Ausgabe März 2018

trans-o-flex

## magazin

## trans-o-flex wird Expressdienst

Was Kunden davon haben
 Welche neuen
 Produkte kommen
 Wie sich der Service verbessert



#### **Innovative Technik**

4.350 neue Scanner, die alles besser können

#### Maßgeschneiderte Europa-Distribution

So werden internationale Sendungen schneller und günstiger

#### ThermoMed investiert weiter

Regionalisierung und Fuhrparkerneuerung treiben Qualität nach vorn

## Was die Eigentümer zur Entwicklung von trans-o-flex im Jahr 2017 sagen

Mit der Entwicklung von trans-o-flex im vergangenen Jahr sind die Eigentümer des Unternehmens "extrem zufrieden". Das sagten Peter Amberger und Christoph Schoeller auf Anfrage dieses Magazins. Die beiden Unternehmer, die trans-o-flex 2016 von der Österreichischen Post übernommen hatten, zeigten sich außerdem von drei Punkten "besonders beeindruckt". Diese Zitate geben wir im vollen Wortlaut wieder:

trans-o-flex hat mit dem **neuen Führungsteam** nicht nur extrem kompetente und erfahrene Manager an Bord, sondern ein Team, das die **Besonderheit von trans-o-flex für ihre Kunden versteht,** umsetzt und die ursprüngliche, kunden- und marktorientierte Unternehmenskultur wieder aufblühen lässt.

Als Gesellschafter von trans-o-flex sind wir besonders beeindruckt, mit welchem **Enthusiasmus** und welcher **Geschwindigkeit** die gesamte Firma die **Rückkehr zur hohen Qualität** aufgenommen und umgesetzt hat.

Wir spüren, dass nicht nur alle unsere Mitarbeiter ein besonderes Verhältnis zu ihrer trans-o-flex haben, sondern auch unsere Kunden. Für diese Unterstützung wollen wir uns besonders bedanken.



#### *Impressum*

trans-o-flex-Magazin, März 2018 Herausgeber: trans-o-flex Schnell-Lieferdienst GmbH

trans-o-tiex schnell-Lieferdienst GmbF Hertzstr. 10 69469 Weinheim www.trans-o-flex.com

Verantwortlich: Sabine Kolario Redaktion: Ludwig M. Cremer **Gestaltung:** bfw tailormade communication GmbH, Angelika Szigeti; Grafikbohne, Chantalle Alberstadt

**Druck:** ABT Print und Medien GmbH Bruchsaler Straße 5, 69469 Weinheim

Fotos und Illustrationen: iStock.com/peepo (Titel), fotolia. de/Robert Kneschke (8), fotolia.de/aaabbc (9), iStock.com/RomoloTavani (10), iStock.com/skodonnell (12), iStock.com/nicomenijes (18), PostNL (20), hgmerkel.de, Flaticon

Das trans-o-flex-Magazin erscheint in einer Auflage von 7.000 Stück. Die im Magazin veröffentlichten Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Eine Verwendung der Inhalte oder Fotos ist nur mit einer schriftlichen Genehmigung des Herausgebers erlaubt.

Trotz sorgfältiger Bearbeitung kann es zu fehlerhaften Angaben kommen. Die Angaben in diesem Magazin ersetzen in keinem Fall die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der trans-o-flex-Gesellschaften. Aus Gründen der Lesbarkeit wird zur Personenbezeichnung das Maskulinum verwendet (z. B. der Kunde). Diese Formulierungen sind geschlechtsneutral zu verstehen.



#### Liebe Leserinnen und Leser,

Hand aufs Herz! Haben Sie Anfang 2017 geglaubt, dass trans-o-flex tatsächlich die Kurve kriegt, seine Qualität nachhaltig verbessert und schließlich nach mehreren Verlustjahren wieder operativ schwarze Zahlen schreibt? Sie wären nicht der Einzige, der daran nicht mehr geglaubt hat. Aber trotzdem haben wir genau das geschafft. Und deshalb darf ich auch an dieser Stelle sagen, dass ich sehr stolz auf jeden einzelnen unserer Mitarbeiter bin und dankbar, dass Sie – unsere Kunden – uns die Treue gehalten haben. Denn nur gemeinsam ist es uns gelungen, diesen doppelten Turnaround in Qualität und Profitabilität hinzulegen.

#### Qualität und Profitabilität gehören zusammen

Dabei kommt gerade der Doppelerfolg nicht von ungefähr. Denn Qualität und Profitabilität sind zwei Seiten ein und derselben Medaille. So ist Qualität der Schlüssel für Profitabilität. Ohne Qualität gibt es keine zufriedenen und loyalen Kunden, dafür aber jede Menge Fehler, die teuer behoben werden müssen. Gleichzeitig gilt: Ohne Profitabilität ist es nicht möglich, dauerhaft alle Investitionen zu finanzieren, die für eine gleichbleibende oder sogar steigende Qualität notwendig sind. Und nur mit einer planbaren Qualität können wir gemeinsam mit Ihnen wachsen.

#### Agenda 2021: Mittelfristplanung verabschiedet

Deshalb werden wir den eingeschlagenen Kurs beibehalten. Wir haben dazu bereits eine Mittelfristplanung verabschiedet, unsere Agenda 2021. Ihre wichtigste Säule – das dürfte nach dem bisher Gesagten niemand wundern – ist die Qualität unserer Dienstleistung. Ohne hier zu tief ins Detail gehen zu müssen, kann ich Ihnen heute schon sagen, dass wir vor allem in Infrastruktur – neue Technik und die Modernisierung unserer Standorte – investieren werden. Wir werden aber auch Möglichkeiten der E-Mobilität testen, die Digitalisierung unserer Prozesse und Produkte vorantreiben und nicht zuletzt die Kompetenz unserer Mitarbeiter stärken. Für all das finden Sie in dieser zweiten Ausgabe unseres Kundenmaga-

zins Beispiele: wie wir die Funktionen unserer Empfänger-App ausbauen, wie wir mit einer neuen Generation von Mobilcomputern Sortierung und Zustellung verbessern, warum wir den Kundenservice nicht nur beschleunigen, sondern auf Kundenwunsch hin künftig weiter dezentral aufstellen, welche neuen Dienstleistungen wir testen und in Kürze anbieten, warum wir eine Trainingsakademie gegründet haben und wie wir auch die Kommunikation mit Ihnen über ein neues CRM-System optimieren wollen. Sie sehen: Wir bleiben in unserer Entwicklung nicht stehen, und wir wissen sehr genau, wie wir unsere Ziele erreichen wollen.

#### Mehr Qualität, mehr Service, mehr Kundennähe

Ein wichtiger Pfeiler für die qualitative Weiterentwicklung von trans-o-flex ist der Wandel zum Expressdienst, den wir im Titelthema beschreiben. Auch hier spielen die drei Säulen unserer Agenda 2021 die Hauptrolle: mehr Qualität, mehr Service, mehr Kundennähe. Und wenn wir über Kundennähe sprechen, dann meinen wir nicht nur Nähe zu Ihnen als Versender, sondern auch die Nähe zu Ihren Kunden. Wir wollen mit einer optimalen Expresslogistik Ihre Versprechen halten, Ihr Aushängeschild beim Kunden sein. Egal ob wir für Sie im B2B-Segment arbeiten oder im B2C-Segment, das wir ebenfalls schon in diesem Jahr sehr konkret verstärken: Sie können sich auf uns verlassen! Wir sind jederzeit für Sie da, zuverlässig, pünktlich und planbar. Das liegt uns am Herzen, und darauf haben wir unsere Strategie ausgerichtet.

Ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit mit Ihnen!

Wolfgang P. Albeck

Vorsitzender der Geschäftsführung







#### News

- 6 Premiumservices: Privatzustellung –
   ohne Umweg direkt zum Endkunden liefern
- 6 **Zusatzkosten:** LKW-Maut Ausweitung auf Bundesstraßen treibt Preise
- **Soziale Verantwortung:** 4.000-Euro-Spende dank Kundenbefragung und Sommerfest
- 7 *Unternehmensführung:*Nachhaltigkeitsbericht ist online
- 7 Empfängerbenachrichtigung: ThermoMed informiert jetzt himmelblau
- 8 Trainingsakademie: trans-o-flex investiert in Personalentwicklung

- 9 CRM-System kommt: "Kunden optimal betreuen"
- 9 Leitbild: Mit Qualität begeistern
- **17 Digitalisierung:** Großbildschirme schaffen Transparenz und optimieren Warenumschlag
- **18 Erweiterung:** Empfänger-App erhält Desktop-Variante, noch mehr Komfort und Funktionen
- **20 EURODIS:** Neues Zentralhub beschleunigt Sendungen nach und aus den Niederlanden
- 23 Kundenmagazin: Großartige Resonanz – danke!





#### Investor

2 Extrem zufrieden: Was die Eigentümer zur Entwicklung von trans-o-flex im Jahr 2017 sagen

#### **Innovation**

- 10 Titelthema: So wird trans-o-flex zum Expressdienst
- 14 Produktentwicklung: Pfizer hat neuen Ident-Service ausgiebig getestet
- **Generationswechsel:** 16 trans-o-flex stellt 4.350 Zebras ein

#### Europa-Logistik

19 Intelligente Sendungssteuerung: So werden internationale Transporte schneller und günstiger

#### **ThermoMed**

21 Regionalisierung: Kühltransporte – acht Qualitätsverantwortliche kommen

#### **Befragung**

22 Außenperspektive: Wie Kunden trans-o-flex einschätzen



#### ++ PREMIUMSERVICES ++

## Privatzustellung: Ohne Umweg direkt zum Endkunden liefern

Als Antwort auf steigende Kundennachfragen wird trans-o-flex im Herbst dieses Jahres auch Sendungen an Privatempfänger zustellen. "Geplant ist, die Auslieferung an Privathaushalte immer in Verbindung mit einer Expresszustellung oder einer Samstagszustellung anzubieten", sagt Lutz Blankenfeldt, der als Leiter Strategie, Kommunikation und Commercial auch die Produktentwicklung verantwortet. "Um die persönliche Aushändigung beim ersten Zustellversuch sicherzustellen und Retouren zu minimieren, werden wir den Empfängern die Zustellungen ankündigen und ihnen auch weitere Services rund um die Privatzustellung anbieten." Damit die Anforderungen der EU-GDP erfüllt sind, werden Arzneimittel außerdem ausschließlich an den berechtigten Empfänger ausgeliefert. Die Privatzustellung wird auch für aktiv temperaturgeführte Sendungen möglich sein.

#### ++ ZUSATZKOSTEN ++

### LKW-Maut: Ausweitung auf Bundesstraßen treibt Preise

Die Ausweitung der LKW-Maut auf alle Bundesstraßen steht weiterhin auf der Agenda der Politik in Berlin. Zwar ist der ursprünglich geplante Termin 1. Juli anscheinend vom Tisch, doch bei Redaktionsschluss dieses Magazins wurde jetzt als Termin für die Ausweitung der 1. Oktober 2018 gehandelt. trans-o-flex-Chef Wolfgang P. Albeck rechnet fest damit, dass "die Erhöhung der Mautkosten auf jeden Fall kommen wird, es ist nur eine Frage des Zeitpunkts." Verlader müssten sich dann darauf einstellen, dass diese Kosten verursachergerecht weiterbelastet werden.

#### ++ SOZIALE VERANTWORTUNG ++

### 4.000-Euro-Spende dank Kundenbefragung und Sommerfest

Weil trans-o-flex bei seiner jüngsten Kundenbefragung versprochen hatte, für jeden vollständig ausgefüllten Fragebogen zehn Euro zu spenden, hat das Unternehmen der Schule Haus Freudenberg in Kleve insgesamt 4.000 Euro zukommen lassen. 2.650 Euro des Spendenbetrags kamen zusammen, weil 265 Kunden sich an der Befragung beteiligt hatten, weitere 1.000 Euro durch eine Versteigerung beim trans-o-flex-Sommerfest. Die letzten 350 Euro wurden für die gute Sache aufgerundet. Die Schule betreut und fördert junge Menschen mit teilweise schwersten Behinderungen.



Adelheid Ackermann, Leiterin der Schule Haus Freudenberg, und einige ihrer Schüler freuen sich über die Spende von trans-o-flex.





Der jüngste Nachhaltigkeitsbericht von trans-o-flex kann auch bei den Vereinten Nationen heruntergeladen werden.

#### ++ UNTERNEHMENSFÜHRUNG ++

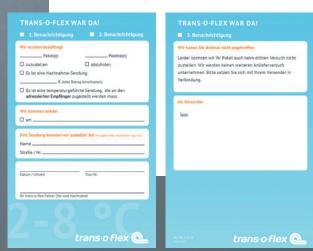
#### Nachhaltigkeitsbericht ist online

"Verantwortlich. Umweltfreundlich. Erfolgreich." Das ist der Titel des neuesten Nachhaltigkeitsberichts von trans-o-flex, der an zwei Stellen im Netz herunterzuladen ist. Zum einen auf der Homepage von trans-o-flex in der Rubrik "Über uns" im Punkt Umweltschutz. Zum anderen aber auch auf den Seiten des Global Compact der Vereinten Nationen (www.unglobalcompact.org). Denn trans-o-flex ist seit 2006 Mitglied dieser weltweit größten und wichtigsten Initiative für verantwortungsvolle Unternehmensführung. Der Nachhaltigkeitsbericht dokumentiert die jüngsten Fortschritte, die trans-o-flex im Blick auf die Ziele des Global Compact gemacht hat. Und er bietet auf 40 Seiten einen umfassenden Überblick zur Entwicklung des Unternehmens hinsichtlich der Bereiche Ökonomie, Ökologie und gesellschaftlicher Verantwortung. Der Schwerpunkt liegt darauf zu zeigen, wie trans-o-flex Nachhaltigkeit und finanzielle Interessen miteinander verbindet.

#### ++ EMPFÄNGERBENACHRICHTIGUNG ++

### ThermoMed informiert jetzt himmelblau

Die Farbe ist Programm. Aber auch mit dem himmelblauen Schriftzug "2-8 °C" wird deutlich gemacht: Bei der Sendung, über die hier informiert wird, handelt es sich um Kühlgut. Ähnlich wie zuvor schon die neue orange Benachrichtigungskarte vom Schnell-Lieferdienst wurde jetzt auch die Benachrichtigungskarte von ThermoMed an das neue Corporate Design angepasst. Auffällig herausgearbeitet wurden die drei ThermoMed-spezifischen Zustellversuche. Denn erst wenn auch der dritte Zustellversuch vergeblich war, bittet ThermoMed einen Empfänger, sich mit dem Versender in Verbindung zu setzen. Für die Versenderinformation gibt es ein eigenes Feld, das der Fahrer individuell ausfüllt.



