

**Download:**

**[www.fir.rwth-aachen.de/newspresse](http://www.fir.rwth-aachen.de/newspresse)**

29.08.2002

## **Veränderungen bei KEP-Diensten?**

### **Kurier-, Express und Paketdienste blicken in die Herausforderungen der Zukunft**

Aachen/Bamberg. – Die Branche der Kurier-, Express- und Paketdienste (KEP-Dienste) steht unter einem vielschichtigen Veränderungsdruck. Neue Technologien, höhere Kundenerwartungen und veränderte Arbeitssituationen bei den Mitarbeitern stellen die Unternehmen zunehmend vor neue Herausforderungen. Wo aber liegen die Grenzen und Möglichkeiten effizienter Logistikdienstleistungen? Wie unterscheiden sich Mehrwert-Dienstleistungen vom Volumengeschäft? Diesen Fragen geht ein Team aus Branchenvertretern und Wissenschaftlern der RWTH Aachen nach. Gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung, haben die Beteiligten des Projekts „ParcelMan“ nun Ansätze aus der Praxis zusammengetragen.

In der Gestaltung von kundengerechten Mehrwert-Dienstleistungen sieht Prof. Holger Luczak vom Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) und Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen ein enormes Potenzial. Die Logistikleistung dabei zeitfenstergenau mit Hilfe geeigneter, verfügbarer Technologie zu steuern sei das eine Ziel; das andere sei eine stärkere Einbindung der Mitarbeiter in die Verantwortung und Kundeninteraktion. Es sei diese Verbindung des technischen Fortschritts und der ausgeprägten Mitarbeiterorientierung, die einen Mehrwert für alle Beteiligten erzeuge.

Trends bei Zustellung wie Übergabesysteme und Zeitfenster sowie weitere Veränderungen diskutiert die Branche am 10. Oktober in Bamberg. Dabei wird vor allem auch auf den Qualifikationsbedarf der Mitarbeiter in der Zustellung eingegangen. Das Programm ist beim IAW, E-Mail [d.roesler@iaw.rwth-aachen.de](mailto:d.roesler@iaw.rwth-aachen.de) erhältlich. Der fachliche Einstieg in die Zukunft der KEP-Dienste ist auch über das Internet unter [www.parcelman.de](http://www.parcelman.de) möglich.