

# «Anruf genügt, wir kommen»

**OVERNIGHT KURIER** Flexibilität und eine enge Kundenbindung sind die Geheimnisse des Erfolgs dieses Nischenplayers im KEP-Bereich. Treue Kunden werden mit Incentives belohnt.

WILF SEIFERT

Erfolgreichen Zwergen ist eines gemein: Sie wissen die Schwächen der Riesen in eigene Stärken umzupolen. Das gilt auch für die Kurier-, Express- und Paketbranche (KEP). Während sich die Grossen dank Computerisierung und Automatisierung eher in die Anonymität zurückziehen, boomen die Lückengeschäfte der Kleinen. Denn sie kennen ihre Kunden noch persönlich, stehen oft mit ihnen auf Du. Nischenakteure wie der Zürcher Overnight Kurier «haben noch an jeder Sendung Freude, und das soll so bleiben», versichert Stefan Widmer, Gründer und Inhaber des achtköpfigen Minibetriebs, der zu Stosszeiten bis zu 15 weitere Hilfskräfte verpflichtet.

Bei ihm läuft alles «per Direkttelefonat mit unserer Disposition, ohne leidige Bandansagen und Warteschlaufen», wie er betont. Die als overnight.ch gmbh registrierte Firma war Anfang Juni dieses Jahres aus der IUS Widmer GmbH hervorgegangen. Trotz seiner Kampfansage an die Spartenchampions kommt das zu 95% im europäischen KEP-Markt aktive Unternehmen nicht umhin, kollegial mit ihnen zu kommunizieren. Denn die Betreuung von Übersee-sendungen sprengt seinen personellen und infrastrukturellen Rahmen. In solchen Fällen spannt es

mit Global Players, die über eigenes Fluggerät verfügen, zusammen.

Rund 90% der Overnight-Kurier-Aktivitäten gelten dem Expressgeschäft. Das Gros der Einzelsendungen bringt 2 bis 5 kg auf die Waage. Widmers Team unter der Dispositionsregie von Marco Muzzillo operiert via Relaisstationen in den Kantonen Bern, Luzern, St. Gallen, Aargau und Zug. Letzterer kommt wegen ihrer Anbindung an die A2-Gotthardachse (Schwyz, Luzern, Tessin) besondere Bedeutung zu. Overnight Kurier deckt die gesamte Schweiz ab. Sein Fuhrpark zählt zehn Fahrzeuge, vom Smart bis zum Mercedes-Benz Sprinter. Alle sind mit GPRS (General Packet Radio Service), einem seit Februar 2002 von den drei Schweizer Netzbetreibern angebotenen Datenübertragungsstandard, plus Navigation ausgestattet.

## Flottenmanagement spart erhebliche Kosten

«Das GPRS-Flottenmanagement erspart uns jährlich 10000 Fr. an Kommunikationskosten und 65000 Fr. an Mannstunden», rechnet Widmer vor. Im Gegensatz zu früher, als die Datenübertragung nach Zeit berechnet wurde, zahlt er nun für deren Volumen, will heissen: Unter dem Strich erheblich weniger. Zudem möchte er den GPRS als Steuerungsinstrument der Flotte nicht mehr missen. Damit kann sein Disponent am Bild-

schirm jederzeit die Fahrzeuge orten. Das ermöglicht ihm nicht nur, Kunden die voraussichtliche Ankunftszeit ihrer Sendungen zu avisieren, sondern auch dem Chauffeur en route, zum Beispiel auf Rücktouren, neue Aufträge zu übermitteln.

Das Leitsystem speist sie in den interaktiven Bordcomputer ein und navigiert den Fahrer auf dem kürzesten Weg ans Ziel.

Overnight Kurier – Werbeslogan «Anruf genügt, wir kommen sofort» – operiert laut Widmer «wie die Grossen, ist aber flexibler. Wir rackern noch, wenn andere längst die Lichter ausgeknipst haben.» Konkurrenzlos sei die in- und ausländische Zustellung an Wochenenden und Feiertagen «selbst zu unheiligen Zeiten». Auch die Tatsache, dass seine Fahrzeuge durch penible Vorbereitung der Ladungsdokumente selten am Zoll hängen blieben, habe ihm diverse Spezialjobs beschert.

Die Liste der Stammkunden ist lang. Unter anderem bringt sein



**Stefan Widmer**  
im Smart Crossblade: Wer seiner Firma zehn grenzquerende Kurieraufträge vermittelt, darf den Hingucker einen Tag lang kostenlos fahren.

Team für Emmi Mustersendungen temperaturgeführter Milchprodukte und Nahrungsmittel in die EU oder schafft für einen helvetischen Importeur brandeilige T-Shirts aus Hamburg herbei. Als «Spitzenleistungen unserer Zunft» wertet Widmer Sondereinsätze wie jene für das Schweizer Fernsehen

DRS und den Migros-Genossenschafts-Bund. Im ersten Fall geht es um die Spätabholung (19.45 Uhr) eines Videobands von der ZDF-Zentrale in Mainz und dessen Ablieferung am nächsten Morgen (vor 9.30 Uhr) bei den hiesigen Kollegen – just in time für den Schnitt und die Ausstrahlung. Völlig ande-

re Anforderungen stellte ein Job für Helvetiens grössten Detaillisten. Migros hatte beschlossen, einen Waschmittel-Werbespot in Kiew zu drehen.

## Auch Waschmittel sind dabei

Overnight Kurier erhielt den Auftrag, das erforderliche Equipment – inklusive 50 kg Waschmittel, Aufsteller, Poster, Kameras und Studioleuchten – dorthin zu befördern. Obwohl der ukrainische Zoll Importe «weisser, pudriger Substanzen» äusserst penibel inspiziert, habe alles wie am Schnürchen geklappt, kommentiert der Chef. Zu seinen weiteren Kunden für grenzüberschreitende Schnelltransporte zwischen der Schweiz und anderen europäischen Ländern gehören die ABB-Industrie, der NZZ-Verlag, SAT.1 liveran, die Siemens-Gruppe, Brother, Gruner & Jahr, PricewaterhouseCoopers, Adidas, Underberg und die Veranstalter von Art on Ice.

Die KEP-Branche spürt kräftigen Aufwind. Zuwächse bestätigt auch Widmer, dessen Betrieb inzwischen 800 bis 1000 Sendungen pro Monat transportiert. Allerdings werde der Markt ständig anspruchsvoller, verlange kürzere Transitzeiten bei höherer Termintreue, konstatiert er. Dieser Trend spiele Betrieben vom Schlage des Overnight Kurier in die Hände, denn Flexibilität sei eine Domäne der Kleinen.

Das stellte sein Betrieb unlängst mit dem Vorstoss in branchenfremdes Terrain unter Beweis. Seither offeriert er sowohl nationale wie grenzüberschreitende Begleit- und Lotsendienste für Schwer- und Spezialtransporte auf der Strasse, bei Bedarf durchgehend von der Quelle bis zum Ziel.