Im neuen Corporate Design: die Benachrichtigungskarte von ThermoMed.





#### ++ TRAININGSAKADEMIE ++

### trans-o-flex investiert in Personalentwicklung

Um die Personalentwicklung im Unternehmen zu verstärken und den individuellen Schulungsbedarf der Mitarbeiter gezielt und effizient erfüllen zu können, hat trans-o-flex den Bereich Training & Academy gegründet. Die ersten Trainings waren eine Serie zur Nachwuchsschulung von Führungskräften sowie für Mitarbeiter von Kundenservice und Vertrieb.

"Bei den Schulungen des Führungskräfte-Nachwuchses geht es primär darum, die Führungskompetenzen der Teilnehmer weiter auszubauen", erläutert Till Luhn, der den Bereich leitet. "Trainingsbausteine sind beispielsweise Konfliktmanagement, Teambuilding, Führung und Gesundheit. Diese Schulungen finden jeweils regional an den trans-o-flex-Standorten statt."

Die Ziele der Schulungen des Vertriebs und des Kundenservices liegen anders. "Unser Ziel ist es, dass sich trans-o-flex durch eine gute Kommunikation mit Kunden und einen ex-

zellenten Kundenservice von Wettbewerbern abheben kann. Dafür wollen wir unseren Mitarbeitern das richtige Handwerkszeug mitgeben."

"Bei den Mitarbeitern kommen die Schulungen gut an", ist Luhns vorläufiges Fazit. "Viele Teilnehmer haben mir zurückgemeldet, dass sie es toll finden, dass trans-o-flex nun stärker in seine Mitarbeiter investiert – und wie stark die Schulungen bereits die Arbeitszufriedenheit und Eigenmotivation gesteigert haben."

Luhn erstellt derzeit ein Schulungskonzept für alle Bereiche von trans-o-flex. Es soll sowohl Schulungen umfassen, die eigene Mitarbeiter leiten, wie auch externe Schulungsanbieter. "Wir haben immer das bestmögliche Training für die Mitarbeiter im Blick."

#### ++ CRM-SYSTEM KOMMT ++

#### "Kunden optimal betreuen"

Wurden Sie von einem Unternehmen auch schon einmal doppelt zu einer Kundenbefragung eingeladen? Oder haben Sie die Einladung zu einer Kundenveranstaltung gleich zweimal erhalten? Oder wurde Ihr Interesse an möglichen neuen Produkten mehrfach abgefragt? Solche unkoordinierten Prozesse sind nicht nur ärgerlich. Sie sind auch vermeidbar. Und das ist ein Grund, warum trans-o-flex dieses Jahr ein Customer-Relationship-Management-System, kurz CRM, einführt.

"Wir wollen unsere Kunden optimal betreuen, und dabei werden uns strukturierte und technisch unterstütze Prozesse wieder einen Schritt weiterbringen", sagt Lutz Blankenfeldt, der die CRM-Einführung bei trans-o-flex leitet. Zu den konkreten Vorteilen des CRM-Systems zählt er: "Kundenanfragen, egal ob es sich um ein Angebot oder um einen Service handelt, werden künftig schneller, konkreter und nachhaltig beantwortet." Grund: Alle Anfragen eines Kunden werden dokumentiert, und es kann jederzeit nachverfolgt werden, wann was geantwortet wurde. "Außerdem erinnert das System automatisch daran, wenn beispielsweise ein Rückrufwunsch vorliegt oder ein Angebot aussteht." Weiterer Vorteil: Individuelle Konditionen oder bestimmte Anforderungen eines Kunden müssen nur einmal registriert werden. Sie sind somit auch dann verfügbar, wenn beispielsweise der Kundenbetreuer im Urlaub oder krank ist.



Mitarbeiter aus Kundenservice und Vertrieb hatten im letzten Jahr zwei verschiedene CRM-Systeme getestet. Den Zuschlag erhielt ein System von SAP, mit dem sich nach den Erfahrungen der Tester individuelle Vereinbarungen und Workflows besser abbilden lassen, das alle wichtigen Informationen übersichtlich in einem Dashboard darstellt und das leichter zu bedienen sei.



#### ++ LEITBILD ++

#### Mit Qualität begeistern

Noch präziser, übersichtlicher und eingängiger. So präsentiert sich das Anfang dieses Jahres überarbeitete Leitbild von trans-o-flex. Sechs kurze Sätze bringen das Selbstverständnis der trans-o-flex-Gruppe auf den Punkt und geben allen Mitarbeitern für ihr Handeln eine Orientierung, die Anspruch und Verpflichtung zugleich ist. Im Mittelpunkt steht der Wille, mit Qualität zu überzeugen, sowohl den direkten Kunden als auch dessen Kunden (die Empfänger) zu begeistern. Es geht um verantwortliches, nachhaltiges Handeln, das nach innen wie nach außen von Vertrauen und Respekt geprägt ist. Das Leitbild hängt in allen trans-o-flex-Standorten als Plakat aus.

TITELTHEMA

# So wird trans-o-flex zum Expressdienst



## Neue Produkte, neuer Service, neues Express-Denken: Was Kunden von der Weiterentwicklung haben

In diesem Jahr vollzieht trans-o-flex den nächsten logischen Schritt in seiner Entwicklung. Der Schnell-Lieferdienst wird zum Expressdienst. Mit dieser Veränderung ist mehr verbunden als ein bloßer Namenswechsel. Der Schritt bedeutet die Fortführung einer konsequent an Kundenbedürfnissen orientierten Strategie. Er bedeutet die Einführung weiterer Expressprodukte. Und er bedeutet die Umsetzung eines hohen Anspruchs nach innen und außen: Express denken und handeln.

"Bei seiner Gründung vor 47 Jahren hat trans-oflex als Schnell-Lieferdienst einen neuen Standard gesetzt", sagt Wolfgang P. Albeck, Vorsitzender der Geschäftsführung des Weinheimer Unternehmens. "Bis heute ist trans-o-flex mit seiner Regellaufzeit von weniger als 24 Stunden Top-Anbieter im Bereich der Sendungen ohne Zeitgarantien." Dies gelte umso mehr, als trans-o-flex sich nicht allein auf reine Pakettransporte beschränke, sondern auch komplette Sendungen in der Kombination Palette und Paket transportiere. "Ich glaube, dass wir hier heute schon Qualitätsmarktführer sind."

Dennoch reicht dieser Service nach Ansicht von Albeck einer zunehmenden Zahl von Kunden nicht aus. "Kunden wollen sich zu 100 Prozent darauf verlassen können, dass eine Sendung garantiert am nächsten Tag ankommt. Und manchmal brauchen sie die Auslieferung bis zu einer bestimmten Uhrzeit. Deshalb entwickeln wir uns vom Schnell-Lieferdienst zum Expressdienst weiter."

