

trans·o·flex **magazin**

Genial digital

Welche Vorteile die neue Online-Buchung von trans-o-flex bietet und wie sie funktioniert



Preise für Qualität

Nicht nur Arvato hat trans-o-flex ausgezeichnet – auch Focus Money und andere Medien

Service für Friseure

Warum der Kosmetikkonzern Kao seit fast 30 Jahren auf trans-o-flex setzt

Mehrwegbox für Tierarznei

Wie MSD Tiergesundheit mit trans-o-flex jährlich 60 Tonnen Kartontage spart

JUBILÄUMSAUSGABE

Die schönsten Geschichten aus 50 Jahren trans-o-flex



Kombi-Fracht ganz anders: In den 1970er-Jahren wurden zahlreiche trans-o-flex-Sendungen noch mit Pkw-Kombis ausgeliefert.

Weil trans-o-flex in diesem Jahr seit 50 Jahren besteht, widmet sich die nächste Ausgabe dieses Magazins ausführlich dem Jubiläum – und alle Kunden können sich daran beteiligen. Senden Sie uns Ihre schönste Geschichte mit trans-o-flex! Das kann eine lustige Anekdote sein, ein Fall, in dem trans-o-flex Ihnen oder Ihrem Unternehmen aus der Patsche geholfen hat, aber auch eine peinliche Panne oder persönliche Erinnerungen an einzelne Personen. Gesucht werden auch Zeitungsberichte, historische Fotos, Briefe, Werbemittel oder Ähnliches.

Senden Sie uns Ihre Erinnerungen, Erlebnisse oder Dokumente per E-Mail oder Post. Wir möchten Ihre Erinnerungen in unserer Jubiläumsausgabe oder für eine Jubiläumspräsentation verwenden. Die Originale werden entsprechend vorsichtig behandelt und selbstverständlich wieder zurückgeschickt. Wer ein Original aber nicht mehr braucht und es dem trans-o-flex-Archiv zur Verfügung stellen möchte, kann das separat vermerken. Herzlichen Dank im Voraus und: Sie dürfen gespannt sein!



Bitte senden Sie Ihre Beiträge per E-Mail an claudia.hepper@tof.de oder per Post an trans-o-flex Express GmbH, Marketing, Hertzstraße 10, 69469 Weinheim.

Impressum

trans-o-flex-Magazin, Frühjahr 2021

Herausgeber:
trans-o-flex Express GmbH
Hertzstr. 10
69469 Weinheim
www.trans-o-flex.com

Verantwortlich i.S.d.P.: Sabine Kolaric

Redaktion: Ludwig M. Cremer

Gestaltung: bfw tailoredmade communication GmbH, Angelika Szigeti

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

Fotos und Illustrationen: iStock/max-kegfire (Titel), iStock/Natalia Shabasheva (2), iStock/<http://www.fotogestoeber.de> (6), Freepik (7, 10, 11, 13), iStock/pinstock (8–9), iStock/didecs (16), iStock/Prostock-Studio (18), Kao (19), MSD Tiergesundheits (21), Schoeller (21, 22), iStock/MicroStockHub (23), Uwe Mühlhäußer (24–27), Adobe Stock/mbildes (28), iStock/Melpomenem (29), iStock/anolakkus (31).

Das trans-o-flex-Magazin erscheint in einer Auflage von 6.500 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,

angesichts der Preise und Auszeichnungen, die trans-o-flex in den letzten Monaten sammeln durfte, fällt es schwer, nicht abzuheben. Natürlich sind wir stolz darauf. Deshalb gibt es in dieser Ausgabe auch eine eigene Rubrik, um Platz für die verschiedenen Firmenrankings zu haben, in denen trans-o-flex zu den Besten gezählt wird. Doch so schön und wichtig die Bewertungen von unabhängigen Medien wie Focus Money, von anderen nationalen und internationalen Wirtschaftsblättern oder selbst vom Bundesamt für Güterverkehr sind, am liebsten und am wichtigsten sind uns die Bewertungen unserer Kunden. Aber auch da haben wir für unsere Rubrik zwei Preise vorzuweisen. Und auf die sind wir besonders stolz.

So hat uns die Bertelsmann-Logistiktochter Arvato Supply Chain Services mit einem ihrer erstmals vergebenen Carrier Awards ausgezeichnet. Es wurden fünf Sieger in fünf Kategorien gekürt und der Preis für Special Performance ging nach Weinheim. Die Gründe lesen Sie auf Seite 9. Ebenso die Gründe dafür, dass auch unser niederländischer Partner PostNL zu den Siegern zählt. Wir arbeiten mit PostNL seit vielen Jahren im EURODIS-Netz zusammen und freuen uns, dass nur ein internationales Transportnetz gleich zwei Sieger bei den Arvato-Preisen stellen konnte: unser EURODIS-Netz!

Das allerbeste Zeugnis jedoch haben uns all jene ausgestellt, die im vergangenen Jahr an einer der nun quartalsweise stattfindenden Kundenbefragungen teilgenommen haben. Noch niemals hatten wir so viele Fans. Noch niemals gab es so viele Kunden, die uns aktiv weiterempfehlen, und zwar alle drei Bereiche von trans-o-flex: das Express- und das ThermoMed-Netz und die Logistik-Service. Für dieses 1A-Zeugnis möchte ich mich im Namen der gesamten trans-o-flex-Belegschaft ganz herzlich bedanken.

Gleichzeitig gebe ich Ihnen das Versprechen, dass wir in unseren Bemühungen um Qualität und Innovation nicht nachlassen werden. Auch dazu gibt es in diesem Magazin Beispiele. So ha-

ben wir inzwischen bereits für zwei große Kunden einen Pool an Mehrwegboxen aufgebaut, die für Versender wie für Empfänger viele Prozesse vereinfachen und ganz nebenbei Verpackungsmaterial und damit CO₂ einsparen. Vor einem Jahr haben wir die Lösung für die expert-Fachhandelsgruppe vorgestellt, in diesem Heft ist es die Lösung für MSD Tiergesundheit. Und schon bald kann es eine Lösung für ganz viele unserer Kunden sein! Denn wir arbeiten daran, die kundenspezifischen Boxensysteme durch eine allgemein zugängliche Variante zu ergänzen. Und zwar samt der neuen, transparenten Sendungssteuerung der Mehrwegboxen, für die wir eigens eine Software entwickelt haben. Spätestens im Herbst wird es soweit sein.

Doch der Trend zu Mehrwegboxen ist nicht das einzige Kundenbedürfnis, das wir aufgreifen, um daraus eine neue, innovative Dienstleistung zu machen. Weitere Beispiele sind unser Produkt tof.cover (Seite 28) und das komplett überarbeitete Online-Erfassungssystem tof.now (Seite 12). In beiden Fällen geht es unter anderem darum, Expressversand noch einfacher und jederzeit für jedermann verfügbar zu machen. Lassen Sie sich überraschen und begeistern.

Seine Kunden zu begeistern: Das ist der schönste Weg, den ein Unternehmen gehen kann. Und diesen Weg gehen wir! Da mein Vertrag als CEO von trans-o-flex kürzlich vorzeitig verlängert wurde, darf ich den eingeschlagenen Weg nun noch mindestens drei Jahre als CEO begleiten. Das finde ich wunderbar und freue mich riesig darauf!

Ihr

Wolfgang P. Albeck
Vorsitzender der Geschäftsführung



News

- 2 Jubiläumsausgabe** • Die schönsten Geschichten aus 50 Jahren trans-o-flex
- 6 E-Smart gespendet** • trans-o-flex macht Jugendhilfe nachhaltig mobil
- 6 EURODIS und EUROTEMP** • Internationale Angebote im Überblick
- 7 E-Commerce-Trend** • Spezialisten wie trans-o-flex für Online-Händler immer wichtiger
- 7 Potenzial für Aktionsversand** • Logistik-Service nimmt drittes Lager in Weinheim in Betrieb

Preise & Auszeichnungen

- 8 CSR-Award** • Weitere Silbermedaille von Ecovadis
- 9 Arvato Carrier Award** • Preise für beste Corona-Performance und für höchste Liefertreue
- 10 Vorteile dank Sonderstatus** • trans-o-flex ist Partner der zivilen Notfallversorgung in Deutschland
- 11 Firmenranking** • Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis
- 11 Firmenranking** • Immer unter den Top 10
- 11 Firmenranking** • trans-o-flex auch international spitze



**So geht
Express!**

2–8 °C

12

Kundenorientierung

12 **Titelthema** • So geht Express: Versandauftrag anklicken, Bestellung bestätigen, fertig!

16 **Kosmetikbranche** • Warum Friseure auf trans-o-flex schwören

21 **Arzneimittelversand** • Warum MSD Tiergesundheit auf Mehrwegbehälter umstellt

24 **Bundesweite Lösung möglich** • Wie die Impfstofflogistik noch besser laufen könnte

28 **Expressversand super einfach** • 1, 2, 3, 4 – fertig!

29 **Befragungsergebnisse 2020** • Immer mehr Kunden empfehlen trans-o-flex weiter

Netzwerk

30 **Beste Sicherheitskonzepte** • TAPA-Zertifizierungen in Hamm und Köln

30 **Netzausbau** • Neue Standorte in Sachsen und Hessen

++ E-SMART GESPENDET ++

trans-o-flex macht Jugendhilfe nachhaltig mobil

An seinem Stammsitz in Weinheim hat trans-o-flex der evangelischen Jugend- und Behindertenhilfe einen rein elektrisch angetriebenen Viersitzer-Smart gespendet. „Wir freuen uns, das Pilgerhaus Weinheim damit auf seinem Weg zu einer klimafreundlichen und nachhaltigen Einrichtung zu unterstützen“, sagte trans-o-flex-Chef Wolfgang P. Albeck bei der Schlüsselübergabe. Das Pilgerhaus fördert und begleitet aktuell rund 250 Kinder und Jugendliche sowie 150 Menschen mit Behinderungen, ist Träger eines Sonderpädagogischen Bildungs- und Beratungszentrums, eines Zentrums für



Übergabe des Elektro-Smarts: v.l.n.r. Bernd Baldus, Geschäftsführer der Autowelt.Ebert, trans-o-flex-CEO Wolfgang P. Albeck und Pilgerhaus-Vorstand Uwe Gerbich-Demmer.

Inklusion sowie der Psychologischen Familien- und Erziehungsberatung. Partner bei der Spende war die Autowelt.Ebert, die Fahrzeuge der Marken Mercedes-Benz, Smart und Skoda vertreibt und über das trans-o-flex aktiv temperierte Fahrzeuge für den ThermoMed-Fuhrpark sowie seine Dienstwagenflotte bezieht.



++ EURODIS UND EUROTEMP ++

Internationale Angebote im Überblick

Seit Frühjahr 2021 steht ein neuer Pocketguide zur Verfügung, der einen Überblick über die vielfältigen internationalen Transportservices gibt, die trans-o-flex vor allem über das Netzwerk EURODIS in 36 europäischen Ländern anbietet. Im handlichen Taschenformat wird im Detail vorgestellt, in welchen Ländern trans-o-flex mit welchen Partnern welche Services

ermöglicht. Informationen über Sendungsmaße und Gewichte in den unterschiedlichen Ländern runden den Überblick ab.

Um auf die internationalen Transporte mit aktiver Temperaturführung aufmerksam zu machen, stellt der Guide das Netzwerk EUROTEMP kurz vor. Über dieses Netz werden auch in Bel-

gien, Frankreich, Luxemburg, den Niederlanden und Österreich aktiv bei 2 bis 8 und 15 bis 25 Grad Celsius temperaturgesteuerte Pharmatransporte organisiert. Kunden können den Pocketguide wahlweise bei ihrem persönlichen trans-o-flex-Ansprechpartner bestellen oder als PDF-Datei von der trans-o-flex-Website im Bereich Media-Center/Downloads laden.





