



**Immer in Bewegung**

Der Liedhegener-Logistik-Fuhrpark umfasst 28 Lkw. Die meisten stammen von Mercedes-Benz – und sind mit umfangreicher Assistenz- und Sicherheitstechnik ausgestattet

# Road Efficiency

## ZEIT IST ERFOLG

Eine hohe Fahrzeugnutzung ist zentraler Bestandteil des RoadEfficiency-Konzepts von Mercedes-Benz Trucks. Das macht sich bei Liedhegener bezahlt. Mercedes-Benz Uptime als Baustein im Servicevertrag Mercedes-Benz Complete sorgt dafür, dass die Lkw der Spedition so viel wie möglich auf der Straße sind – und nicht in der Werkstatt ▶



### Zwei Generationen

Berthold Liedhegener (l.) hat das Unternehmen 1984 gegründet, Sohn David ist seit 2012 in der Geschäftsführung

### Drei Baumaßnahmen

Die Spedition nutzt ihren Firmensitz, unter anderem mit großer Ladehalle, seit 2008 – und lässt ihn in diesem Jahr schon zum dritten Mal ausbauen



”

*„Wir versprechen uns von Mercedes-Benz Uptime, dass wir die ohnehin schon sehr geringen Ausfallzeiten unserer Fahrzeuge weiter minimieren können“*

David Liedhegener, Geschäftsführer  
Liedhegener Logistik GmbH & Co. KG, Sundern

**W**er im Transportgewerbe auf Dauer erfolgreich sein will, darf kein bisschen Zeit verschenken. Und wer wissen möchte, wie man diese Binsenweisheit ernsthaft zum Leben erweckt, sollte sich mit David Liedhegener unterhalten: „Meinen ersten offiziellen Arbeitstag hatte ich im August 2008. Aber schon als Kind war ich eigentlich immer mit im Betrieb“, erzählt der heute 25-Jährige. „So habe ich von Anfang eine Menge gelernt und davon bei meiner Ausbildung zum Speditionskaufmann profitiert.“ David Liedhegener geht als Youngster durch, trotzdem führt er seit fünf Jahren das elterliche Unternehmen, gemeinsam mit seinem Vater Berthold. Zeit verschenken? Den Generationswechsel mal lieber noch hinauszögern? Nicht bei der Liedhegener Logistik GmbH!

Auch im Alltag wird bei dem Familienbetrieb mit knapp 70 Mitarbeitern aus Sundern, 60 Kilometer südöstlich von Dortmund, kein bisschen Zeit verschenkt. Das kann und will man sich nicht leisten. „Einer unserer Schwerpunkte liegt bei Teil- und Komplettladungen von Industriegütern in Deutschland und dem benachbarten Ausland“, so der Juniorchef. „Viel Stahl in diversen Varianten, dazu Kunststoff oder Holz. Und bestimmt 40 Prozent der Touren müssen wir kurzfristig abwickeln, weil die Ware in der Produktion oder auf dem Bau gebraucht wird. Tendenz steigend!“

### HEUTE BEAUFTRAGT, MORGEN GELIEFERT

Daher kennen die Disponenten des Unternehmens eine Situation wie diese genau: Gegen Mittag erteilt ein Kunde per Telefon einen Auftrag, der bis zum nächsten Morgen abzuwickeln ist. „Da stehen dann irgendwo in Deutschland um 8 Uhr Monteure auf einer Baustelle und wollen loslegen“, sagt David Liedhegener, dessen Schreibtisch neben den Arbeitsinseln der Disponenten steht – man schätzt kurze Wege. Die Lkw der Sauerländer sind sechs Tage die Woche unterwegs. „Wir arbeiten nach dem Motto ‚Flexibilität macht uns verlässlich‘. Da können wir nicht einfach samstags den Laden dichtmachen“, bestätigt Berthold Liedhegener, der das Unternehmen 1984 gegründet hat.