Die ersten sichtbaren Veränderungen dieses Wandels werden zwei neue Expressprodukte sein, die trans-o-flex im April starten wird. "Wir bieten dann einen 9-Uhr-Dienst an, außerdem die garantierte Zustellung am nächsten Werktag." Insgesamt bietet trans-o-flex damit ab April zehn Expressprodukte an (Übersicht siehe Seite 13). "Damit liegen wir in Deutschland auch im Vergleich zu anderen Expressdiensten in der Spitzengruppe."

Operativ ermöglicht werden insbesondere die frühen Zustellungen am nächsten Tag durch ein sternförmig angelegtes zusätzliches Express-Nachtliniennetz, das trans-o-flex bereits im April 2016 installiert hat. Dieser plus-Stern beschleunigt den Übernacht-Transport und bildet das Rückgrat der trans-o-flex-Expressdienste. Für den plus-Stern werden auf speziellen Nachtlinien zusätzliche Transporter eingesetzt. "Durch dieses Netz und eine weitere Optimierung der Schnittstellen erzielen wir entscheidende Zeitvorteile und stellen







Neue Expressprodukte zum Kennenlernpreis sichern!

Ab April können trans-o-flex-Kunden die beiden neuen Expressprodukte trans-o-flex plus 9 sowie Next Day Guarantee buchen. Damit sich Kunden von der Qualität des neuen Service überzeugen können, gilt für beide Produkte bis Ende Juni 2018 ein besonderer **Einführungsrabatt.** 

Wer den nutzen möchte, sollte sich mit seinem Vertriebsansprechpartner in Verbindung setzen. Als Alternative ist bis Ende Juni unter der Rufnummer +49 6201 988-555 eine eigene Express-Hotline geschaltet. Zu beachten ist, dass die Expressprodukte die Nutzung der aktuellen Datenschnittstelle im modernen XML-Format voraussetzen. Kunden, die noch eine veraltete Schnittstelle nutzen, erhalten die aktuelle Schnittstellendefinition über die trans-o-flex-Homepage im Bereich E-Services / EDI-Schnittstelle.

eine rechtzeitige Ankunft der besonders eiligen Sendungen in den Zieldepots sicher", erläutert Albeck. "Der plus-Stern zeigt beispielhaft, wie wir die Entwicklung zum Expressdienst vorantreiben: Wir investieren in die Qualität unserer Dienstleistung."

Für den Vorsitzenden der Geschäftsführung ist "Express die konsequente Fortsetzung unserer Qualitätsstrategie." Allein Qualität schafft aus seiner Sicht die Verlässlichkeit, die Expressprodukte brauchen.

Der Expressanspruch von trans-o-flex geht jedoch noch weiter. "Das Ziel 100-prozentiger Qualität gilt nicht nur für die reinen Transportprozesse. Das Ziel muss eine 360-Grad-Qualität sein." Express müsse zum Selbstanspruch werden, der alle Prozesse umfasst: Wie lange darf ein Angebot dauern? In welcher Zeit muss eine Kundenanfrage geklärt sein? Wie schnell müssen Nachfragen zu Abrechnungen geklärt und beantwortet sein? Wie schnell gehen wir ans Telefon?

#### Gemeinsamer Kundenservice von Versender und Logistiker

Einen Schwerpunkt in der Prozessverbesserung will Albeck im direkten Kundenkontakt legen. Die entscheidende Frage laute: "Nimmt der Kunde uns als Express wahr, und ist er da-







Abend-Service •

Premium

mit rundum zufrieden? Das ist, was am Ende des Tages zählt." Er will alle Kundenprozesse dahingehend prüfen, ob und wie Vorgänge beschleunigt und Fehlerquellen beseitigt werden können. Dazu zählt für ihn nicht zuletzt auch "Bürokratie abbauen, Dokumentation automatisieren, doppelte oder überflüssige Checklisten eliminieren, Prozesse standardisieren und vereinfachen, wo immer möglich."

Zur Umsetzung dieser Pläne hat Albeck bereits zwei organisatorische Veränderungen in die Wege geleitet. "Wir werden in der IT ein Customer Integration Management einrichten." Die Abteilung werde sich mit der Anbindung von Neukunden beschäftigen oder Kunden bei Systemanpassungen unterstützen. Außerdem reagiert er auf die Kundenkritik an der vor seiner Amtszeit beschlossenen Zentralisierung des Kundenservice. "Zahlreiche Kunden haben mir deutlich gemacht, wie wichtig die dezentrale Struktur des Kundenservice für sie ist. Das berücksichtigen wir und werden wieder näher an die Kunden heranrücken. Bei einzelnen Kunden werden wir sogar auf deren Wunsch hin einen gemeinsamen Kundenservice etablieren."

## Alle Expressprodukte von trans-o-flex im Überblick

trans-o-flex plus 8	Zustellung am nächsten Tag (Montag bis Freitag) bis zur angegebenen Uhrzeit
trans-o-flex plus 9 (ab April)	Zustellung am nächsten Tag (Montag bis Freitag) bis zur angegebenen Uhrzeit
trans-o-flex plus 10	Zustellung am nächsten Tag (Montag bis Freitag) bis zur angegebenen Uhrzeit
trans-o-flex plus 12	Zustellung am nächsten Tag (Montag bis Freitag) bis zur angegebenen Uhrzeit
Next Day Guarantee (ab April)	Garantierte Zustellung am nächsten Tag (Montag bis Freitag)
Abend-Service	Zustellung Montag bis Freitag zwischen 17 und 20 Uhr
Terminzustellung	Zustellung an einem bestimmten Datum
Samstagsservice	Zustellung am nächsten Samstag (der kein Feiertag ist) – Kombination mit plus-Diensten ist möglich
Wochenendservice	Wenn die Sendung am Freitag nicht mehr fertig wurde: Abholung am Samstag oder Sonntag und Zustellung am nächsten Werktag
Premium- Anlieferung	Individuelle Zeitfensterzustellung inklusive Voravis bei Großempfängern

#### PRODUKTENTWICKLUNG

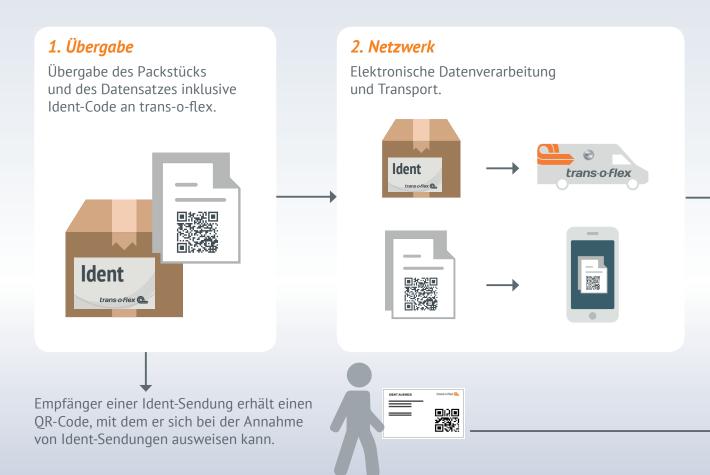


## Pfizer hat neuen Ident-Service ausgiebig getestet

Mehr Sicherheit für Zustellung besonders sensibler Sendungen: Wie sich Empfänger ausweisen können

