

## Presse-Information

Wuppertal, 15. Februar 2011

---



# Operative Exzellenz und “First-class-Service 48” E/D/E leitet Strategie-Veränderung ein

E/D/E  
Unternehmenskommunikation

EDE Platz 1  
42389 Wuppertal

**Wuppertal/Düsseldorf – Operative Exzellenz und optimaler Service für die Mitglieder stehen 2011/2012 im Blickpunkt des E/D/E. Der Mittelständler nimmt damit die Rolle als Benchmark für die Branche ein. Mitgliedervorgänge werden künftig garantiert binnen 48 Stunden bearbeitet.**

Die operative Exzellenz im Tagesgeschäft und ein optimaler Service für die Mitglieder stehen für das Wuppertaler Familienunternehmen im Blickpunkt des Jahres 2011 und darüber hinaus.

Das vergangene Jahrzehnt stand ganz im Zeichen einer nationalen und europäischen Expansion und war außerordentlich erfolgreich für das E/D/E. „Unser Unternehmen ist von rund 2,7 Milliarden Euro auf bald fünf Milliarden Euro Gesamtumsatz gewachsen und ist in zahlreichen Ländern Europas bereits heute gut vertreten. Wir haben die Infrastruktur und die strategischen Positionen für weiteres Wachstum in den nächsten Jahren geschaffen und sehen der Zukunft sehr optimistisch entgegen“, sagt Hans-Jürgen Adorf, Vorsitzender der Geschäftsführung des E/D/E, im Rahmen der Jahrespressekonferenz des E/D/E.

Jetzt richte sich das Augenmerk verstärkt auf die operative Exzellenz im Tagesgeschäft und auf einen hervorragenden Service für E/D/E Mitglieder. „Auch bei der Qualität unserer Arbeit wollen wir Benchmark für die Branche sein“, sagt Adorf.

Die Verantwortlichen im E/D/E und alle Teams haben sich gemeinsam vorgenommen, die anspruchsvollen Ziele binnen 12 bis 15 Monaten zu erreichen und die notwendigen Investitionen dafür zu tätigen. Unter dem Arbeitstitel „Fit for Future“ hat die E/D/E Geschäftsführung vier zusätzliche Investitionspakete geschnürt:

Das erste Investitionspaket umfasst eine qualifizierte personelle Verstärkung auf allen Unternehmensebenen, angefangen von der Geschäftsführung (zukünftig vier Geschäftsführer) über die Prokuristen- und Teamleiterebene bis in die einzelnen Teams. Die Spezialisierung im fachlichen Bereich und bei den IT- und Marketing-Dienstleistungen wird forciert. Etwa 40 zusätzliche Planstellen (außerhalb der Logistik) wurden definiert und mit der Unternehmensplanung 2011 verabschiedet. Der Personalaufwand 2011 wird dabei um rund 5 Millionen Euro erhöht.

Mit dem zweiten Investitionspaket wird der zunehmenden Schwierigkeit, qualifizierte Mitarbeiter im Markt zu akquirieren, durch eine eigene Aus- und Weiterbildungsoffensive begegnet. In diesem Jahr werden 20 neue Ausbildungsplätze zur Verfügung gestellt, sodass erstmals über 50 Auszubildende im Unternehmen betreut werden. Wie in der Vergangenheit und auch in diesem Jahr praktiziert, plant das E/D/E auch zukünftig, den jungen Mitarbeitern nach der Ausbildung eine Tätigkeit im Unternehmen anzubieten. Zusätzlich wird für die bestehenden Teams und alle Führungskräfte im Unternehmen ein völlig neues, mehrstufiges Qualifizierungsprogramm erarbeitet und kurzfristig gestartet. Es werden erhebliche Budgets für die nächsten Jahre eingeplant. Qualifizierte, engagierte und loyale Mitarbeiter bleiben die unverzichtbare Basis für Erfolge in der Zukunft.

Mit dem dritten Investitionspaket startet das E/D/E intern eine umfassende Qualitätsoffensive. Alle Prozesse und Schnittstellen in der Logistik, in den Fachbereichen, im Finanzbereich und in den Dienstleistungssektoren werden systematisch analysiert, es werden Schwach-

stellen definiert und sie werden Veränderungsmaßnahmen unterworfen. Das schließt neue Kontrollmechanismen und Messverfahren mit ein. Die Forcierung der operativen Exzellenz gilt als wesentliche Schwerpunktaktivität 2011. Die Zielvorgabe für alle Unternehmensbereiche gilt gleichermaßen: Reduzierung der derzeitigen Fehlerquote um mindestens 50 Prozent.