++ E-COMMERCE-TREND ++

Spezialisten wie trans-o-flex für Online-Händler immer wichtiger

Nahezu verdoppelt hat sich 2020 die Zahl derjenigen Online-Händler, die ihren Kunden neben der Zustellung ihrer Ware durch klassische B2C-Dienstleister auch die Möglichkeit des Transports durch spezialisierte Logistikdienstleister wie trans-o-flex anbieten. Das hat die jüngste E-Commerce-Versandstudie von Parcellab ergeben. Der internationale Anbieter einer Plattform zur Abwicklung von Online-Bestellungen, bei der auch die Sendungsverfolgung in den Markenauftritt des Versenders integriert ist, hat dafür erneut die 100 größten deutschen Online-Händler untersucht. Weiteres Ergebnis der Studie: Online-Händler, deren Kunden unter verschiedenen Versanddienstleistern auswählen können, werden als kompetenter und seriöser eingestuft und erhöhen damit ihre eigenen Absatzchancen.

Laut Parcellab stieg der Anteil der Anbieter, die zusätzlich zu reinen B2C-Dienstleistern auch Speziallogistiker wie trans-o-flex nutzen, auf knapp 21 Prozent. Bei der Vorjahresstudie waren es erst 11 Prozent. „Tatsächlich nehmen immer mehr Versender trans-o-flex auch im Online-Handel als wichtigen Partner wahr“, bestätigt Lutz Blankenfeldt, Geschäftsbereichsleiter Strategie, Commercial und Marketing bei trans-o-flex. „Die Gründe dafür liegen einerseits in der besonderen Kompetenz, die wir uns durch die Spezialisierung auf bestimmte Branchen wie Gesundheit, Elektronik und andere sensible und hochwertige Güter erworben haben. Andererseits nutzen immer mehr Kunden die Tatsache, dass wir neben den klassischen B2B- auch dezidierte 2C-Lösungen ins Portfolio aufgenommen haben, die zu einer besonders hohen Quote erfolgreicher Erstzustellungen bei Privatelympfängern führen.“ Die komplette Studie ist über folgenden Link abrufbar: <https://bit.ly/37P8hkh>

++ POTENZIAL FÜR AKTIONSVERSAND ++

Logistik-Service nimmt drittes Lager in Weinheim in Betrieb

Um den zunehmenden Bedarf an Sonderaktionen decken zu können, hat die trans-o-flex Logistik-Service im Januar 2021 ein neues Lager in Betrieb genommen. Der neue Logistik-Standort ist das dritte Lager in Weinheim und bundesweit der fünfte. Die Grundausrüstung für die 3.000 Quadratmeter große Halle, die insgesamt Platz für 4.000 Paletten bietet, stellt ein Anbieter von Apothekenbedarf sicher. Für diesen Kunden mit seinen verschiedenen Versandaktionen organisiert die Logistik-Service einen Komplettservice von der Einlagerung der jeweiligen Aktionsmenge über die Kommissionierung bis zur Bereitstellung zum Versand. Die Nähe zum Weinheimer Standort von trans-o-flex Express sichert späte Cut-off-Zeiten für eine nationale oder auch internationale Verteilung. „Der Standort ist ideal für Firmen, die eine Möglichkeit suchen, Ware für eigene Aktionen einzulagern und zu versenden“, so der verantwortliche Geschäftsbereichsleiter Peter Astor. „Sie können hier besonders von den eingespielten Prozessen und der Erfahrung des Weinheimer Logistikteams im Aktionsversand profitieren.“ Außerdem verfügt die Halle über ein rund 400 Quadratmeter großes Kühllager, in dem auch temperatursensible Waren GDP-konform gelagert werden können.



Dank eines weiteren Lagers in Weinheim hat die trans-o-flex Logistik-Service jetzt noch mehr Platz für Aktionsware – und ein zusätzliches Kühllager.

CSR-AWARD

Weitere Silbermedaille von Ecovadis

Inzwischen sind es mehr als 75.000 Unternehmen aus 160 Ländern, die ihr Bemühen um Corporate Social Responsibility (CSR), also um Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung, von der unabhängigen Prüforganisation Ecovadis bewerten lassen. trans-o-flex hat sich bereits zum vierten Mal dieser Bewertung gestellt und ist im Februar dieses Jahres erneut mit einer Silbermedaille ausgezeichnet worden.

In die Gesamtbewertung von Ecovadis fließen die Teilbereiche Umwelt, nachhaltige Beschaffung und Ethik ein. trans-o-flex hat in der Kategorie Umwelt überdurchschnittlich gepunktet und gehört laut Ecovadis hier zu den besten vier Prozent aller Unternehmen aus der Branche Güterbeförderung im Straßenverkehr.

Die Ecovadis-Plattform kann auch von Versendern genutzt werden, um die CSR-Bewertung von Dienstleistern einzusehen. Das erspart ihnen und ihren Partnern einzelne, eigenständige CSR-Audits. Laut Ecovadis nutzen diesen Service unter anderem Firmen wie BASF, Bayer, Johnson & Johnson, Merck, Nestlé oder Nokia.

ecovadis**TRANS O FLEX EXPRESS GMBH (GROUP)**

wurde mit einer

Silber-Medaille

zur Anerkennung ihres EcoVadis Rating

- FEBRUAR 2021 -

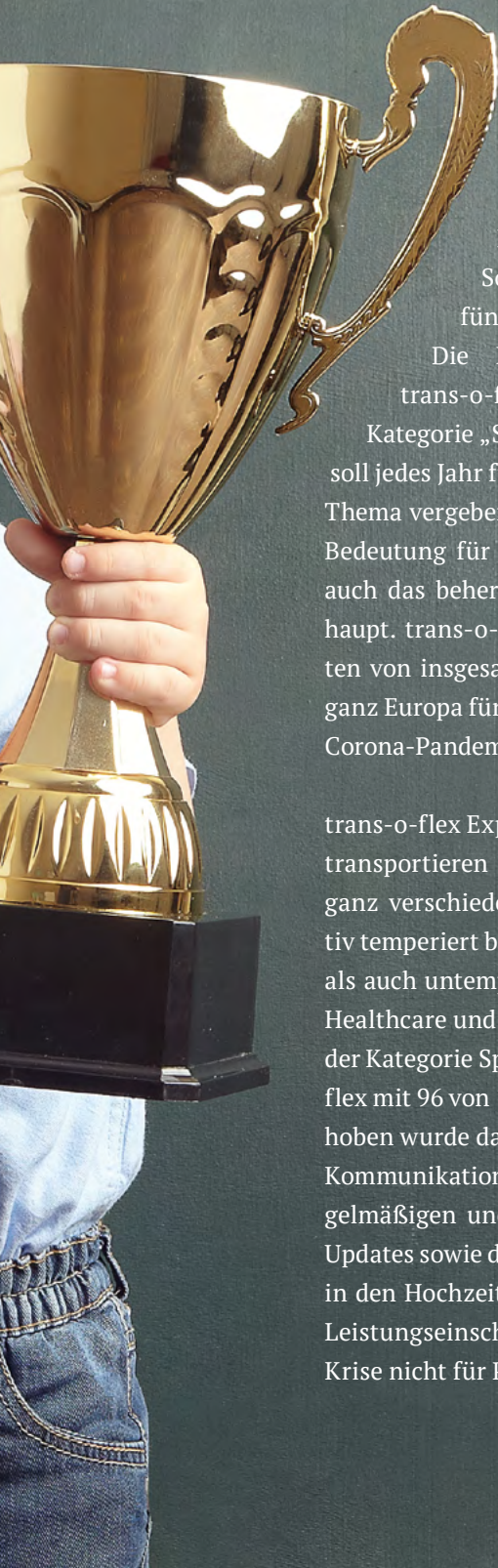


Die neueste Silbermedaille in der Sammlung von Auszeichnungen hat trans-o-flex für das Engagement in den Bereichen Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung erhalten.



ARVATO CARRIER AWARD

Preise für beste Corona-Performance und für höchste Liefertreue



Bei den in diesem Jahr erstmals vergebenen Carrier Awards des Logistik- und E-Commerce-Dienstleisters Arvato Supply Chain Solutions gehört trans-o-flex zu den fünf ausgezeichneten Unternehmen. Die Bertelsmann-Logistiktochter hat trans-o-flex den Preis in der besonderen Kategorie „Special Performance“ verliehen. Sie soll jedes Jahr für besondere Leistungen bei einem Thema vergeben werden, das nicht nur von hoher Bedeutung für die Logistikindustrie ist, sondern auch das beherrschende Thema des Jahres überhaupt. trans-o-flex wurde unter den 50 wichtigsten von insgesamt 120 Arvato-Dienstleistern aus ganz Europa für sein vorbildliches Verhalten in der Corona-Pandemie ausgezeichnet.

trans-o-flex Express und trans-o-flex ThermoMed transportieren für Arvato-Kunden Sendungen in ganz verschiedenen Servicebereichen sowohl aktiv temperiert bei 2 bis 8 und 15 bis 25 Grad Celsius als auch untemperiert mit den Branchenlösungen Healthcare und Consumer Electronics. Den Sieg in der Kategorie Special Performance errang trans-o-flex mit 96 von 100 möglichen Punkten. Hervorgehoben wurde dabei die ausführliche und proaktive Kommunikation. Explizit genannt wurden die regelmäßigen und unaufgeforderten Informations-Updates sowie die Tatsache, dass trans-o-flex auch in den Hochzeiten der Krise keine Volumen- oder Leistungseinschränkungen vorgenommen und die Krise nicht für Preisaufschläge genutzt hat.

Weitere Preise hat Arvato in den Kategorien „On Time Performance“ (Liefertreue), „Best Customer Service“, „Best B2C Capabilities“ sowie „Best Collaboration“ vergeben. Dabei hat der niederländische trans-o-flex-Partner PostNL den Preis für die höchste Liefertreue erhalten. Laut Arvato konnte PostNL „durch eine kontinuierlich hohe Leistung und hohe Netzwerkstabilität in allen Phasen des Jahres 2020 punkten“. Die Einhaltung der zugesagten Laufzeit ist für Arvato nach eigenen Angaben „immens wichtig“. Der Grund: „Eine hohe Liefertreue reduziert immer auch die Folgekosten. Je schneller die Ware ausgeliefert wird, desto niedriger ist erfahrungsgemäß die Retourenquote.“ Die zentralen Kriterien für die Bewertung der Liefertreue waren „die Zustellperformance, die Status-Datenqualität und die Auslieferstabilität pro Woche“.

PostNL und trans-o-flex sind beide Mitglieder im europäischen Transportnetz EURODIS. Damit ist EURODIS das einzige internationale Netz, das in zwei Kategorien den Sieger stellte. Zusätzlich erreichten in der Kategorie „Best B2C Capabilities“ die EURODIS-Mitglieder Österreichische Post und PostNL die Plätze zwei und drei.



VORTEILE DANK SONDERSTATUS

trans-o-flex ist Partner der zivilen Notfallversorgung in Deutschland



Die erste Urkunde über den neuen Status und die Bescheinigung über Bevorzugung in der Telekommunikation wurde auf trans-o-flex ThermoMed ausgestellt, die zweite auf trans-o-flex Express.

Aufgrund der Leistungsfähigkeit seiner Netze und seiner bedeutenden Stellung in der Arzneimittelversorgung wurde trans-o-flex zum Partner der zivilen Notfallversorgung im Straßenverkehr der Bundesrepublik Deutschland ernannt. Das gilt sowohl für trans-o-flex Express als auch für trans-o-flex ThermoMed. Mit dem neuen Status ist einerseits die Selbstverpflichtung von trans-o-flex verbunden, der deutschen Bundesregierung für die Notfallversorgung Transportkapazität für Medikamente und medizinische Güter zur Verfügung zu stellen. Die Bezahlung wird dabei nach dem Bundesvergütungsgesetz geregelt. Andererseits sind mit dem Status konkrete Vorteile verbunden. „Es handelt sich um direkte Vorteile für trans-o-flex, die indirekt aber auch unseren Kunden zugutekommen, denn unsere Leistungsfähigkeit in Krisensituationen wird durch den neuen Status gesichert und gestärkt“, sagt Wolfgang P. Albeck, CEO von trans-o-flex.