Das Produkt wurde im letzten Jahr auf Kundenwunsch entwickelt. Seit Mitte Januar wird es von der Pfizer Pharma GmbH unter realen Bedingungen getestet. Die Rede ist vom neuen Ident-Service von trans-o-flex. Er soll sicherstellen, dass eine besonders sensible und hochwertige Sendung ausschließlich an eine Person übergeben wird, die sich unkompliziert, aber sicher als berechtigt ausweisen kann (siehe Kundenmagazin September 2017). trans-o-flex hatte dafür mehrere logistisch mög-

#### So funktioniert der neue Ident-Service

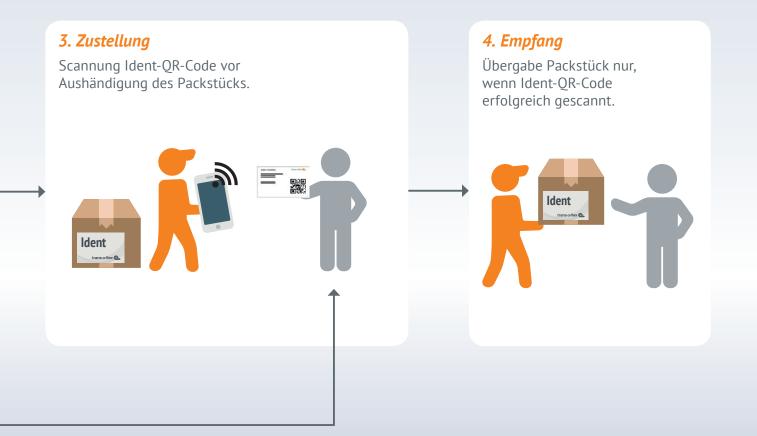


liche Varianten entwickelt. Pfizer hat sich für die Variante entschieden, bei der sich der Empfänger mit einem QR-Code ausweisen muss.

Im Pilottest funktioniert dieser Ident-Service so: Pfizer übermittelt parallel zur physischen Übergabe an trans-o-flex im Datensatz des entsprechenden Packstücks einen Ident-Code. Der Code wird gleichzeitig direkt dem Empfänger zur Verfügung gestellt. Will der Fahrer die Ident-Sendung zustellen, wird er aufgefordert, zunächst den Ident-QR-Code zu scannen. Kann der Empfänger keinen Ident-QR-Code vorweisen, kann der Fahrer nicht ausliefern. Pfizer erhält automatisch über das Kundenportal mytof.de die Information und kann über das weitere Vorgehen verfügen. Wenn der Empfänger

sich mit dem Ident-QR-Code ausweisen kann, darf der Fahrer ausliefern. Der Empfänger quittiert mit seiner Unterschrift.

"Im April wird der Test von trans-o-flex und Pfizer ausgewertet", sagt Sonja Schneider-Hipper, Account Managerin bei trans-o-flex. "Daraufhin wird entschieden, ob noch Anpassungen der Prozesse notwendig sind oder nicht." Beispielsweise soll der Versender beim endgültigen Service von der Aufgabe entlastet werden, den Ident-QR-Code selber an den Empfänger zu schicken. Eine Möglichkeit hierfür ist, dass trans-o-flex dem Empfänger den Zugang zu einem Portal zur Verfügung stellt, über das er sich den Code herunterladen und ausdrucken kann. trans-o-flex plant, den Ident-Service in der zweiten Jahreshälfte allen Kunden zur Verfügung zu stellen.



#### GENERATIONSWECHSEL

## trans-o-flex stellt 4.350 Zebras ein

Bei trans-o-flex steht ein Generationswechsel an. Mehr als 4.000 neue Handheld-Computer werden angeschafft. Sie dienen als Handscanner in der Sortierung oder als Ausliefercomputer, auf dem die Empfänger unterschreiben. Sie sind schneller, stabiler, ausfallsicherer, leichter in der Handhabung und in der Wartung als ihre Vorgänger. Aber bevor alle diese Vorteile den Alltag der trans-o-flex-Mitarbeiter erleichtern und die Zuverlässigkeit der Prozesse verbessern können, sind große Investitionen angesagt. Und eine neue Programmierung der Software ist nötig. Deshalb wird die neue Gerätegeneration schrittweise eingeführt. Den Anfang machen die Hallenscanner. Hier hat der Austausch bereits im Dezember 2017 begonnen. Die Ausliefercomputer kommen zum Schluss an die Reihe, weil hier die Programmierung am umfangreichsten ist. Die ersten Fahrer sollen die neuen Touch-Computer Anfang 2019 erhalten.

Die neuen Geräte sehen aus wie ein Smartphone. Aber sie können Dinge, die man mit einem normalen Smartphone besser nicht macht. Das nach umfangreichen Tests ausgewählte Gerät TC56 von Zebra Technologies soll auch dann noch funktionieren, wenn es ins Wasser gefallen oder auf Beton gestürzt ist. "Hauptgrund für einen Systemumstieg ist aber, dass wir künftig nicht mehr Windows mobile, sondern

Android als Betriebssystem nutzen werden", sagt Stefan Thömmes, Leiter Systementwicklung bei trans-o-flex. "Die Auswahl an Geräten ist viel größer, und wir können moderne Technologien nutzen und optimierte Prozesse entwickeln." Falls Probleme auftreten, können Fahrer künftig beispielsweise über eine Betreuung direkt am Gerät schnell und einfach unterstützt werden. Auch neue Updates laufen über Fernwartung. Die aktuelle Gerätegeneration muss bei großen Updates noch in die Zentrale geschickt werden.

Der Roll-out der 800 Hallenscanner wird Ende März abgeschlossen sein. Parallel läuft die Programmierung der Software für die Auslieferung. Danach werden die Ausliefercomputer in einem Depot unter realen Bedingungen getestet. Am Ende werden 3.000 Handhelds für die Fahrer bei trans-o-flex und 550 für die von ThermoMed in Deutschland und Österreich eingesetzt. Insgesamt investiert die Gruppe fast fünf Millionen Euro in diesen Generationswechsel.



#### ++ DIGITALISIERUNG ++

### Großbildschirme schaffen Transparenz und optimieren Warenumschlag

trans-o-flex schafft 100 Großbildschirme, Beamer und Mini-PCs an, um den Mitarbeitern in den Umschlagzentren zu zeigen, was sie in ihrer Schicht bisher geleistet haben und was auf sie zukommt. Nach einem erfolgreichen Test in mehreren Niederlassungen werden die Monitore bis Jahresende bundesweit in allen Sortierzentren installiert.

Der Test hat gezeigt, dass die zusätzliche Transparenz dazu beiträgt, den Einsatz der Mitarbeiter zu optimieren und den Warenumschlag zu beschleunigen. So erfahren die Mitarbeiter auf den Monitoren, die in der Diagonale mindestens 1,40 Meter messen, nicht nur, wie viele Colli und wie viele Paletten angekündigt sind. Sie erfahren – wichtig wegen der Temperaturführung – auch, wie warm es in der Halle ist oder an welchen Toren LKW als nächstes abfahren und die Ware entsprechend verladen werden muss. Mitarbeiter erkennen auf einen Blick, welche Linie sie zuerst be- oder entladen müssen. So können verspätete Abfahrten verhindert werden.

