

# ic:kurier fährt auf Erfolgskurs

- **Zahlreiche Innovationen in einem Jahr time:matters**
- **Kundenkomfort und Beförderungssicherheit stehen an erster Stelle**
- **Franz-Joseph Miller dankt Kunden und Beschäftigten der Bahn**

Neu-Isenburg, 20. Juli 2004 – Rund ein Jahr nach dem Start der Kooperation mit der time:matters GmbH fährt der Bahnkurierservice ic:kurier auf Erfolgskurs. Nach der Optimierung der Logistikprozesse und der Erhöhung des Kundenkomforts im letzten Jahr stehen für 2004 die Weichen auf Expansion. Dazu sind weitere Verbesserungen beim Kundenservice geplant, um Firmen und Verbrauchern die Nutzung des Kurierdienstes zu erleichtern. Mit diesen Maßnahmen will Franz-Joseph Miller, Geschäftsführer der time:matters GmbH, in diesem Jahr die Sendungszahlen zweistellig steigern und 2004 mehr als 40.000 Sendungen per ic:kurier befördern. Bis 2006 ist eine Ausweitung auf über 50.000 Sendungen geplant.

Nach dem reibungslosen Start der Zusammenarbeit mit der Deutschen Bahn am 1. Juli letzten Jahres hat time:matters eine ganze Reihe von Schritten unternommen, um die internen Geschäftsprozesse zu optimieren und damit die Qualität und den Komfort für die Kunden zu erhöhen. So wurde schon im Juli die Rechnungslegung deutlich transparenter und im August ging ein von time:matters entwickeltes Auftragserfassungs- und Bearbeitungssystem (IKAS) online. Mit der Software wurden erstmals alle Daten zentral erfasst, die den Kunden und seine Sendungen betreffen. Im September war ein Prozesshandbuch fertiggestellt, in dem erstmalig alle Haupt- und Nebenprozesse des ic:kurier lückenlos erfasst und beschrieben werden. Im Oktober begann time:matters damit, regelmäßige Befragungen über die Kundenzufriedenheit einzuführen und konnte dabei bereits eine erhebliche Steigerung des Zufriedenheitsgrades feststellen.

## **Ausweitung der Flächenabdeckung auf 95 Prozent geplant**

Im Dezember letzten Jahres wurde der Ausbau des ic:kurier in der Fläche mit der Eröffnung einer neuen Station am Hauptbahnhof Paderborn gestartet. Zurzeit ist der Service an rund 140 ICE-, IC- und EC-Bahnhöfen verfügbar. Sukzessive kommen weitere Stationen hinzu, zuletzt im Juni dieses Jahres Köln-Deutz, Düsseldorf Flughafen Fernbahnhof, Frankfurt (Oder) und Leipzig/Halle Flughafen. Ziel ist es, das Netz der deutschlandweiten Abdeckung mit dem ic:kurier von derzeit ca. 90 Prozent auf etwa 95 Prozent zu erweitern. Mit diesem Ausbau der Airport-Bahnhöfe hat

time:matters die Anzahl der Eilkurier-Anbindungen zwischen Flugzeug und Bahn in Deutschland verdoppelt: Insgesamt sind jetzt die vier Bahnstationen an den Airports Frankfurt am Main, Berlin-Schönefeld, Düsseldorf und Leipzig/Halle an das ic:kurier-Netz angebunden. Dies stellt eine wichtige Grundlage für die Arbeit der Logistikunternehmen an den Flughäfen in Deutschland dar.

Zur Komfortsteigerung bietet time:matters den ic:kurier neben der Beförderung von Bahnhof zu Bahnhof auch als Tür-zu-Tür-Service an. Hierbei holt ein Kurierfahrer die Sendung an der Haustür bzw. im Büro ab und nach dem Bahntransport liefert sie ein anderer Fahrer am Zielort beim Empfänger ab. Ebenfalls mehr Komfort für den Kunden führte time:matters mit der zentralen Telefonnummer 0700-timematters (0700-84636288) ein. Unter der bundesweit einheitlichen Nummer kann der time:matters ic:kurier rund um die Uhr erreicht und beauftragt werden. Damit ist der Kurierservice bequem vom Schreibtisch aus nutzbar.

Eine neue Kombination der Transportmittel erprobt time:matters seit Februar mit der Rad-Schiene-Anbindung. Im Rahmen eines mehrmonatigen Pilotprojekts holen zunächst 20 Fahrradkuriere in Köln Eilsendungen bei ihren Kunden ab und übergeben sie am Kölner Hauptbahnhof und in Köln-Deutz an den ic:kurier. Die Rad-Schiene-Kombination ist besonders umweltschonend und wirtschaftlich zugleich. Bei Bedarf will time:matters den Service künftig auch den Fahrradkurierdiensten in anderen Städten anbieten. Weitere innovative Beförderungsdienste in Verbindung mit dem ic:kurier befinden sich bereits in der Pilotphase, teilt time:matters mit.