Zum einen wurde trans-o-flex aufgrund des neuen Status die sogenannte Telekommunikationsbevorrechtigungsbescheinigung erteilt. Diese Bescheinigung erhalten nur solche Unternehmen, die für die Versorgung der Bevölkerung besonders relevant sind, die für die Bundesregierung permanent erreichbar sein müssen und deren Telekommunikation deshalb auch in Krisensituationen zu 100 Prozent funktionieren muss. Konkret heißt das: Telekommunikationsstörungen im Festnetzbereich werden vorrangig und unverzüglich entfällt. Und Mobilfunkverbindungen werden vorrangig hergestellt.

Zum anderen erhält trans-o-flex bei der Erfüllung seiner Aufgaben im Notfall staatliche Unterstützung. Das bedeutet beispielsweise: trans-o-flex-Fahrzeuge dürfen auch in unter Umständen abgesperrte Zonen einfahren oder sie erhalten polizeilichen Begleitschutz. Zum dritten wird trans-o-flex in Notfällen von staatlichen Stellen priorisiert beauftragt.

Bevor trans-o-flex den neuen Status erhalten hat, haben zahlreiche Gespräche zwischen dem Unternehmen und staatlichen Güterverkehrsexperten stattgefunden. „Behördliche Vertreter sind dafür auf uns zugekommen“, betont Albeck. „Wir haben uns über das Vertrauen, das man uns dort schenkt, gefreut und die Gespräche auf höchstem Level unterstützt.“ Die ersten Kontakte habe es bereits im August 2020 gegeben. Das erste Zertifikat wurde im November ausgestellt. In der Zwischenzeit haben sich Behördenvertreter davon überzeugt, dass trans-o-flex im Bereich Transport und Verkehr zu jenen Unternehmen gehört, die in der Lage sind, die medizinische Grundversorgung der Bevölkerung sicherzustellen. Untersucht wurden zum Beispiel die eigenen und fremden Transportkapazitäten sowie der Anteil des regelmäßig transportierten Stückguts und der Paketmengen, insbesondere auch in den aktiv temperierten Bereichen 2 bis 8 Grad und 15 bis 25 Grad Celsius.

Der erreichte Status ist zeitlich nicht befristet. Die Telekommunikationsbevorrechtigungsbescheinigung gilt bis zum 15. November 2030.

FIRMENRANKINGS



Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis

Nach einer Studie des Instituts für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF), Hamburg, gehört trans-o-flex zu den vier Logistikdienstleistern in Deutschland mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis. Im Auftrag der Zeitschrift Focus Money hat das IMWF die Studie „Preis-Sieger 2020“ für etwa 23.000 Marken und Unternehmen in Deutschland erhoben. trans-o-flex kam dabei auf 85,1 von 100 Punkten und hat für sein Preis-Leistungs-Verhältnis das Prädikat Silber erhalten. Das Prädikat Gold wurde keinem Logistikdienstleister verliehen. Nur drei weitere Lo-

gistikdienstleister erhielten zwischen 85 und 89 Punkten. Elf weitere Logistikdienstleister, die weniger als 80 Punkte erreichten, erhielten das Prädikat Bronze.

„Es ist toll, zu den vier besten Logistikdienstleistern Deutschlands gezählt zu werden“, meinte trans-o-flex-Chef Wolfgang P. Albeck zur Auszeichnung von Focus Money.



Immer unter den Top 10

Neben dem Ranking des Preis-Leistungs-Verhältnisses kam trans-o-flex auch in zwei weiteren, von renommierten Medienhäusern beauftragten Vergleichen unter die Top 10 aller untersuchten Logistikunternehmen in Deutschland. So hat die Tochterfirma einer bundesweit erscheinenden Frankfurter Tageszeitung nach einer ähnlichen Methode wie Focus Money untersuchen lassen, wie gut Firmen ihre Kunden beraten. Hierbei erreichte trans-o-flex Platz 10 von insgesamt 54 bewerteten Logistikunternehmen. Bei

einer bösentäglich erscheinenden Wirtschaftszeitung gehört trans-o-flex zum zweiten Mal zu den Aufsteigermarken des Jahres in der Kategorie Paketdienstleister & Logistik. Entscheidendes Kriterium, das hier bewertet wird: Wie häufig werden Unternehmen von ihren Kunden weiterempfohlen? Hier war trans-o-flex bereits im Vorjahr auf Platz eins gelandet. Zuletzt hat sich trans-o-flex gegenüber 2019 nochmals um weitere zwei Punkte verbessert.



trans-o-flex auch international spitze

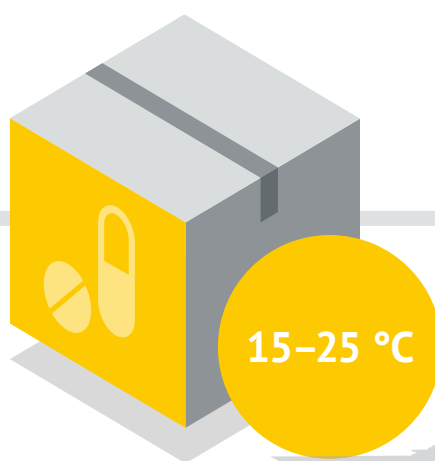
Zum zweiten Mal hat ein britisches Wirtschaftsmedium untersucht, wie europäische Unternehmen mit dem Thema Vielfalt (englisch Diversity) in ihren Betrieben umgehen. Und zum zweiten Mal gehört trans-o-flex zu den Unternehmen, die am besten abgeschnitten und die Auszeichnung „Diversity Leader“ erhalten haben. Das Besondere bei dieser Untersuchung ist nicht nur die Vielzahl von insgesamt 15.000 Unternehmen, die untersucht wurden. Noch bedeutender ist, dass es sich um eine großangelegte Mitarbeiterbefragung im europäischen Maßstab handelt, bei

der Beschäftigte ihre Arbeitgeber bewerten. „Bei trans-o-flex arbeiten Menschen aus mehr als 50 Ländern der Welt zusammen“, sagt trans-o-flex-Chef Wolfgang P. Albeck. „Wenn wir da einzelne benachteiligen würden, dann würden wir uns ins eigene Fleisch schneiden. Bei uns zählt, welche Leistung jemand bringt und wie er oder sie sich ins Team einbringt. Nur so können wir jeden Tag die Qualität erreichen, mit der wir uns am Markt behaupten können.“

TITELTHEMA

So geht Express: *Versandauftrag anklicken,* *Bestellung bestätigen,* *fertig!*

tof.now: Warum trans-o-flex das Online-Buchungssystem komplett neu entwickelt hat, welche Vorteile es Kunden bietet, wie es funktioniert und ab wann es genutzt werden kann.



Kann Versand auch einfach sein? Kann es Spaß machen, online einen Transportauftrag zu erteilen? „Das kann nicht nur sein, das muss so sein!“, ist Lutz Blankenfeldt überzeugt. Und genau das ist auch das Ziel, an dem sich der Geschäftsbereichsleiter Strategie, Commercial und Marketing bei trans-o-flex und sein Projektteam messen lassen wollen. Deshalb haben sie das Online-Buchungssystem komplett neu entwickelt, das im Frühjahr online geht. „Letztlich geht es uns darum, alle Prozesse radikal aus Kundensicht zu sehen, sie gegebenenfalls zu erneuern oder komplett neu aufzusetzen. Wir haben das beim Buchungssystem tof.now umgesetzt, weil wir festgestellt haben, dass hier große Chancen stecken, den Service für ganz unterschiedliche Kundengruppen auf eine ganz neue Ebene zu heben.“

Dabei geht es nicht nur um den spontanen Versand einzelner Pakete oder kleinerer Mengen, für den tof.now ursprünglich konzipiert war. „Ein 100 Prozent aus Kundensicht gestalteter Onlineshop für Transporte ist auch für regelmäßige Kunden hoch attraktiv, weil er auch ihnen die Zusammenarbeit mit trans-o-flex weiter erleichtert, noch schneller und effizienter macht.“ Das betrifft beispielsweise Kunden, deren Logistikabteilung zwar ein eigenes Versandsystem nutzt, bei denen aber auch andere

Abteilungen immer wieder mal Sendungen verschicken und dabei keinen Zugriff auf das Versandsystem haben. Sie nutzen bisher die trans-o-flex-Online-Erfassung oder easyFlex. „tof.now wird diese Werkzeuge mittelfristig komplett ersetzen, weil es viel kundenfreundlicher und leistungsfähiger zugleich ist“, so Blankenfeldt. „tof.now ist vermutlich das einfachste Versandsystem, das es im Express- und Logistikmarkt gibt und hat gleichzeitig die höchste Produktvielfalt.“ Kein Wunder, dass eine solche Software nicht zu kaufen war.

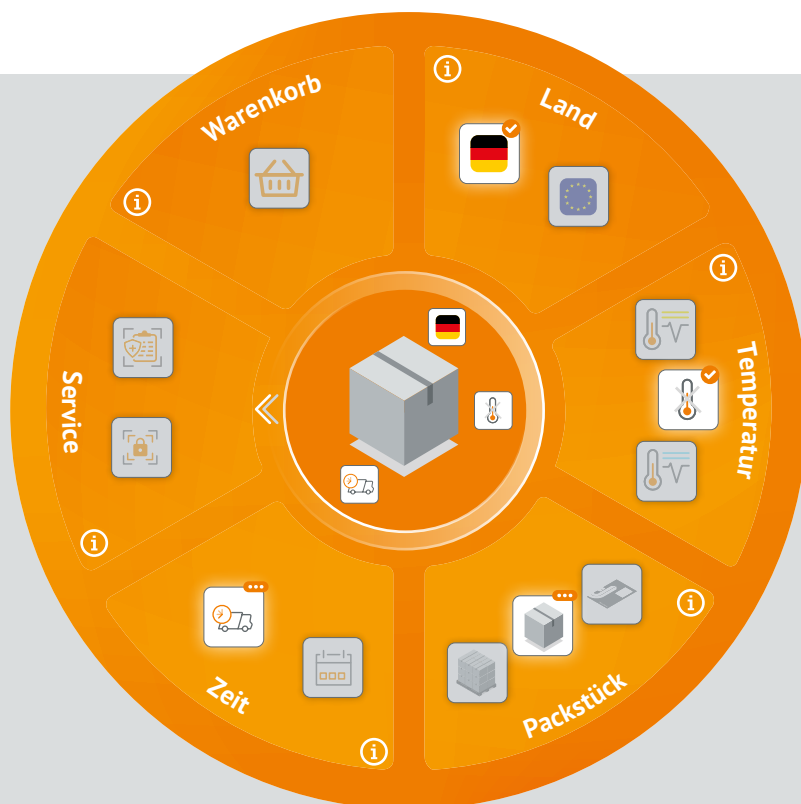
„Wir wollten zuerst eine Softwarelösung kaufen und dann für unsere speziellen Zwecke anpassen lassen“, verrät der trans-o-flex-Manager. „Aber die bisher am Markt erhältlichen Online-Buchungssysteme entpuppten sich im Kern immer als Systeme zur Erfassung von Frachtbriefen. Sie übersetzen lediglich analoge in digitale Prozesse.“ Das reichte Blankenfeldt und seinem Team gleich aus drei wichtigen Gründen nicht aus.