Das Projekt Dashboard ist Teil der Digitalisierungsoffensive von trans-o-flex. "Wir haben uns gefragt, welche Informationen werden gebraucht, wo bekommen wir diese her, und wie können wir die Informationen am übersichtlichsten darstellen", sagt Projektleiter David de Vega aus dem Bereich Operative Entwicklung. Auch die Software wurde komplett von trans-o-flex entwickelt. "Die dargestellten Informationen können automatisch aus unserem operativen Kernsystem TOKS ausgelesen, standortspezifisch aufbereitet und auf den Ausgabebildschirmen für alle in der Halle sichtbar dargestellt werden."



Welcher LKW muss als nächstes beladen werden? Info-Großbildschirme in den Umschlagzentren helfen, den Einsatz der Mitarbeiter zu optimieren.



## Mini-Computer mit Maxi-Leistung

Wie leistungsfähig die neue Generation von Hallenscannern und Ausliefercomputern ist, zeigt der Blick auf ein paar technische Feinheiten:

5 Zoll großer Touch Screen Bedienfeld aus Corning Gorilla-Glas

Betriebssystem Android 6.0

1,8-Gigaherz-64-Bit-Prozessor mit acht Kernen

bis zu 4GB RAM und 32 GB Flash als Arbeitsspeicher

WLAN und LTE

13-MP-Kamera

omnidirektionaler Scanner für 1D und 2D-Barcodes (QR-Code)

250 Gramm leicht inklusive Akku

14 Stunden Betrieb

#### ++ ERWEITERUNG ++

### Empfänger-App erhält Desktop-Variante, noch mehr Komfort und Funktionen

trans-o-flex insight, die 2017 eingeführte App für Empfänger, wird wie angekündigt weitere Funktionen erhalten. So können gewerbliche Empfänger ab April ihre Öffnungsoder Urlaubszeiten einpflegen. Der Vorteil: trans-o-flex berücksichtigt diese Informationen bei der Disposition und Tourenplanung. Empfänger können Sendungen so bis zu einen Tag früher erhalten, denn die Fahrer beachten Schließzeiten auch aus Eigeninteresse: Anlieferungen zu Öffnungszeiten einer Apotheke oder eines Geschäfts vermeiden Doppelanfahrten.

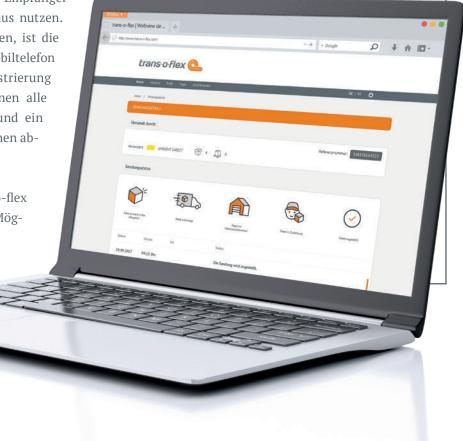
Der größere Funktionsumfang wird – um die App selbst möglichst schlank zu halten – durch eine Desktop-Variante ermöglicht, die zusätzlich zur Anwendung für Smartphones oder Tabletcomputer entwickelt wurde. "Die App für PC und Mac macht die Bedienung noch komfortabler und erleichtert den Zugang zu dem Programm", sagt Stefan Thömmes, Leiter Systementwicklung von trans-o-flex. "Sie enthält außerdem einige exklusive Funktionen, die für die App zu umfangreich wären." Dazu gehört die genannte Kalenderfunktion, mit der die Öffnungs- und Urlaubszeiten gepflegt werden können.

Durch die Anwendung auf dem PC können Empfänger alle Funktionen direkt vom Arbeitsplatz aus nutzen. Um die Desktop-Variante nutzen zu können, ist die Registrierung des Computers über ein Mobiltelefon Voraussetzung. Hier ist aber nur eine Registrierung pro Empfänger erforderlich. Danach können alle Mitarbeiter dieses Empfängers über PC und ein selbst vergebenes Passwort alle Informationen abrufen.

Mit seiner Desktop-Variante gibt trans-o-flex erstmals auch Privatempfängern die Möglichkeit, Sendungen zu verfolgen. Dazu klicken Empfänger auf der trans-o-flex-Homepage auf das Feld Sendungsverfolgung. Sie werden dann automatisch zur Desktop-Anwendung der App weitergeleitet, können ihre Sendungsnummer eingeben und erhalten den aktuellen Status angezeigt. Privatempfänger müssen sich für den Service nicht eigens anmelden. Eine Anmeldung ist nur erforderlich, wenn man außer der Sendungsverfolgung weitere Funktionen der Anwendung nutzen möchte.

Eine weitere Neuerung geht auf die Anregung von Nutzern der App zurück. So erhalten alle Empfänger über die App ab April automatisch eine Push-Nachricht, sobald eine Sendung an sie unterwegs ist. Bisher mussten Nutzer dazu die App öffnen und nachschauen, ob sie neue Sendungsinformationen enthält.

Mit trans-o-flex insight können Empfänger vor der Zustellung sehen, wann eine Anlieferung geplant ist (1-Stunden-Zeitfenster), wie viele Sendungen sie von welchen Versendern erhalten, ob dabei auch Gefahrgut-, Ambientoder Nachnahme-Sendungen sind und wie hoch der Nachnahmebetrag ist. Durch einen Scan des QR-Codes ihres Pakets können Empfänger auch die Temperaturkurve einer Ambient-Sendung sehen. "Diese Informationen bietet kein anderer Dienstleister seinen Empfängern", meint Thömmes. "Mit den Erweiterungen der App bauen wir unseren Vorsprung noch weiter aus."



#### INTELLIGENTE SENDUNGSSTEUERUNG

## So werden internationale Transporte schneller und günstiger

Komplettservice: trans-o-flex entwickelt maßgeschneiderte europäische Distributionslösung, die jederzeit auf andere Länder und Kunden übertragbar ist



Die internationale Logistiklösung, die trans-o-flex seit November 2017 für einen Kunden in Spanien umsetzt, hat Modellcharakter. "Wir haben nicht nur Transportwege verkürzt und dem Kunden damit Zeit und Geld gespart, sondern auch alle Prozesse in IT und Customer Service so aufgebaut, dass sie jederzeit auf andere europäische Länder und Kunden übertragbar sind", sagt Senior Account Manager International Holger Eberhard. Er hat das innovative Konzept entwickelt und mit Hilfe von EURODIS, dem europäischen Netzwerk von transo-flex, umgesetzt.

Die Anforderung des Pilotkunden lautete: Schuhe und Textilien sollten aus Spanien nach Belgien, Deutschland, Frankreich, den Niederlanden, Österreich, Tschechien und Ungarn transportiert werden. Der zuvor eingesetzte Paketdienst fuhr alle Packstücke von Spanien nach Deutschland und verteilte sie von hier an Groß- und Einzelhändler in den verschiedenen Ländern. Eberhard analysierte die Sendungsströme und fand heraus: Die

größten Mengen gehen nach Frankreich und Deutschland, der Rest verteilt sich auf die anderen Länder. Deshalb änderte er die Transportströme. Alle französischen Sendungen werden direkt beim EURODIS-Partner in Frankreich eingespeist. Die übrige Menge fährt gebündelt ins EURODIS-Hub nach Köln. Von dort übernimmt trans-o-flex die Feinverteilung in Deutschland. Der Rest, für den eine Direkteinspeisung nicht lohnt, wird mit EURODIS-Linien in die anderen Länder weiterverteilt.