So bringen es die Trucks pro Jahr im Durchschnitt auf 120 000 Kilometer. Mit 28 Fahrzeugen, 24 von Mercedes-Benz, ist die Flotte für die Auftragslage nicht überdimensioniert. Da kommt es auf Zuverlässigkeit und die hohe Fahrzeugnutzung an. Um diese weiter zu steigern und Ausfälle nach Kräften zu vermeiden, haben die Liedhegener als eine der ersten Speditionen in Deutschland Mercedes-Benz Uptime ►



### Per Telefon ...

... E-Mail und im Online-Kundenportal: Dank Mercedes-Benz Uptime erhalten Verena Krause und die anderen Disponenten Nachricht und Lösungsvorschläge, wenn ein Lkw Probleme bereitet

### Mit Hochdruck

Bei Liedhegener sind immer mehr Aufträge ad hoc abzuwickeln – das funktioniert nur mit einer absolut zuverlässigen Flotte

gebucht, das seit 1. März als Bestandteil des RoadEfficiency-Konzepts von Mercedes-Benz Trucks verfügbar ist.

Wie funktioniert das Produkt? Mercedes-Benz Uptime überprüft kontinuierlich und in Echtzeit aus der Ferne den Status der Fahrzeugsysteme. Das im Lkw verbaute Truck Data Center sammelt alle erforderlichen Daten und überträgt sie per Telematik an Mercedes-Benz. Innerhalb von Sekunden werden die Daten interpretiert. Wird ein kritischer oder potenziell kritischer Zustand entdeckt, stellt das Customer Assistance Center (CAC) dem Nutzer umgehend konkrete Handlungsempfehlungen zur Verfügung.

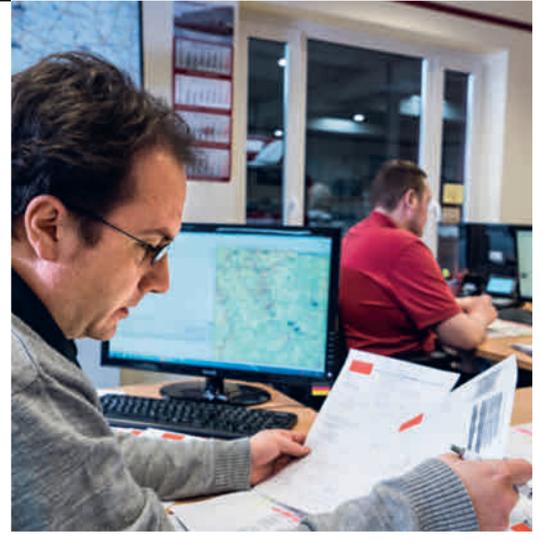
### AUSFÄLLEN VORBEUGEN MIT MERCEDES-BENZ UPTIME

Welchen Nutzen das in der Praxis bringt, hat Liedhegener kurz nach Inbetriebnahme des ersten Actros 1845 erfahren, der die Technik an Bord hatte: „Einer unserer Fahrer war mit Montagematerial für den Hochbau auf dem Weg nach Stuttgart“, so David Liedhegener. Etwa zwei Fahrstunden vor dem Ziel verzeichnete das Truck Data Center bei einem Reifen an der Vorderachse des Lkw schleichenden, potenziell kritischen Druckverlust. Mercedes-Benz Uptime informiert die Disposition in Sondern mit einer Nachricht im Online-Kundenportal und einer E-Mail vom CAC. „Er hat an der nächsten Tankstelle angehalten, den Druckverlust ausgeglichen und seine Fracht pünktlich abgeliefert.“

Mercedes-Benz Uptime hilft auch, wenn unterwegs ein Schaden droht, den der Fahrer nicht beheben kann. Dann wird das Unternehmen sofort per Telefon benachrichtigt. Und vor allem: Das CAC organisiert einen Werkstatttermin bei einem Mercedes-Benz Service-Partner an oder nahe der Route. Im Idealfall kann der Fahrer die Werkstatt rechtzeitig vor einer anstehenden Lenkzeitunterbrechung ansteuern und die Lieferung anschließend ohne Zeitverlust fortsetzen (zum Leistungsumfang von Mercedes-Benz Uptime siehe Kasten rechts).