Erstens wird zu viel vorausgesetzt. Zweitens wird der Prozess weiter aus Produkt-, nicht aber aus Kundenperspektive gestaltet. „Kein Kunde will erst Logistik studieren müssen, um eine internationale Express-Sendung versenden zu können.“ Drittens war und ist das Entwicklungsteam davon überzeugt, dass die vollständig neuen Möglichkeiten, die die Digitalisierung bietet, erst dann wirklich genutzt werden können, wenn der Prozess von Anfang an digital entwickelt wird. >>



Runde Sache: Auswählen per Navigationsscheibe

tof.now macht Kunden den Bestellprozess mit einer Navigationsscheibe transparent. Schrittweise werden alle Optionen abgefragt: Nationaler oder internationaler Transport? Aktiv temperiert? Palette, Paket oder Dokumententasche? Zeitoptionen? Zusatzservices? Dann folgt der Klick in den Warenkorb. Anstatt seine Sendung individuell zu konfigurieren, kann der Kunde auch aus drei fertigen Angeboten auswählen, die ihm außerhalb der Scheibe am Bildschirmrand angeboten werden. Immer wird der jeweilige Sendungspreis passend zu den gewählten Optionen angezeigt.



Um genau das tun zu können, stellte der für alle Soft- und Hardwarefragen bei trans-o-flex zuständige IT-Service einen zusätzlichen Webdesigner und einen Webprogrammierer ein. Damit wurden gleich zwei Fliegen mit einer Klappe geschlagen. „Wir konnten das gesamte Buchungstool von Grund auf neu entwickeln und so gestalten, wie es am besten auf die Kundenbedürfnisse passt. Und bei Änderungen oder den bereits geplanten Weiterentwicklungen sind wir deutlich schneller und flexibler.“ Aber wie ist das Buchungssystem nun aufgebaut, wer soll es nutzen und wie funktioniert es genau?

Grundprinzip: Der Kunde entscheidet, was er will

„Wir haben einen einfachen und systematischen Prozess entwickelt, bei dem wir ganz konsequent ein Grundprinzip anwenden“, sagt Stefan Süßkow. Er ist einer der Entwickler von tof.now. „Das Prinzip lautet: Der Kunde klickt an, was er will, und das System zeigt ihm sofort an, wie trans-o-flex seinen Wunsch erfüllen kann. Und so geht es bis zum fertigen Warenkorb.“ Das System berücksichtigt automatisch, welche Produktkombinationen möglich sind und welche sich ausschließen. Gleichzeitig ist die Prozesskette so aufgebaut,

dass automatisch alle Angaben gemacht werden, die für die gewählten Versandoptionen nötig sind. Es fängt damit an, dass der Kunde zwischen nationalem und internationalem Versand wählt, mit oder ohne aktiver Temperierung, dass er sich zwischen Dokumententasche, Paket, Palette oder einer Mischform entscheidet, dann zwischen verschiedenen Zustelloptionen. „Alternativ kann sich der Kunde für eines von drei fertig vorkonfigurierten Angeboten entscheiden, die wir ihm am Rand des Bestellfensters anzeigen“, so Süßkow. „Hier bieten wir die gängigsten Transportvarianten an und es reicht ein Klick aus, um das Angebot auszuwählen.“

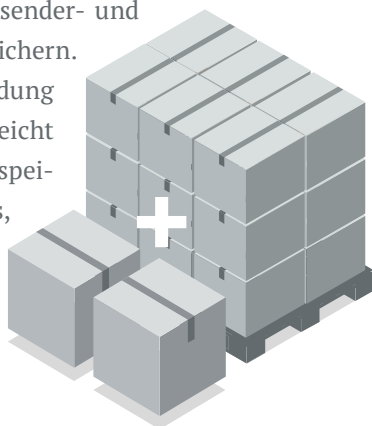
Damit der Kunde jederzeit weiß, an welcher Stelle der Bestellung er gerade ist und was noch kommt, signalisiert ihm eine runde Aktionsscheibe auf einen Blick den jeweiligen Stand. Einfach zu erfassende Bildsymbole zeigen ihm beispielsweise an, ob er eine nationale (deutsche Flagge) oder internationale Sendung (EU-Flagge) gewählt hat, eine aktiv temperierte Sendung (Thermometer) oder wie groß seine Sendung ist (Angabe in T-Shirt-Größen S, M, L). In jedem Segment der Scheibe findet sich zusätzlich ein kleines i als Info-Symbol. Klickt der Kunde darauf, erhält er in einem Zusatzfenster erläuternde Informationen, etwa wie schwer und groß ein Paket der Größe M maximal sein darf.

Als Gast bestellen oder zusätzliche Auswahl und Komfort mit Registrierung

Jeder Interessent entscheidet auch, ob er sich registrieren oder als Gast versenden möchte. Als Gast werden seine Angaben nur für die Abwicklung der jeweiligen Bestellung gespeichert und danach gelöscht. „Wer diese Option nutzt, versendet in der Regel nur sehr sporadisch, will einfach schnell etwas versenden und dafür natürlich wissen, was der Transport kostet.“ Das Buchungssystem zeigt deshalb auch einem Gast bei jedem Schritt die Kosten seiner Sendung an und wie sich der Preis verändert, wenn beispielsweise eine Zeitoption wie die Zustellung bis 10 Uhr hinzukommt oder wegfällt.

Wer sich hingegen für eine Registrierung entscheidet, bekommt günstigere Preise, die automatisch an sein Versandvolumen angepasst werden, erhält zusätzliche Sendungsoptionen und mehr Komfort für seine Bestellungen. „Nur bei einer Registrierung dürfen wir die Daten länger speichern und können beispielsweise ein Adressbuch anbieten, in das der Versender Abhol- und Empfängeradressen speichern und jederzeit per Mausklick abrufen kann.“ Registrierte Kunden haben außerdem neben der Kreditkarte und Paypal auch die Möglichkeit, auf Rechnung zu zahlen.

Noch komfortabler wird die Bestellung durch zwei zusätzliche Funktionen. „Registrierte Nutzer können Sendungen in den Warenkorb legen, müssen sie aber nicht am selben Tag bestellen“, erläutert Süßkow. „Der Warenkorb bleibt automatisch 14 Tage lang gespeichert, selbst wenn der User zwischendurch seinen Browser schließt.“ Der Vorteil: Wenn der Besteller also durch eine andere Aufgabe abgelenkt wird oder er einfach schon vorarbeiten will, kann er das tun und muss seine Eingaben später nicht wiederholen. Nicht zuletzt haben die Entwickler die Möglichkeit eingebaut, bestimmte Versandaufträge, die häufiger vorkommen, komplett mit allen Eigenschaften sowie Absender- und Empfängeradresse zu speichern. „Wenn sie eine solche Sendung dann noch einmal haben, reicht ein einziger Klick auf die gespeicherte Mustersendung aus, um die Bestellung abzuschließen.“ ■



Was noch in der Pipeline ist

Für das im Frühjahr startende Online-Buchungstool tof.now sind bereits einige Erweiterungen geplant, mit denen vor allem die Auswahlmöglichkeiten und der Bestellkomfort nochmals erhöht werden sollen. Alle Erweiterungen sollen bis zum Jahresende umgesetzt sein.

1. Eine Chat-Funktion soll die direkte Interaktion zwischen Kunde und trans-o-flex erleichtern.
2. Registrierte Nutzer sollen auch Gefahrgutsendungen online buchen können.
3. Zusatzoption Mitnahme bei Anlieferung. Die Sendung wird abgeholt, wenn trans-o-flex an der Abholadresse zustellt.
4. Für Vielversender ist als Erweiterung eine XML-Schnittstelle geplant. Darüber können diese „Heavy User“ alle Versanddaten in tof.now hochladen, ohne sie neu zu erfassen. Bei „Heavy Usern“ handelt es sich in der Regel um Firmen, die ein hohes Versandaufkommen und deshalb individuelle Konditionen haben, aber kein eigenes Versandsystem benutzen. Stattdessen nutzen sie bisher die Tools easyFlex oder Online-Erfassung. Sobald die XML-Schnittstelle für tof.now fertig ist, können auch diese Kunden komfortabel auf das modernere System umsteigen. Bis dahin können die verschiedenen Systeme parallel genutzt werden.

KOSMETIKBRANCHE

Warum Friseure auf trans-o-flex schwören

Seit fast 30 Jahren ein Team: Was das Geheimnis der Zusammenarbeit zwischen dem japanischen Kao-Konzern und trans-o-flex ist – Hans-Michael Steenbock, Director Logistics Beauty Care EMEA bei Kao, im Interview



Was haben Kosmetikmarken wie Goldwell, Guhl, John Frieda, Molton Brown und Kanebo gemeinsam? Alle gehören zum japanischen Konzern Kao, dessen Produkte von trans-o-flex Express ausgeliefert werden. Die Zusammenarbeit besteht seit 1991, also seit 30 Jahren. Was das Geheimnis dieser langen Zusammenarbeit ist, hat Hans-Michael Steenbock im Interview mit diesem Magazin erläutert. Der Director Logistics Beauty Care für die Region Europa, Mittlerer Osten und Afrika (EMEA) hat einen großen Teil dieser Zusammenarbeit selbst erlebt und gestaltet, denn er arbeitet seit fast 25 Jahren für Kao (siehe Kasten S. 19).

Herr Steenbock, können Sie unseren Lesern zunächst sagen, was trans-o-flex genau für Kao macht?

Hauptaufgabe von trans-o-flex ist es, die Kao-Produkte in unserem Lager in Biebesheim bei Darmstadt abzuholen und die Pakete und Paletten in ganz Deutschland zuzustellen. Wir nutzen vor allem den Standardservice von trans-o-flex, aber auch Terminzustellungen. Insgesamt waren es im letzten Jahr rund 180.000 Sendungen, von denen der weitaus größte Teil an Friseursalons geht. Ein kleinerer Teil des Geschäfts betrifft internationale Transporte nach Österreich, Benelux, Frankreich, Polen und die Schweiz.

In diesem Jahr werden es 30 Jahre, dass trans-o-flex und Kao zusammenarbeiten. Was ist aus Ihrer Sicht das Geheimnis dahinter?

Eine so lange Zusammenarbeit funktioniert nur, wenn Qualität und Preis stimmen. Bei trans-o-flex ist es insbesondere die hohe Zuverlässigkeit, mit der unsere Sendungen transportiert werden.

Was heißt das konkret?

Das heißt vor allem, dass die Sendungen pünktlich und unbeschädigt beim Empfänger eintreffen. Aufgrund des großen Sortiments von Kao sind in einem Paket oft unterschiedlichste Produkte in verschiedenen Größen und Verpackungsformen. Wir achten sehr darauf, dass alles gut und sicher verpackt wird. Trotzdem gibt es schwere 1,5-Liter-Flaschen, die zusammen mit kleinen Faltschachteln oder kleinen Tuben verschickt werden

müssen. Und da macht sich jedes unsanfte Handling leicht bemerkbar. Würden Pakete geworfen, auf Sortieranlagen harte Stöße erleiden oder an den Ladestellen in großen Schütten aufeinanderprallen, wäre das Risiko der Beschädigung groß.

Und gerade Friseure sind sehr empfindlich, was beschädigte Lieferungen angeht. Denn ein Friseur hat oft nur geringe Vorräte und die Bestellungen erfolgen teilweise kurzfristig. Wenn dann Kunden für eine Haarfärbung bestellt sind und die richtige Farbe fehlt oder die Flasche ist ausgelaufen, dann ist Ärger vorprogrammiert. So etwas entspricht nicht Kaos tiefem Verständnis von Kundenservice. Außerdem ist für Friseurkunden eine funktionierende Logistik das zweitwichtigste Kriterium bei der Bewertung von Lieferanten – gleich nach der Wirksamkeit der Produkte.