Dank der Abkürzung sind die Sendungen bis zu zwei Tage schneller am Ziel. Zusätzlich können durch die Direkteinspeisung die Frankreich-Sendungen zu Preisen auf nationalem Niveau angeboten werden. Trotz der unterschiedlichen Einspeisepunkte und der insgesamt acht beteiligten Länder hat der Kunde nur einen Ansprechpartner, nämlich trans-o-flex. "Wir managen für den Kunden auch die Datenübertragung an alle Partner und haben nicht zuletzt die Retouren optimiert",

erläutert Eberhard. "Alle nicht zustellbaren Packstücke sind für die Empfänger im jeweiligen Land eine nationale Retoure." Derselbe Lieferdienst, der die Sendung bringt, holt sie auch wieder ab. Sie wird dann über das jeweilige nationale EURODIS-Hub nach Köln geroutet. Dort werden die Retouren aller Länder gesammelt und gehen palettenweise wieder zurück nach Spanien.

Zu den Besonderheiten der Lösung gehört ein neu entwickeltes Packstücketikett, auf das sowohl der Barcode von transo-flex als auch der des französischen Partners gedruckt ist. Das Etikett beschleunigt in Frankreich die schnelle Vereinnahmung der Packstücke und eliminiert eine Fehlerquelle, weil kein neues Label oder Routing manuell erstellt werden muss. Der trans-o-flex-Barcode wird für die Zuordnung von Retouren genutzt. Weil trans-o-flex die Datenhoheit über die miteinander verknüpften Sendungsdaten hat, kann der Kundenservice von trans-o-flex in Deutschland alle Packstücke überwachen, egal ob sie in Deutschland oder in Frankreich eingeschleust werden.



### Spezialist für internationale Distributionslösungen

Kundenanfragen erreichen Holger Eberhard direkt unter holger.eberhard@tof.de

"Das Konzept hört sich letztlich einfach an, bedurfte aber im Detail aufwendiger Vorarbeiten, damit der Kunde alle Informationen aus einer Hand erhält, aber auch alle Empfänger eine Sendungsverfolgung in ihrer Landessprache erhalten", erläutert Eberhard. "Jetzt ist die Lösung aber auch skalierbar und übertragbar auf alle Versender, die nach einer komfortablen internationalen Distributionslösung suchen und bei denen verschiedene Einspeisepunkte Zeit- und Kostenvorteile bringen."

#### ++ EURODIS ++

### Neues Zentralhub beschleunigt Sendungen nach und aus den Niederlanden

EURODIS, das in 36 europäischen Ländern aktive internationale Netz von trans-o-flex, hat in den Niederlanden ein neues Zentralhub in Betrieb genommen. "Durch die neue Anlage steigt sowohl die Kapazität als auch die Umschlaggeschwindigkeit aller niederländischen Im- und Exporte", sagt Wolfgang P. Albeck, Vorsitzender der Geschäftsführung von trans-o-flex. "Das Hub in Nieuwegein zeich-



Prozesse aus, die den Umschlag deutlich beschleunigen. Außerdem liegt das Hub näher an unserem internationalen Hub in Köln, in dem alle niederländischen Sendungen konsolidiert werden."

Um die Effizienz des Hubs zu maximieren, wurde die kompakte, 9.400 Quadratmeter große Umschlaganlage in drei Hallenteile für unterschiedliche Güterströme aufgeteilt: Pakete, Cross Docking sowie temperaturgeführte Sendungen und Fracht. "Entscheidend für die gesteigerte Leistungsfähigkeit des Hubs ist neben einer hochmodernen Sortiertechnik vor allem das Konzept, die Sortierung nach unterschiedlichen Güterströmen in drei Zonen einzuteilen, in denen parallel gearbeitet wird und zwischen denen Sendungen verschoben werden können", erläutert Albeck. "So ist es auch möglich, dass reine Paketsendungen, die kein Gefahrgut enthalten, sehr schnell aus dem Frachtbereich auf den Paketsorter geführt werden. Dann übernimmt das Paketnetz von PostNL die Zustellung."

In dem Logistikzentrum sind rund 450 Mitarbeiter beschäftigt. Die Anlage hat mehr als 40 Tore für Lkw und 48 Tore für Verteilerfahrzeuge.

#### REGIONALISIERUNG

## Kühltransporte: Acht Qualitätsverantwortliche kommen

Fuhrparkerneuerung geht weiter: technische Verbesserungen bei Temperaturfühlern – weitere Investitionen in neue Fahrzeuge

Bei trans-o-flex Thermo-Med gibt es in diesem Jahr einige organisatorische sowie technische Entwicklungen, mit denen der Spezialist für aktive Kühltransporte (2 bis 8 °C) Service und Qualität weiter vorantreiben will. "Damit wir angesichts unseres Mengenwachstums weiterhin optimale Qualität in der Fläche sicherstellen können, werden wir die regionalen Strukturen verstärken", sagt Thermo-Med-Geschäftsführer Stefan Gerber. "Es werden

acht regionale Qualitätsverantwortliche eingesetzt, die sich alleine um die Qualitätssicherung der hochsensiblen Güter kümmern." Außerdem plant Gerber, den Customer Service für Versender mit Privatkundenlieferungen zu verstärken, um proaktive Informationen und Abstimmungen zu erleichtern. "Damit werden wir auch insgesamt die Erreichbarkeit im Customer Service ausbauen."

2018 werden ThermoMed-Kunden von technischen Weiterentwicklungen sowie von zusätzlichen Investitionen in den Fuhrpark profitieren. Die im letzten Jahr bestellten 165 neuen Fahrzeuge sind seit Ende Januar alle ausgeliefert und haben sich im Einsatz laut Gerber "rundherum bewährt". Zu ihren für die Praxis sehr wichtigen technischen Details gehören Verbesserungen bei den Temperaturfühlern, die bei allen neuen Fahrzeugen zum Einsatz kommen. Dabei verhindert eine neuartige Gummierung der Steckfühler zum einen, dass die Leitungen abknicken, zum anderen sind die Fühler besser gegen Korrosion geschützt. Beides sichert den dauerhaft



störungsfreien Betrieb der Fühler. Nicht zuletzt sind die neuen Steckfühler abnehmbar und so leichter zu kalibrieren, was die Standzeiten der Fahrzeuge verringert.

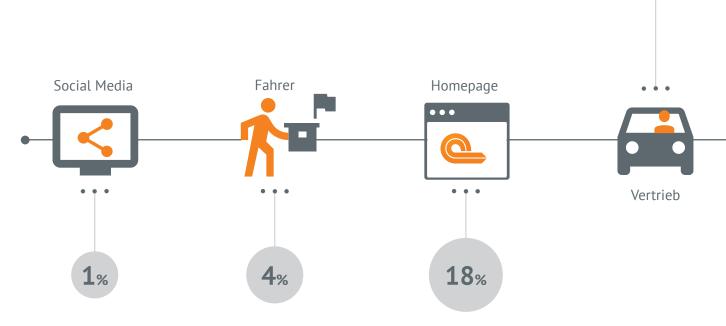
An neuen Fahrzeugen hat das Unternehmen für dieses Jahr 44 neue Thermotrailer bestellt, 24 Lkw, die Großposten abholen oder zustellen (15-Tonner) sowie 15 weitere Zustellfahrzeuge. Die ersten neun Trailer will der Hersteller Schmitz Cargobull bereits Ende März ausliefern.