Die Sauerländer legen Wert darauf, mit erstklassigen Fahrern zu arbeiten und diese mit Trainings weiterzubilden. „Die Fahrer melden von sich aus Probleme an ihren Lkw. Wir ermuntern sie, das weiter zu tun. Aber es ist gut zu wissen, dass das jetzt auch automatisiert funktioniert“, so Berthold Liedhegener. Dadurch können sich die Fahrer noch ein bisschen besser auf den Verkehr konzentrieren.

Was den Truckern ebenfalls den Rücken freihält, ist die Bandbreite an Assistenz- und Sicherheitssystemen an Bord – inklusive neuem Active Brake Assist 4 mit Fußgängererkennung im jüngsten Actros. ►



## MERCEDES-BENZ UPTIME IM ÜBERBLICK

### Dringenden Reparaturbedarf sofort erkennen, Liegenbleiber verhindern

Mercedes-Benz Uptime überprüft kontinuierlich aus der Ferne den Status der Fahrzeugsysteme mithilfe des im Lkw verbauten Truck Data Center. Droht akut der Ausfall eines Lkw, wird unverzüglich das Customer Assistance Center in Maastricht informiert. Von dort erfolgt ein Anruf beim Kunden. Bei Bedarf wird eine Vereinbarung über einen Werkstattstopp entlang der geplanten Route des Lkw getroffen. Idealerweise werden diese Prozesse auf die geplanten Lade- oder Abladezeiten des Lkw und die Ruhezeiten des Fahrers abgestimmt, um eine Störung der Transportaufträge zu vermeiden.

### In Echtzeit informieren, Instandsetzung erleichtern

Der Truck meldet ein Problem, das der Fahrer jedoch selbst rasch lösen kann, wenn er genau erfährt, was er vor Ort tun muss. Beispielsweise kann es sich um eine notwendige manuelle Regeneration eines Dieselpartikelfilters handeln oder um einen Reifen mit zu niedrigem Luftdruck. Die Ereignisse werden durch Mercedes-Benz Uptime gesammelt und dem Fuhrparkmanager im Online-Kundenportal und per E-Mail zur Verfügung gestellt.

### Reparaturen und Wartungen optimal planen

Alle Wartungen und Reparaturen, die nicht sofort erledigt werden müssen, lassen sich dank Mercedes-Benz Uptime effizienter durchführen. Dabei geht es um wiederkehrende Wartungen wie das Wechseln von Bremsbelägen, Schmierstoffen oder Filtern, aber auch um Defekte an Komfortfunktionen wie der Klimaanlage. Die Information über notwendige Maßnahmen übermittelt Mercedes-Benz Uptime automatisch an den vom Kunden ausgewählten Mercedes-Benz Service-Partner. Dieser bündelt die anstehenden Reparatur- und Wartungsarbeiten, kontaktiert den Kunden und vereinbart mit diesem frühzeitig einen Termin, der optimal auf die Tourenplanung und den anstehenden Wartungsbedarf abgestimmt ist. Das minimiert Werkstattaufenthalte und damit Standzeiten.





**Hilfe zur Selbsthilfe**

Bei schleichendem Reifendruckverlust und anderen kleinen Tücken wird Liedhegener per E-Mail informiert – und Fahrer wie Jan Beutler können sich unterwegs selbst darum kümmern

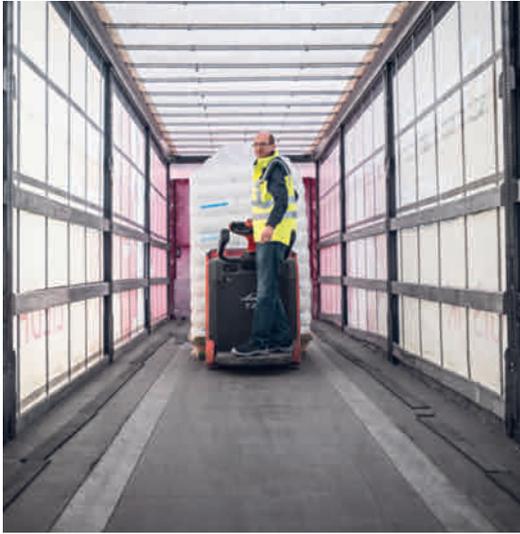
### Am Rechner

Michael Schneider vom Autohaus Rosier hat jederzeit Zugriff auf die aktuellen Fahrzeugdaten der Flotte – und kann so zum Beispiel Wartungen anstoßen