Kann ein Dienstleister eine so hohe Qualität dauerhaft halten?

Das ist aus meiner Sicht sein Job. Kleinere Schwankungen, vor allem bei Peaks, werden akzeptiert. Größere oder länger andauernde Qualitätsschwankungen sind nicht akzeptabel. Wir bei Kao profitieren deshalb von der trans-o-flex-Entscheidung, sich vor allem auf Kunden aus dem Pharma- und Kosmetikbereich sowie auf hochwertige Consumer Electronics zu konzentrieren. Dass sich trans-o-flex von einzelnen Kunden verabschiedet hat, die nicht in das Kundenportfolio passen, hat der Qualität sehr gutgetan.

Galt das auch in den Hochzeiten von Corona mit den Lockdowns?

Gerade im Lockdown konnte trans-o-flex jederzeit einen stabilen Service bieten. Das liegt aus meiner Sicht nicht zuletzt daran, dass trans-o-flex sich auf B2B-Transporte konzentriert. Dadurch sind nicht sprunghaft Mengen an Privathaushalte dazugekommen. Und so kam es auch nicht wie bei vielen anderen Logistikdienstleistern zu Lieferverzögerungen und das war und ist natürlich ein absoluter Pluspunkt. >>

Wenn Sie in einem Satz sagen müssten, was Sie persönlich an der Zusammenarbeit schätzen, wie lautete dieser Satz?

Ganz spontan würde ich sagen: dass es läuft! Dazu gehört einerseits die Qualität, aber auch Dinge wie feste Ansprechpartner im Vertrieb und Kundendienst oder dass der Standort von Kao in Darmstadt und trans-o-flex nah beieinander liegen. So konnte man sich vor Corona und hoffentlich auch bald wieder einfach kurzfristig zusammensetzen oder sich bestimmte Dinge direkt in der Praxis ansehen, was vieles erleichtert hat. trans-o-flex ist ein Dienstleister, auf den wir uns verlassen können. Und weil alles so gut läuft, sparen wir Zeit.

Außerdem bin ich froh, dass zwischen unseren Unternehmen eine so partnerschaftliche Zusammenarbeit möglich ist. Das hat sicher auch viel mit Unternehmenskultur zu tun. Beide Unternehmen haben erkannt, dass es entscheidend ist, gute Mitarbeiter zu bekommen und zu halten, und dafür braucht

man eine gute Unternehmenskultur. Auf jeden Fall kann ich sagen: Die Art der Menschen, die bei trans-o-flex arbeiten, passt zu den Menschen, die bei Kao arbeiten.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Innovationstempo bei trans-o-flex?

Vorausschicken möchte ich, dass Innovationen für uns bei Kao essentiell sind. Der Kosmetikmarkt ist hoch kompetitiv und auch das treibt uns an, unser Handeln nach dem japanischen Yoki-Monozukuri-Prinzip – der Verpflichtung zu kontinuierlicher Innovation und ständiger Verbesserung, die uns niemals den Status quo akzeptieren lässt – auszurichten.

Gerade vor diesem Hintergrund finde ich, dass sich in den letzten Jahren vor allem in der IT vieles getan hat. Auch die neuen Gesellschafter scheinen eigene Impulse zu setzen. So planen wir für dieses Jahr einen Test mit Mehrweg-Transportboxen. Die kommen von Smart Container Loop, also einer Firma, die zur Gruppe des trans-o-flex-Gesellschafters Schoeller gehört. Wir können uns vorstellen, dass sich die



neuen Mehrwegboxen für das Salongeschäft besonders eignen. Denn bei den Friseuren haben wir eine sehr regelmäßige Belieferung, bei der leere Boxen gut mitgenommen werden können. Dadurch sammeln sich nie viele Boxen beim Friseur an und die Boxen können effizient für viele Umläufe in relativ kurzer Zeit genutzt werden.

Welche Anforderungen werden aus Ihrer Sicht künftig auf Dienstleister wie trans-o-flex zukommen?

Die Themen Umwelt und Nachhaltigkeit werden an Bedeutung gewinnen. trans-o-flex tut hier schon einiges, etwa bei Kunststoffpaletten, Mehrwegboxen, E-Fahrzeugen, Ökostrom oder auch CO₂-neutralem Transport über co₂de green. Aber die Notwendigkeit, nachhaltig zu agieren, wird noch mehr an Bedeutung gewinnen und Nachhaltigkeit wird auch für Kunden ein immer wichtigeres Thema bei der Dienstleisterauswahl. Dies insbesondere, da wir bei Kao sehr anspruchsvolle, auf den Schutz der Umwelt ausgerichtete Ziele haben und wir nicht akzeptieren können, dass unsere Dienstleister diesen Weg nicht mitgehen.

Geht es darum, dass Dienstleister einen möglichst kleinen CO₂-Fußabdruck haben oder dass sie besonders transparent sind und wie trans-o-flex jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht veröffentlichen?

Transparenz und CO₂-Fußabdruck sind beide wichtig, auch weil ein Transportdienstleister damit seine eigenen Kosten senken kann. Aber es ist vor allem wichtig, dass Logistiker ihren Kunden helfen, möglichst effizient und umweltfreundlich zu arbeiten. Die angesprochenen Mehrwegboxen beispielsweise wirken sich nicht direkt auf die CO₂-Bilanz von trans-o-flex aus, aber auf die Emissionsbilanz der Kunden. Außerdem sind sie für Konsumenten wie für geschäftliche Empfänger ein zunehmend wichtiges Thema. Denn bei Mehrwegbehältern fällt für die Empfänger auch die Entsorgung von Kartontage weg. ■



Hans-Michael Steenbock, Director Logistics Beauty Care EMEA bei Kao, ist zum Fan japanischer Management-Ideen geworden.

Was ein norddeutscher Logistiker an Genba und Yoki-Monozukuri schätzt

Seit fast einem Vierteljahrhundert arbeitet Hans-Michael Steenbock für den japanischen Konsumgüterkonzern Kao. Der Groß- und Außenhandelskaufmann startete 1997 bei der Kao-Tochter Guhl Ikebana als Vertriebsleiter Innendienst, übernahm dann die Außendienstbetreuung und kam mehr und mehr mit der Logistik in Kontakt. Als Kao das weltweite Geschäft in Regionen aufteilte, bekam er die Chance, für die Region EMEA die Verantwortung für die Logistik zu übernehmen, und zwar für alle Geschäftsbereiche: für Friseursalons und Einzelhändler wie für die separat geführten Marken Molton Brown und Kanebo.

Für den 63-jährigen Steenbock ist Kao die dritte große Station in seiner Karriere. Die ersten lagen beide in Hamburg: die Edeka-Zentrale und der Haarkosmetik-Spezialist Schwarzkopf. Der Wechsel zu einem japanischen Konzern ließ ihn eintauchen in die Welt von Yoki-Monozukuri und Genba. „Was ich schnell übernommen habe und bis heute schätze, ist der Genba-Walk“, meint der in Henstedt-Ulzburg geborene Norddeutsche. „Man ist dann als Führungskraft ganz nah dran an den tatsächlichen Arbeitsprozessen, lernt, sie systematisch zu analysieren und zu verbessern und die wahren Bedürfnisse unserer Kunden zu verstehen. Ich bin tief überzeugt davon, dass jedes Unternehmen mit der Anwendung dieser Prinzipien große Verbesserungspotenziale heben kann.“



現場

„Nach Corona kommt der Gemba-Walk“

Umstritten am Gemba-Walk ist eigentlich nur die Schreibweise. Diejenigen, die sich am japanischen Original orientieren, schreiben Genba, weil das japanische Wort aus den Silben Gen und ba zusammengesetzt ist. Weil aber Genba im Englischen wie Gemba klingt und sich so auch hierzulande durchgesetzt hat, gibt es international vor allem diese Schreibweise. Aber wie dem auch sei: „Der Gemba-Walk ist nicht nur ein tolles Werkzeug, um Prozesse zu verbessern, sondern er ist auch geeignet, das Potenzial einzelner Mitarbeiter zu wecken, zu fördern und die Motivation für ihre Arbeit zu verstärken.“ Das ist die Erfahrung von Wolfgang P. Albeck mit der aus Japan stammenden Technik, die er seit etwa 15 Jahren anwendet. „Bei trans-o-flex haben wir das schon getestet, aber noch nicht systematisch eingeführt, da kam uns Corona dazwischen“, erläutert der CEO. „Und der Gemba-Walk funktioniert nicht online. Seine Stärke ist es ja gerade, dass Verbesserungen von und mit dem jeweiligen Mitarbeiter im persönlichen Gespräch mit der Führungskraft herausgefunden werden.“

Albeck legt Wert darauf, dass Gemba kein Kontrollsystem ist. „Wenn Mitarbeiter das so empfinden, dann werden sie sich nicht öffnen, wenn der Vorgesetzte kommt und ihnen bei der Arbeit zusieht.“ Schließlich gehe es darum, in den Arbeitsbereich eines Mitarbeiters zu gehen, die Abläufe seiner Arbeit genau zu beobachten und dann darüber ins Gespräch zu kommen, ob die Prozesse so in Ordnung sind oder was er anders machen würde, wenn er könnte.

„Einer der Vorzüge des Gemba-Walks ist, dass er universell einsetzbar ist – am Schreibtisch eines Verwaltungsmitarbeiters genauso wie in den Umschlaghallen oder bei der Begleitung eines Auslieferfahrers“, erzählt Albeck und nennt ein Beispiel aus der Praxis: „Ich habe mal die Bandaufgabe analysiert und einen Mitarbeiter beobachtet, wie er die Pakete aus einem Lkw auf den Sorter legte. Der Mann war Linkshänder und verbog sich permanent, um die Pakete aufzulegen. Viele Prozesse sind ja auf Rechtshänder ausgelegt. Als ich ihn darauf ansprach, hat er sofort seinen Ärger Luft gemacht und von seinen Rückenschmerzen erzählt. Ich habe ihm versprochen, mich zu kümmern, und der Arbeitsplatz wurde umgebaut. Als

ich beim nächsten Mal kam, war nicht nur der Mitarbeiter happy und hatte schon seinen Kollegen begeistert davon erzählt, sondern die Arbeit ging ihm auch viel leichter von der Hand und er schaffte viel mehr.“

Ein Fehler, den man laut Albeck beim Gemba-Walk nicht machen dürfe, sei, ihn starr und statisch immer im Blick auf Leistungsoptimierung anzuwenden. „Das unvoreingenommene und genaue Beobachten ist das Wichtigste. Und dann die Mitarbeiter gezielt auf das ansprechen, was aufgefallen ist. Dann ergeben sich im Gespräch mit den Mitarbeitern die Vorteile für alle Seiten geradezu automatisch.“ Die Effekte des Gemba-Walks seien deshalb vielfältig. „Er kann helfen, Fehler zu vermeiden und die Qualität der Arbeit steigern, er kann für mehr Effizienz sorgen und dadurch Kosten senken, er kann Belastungen für Mitarbeiter minimieren und ihnen mehr Freude an der Arbeit schenken. Ich kenne keinen anderen Ansatz, bei dem Erfolge so systematisch gemeinsam erarbeitet werden. Deshalb bin ich ein echter Fan des Gemba-Walks! Sobald die Corona-Situation es erlaubt, werden wir das wieder aufgreifen.“

ARZNEIMITTELVERSAND

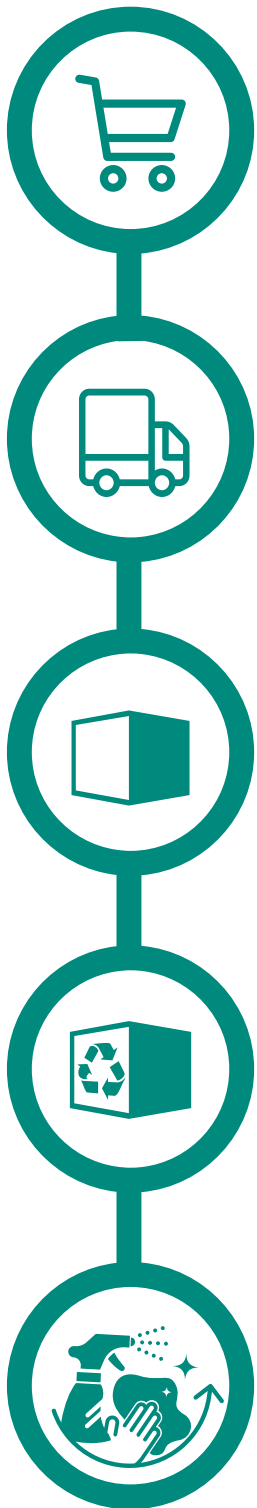
Warum MSD Tiergesundheit auf Mehrwegbehälter umstellt

Ziel: Schon im ersten Jahr rund 60 Tonnen Verpackungsmaterial sparen. Deshalb startet trans-o-flex gemeinsam mit Smart Container Loop einen Pool für Pharmaboxen. IT-Tochter entwickelt eigene Software für transparentes Boxenmanagement.