Einen weiteren Schwerpunkt in der Entwicklung bei Thermo-Med bildet schließlich die Digitalisierung. "Wir treiben die Digitalisierung der Prozesse bei ThermoMed genauso voran wie beim Schnell-Lieferdienst, und zwar immer mit dem Ziel, dass unseren Kunden dadurch neue Vorteile entstehen", erläutert Gerber. "Weil die trans-o-flex IT-Service für beide Unternehmen arbeitet, müssen viele Prozess-Schritte nur einmal IT-seitig entwickelt werden, und wir werden weitere Synergien heben können."

#### AUSSENPERSPEKTIVE

## Wie Kunden trans-o-flex einschätzen

Ergebnisse Kundenbefragung: am wichtigsten sind Laufzeit, Empfängerzufriedenheit und Trackinginformationen



trans-o-flex ist schneller und sicherer und hat eine höhere Qualität als andere Logistikdienstleister. Das meint nach der jüngsten repräsentativen Kundenbefragung eine Mehrzahl aller trans-o-flex-Kunden. "Die Auswertung der Befragung liegt jetzt vor, und wir werden die Ergebnisse genau analysieren, uns nicht auf dem Lob ausruhen, sondern überlegen, wie wir die verschiedenen Anregungen in die Praxis umsetzen können", sagt Wolfgang P. Albeck, Vorsitzender der Geschäftsführung von trans-o-flex, zu den Ergebnissen.

Einen Schwerpunkt der Befragung, an der sich insgesamt 366 Kunden beteiligt hatten, bildete die Kommunikation zwischen Kunde und Unternehmen. Während bei der großen Mehrheit der Kunden der persönliche Kontakt zu trans-o-flex über den Vertrieb oder den Kundendienst läuft, ist für immerhin 23 Prozent der Kunden der Fahrer die Kontaktperson und für 12 Prozent ein Niederlassungsleiter. Auch bei den Kanälen, über die sich Kunden über trans-o-flex informieren, dominieren Vertrieb (53 %) und Kundendienst (39 %). Social-Media-Kanäle spielen derzeit noch eine untergeordnete Rolle.

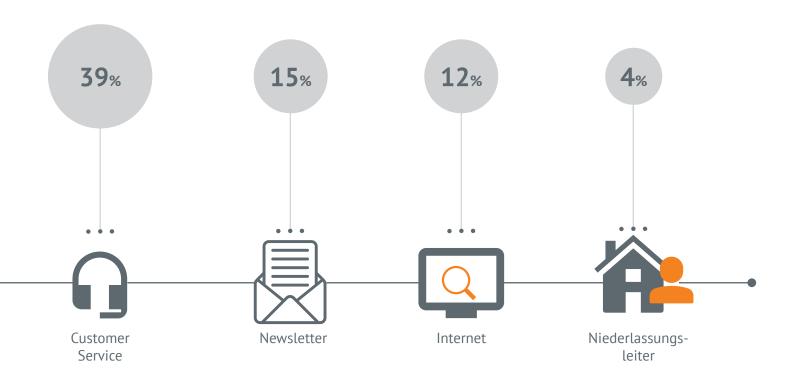
"Beide Befunde bestärken uns darin, den Kundendienst weiter auszubauen, aber auch den Vertrieb noch stärker in die Lage zu versetzen, den direkten Kundenkontakt zu intensivieren", sagt Wolfgang P. Albeck. "Damit werden wir auch die Bearbeitungszeit von Anfragen verkürzen, die als zu lang empfunden wurde, sowie Kunden proaktiv informieren."

53%

Die Befragung ergab weiter, dass trans-o-flex-Kunden vor allem per E-Mail und Telefon (jeweils 78 %) sowie persönlich (71 %) angesprochen werden wollen. Das Online-Portal mytof.de ist für 62 Prozent der Kunden der bevorzugte Kommunikationsweg, und Briefe sind es für 46 Prozent. Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich.

Das galt auch für die Frage, was für Kunden bei der Dienstleistung am wichtigsten ist. Auf die ersten fünf Plätze kamen hier: Laufzeit, Zufriedenheit der Empfänger und Abrufbarkeit von Trackinginformationen (alle 1,4 auf einer Schulnotenskala von eins bis sechs), dann IT-Anbindung sowie Sicherheit (1,6).

Kunden suchen Informationen über trans-o-flex vor allem über den Vertrieb und über den Kundendienst.



"Wir werden die Kundenbefragung künftig regelmäßig durchführen", sagt Albeck. Die nächste Befragung ist für den Herbst dieses Jahres geplant. "Damit tragen wir dem Prinzip Rechnung, dass unsere Kunden und deren Kunden über unsere Leistung entscheiden und nicht die internen Messungen des Unternehmens. Die helfen uns zwar auch, beleuchten aber nur einen Teil dessen, was wir unter Kundenzufriedenheit verstehen." Durch die regelmäßigen Wiederholungen könne man schließlich erkennen, wie die Kunden die Unternehmensentwicklung wahrnehmen und die Veränderungen bewerten, die nicht zuletzt auf Basis der Kundenrückmeldungen entwickelt werden. Albecks Wunsch für die nächste Befragung: "Wir hatten diesmal mit einer Beteiligung von deutlich über 20 Prozent aller Angeschriebenen schon eine sehr erfreuliche Rücklaufquote. Es wäre toll, wenn wir diesen Wert beim nächsten Mal noch toppen könnten!"

#### ++ KUNDENMAGAZIN ++

#### Großartige Resonanz – danke!

Zahlreiche Kunden, Mitarbeiter und Partner von trans-o-flex haben die Möglichkeit genutzt, Rückmeldungen zur ersten Ausgabe des trans-o-flex-Kundenmagazins zu geben. Herzlichen Dank dafür! Wir waren überwältigt von der positiven Resonanz auf die Ausgabe aus dem Herbst 2017. Deshalb wurde für diese zweite Ausgabe die Struktur des Heftes beibehalten. Lediglich am Layout haben wir nochmals gefeilt. Ziel ist, dass die Inhalte noch leichter erfasst werden können, dass die Übersicht steigt und nicht zuletzt auch die Freude beim Anblick und beim Lesen des Heftes. Auch diesmal haben Sie die Möglichkeit, uns direkt Rückmeldungen zu geben. Ihre Anmerkungen zum aktuellen Heft erreichen uns formlos ganz einfach per E-Mail an pr@tof.de.

trans oflex @



## Mehr Drive!

trans-o-flex wird schneller als schnell: Mit unseren neuen Expressprodukten starten wir mit Vollgas in die Zukunft (mehr auf Seite 10). Gehören auch Sie zu den Schnellen? Buchen Sie bis zum 30.06.2018 unsere neuen Dienste "trans-o-flex plus 9" und "Next Day Guarantee" zum Einführungspreis mit 50 % Rabatt.

Ihr Vertriebspartner freut sich auf Ihren Anruf, oder nutzen Sie unsere Express-Hotline:



**+49 6201 988-555**