„Mit ein wenig Stolz, können wir feststellen, dass time:matters dem ic:kurier in einem Jahr ein neues Gesicht gegeben und den Service erheblich verbessert hat“, freut sich time:matters-Geschäftsführer Franz-Joseph Miller. Den Kurierdienst per Bahn gibt es bereits seit 1982. Dr. Eberhard F. Lampeter, Vorstand der Vita 34 AG, die in Leipzig die größte Nabelschnurblutbank Europas betreibt und sich auf die Kurierdienste von time:matters verlässt, bestätigt: „Die deutschlandweite Abdeckung mit rund 140 ICE- und EC/IC-Bahnhöfen sowie die hohe Verkehrsdichte an 365 Tagen im Jahr und die daraus resultierende Schnelligkeit und gute Planbarkeit der Transportdauer sind für uns ebenso entscheidend wie die Möglichkeit der jederzeitigen Sendungsüberwachung sowie die hohe Sicherheit des Transportmittels, das für unseren fachgerechten Lagerungsbedarf sogar eine individuelle Speziallösung in Gestalt klimatisierter Räume verwirklicht hat.“

### **Zahlreiche weitere Innovationen für den Herbst geplant**

Für den Herbst dieses Jahres plant time:matters eine ganze Reihe weiterer Innovationen, die den ic:kurier für Wirtschaft und Verbraucher noch attraktiver machen

sollen. Vor allem für Verbraucher, die sich per ic:kurier beispielsweise den zu Hause vergessenen Pass zum Flughafen nachschicken lassen, will time:matters mit der Zahlungsmöglichkeit per Kreditkarte den Komfort erhöhen. An die „Laufkundschaft“ wendet sich auch die Vereinfachung der Sendungsaufgabe am Bahnhof: So wird der Service Point im Bahnhof künftig als zentrale Anlaufstelle für den ic:kurier fungieren. Der bisher notwendige Weg zum Reisezentrum, um sich den Auftragschein abzuholen, kann dann entfallen. Auftragscheine gibt es übrigens auch jetzt schon im Vorverkauf: Das beschleunigt die Sendungsaufgabe und ist zudem preislich attraktiv, weil time:matters ab 20 Auftragscheinen Rabatte gewährt („20 kaufen, 21 erhalten“). Zurzeit werden rund ein Drittel aller Sendungen für den ic:kurier im Bahnhof beauftragt.

„Der ic:kurier basiert auf einem einzigartigen Logistiknetz. Durch unser Know-how und unsere engen Kundenbeziehungen sind wir in der Lage, schnell neue Serviceleistungen anzubieten, die auf die Bedürfnisse unserer Kunden speziell zugeschnitten sind“, erklärt time:matters-Geschäftsführer Franz-Joseph Miller die Strategie. Er fügt hinzu: „Deshalb nehme ich das einjährige Jubiläum des ic:kurier unter der Regie von time:matters zum Anlass, nicht nur den Kunden zu danken, sondern ganz ausdrücklich auch den vielen Teammitgliedern bei der Deutschen Bahn, die sich jeden Tag immer wieder neu für den ic:kurier einsetzen.“

**Die time:matters GmbH**, eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Lufthansa Cargo AG, bietet deutsche und internationale Special Speed Services für die Beförderung hocheiliger und besonders wichtiger Dokumente und Materialien per Flugzeug und Bahn an. Hierzu kann auf das gesamte Linienflugnetz der Deutschen Lufthansa sowie auf zahlreiche Flugverbindungen weiterer Vertragspartner zugegriffen werden: täglich mehr als 900 kontinentale und über 100 interkontinentale Verbindungen, rund 380 Ziele in 90 Ländern. In Deutschland steht der time:matters-Bahnservice ic:kurier an derzeit rund 140 ICE- und EC/IC-Bahnhöfen zur Verfügung.

**Weitere Informationen:** time:matters GmbH, Dornhofstr. 100, 63263 Neu-Isenburg, Tel.: 06102/36738-800, Fax: -899, E-Mail: [info@time-matters.com](mailto:info@time-matters.com), Web: [www.time-matters.com](http://www.time-matters.com)

**Buchungs- und Service-Line:** 0700 – timematters (0700 – 84 63 62 88)

**Pressestelle time:matters:** Tel.: 06102/36738-822, E-Mail: [presse@time-matters.com](mailto:presse@time-matters.com)

**PR-Agentur:** Team Andreas Dripke GmbH, Tel.: 0611/973150, E-Mail: [team@dripke.de](mailto:team@dripke.de)