Der Startschuss fiel am 18. Januar. An diesem Tag hat MSD Tiergesundheit damit begonnen, eine intensiv vorbereitete Logistikumstellung in den Regelbetrieb zu überführen. Ziel des Unternehmens ist es, den deutschlandweiten Arzneimittelversand komplett auf den Transport in Mehrwegboxen umzustellen. Das betrifft alle Transporte mit trans-o-flex Express und trans-o-flex ThermoMed, sowohl mit aktiver Temperaturführung bei 2 bis 8 °C und 15 bis 25 °C als auch ohne Temperaturführung. Durch den Verzicht auf Einwegkartons will das auf tiermedizinische Produkte spezialisierte Pharmaunternehmen bis zum Jahresende rund 60 Tonnen Verpackungsmaterial einsparen. Außerdem senkt das Mehrwegsystem im Vergleich

zur Nutzung von Einwegkartons laut MSD Tiergesundheit den Ausstoß von CO₂ um rund 50 Prozent. Dabei geht das Unternehmen von durchschnittlich 50 Umläufen einer Box aus und hat auch die Rückhollogistik und Reinigung der Boxen eingerechnet.

Für trans-o-flex sind die von MSD Tiergesundheit eingesetzten Behälter bereits der zweite große Mehrwegboxen-Pool, den der Express-Spezialist innerhalb eines Jahres vorbereitet und umgesetzt hat. Zuvor hatte bereits die Elektronikfachhandelsgruppe expert bei der Belieferung ihrer Händler von Einwegkartons auf Mehrwegboxen umgestellt. expert spart dadurch jedes Jahr rund 700.000 Einwegkartons. >>



Mit fünf Symbolen erläutert MSD Tiergesundheit seinen Kunden den Lieferprozess in Mehrwegboxen (von oben nach unten): 1. Bestellung, 2. Lieferung durch trans-o-flex, 3. Entleerung der Box durch Empfänger, 4. Automatische Abholung durch trans-o-flex, 5. Reinigung und Wiederverwendung der Box





Das ist die kleinste Größe der neuen Pharma-Mehrwegboxen. Leere Boxen können mit geöffneten Deckeln platzsparend ineinander gestapelt werden (siehe Bild rechts unten).

Bewährte Zusammenarbeit von trans-o-flex und Schoeller-Gruppe

In beiden Fällen werden die Boxen von Smart Container Loop hergestellt. Für den Einsatz bei MSD Tiergesundheit wurde dazu eigens eine neue Mehrwegbox für den Versand von Arzneimitteln entwickelt. Das zur Schoeller-Gruppe gehörende Unternehmen ist als Poolbetreiber auch für die Reinigung und die Einzelbehälterverfolgung zuständig. Dazu holt trans-o-flex Express leere Boxen beim Empfänger ab und transportiert sie auf Paletten gestapelt gebündelt zur Reinigung. Von dort aus werden sie für einen weiteren Umlauf an den Lagerdienstleister von MSD Tiergesundheit übergeben.

Damit der Betreiber des Boxenpools automatisch alle Informationen erhält, die er für eine optimale Steuerung der Boxen braucht, hat die trans-o-flex IT-Service GmbH eigens eine neue Software entwickelt. Sie liefert dem Poolbetreiber nicht nur

klassische Statusinformationen, sondern steuert zusätzliche Prozesse, korrigiert Fehler und liefert dadurch jederzeit eine einwandfreie Basis für die Abrechnung der Boxen. „Basis dafür sind unsere klassischen Scans für jedes Packstück an jeder Transportschnittstelle“, sagt Wolfgang P. Albeck, CEO von trans-o-flex. „Mit der neuen Software übermitteln wir aber nicht nur die Informationen, wann eine bestimmte Box wo ist, also ob sie beispielsweise an den Empfänger ausgeliefert oder auf dem Weg zur Reinigung ist. Geprüft wird auch, ob die vorab übermittelte Boxnummer richtig ist.“

Dazu hat trans-o-flex für den Versand in Mehrwegboxen einen zusätzlichen Scan eingeführt. So erhält der Fahrer bei der Beladung des Zustellfahrzeugs den Hinweis, erst den Packstück-Barcode und danach zusätzlich die Box-ID zu scannen. Falls im vorab übermittelten Datensatz ein Zahlenendreher oder Tippfehler enthalten war, wird aufgrund dieses Scans der Fehler im Datensatz behoben.

Umweltfreundliche Mehrwegboxen können auch für weitere Kunden beschafft werden

„Wir wollen das Boxenmanagement für alle Seiten so einfach, transparent und nachprüfbar wie möglich machen, um die Steuerung des Pools zu optimieren und eine nachvollziehbare und verursachergerechte Kostenanrechnung zu ermöglichen“, erläutert Albeck. Nach seinen Angaben können beide neuen Mehrwegboxentypen – sowohl die von MSD Tiergesundheit genutzten Pharmaboxen als auch die von expert für den Versand an Fachhändler eingesetzten Mehrweg-Transportbehälter – künftig auch von weiteren trans-o-flex-Kunden genutzt werden.



E-COMMERCE MONITOR 2021

Besteller wollen weniger Kartons und mehr Umweltfreundlichkeit

co₂de green, das trans-o-flex-Angebot für CO₂-neutralen Transport, und die Mehrwegboxen-Pools, die aktuell von Kunden in der Elektronikbranche (expert) und der Pharmabranche (MSD) genutzt werden, treffen den Nerv von immer mehr Konsumenten im Online-Handel. Das hat die repräsentative Umfrage „E-Commerce Monitor 2021 – Paketzustellung aus Verbrauchersicht“ der Dresdener Spectos GmbH ergeben. Bei Fragen zur Nachhaltigkeit im Versandhandel rangierten in der Spectos-Erhebung wiederverwendbares oder recyclebares Verpackungsmaterial an erster Stelle (91 %). Es folgte die CO₂-neutrale Belieferung (78 %). 52 Prozent der Befragten gaben an, für eine umweltfreundliche Verpackung sogar einen Aufpreis zu zahlen, bei einem umweltfreundlichen Transport waren das 47 Prozent. Insgesamt haben sich fast 2.000 Teilnehmer zwischen dem 27. November und dem 18. Dezember 2020 an der aktuellen E-Commerce-Studie beteiligt.

Auch der größte Aufreger bei der Zustellung hatte mit Verpackung zu tun. 64 Prozent der Befragten ärgern sich am meisten über „zu große Verpackungen für kleine Inhalte“. Auf Platz zwei der Ärgerliste stand „keine Zustellung trotz Anwesenheit“ (61 %). Mit deutlichem Abstand folgten „beschädigte Lieferung“ (40 %), „keine Benachrichtigungskarte“ und „zu kurze Reaktionszeit auf Klingeln“ (jeweils 34 %), „Paket vor Haustür abgestellt“ und „Liefertermin nicht eingehalten“ (jeweils 28 %). Nochmals 27 % ärgern sich ausdrücklich über „Verpackungsmüll, der durch den Versandhandel entsteht“.



Für MSD Tiergesundheit ist der Umstieg auf die Mehrwegboxen Teil der Nachhaltigkeitsstrategie, die ausdrücklich auch die Logistik einbezieht. „Zuvor haben wir beispielsweise bereits auf kompostierbare Luftpolsterfolie und Lieferscheine aus Graspapier umgestellt“, erläutert Jan Nemec, Geschäftsführer MSD Tiergesundheit. „Die Einführung der Mehrwegbox war für uns der nächste logische Schritt.“ Gestartet ist MSD Tiergesundheit jetzt zunächst mit der kleinsten Boxengröße. Die dafür eingesetzte Box hat die Maße 30 x 20 x 16 cm.

Die Boxen sind leer wie voll stapelbar. Insgesamt 688 leere Boxen passen auf eine Palette. Im Laufe dieses Jahres will MSD Tiergesundheit auch alle weiteren Kartonagegrößen umstellen, um nach und nach Einwegkartonagen als Verpackungsmaterial komplett aus seinem Arzneimittelversand zu verbannen. ■



Interview

BUNDESWEITE LÖSUNG MÖGLICH

Wie die Impfstofflogistik noch besser laufen könnte

trans-o-flex-Chef Wolfgang P. Albeck gibt im Interview Einblicke in die konkrete Verteilung der Covid-19-Impfstoffe in Bayern, nimmt zu den besonderen Herausforderungen Stellung und erläutert, wie die Bundesländer in dieser Logistik künftig entlastet werden und noch effizienter arbeiten könnten.



Liegt es an der Logistik, dass nicht schon mehr Menschen gegen Covid-19 geimpft werden konnten?

Für Deutschland, aber auch für Europa kann man das nach Lage der Dinge ausschließen. Natürlich wünschen wir uns alle, dass schon mehr geimpft würde. Aber wir dürfen nicht vergessen, dass es sich wirklich um eine Pandemie handelt! Und es gibt weltweit ein und dasselbe Problem: Es konnte noch nicht genug Impfstoff produziert werden. Die für Deutschland bisher gelieferten Mengen wurden in kürzester Zeit wie geplant verteilt.

Gab es bei der Verteilung wirklich keine Pannen?

Es wäre verwunderlich, wenn bei dieser großen Aktion trotz sorgfältiger Planung nicht der eine oder andere Fehler vorkommen würde. Wir sind aber sehr froh, dass es in der von uns verantworteten Impfstofflogistik bisher nicht vorgekommen ist. Das zeigt uns, dass unsere Prozesse und auch die besonderen Lösungen, die wir hier anwenden, stabil und effizient sind.

Für welchen Teil der Impfstofflogistik ist trans-o-flex zuständig?

Wir haben nach mehreren Ausschreibungsrunden vom bayerischen Gesundheitsministerium Aufträge erhalten, die landesweite Verteilung von den bayerischen Lagerstätten der Corona-Impfstoffe an rund 100 verschiedenen Orten sicherzustellen.

An welche Voraussetzungen war die Auftragsvergabe geknüpft?

Voraussetzung für die Erteilung des Zuschlags war vor allem, dass bei jedem möglicherweise genutzten Prozess – von der Entgegennahme der Ware über Lagerung, Kommissionierung bis zum Transport der Impfstoffe – die EU-GDP eingehalten werden. Dazu zählt insbesondere die durchgehende Gewährleistung der Kühlkette. Während der gesamten Transportkette, also auch bei Zwischenlagerung oder beim Umschlag, muss die jeweils vorgeschriebene Temperatur gewährleistet sein. Der Temperaturverlauf muss permanent elektronisch aufgezeichnet und manipulationssicher dokumentiert und gespeichert werden. Dies beinhaltet die Erfüllung entsprechender Anforderungen an geeignete Lager- und Kommissionierstätten, an Kühlfahrzeuge und Transportboxen sowie nicht zuletzt die Eignung und Schulung des Personals. Als führendes deutsches Unternehmen für die bundesweite Verteilung von Arzneimitteln erfüllen wir diese Voraussetzungen seit Jahren.