Mit seinem vierten Investitionspaket startet das E/D/E für seine Mitglieder kurzfristig eine Service-Offensive. Mit dem Projekt "First-class-Service 48" möchte sich das E/D/E deutlich in der Branche positionieren und sich vom Markt absetzen. Eine schnellere Bearbeitung jeglicher operativer Vorgänge wirkt sich in Folge positiv auf den Geschäftserfolg der Mitglieder und damit des E/D/E aus. Mit "First-class-Service 48" startet das E/D/E eine Initiative mit dem Versprechen, für die Mitglieder, zukünftig sämtliche Vorgänge, Anfragen, Reklamationen etc. binnen 48 Stunden zu klären und/oder zu erledigen.



Zu diesem Zweck wurde zu Jahresbeginn ein neuer Zentralbereich "Interne und externe Services" gegründet. Dort werden zukünftig unter anderem das Service-Center, die zentrale Disposition, Stammdatenservice im Lagergeschäft, Retourenabwicklung, Beschaffungsmanagement, Key-Account-Betreuung und Serviceverträge für Mitglieder gebündelt. Um die zukünftige Service-Ausrichtung aller Mitarbeiter zu intensivieren, sind unternehmensweite Schulungen und eine starke Verankerung der Thematik in den E/D/E Leitlinien vorgesehen.

Erste Verbesserungen der Serviceleistungen werden für die Mitglieder durch schlankere und transparentere Abläufe im Bereich der Bestellverfahren und der Retourenabwicklung bereits mit Beginn des

zweiten Quartals umgesetzt. Gleichzeitig wird der Service „Beschaffungsmanagement“ neu gestartet und systematisch aufgebaut. Er gilt für Produkte, die weder im Zentrallager des E/D/E noch bei den Händlern vorrätig sind und bei den Mitgliedern erheblichen Prozessaufwand verursachen. Mit der Fertigstellung der eBusiness-Dienstleistung „Katalogportal für Vertragslieferanten“ wurde der erste Meilenstein erreicht. Es folgt nun der Aufbau einer schlanken Bestellorganisation und eines Stammdaten-Services für diese Beschaffungsartikel. In der Endstufe sind etwa 400.000 Artikel zusätzlich zu den 80.000 Artikeln des elektronischen Logistik-Centers (eLC) aufzubauen und zu verwalten.

„Wir wollen als zuverlässiger Partner unseren Service-Umfang für die Mitglieder ausdehnen und unser Service-Niveau steigern. Wir sind bereit, dafür zu investieren. Wir möchten das Vertrauen, das uns unsere Mitglieder seit vielen Jahren entgegenbringen, durch eine neue Service-Qualität honorieren. Unsere Mitglieder sollen strategisch und im Tagesgeschäft Freude an der Zusammenarbeit mit dem E/D/E haben. Dafür engagieren wir uns“, sagt Hans-Jürgen Adorf.

.

#### **E/D/E**

Das E/D/E (Einkaufsbüro Deutscher Eisenhändler GmbH) ist Europas größter Einkaufs- und Marketingverbund mit über 1000 angeschlossenen mittelständischen Handelsunternehmen im Bereich des Produktionsverbindungshandels und 376 weiteren Einzelhändlern. Diese Unternehmen handeln mit Werkzeugen, Maschinen und Betriebseinrichtungen, Baubeschlägen und Bauelementen, Sanitär und Heizung, Stahl und Befestigungstechnik, Schweiß-, Sicherheits- und Industrietechnik sowie Arbeitsschutzprodukten. Die Mehrzahl dieser Mitgliedsunternehmen beliefert vorwiegend gewerbliche Abnehmer aus der Industrie, dem Handwerk und den Kommunen.

Neu im Internet: [www.ede.de](http://www.ede.de)

#### **Ansprechpartner**

Wolfgang Pott  
Leiter Unternehmenskommunikation  
Tel.: +49 (0)202/6096-865  
Fax: +49 (0)202/6096-70739  
E-Mail: [wolfgang.pott@ede.de](mailto:wolfgang.pott@ede.de)

Alexander Wiertz  
PR-Referent  
Tel.: +49 (0)202/6096-899  
Fax: +49 (0)202/6096-70739  
E-Mail: [alexander.wiertz@ede.de](mailto:alexander.wiertz@ede.de)