### Im Auflieger

Liedhegener transportiert viele Industriegüter – und besonders häufig Granulatsäcke, für die ein Hochregallager gebaut wurde



Wer so viel Unterstützung hat, kann sich besser aufs Kraftstoffsparen konzentrieren. Die Geschäftsleitung hat durch die Auswertung der Fleetboard Einsatzanalyse im Blick, wer wie viel Sprit benötigt – und vergibt Boni an Fahrer, die besonders sparsam fahren.

Der Seniorchef ist überzeugt: All das trägt dazu bei, dass seine Mannschaft einen guten Job macht und ein ebenso gutes Verhältnis zu den Kunden pflegt. „Deshalb würde ein Auftraggeber auf einen einmaligen Reifenplatzer, der zu einer deutlichen Verspätung führt, wahrscheinlich sogar mit Verständnis reagieren. Aber käme das öfter vor, würde der Kunde in jedem Fall seine Schlüsse daraus ziehen.“

Ohnehin werden Transporteure nach Erfahrung von David Liedhegener zunehmend an quantifizierbarer Leistung gemessen. Immer mehr Kunden fordern detaillierte Informationen etwa über die erreichten Anlieferungszeiten – um auf dieser Basis die Performance des Dienstleisters zu errechnen. „Vor diesem Hintergrund versprechen wir uns von Mercedes-Benz Uptime, dass wir die ohnehin schon sehr geringen Ausfallzeiten unserer Fahrzeuge weiter minimieren können.“

### DREIMAL ERWEITERT IN WENIGER ALS ZEHN JAHREN

Wer den Betrieb in Sundern besucht, bekommt eine Menge zu sehen. Von den Arbeitsplätzen des Juniorchefs und der Disponenten blickt man durch Fenster in eine 3 000 Quadratmeter große Umschlaghalle, in der die Trucks problemlos rangieren können. Zum Zeitpunkt des „Transport“-Interviews lagern in der Halle Edelstahlprofile für einen Kunden in Frankreich sowie Betten, die zur Lieferung an ein Seniorenheim in Berlin bestimmt sind. Auch dies ist zum großen Teil Ware, die zu festgelegten Zeitpunkten erwartet wird.

An die Halle schließt sich ein Hochregallager an, dessen 10 000 Palettenplätze zum Großteil mit Säcken voller Granulat belegt sind. „Das Material wird zum Beispiel zu Verschlusskappen für Getränkeverpackungen verarbeitet“, erklärt Berthold Liedhegener. „Wir haben die Halle 2016 in Betrieb genommen, für einen Kunden, der hier in der Nähe produziert. Das Granulat lagern wir zwischen und beliefern die Produktion damit nach Bedarf.“

Der Auftrag besitzt Beispielcharakter dafür, dass sich das Geschäft der Liedhegeners zügig wandelt: weg vom reinen Transport, hin zur Rundumlogistik. „Es ist der richtige Schritt, unseren Kunden das gesamte Paket anzubieten“, so der Seniorchef. „Deshalb bauen wir schon wieder aus, um noch mehr Platz fürs Warenlager zu schaffen.“ ▶

## **EUROPAWEIT GÜLTIG: DIE SERVICEVERTRÄGE FÜR ACTROS, AROCs, ANTOS UND ATEGO**

**Mercedes-Benz Complete** Das Komplettpaket gilt für eine Laufzeit von bis zu acht Jahren und für bis zu 1 000 000 Kilometer Laufleistung. Abgesichert sind alle Reparaturen inklusive Verschleißteile am Fahrgestell sowie alle Fahrzeugbauteile und verschleißbedingter Aggregatetausch – darüber hinaus alle Wartungsumfänge am Mercedes-Benz Fahrgestell sowie eine gegebenenfalls erforderliche Pannenhilfe und Abschleppkosten bei technischen Defekten.