Welche logistischen Besonderheiten gibt es bei diesem Auftrag?

Bei den ersten zugelassenen mRNA-Impfstoffen (die Produkte von BioNTech/Pfizer und von Moderna) gibt es hinsichtlich der Temperatur Besonderheiten zu beachten. Während klassische Impfstoffe (wie auch der Covid-19-Impfstoff von AstraZeneca) in der Regel kühlkettenpflichtige Produkte sind, also bei 2 bis 8 Grad Celsius zu lagern und zu transportieren sind, haben BioNTech/Pfizer und Moderna für ihre Covid-19-Impfstoffe andere und unterschiedliche Vorgaben definiert.

Was heißt das konkret, wenn Sie an das Beispiel der Versorgung der Impfzentren in Bayern denken, für die trans-o-flex zuständig ist?

Ganz konkret heißt das: Für den BioNTech/Pfizer-Impfstoff gibt es in Bayern verschiedene Lagerstätten. Bis dorthin und für die Zeit der Lagerung dort wird dieser bei minus 70 Grad Celsius ultratiefgekühlt. Wenn trans-o-flex diese Impfstoffe





Das Impfzentrum in Erlangen gehört zu den rund 100 bayerischen Orten, an die trans-o-flex die Covid-19-Impfstoffe liefert.

in einer der Lagerstätten abholt, bekommen wir sie in Isolierbehältern ohne Kühlmittel und transportieren sie in einem unserer aktiv bei 2 bis 8 Grad Celsius temperierten Fahrzeuge zum jeweiligen Impfzentrum. Die Transportzeit wird gezielt als Auftauzeit genutzt und der Impfstoff wird im Zentrum bis zur Impfung bei 2 bis 8 Grad Celsius gelagert. Für den Moderna-Impfstoff gelten andere Regeln. Er ist bei minus 20 Grad zu lagern und zu transportieren und wird trans-o-flex in einem Isolierbehälter mit Kühlmitteln übergeben, die den Impfstoff bis zur Ablieferung im Impfzentrum weiterhin passiv bei einer Temperatur von minus 20 Grad halten.

Was sind die größten Herausforderungen in der Praxis und wie mindern Sie die Risiken?

Die größten Herausforderungen im Transport der Covid-19-Impfstoffe sind, ähnlich wie sonst im Arzneimitteltransport auch, Sicherheit und Transparenz. Bei der Sicherheit geht es einerseits um Risiken wie Diebstahl oder Bruch, aber eben auch um den Erhalt der vollen Wirksamkeit. trans-o-flex hat deshalb gezielt Prozesse und Standards entwickelt, um diese Risiken zu minimieren. Beispiele sind Umzäunung, Bewachung, Video-Überwachung oder Zugangskontrollen in Lager- und Umschlagzentren, warenschonende Sortieranlagen und Fahrzeuge, die per GPS überwacht werden. Als Alleinstellungsmerkmal verfügt trans-o-flex über aktiv tempergeführte Netze sowohl im Bereich 2 bis 8 als auch 15 bis

25 Grad Celsius. Diese Netze steuern und dokumentieren die Temperatur, in denen sich die Sendungen befinden, über die ganze Logistikkette. Passiv-Verpackungen mit Kühlmitteln sind für die Einhaltung des gewählten Temperaturbereichs nicht nötig. Aber es können mit Hilfe von Passiv-Verpackungen in diesen Netzen auch Sendungen in anderen Temperaturbereichen befördert werden, wie das Beispiel des Moderna-Impfstoffs zeigt.

Für jede Sendung wird automatisch ein Temperaturlebenslauf erstellt, der online verfügbar ist. Dadurch kann beispielsweise auch bei einem Unfall (oder wenn die Kühlung einer Passiv-Verpackung nicht ausreichend dimensioniert wäre) nachvollzogen werden, wie lange die Sendungen welchen Umgebungstemperaturen ausgesetzt waren. Und der Versender kann dann aufgrund der Stabilitätsdaten entscheiden, ob äußerlich unversehrte Produkte ausgeliefert werden dürfen oder nicht.

Könnten Sie diesen Job nicht auch außerhalb von Bayern machen?

Natürlich, dafür hat trans-o-flex ja in Deutschland und in weiteren europäischen Ländern flächendeckende Netzwerke für den Transport von Arzneimitteln mit aktiver Temperaturführung aufgebaut. Dadurch bestünden auch Möglichkeiten, die Effizienz der Impfstoffverteilung noch zu erhöhen.

Weil die Impfstoffe eine sehr wertvolle Fracht von hoher gesellschaftlicher Bedeutung sind, gewährt die bayerische Polizei den trans-o-flex-Transporten Geleitschutz.

Wie sähe das aus?

Bei den ersten beiden Impfstoffkandidaten sind die Gestaltungsmöglichkeiten relativ begrenzt, solange deren Stabilitätsdaten bei Plusgraden relativ gering sind und deshalb für die Distributionslogistik nur sehr kurze Zeitfenster vorgesehen sind. Dann besteht praktisch keine andere Möglichkeit, als diese Impfstoffe in Direktfahrten zuzustellen, wie es aktuell der Fall ist. Bei der Distribution weiterer Impfstoffkandidaten, z. B. von AstraZeneca, lassen die Stabilitätsdaten aber auch einen Transport bei 2 bis 8 Grad Celsius zu und das Zeitfenster für die Logistik ist daher größer. Wir könnten für diese und weitere Impfstoffe die Logistik bundesweit einheitlich organisieren. Das würde die Bundesländer entlasten und einen einheitlichen Standard bei der Belieferung in ganz Deutschland ermöglichen, und zwar nicht nur bei Impfzentren, sondern auch bei Apotheken, Krankenhäusern oder direkt bei Arztpraxen bzw. Alten- und Pflegeheimen.

trans-o-flex könnte die Impfstoffe an einem beliebigen Ort in Deutschland oder in den einzelnen Bundesländern übernehmen, die Kommissionierung für die einzelnen Impfzentren erledigen und die Zustellung innerhalb von 24 Stunden garantieren, bei Bedarf auch mit Zustellungen bis 8 oder 10 Uhr. Bei dieser bundesweiten Verteilung über ein Netz sinkt der administrative Aufwand für die Auftraggeber, und zwar umso stärker, je mehr Bundesländer sich hier zusammenschließen. Außerdem wird die Bündelung der Transporte erhöht, was gut für die Umwelt ist und nicht zuletzt die Transportkosten senkt. Diese Möglichkeiten bestehen auch für alle Impfstoffkandidaten mit ähnlichen Stabilitätsdaten. ■



EXPRESSVERSAND SUPER EINFACH

1, 2, 3, 4 – fertig!

Beim neuen Expressdokumenten- und Kleinteile-Versandservice tof.cover brauchen Kunden keine eigene Verpackung mehr: Angebot für Sendungen bis fünf Kilo inklusive Zustellung bis 12 Uhr und klimaneutraler Versandtasche



die Versandtasche kleben, drittens die zu versendenden Ordner, Dokumente, Produkte oder Muster einpacken und viertens die Sendung dem trans-o-flex-Fahrer mitgeben.“

Die Fahrer nehmen die Versandtaschen von tof.cover entweder bei der Standardabholung zusammen mit anderen Sendungen mit oder es kann die Abholung über tof.now gebucht werden. Die Zustellung erfolgt am nächsten Werktag vor 12 Uhr. „Wer möchte, kann

cyclbar“, erläutert Albeck. Es gibt sie in zwei Größen. In die kleinere Variante S (Small = 35 x 26 cm) passen DIN A4-große Dokumente oder Kataloge. In die größere Variante L (Large = 44 x 36 cm) passt auch ein ganzer DIN A4-Ordner. Beide Varianten wiegen nur wenige Gramm und dürfen im Versand bis zu fünf Kilo schwer sein. Für Kunden mit besonders hohem Sicherheitsbedürfnis liefert trans-o-flex zum Selbstkostenpreis zusätzliche Sicherheitsetiketten mit. Sie sehen aus wie kleine Pflaster, können einfach über die Ränder geklebt werden und hinterlassen bei einem Manipulationsversuch deutliche Spuren.

„Flexibel, schnell und sicher reicht nicht“, sagt trans-o-flex-Chef Wolfgang P. Albeck. „Expressversand muss auch ganz einfach sein. Denn er wird auch von Menschen genutzt, die nicht täglich Pakete verschicken.“ Deshalb hat trans-o-flex Express den neuen Service tof.cover gestartet. Bei diesem Expressversand für Dokumente und Kleinteile stellt trans-o-flex seinen Kunden eigene Versandtaschen zur Verfügung. „Kunden müssen für tof.cover also keine eigene Verpackung mehr einkaufen oder bevorraten.“ Der neue Express-Service ist laut Albeck in vier Schritten erledigt. „Erstens Sendungsdaten eingeben, zweitens Adressaufkleber auf

mit tof.cover natürlich auch jeden anderen Express-Service buchen – von der Zustellung vor 8 Uhr bis zum Abenddienst.“ Für alle tof.cover-Sendungen gilt darüber hinaus: Die Zustellung erfolgt nur gegen Unterschrift. „Auch wenn ein Einwurf in den Briefkasten von der Sendungsgröße her machbar wäre, tun wir das bewusst nicht. Einfacher Expressversand für die Kunden bedeutet bei trans-o-flex keine Abstriche bei Transparenz und Sicherheit!“

Ganz bewusst setzt trans-o-flex auf Versandtaschen aus Kunststoff. „Die Versandtaschen werden klimaneutral hergestellt und sind zu 100 Prozent re-

Alle Informationen über den Service sind auch in einem Flyer kurz zusammengefasst, der auf der trans-o-flex-Website im Download-Bereich verfügbar ist.



BEFRAGUNGSERGEBNISSE 2020

Immer mehr Kunden empfehlen trans-o-flex weiter

Die Ergebnisse der jüngsten Kundenbefragung sind das beste Zeugnis, das Kunden trans-o-flex jemals ausgestellt haben. Zum ersten Mal, seitdem trans-o-flex systematische Kundenbefragungen eingeführt hat, ist der sogenannte Net Promotor Score (NPS) bei allen trans-o-flex-Gesellschaften positiv: bei Express, bei ThermoMed Deutschland und Österreich sowie bei der Logistik-Service.

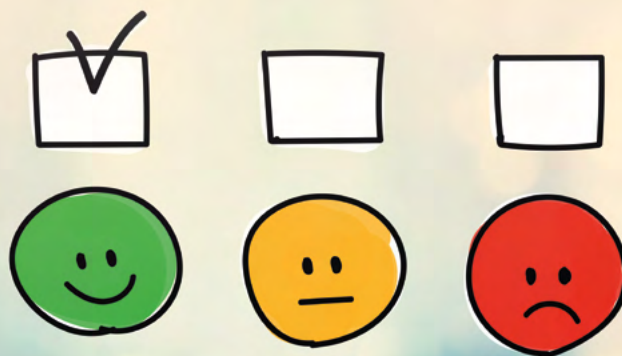
Der NPS ist ein Schlüsselfaktor für die Zufriedenheit der Kunden. Um ihn zu berechnen, werden die Kunden entsprechend der Ergebnisse der jeweiligen Befragung in drei Gruppen eingeteilt: Promotors, Passives und Detractors. Die Promotors sind Fürsprecher, die trans-o-flex von sich aus weiterempfehlen. Die Passives sind neutral eingestellt. Als Detractors werden Kunden bezeichnet, die mit ihrem Dienstleister unzufrieden sind, ihn deshalb nicht weiterempfehlen oder sogar negative Mundpropaganda machen. Für die Ermittlung des NPS wird die Zahl der kritischen Kunden von der Zahl der zufriedenen Kunden

abgezogen. Die entscheidende Frage lautet also: Gibt es mehr Fürsprecher (Promotors) als Kritiker (Detractors)?

