen Worten: Je nachdem, wo man wohnt, erhält man sein Paket mit der Post oder Quickpac. Zudem kann es sein, dass wir bei Peaks den einen oder anderen Dienstleister stärker bedienen.

Gibt es noch weitere Dienstleister beziehungsweise Zusteller, mit denen Sie aktuell zusammenarbeiten oder in Zukunft zusammenarbeiten möchten? Es gäbe ja durchaus noch Möglichkeiten und Alternativen.
Nein, das sind diese beiden. Wir sind, wie gesagt, sehr zufrieden mit ihnen und es gibt keinen Grund für eine Veränderung oder Anpassung. Trotzdem tauschen wir uns natürlich regelmässig auch mit anderen Partnern aus. Für die Lieferung von Grossgeräten und Stückgut arbeiten wir derweil mit den Transporteuren Planzer, Post, Galliker, Imbach sowie Röösli Transporte zusammen und besitzen im Geschäftskundenbereich wie erwähnt nun eine eigene Flotte.

Mit Quickpac kommen wir direkt zu unserer letzten Frage: In der aktuellen Ausgabe unserer Schwesterzeitschrift «Swiss IT Magazine» geht es um das Thema Nachhaltigkeit in der IT. Wie sieht das bei Ihnen in der Competec-Logistik in Sachen Nachhaltigkeit aus?
Wir haben ein ganzes Bündel an Massnahmen in Arbeit oder bereits in der Umsetzung. Wie Sie richtig erwähnen, stellt Quickpac alle Pakete mit Elektrofahrzeugen zu. Auch die Post will ihre Flotte bis 2030 vollständig elektrifizieren und hat heute bereits einen sehr hohen Anteil, gerade in der Feinverteilung. Zudem werden die Emissionen von Post-Lieferungen von uns bereits seit 2009 zu 100 Prozent kompensiert. Weiter sind unsere Pakete nicht nur volumenoptimiert, wodurch wir Fahrten reduzieren können, sondern bestehen alle auch aus recycliertem Karton. Zudem nutzen wir Stopfmaterial auf Papierbasis ohne Kunststoff und gerade grössere Produkte versenden wir, wenn möglich, direkt in der Herstellerverpackung. Schliesslich haben wir hier in Willisau seit Frühling 2021 auch eine Photovoltaikanlage in Betrieb, die aktuell rund ein Drittel unseres eigenen Strombedarfs deckt und deren Ausbau wir im Rahmen unserer verschiedenen Bauprojekte laufend prüfen. Last but not least möchte ich auch noch das Projekt «Labdoo» erwähnen, im Rahmen dessen wir retournierten und ausgedienten Notebooks ein zweites Leben ermöglichen. Zudem läuft hier in Willisau derzeit ein Pilot im Bereich Mitarbeitermobilität mit drei Elektrofahrzeugen sowie zehn E-Bikes, die man sowohl für geschäftliche als auch private Fahrten nutzen kann. Sie sehen, es geht einiges. ■

In der Logistik hat man gemäss Thomas Gasser grundsätzlich nie genug Platz. Kein Wunder wird in Willisau derzeit wieder gebaut und das vollautomatische Kleinteilelager erweitert.