**Mercedes-Benz Uptime** Das Angebot ist für Actros, Arocs und Antos als optionaler Baustein zu allen Serviceverträgen oder als eigener Servicevertrag erhältlich.

Daneben können länderspezifisch weitere Serviceverträge angeboten werden:

- **Mercedes-Benz Select und Mercedes-Benz SelectPlus als Kombinationen aus Garantieverlängerung und Wartungspaket**
- **Mercedes-Benz BestBasic als nationales Wartungspaket**
- **Mercedes-Benz Extend als Garantieverlängerung für den Antriebsstrang und Mercedes-Benz ExtendPlus als Garantieverlängerung für das Gesamtfahrzeug**

Die Serviceverträge sind europaweit buchbar – Ausnahmen und landesspezifische Anpassungen vorbehalten.



### Betreut durch Experten ...

Mercedes-Benz Complete deckt alle Wartungen und Reparaturen ab – in einem europaweiten Servicenetz mit etwa 2.700 Werkstätten

### ... und zurück auf die Straße

So muss sich Liedhegener um die Instandhaltung der Lkw nicht weiter kümmern – und das gegen feste monatliche Raten, die für Planbarkeit sorgen



Seit dem Bezug des heutigen Firmensitzes im Jahr 2008 ist dies bereits die dritte Baumaßnahme. Wiederum gilt: keine Zeit verschwenden! Und kein Geld, schließlich sind auch im Logistiksegment die Kosten niedrig zu halten, da der Wettbewerb groß ist. Letztlich trägt auch hier eine hohe Fahrzeugnutzung zu Konstanz, Zuverlässigkeit und einer guten Kundenbeziehung bei.

### KEINE WERKSTATT NÖTIG – DANK MERCEDES-BENZ COMPLETE

Was es im Familienbetrieb trotzdem nicht gibt, ist eine Werkstatt. Die Instandhaltung der Flotte kostet Zeit, Geld und Energie – Ressourcen, die die Liedhegener lieber in ihre Services und die Weiterentwicklung des Unternehmens stecken. Daher haben sie all ihre Trucks mit Stern durch den Komplettservice Mercedes-Benz Complete abgesichert. Ganz gleich, ob Wartungs- oder Reparaturbedarf ermittelt wurde oder eine Routinemaßnahme ansteht: Das Rundum-sorglos-Paket deckt alle Werkstattarbeiten ab, Verschleißteile inklusive, sowie Terminkoordination und Rechnungsprüfung (siehe Kasten links). Und zwar für feste monatliche Raten. „Wir müssen uns nur noch ums Tanken kümmern“, so Berthold Liedhegener mit einem Augenzwinkern. „Die Aufwendungen für den Komplettservice können wir genau kalkulieren, das schafft Planbarkeit.“ Zudem schätzen Senior wie Junior, dass Mercedes-Benz Complete europaweit gilt. „Geplante Wartungen lassen wir von unserem Mercedes-Benz Service-Partner Rosier in Arnberg erledigen. Im Ernstfall wird uns aber auch in Frankreich oder in der Schweiz schnell geholfen. Schließlich ist Mercedes-Benz ja quasi überall.“

Auch hier zeigt sich übrigens, wie richtig die Liedhegener mit ihrer Strategie liegen, kein bisschen Zeit zu verschwenden – in diesem Fall bezogen auf den Generationswechsel im Unternehmen: Lange Zeit habe er die Strategie verfolgt, Reparaturen dann vornehmen zu lassen, wenn sie gerade anfallen, erzählt der Seniorchef. „2010 habe ich aber realisiert, dass wir das mit mehr Weitblick handhaben und Serviceverträge abschließen sollten.“ Davon überzeugt, erzählt Berthold Liedhegener, habe ihn nicht nur der Leistungsumfang des entsprechenden Produkts, sondern in erster Linie auch sein Sohn David. ■

### Doppelt abgesichert

Wie Mercedes-Benz Uptime und Mercedes-Benz Complete die Liedhegener-Flotte mobil halten, sehen Sie auf:

[www.roadstars.mercedes-benz.com](http://www.roadstars.mercedes-benz.com)



Video

[www.liedhegener-logistik.de](http://www.liedhegener-logistik.de)