„Wenn der NPS positiv ist – wie jetzt in der gesamten trans-o-flex-Familie –, dann hat das Unternehmen ganz viel richtig gemacht“, sagt Lutz Blankenfeldt, dessen Team die Kundenbefragung regelmäßig organisiert und auswertet. „Zwei Details sind bei den aktuellen Ergebnissen noch besonders hervorzuheben“, ergänzt der Geschäftsbereichsleiter Strategie, Commercial und Marketing. „Erstens: Der NPS ist nicht nur im vierten Quartal positiv, sondern für das Gesamtjahr 2020. Zweitens: Die größten Fans haben wir unter unseren Top-Kunden, während Kritiker eher unter kleineren Kunden zu finden sind.“ Damit hat die Befragung einen weiteren Ansatzpunkt erbracht, wie die Kundenzufriedenheit noch weiter zu steigern ist. Blankenfeldt: „Wir werden genau prüfen, warum manche D-Kunden unzufrieden sind.“

Mit der Befragung im vierten Quartal hat trans-o-flex das erste Jahr mit vier Kundenbefragungen abgeschlossen. „Die Rückmeldung ist differenzierter geworden, wir können saisonale Schwankungen im Kundenerlebnis erkennen und im Falle eines Falles auch schneller handeln, da wir die für unsere Kunden relevanten Handlungsfelder zeitnah identifizieren können.“

Neben der entscheidenden Veränderung beim NPS hat die jüngste Befragung ergeben, dass trans-o-flex aus Kundensicht im Jahresvergleich um 11 Prozent an Zuverlässigkeit gewonnen hat. Die Kunden bewerten die Produkte unverändert gut und haben bei der Kompetenz des trans-o-flex-Personals im Durchschnitt eine Steigerung wahrgenommen. Dass trans-o-flex immer stärker als Expressdienst wahrgenommen wird, ist an der Mitbewerberanalyse festzustellen. Als Hauptwettbewerber, die Kunden neben trans-o-flex am meisten einsetzen, werden ausschließlich andere Expressdienste gesehen.



BESTE SICHERHEITSKONZEPTE

TAPA-Zertifizierungen in Hamm und Köln

„Hohe Sicherheitsstandards sind für ein Unternehmen, das sich auf den Transport sensibler Güter konzentriert, lebenswichtig“, sagt Oliver Kuhn, Bereichsleiter Security bei trans-o-flex. Aus diesem Grund setzt trans-o-flex die Strategie fort, Standorte schrittweise auch nach TAPA-Standards zu zertifizieren. Die Gesellschaft zum Schutz transportierter Güter (TAPA nach dem englischen Begriff Transported Asset Protection Association) ist eine von Versendern getragene, unabhängige Organisation, die weltweit höchste Sicherheitsstandards im Transport etabliert hat. trans-o-flex hat 2020 zwei weitere TAPA-Meilensteine erreicht. „Der neue Standort in Hamm wurde erstmals zertifiziert. Dabei kam der neue Standard TAPA FSR-C 2020 zur Anwendung“, erläutert Kuhn. „In Hürth bei Köln haben wir das Zwischenaudit bestanden.“ Hürth war 2019 der erste TAPA-zertifizierte Standort von trans-o-flex. Der Zertifizierungsprozess muss alle drei Jahre komplett neu aufgesetzt werden und dazwischen ist jährlich eine Überprüfung der Prozesse vorgeschrieben. „2022 steht für Hürth dann schon die Rezertifizierung nach den neuesten TAPA-Richtlinien an.“ Kuhn geht davon aus, dass in der Zwischenzeit noch weitere Standorte nach dem Vorbild von Hürth und Hamm ebenfalls eine TAPA-Zertifizierung erhalten.



NETZAUSBAU

Neue Standorte in Sachsen und Hessen

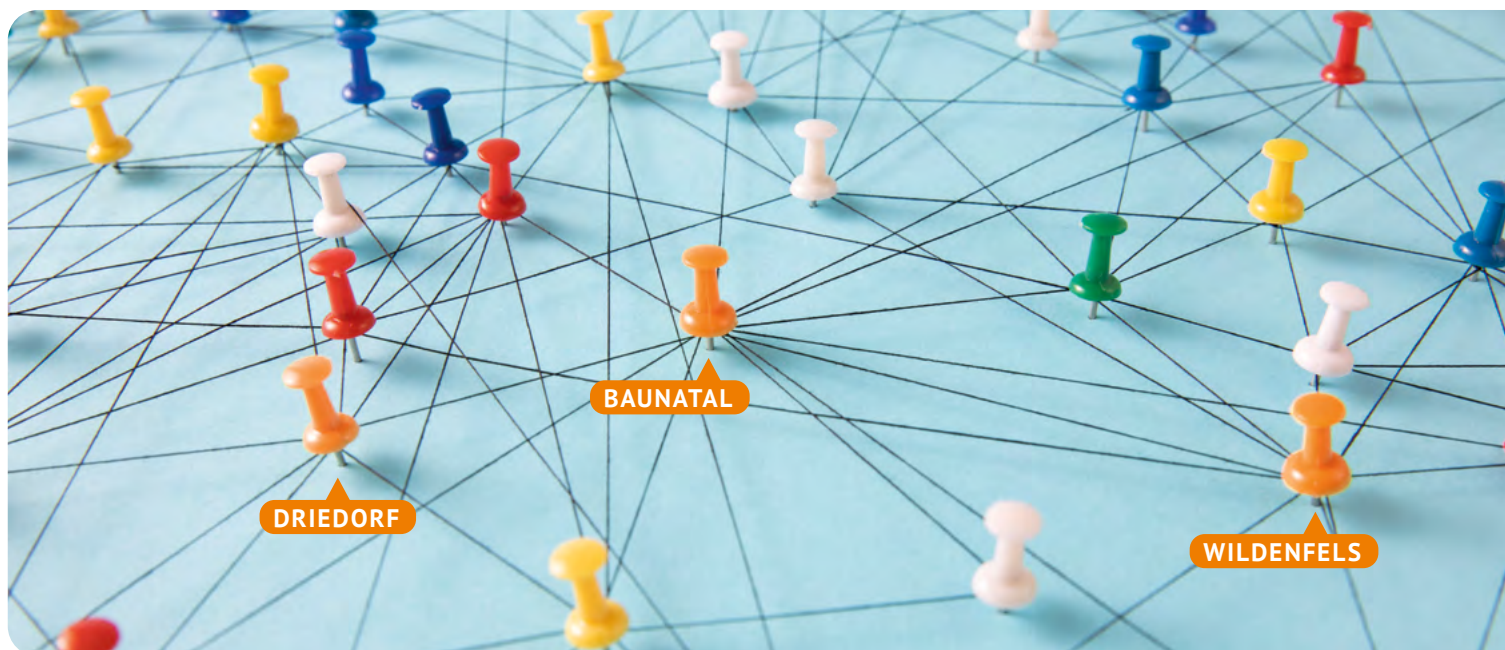
Mehr Kapazität sowie mehr Tempo durch Automatisierung: Die Schwerpunkte des Netzausbaus von trans-o-flex Express und trans-o-flex ThermoMed liegen derzeit im sächsischen Zwickau sowie in Hessen. Dort geht es gleich um zwei Standorte.

Am Hub von ThermoMed in Baunatal, wo im laufenden Betrieb eine neue Halle an- und dann eine automatische Sortieranlage eingebaut wurde, soll die erweiterte Anlage im Frühjahr 2021 im Regelbetrieb laufen. „Wir spüren eine deutliche Entlastung und Beschleunigung“, sagt ThermoMed-Geschäftsführer Michael Löckener. „Unser Plan, die Kapazität des ThermoMed-Netzes um mindestens 25 Prozent zu steigern, ist mit der auf 2.000 Quadratmeter vergrößerten Hallenfläche und den zusätzlichen Be- und Entladetoren im neuen Hallenteil voll aufgegangen.“

Der neue Express- und ThermoMed-Standort im hessischen Driedorf soll wie geplant im Mai dieses Jahres seinen Betrieb aufnehmen und dann mit einer komplett neu entwickelten Umschlagtechnik aufwarten. „Sie wird die Ware ebenso schonend sortieren wie unsere bisherigen Schuhsorter“, sagt trans-o-flex-Projektleiter David de Vega. „Aber wir bekom-



Mit der Erweiterung des Zentralhubs von trans-o-flex ThermoMed in Baunatal ist die Kapazität des gesamten Netzwerks um mehr als ein Viertel gestiegen.



men jetzt eine Anlage, die modular aufgebaut ist. Das ist in Deutschland bisher einzigartig und hat entscheidende Vorteile.“ Die drei verschiedenen Sortermodul können nämlich einzeln in Betrieb genommen werden. „Es muss nicht erst die ganze Anlage stehen, bevor wir die Echtttests machen können. Und auch im Echtbetrieb bringt die modulare Bauweise einen erheblichen Sicherheitsgewinn, weil wir bei einem Teilausfall des Systems einfach mit anderen Systemkomponenten weiter sortieren können.“ Schließlich sei auch die Wartung und der Austausch von defekten Teilen viel leichter möglich, weil die meisten Module über Steckverbindungen angeschlossen werden.

Im sächsischen Wildenfels bei Zwickau entsteht ebenfalls ein komplett neuer Standort. Die Planung ist abgeschlossen, im April 2021 beginnen die Bauarbeiten und im ersten Quartal 2022 ist die Inbetriebnahme geplant. Das Umschlagzentrum entsteht auf einem 30.000 Quadratmeter großen Grundstück in einem Gewerbegebiet neben einem Autohof. Über die nahe Anschlussstelle Zwickau-Ost besteht eine direkte Zufahrt zur Autobahn A 72.



Wesentlicher Faktor für die Beschleunigung des Umschlagbetriebs in Baunatal ist der Einbau einer automatischen Sortieranlage.

In Wildenfels setzt trans-o-flex erneut auf die bewährte, flächenschonende Y-Bauweise. Dadurch sind die Wege in der Halle mit 5.000 Quadratmetern Umschlagfläche kurz, trotzdem sind 99 Ladetore möglich. 21 davon sind für Lkw, der Rest für Transporter. Die Temperierung der Halle erfolgt – ähnlich wie in Hamm-Rhynern und Driedorf – über eine Kombination aus freier Kühlung und Klimaanlage. Der größte Hallenteil wird bei 15 bis 25 Grad Celsius betrieben, für ThermoMed wird es eine separate Kühlzelle mit 2 bis 8 Grad geben.

Beste Perspektiven für starke Partnerschaften

Nur ein starker Partner kann ein guter und zuverlässiger Partner sein. Die aktuelle Pandemie erfordert absolute Zuverlässigkeit in der Pharmalogistik, die mitentscheidend für den Erfolg bei der Bekämpfung von Covid-19 ist. Nicht zuletzt durch unsere Zertifizierung nach den EU-GDP-Richtlinien sind wir so zum Partner der zivilen Notfallversorgung im Straßenverkehr der Bundesrepublik Deutschland ernannt worden und sorgen dafür, dass Medikamente wie Impfstoffe optimal, schnell und zuverlässig ihr Ziel erreichen.

Auch für die speziellen Anforderungen in der Logistik für Kosmetik, Hightech und Elektronik sind wir der starke Partner an Ihrer Seite. Ihr persönlicher Ansprechpartner bei trans-o-flex berät Sie gerne: +49 6201 988 444.

