

Ausgabe Frühjahr 2019

trans·o·flex

magazin



Mehrweg: Händler testen innovative Verpackung

- Pilot von trans-o-flex und expert-Gruppe •
- Neu entwickelte Boxen bringen mehr Sicherheit und weniger Müll •
- Produkte schneller im Verkauf •

Direkt zum Ziel

Wie Sonderfahrten auch ganz spezielle Wünsche erfüllen

Kleiner, schneller, sicherer

Darum hat trans-o-flex ein neues Rechenzentrum bezogen

Internationale Nachfrage boomt

Warum das Europa-Netz zweistellige Zuwachsraten plant

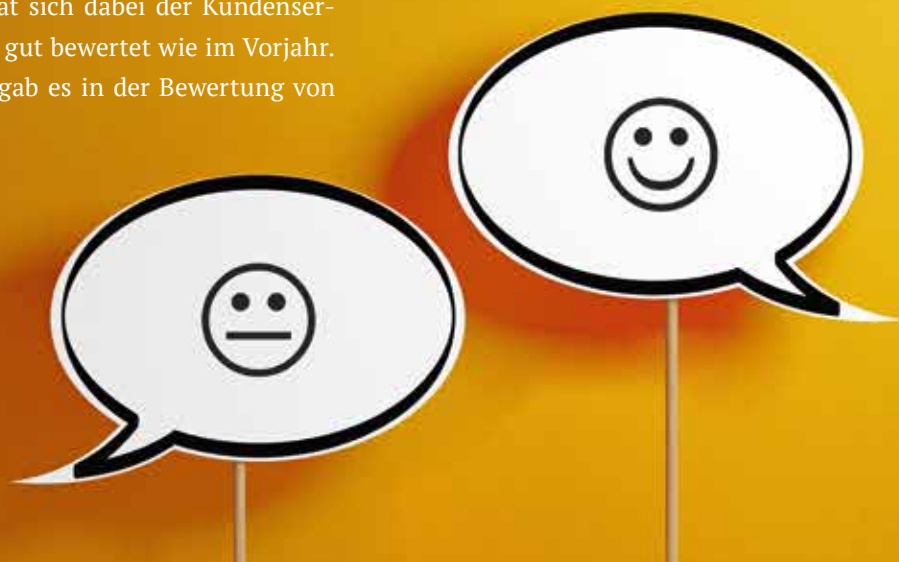
Kunden bewerten trans-o-flex 2018 besser als im Vorjahr

Nach Ansicht der Kunden hat sich die Kompetenz und die Qualität in der trans-o-flex-Logistikgruppe 2018 gegenüber dem Vorjahr insgesamt weiter verbessert. Das ist das Fazit der zweiten repräsentativen Kundenbefragung, an der Ende letzten Jahres 399 Kunden teilgenommen haben. „Das Ergebnis ist für uns vor allem eine Bestätigung, dass wir auf dem richtigen Kurs sind“, sagt Wolfgang P. Albeck, Vorsitzender der trans-o-flex-Geschäftsführung. „Zusätzlich hat uns die Befragung einige Punkte gezeigt, in denen wir noch besser werden können. Auch das haben wir aufmerksam registriert und bereits Schritte für weitere Verbesserungen eingeleitet.“

Sieben von zehn befragten Kunden haben trans-o-flex bescheinigt, eine höhere Qualität zu haben und schneller zu sein als andere Dienstleister. Sogar acht von zehn Kunden sind der Meinung, dass trans-o-flex sicherer ist als andere Transportnetze. Während die Kunden trans-o-flex generell bescheinigt haben, dass die Kompetenz der Ansprechpartner im Unternehmen insgesamt weiter gestiegen ist, stieg auch die Zufriedenheit mit den meisten Einzelbereichen weiter an. Am stärksten verbessert hat sich dabei der Kundenservice. Der Vertrieb wurde gleich gut bewertet wie im Vorjahr. Eine leichte Verschlechterung gab es in der Bewertung von

Operations. So hatten die Kunden 2018 zwar Verbesserungen in der temperaturgeführten Zustellung wahrgenommen. Dagegen haben sie die Einhaltung vereinbarter Termine weniger gut bewertet als im vergangenen Jahr. „Hier haben wir bereits gegengesteuert, und unsere internen Qualitätsmessungen bestätigen auch, dass die Veränderungen greifen“, erläutert Albeck.

Darüber hinaus haben mehr Kunden als im Vorjahr trans-o-flex attestiert, dass sowohl die Dienstleistungen als auch die IT des Unternehmens innovativ sind. Und nicht zuletzt fühlen sich die Kunden in allen Bereichen durchweg besser informiert. Dabei bevorzugen mit 82 Prozent inzwischen die allermeisten Kunden, per E-Mail informiert zu werden. Bei dieser Frage, bei der Mehrfachnennungen möglich waren, rangieren E-Mail und persönliche Information (= Besuch vom Vertrieb) mit 80 Prozent auf Platz zwei. Dahinter folgen mytof.de mit 65, physische Briefe mit 49 und Social Media mit 44 Prozent.



Impressum

trans-o-flex-Magazin, Frühjahr 2019

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: hgmerkel.de, iStock/ManAsThep (Titel), iStock/MicroStockHub (2, 10), Freepik (6, 22, 26), iStock/Farknot_Architect (6), iStock/monsitj (8), Schoeller (11, 13, 14), expert (12, 14), iStock/Royalty Free (16), Kiesling (17), Fotolia/opolja (23), Fotolia/gilles lougassi (24), Loxxess (27).

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,

diese Ausgabe unseres Kundenmagazins können Sie auf zwei ganz unterschiedliche Weisen lesen. An der Oberfläche präsentiert das Heft zahlreiche neue Logistikideen und Entwicklungen, die für Sie als Kunde und für trans-o-flex gleichermaßen wichtig, nützlich und interessant sind. Aber Sie können in dem Heft auch zwischen den Zeilen lesen. Und dort steht: trans-o-flex hört seinen Kunden zu. Mehr noch ist da zu lesen: Wir bei trans-o-flex hören nicht nur gut zu, um herauszufinden, was unsere Kunden wirklich wünschen und brauchen, sondern wir schaffen es auch immer wieder, das Gehörte umzusetzen. So entstehen aus dem Zuhören neue Produkte oder Dienstleistungen. So verändern wir auf Basis des Gehörten unsere Organisation, damit die Arbeit mit uns mehr Spaß macht und damit die Effizienz weiter steigt. Beispiele gefällig?

Wir haben unseren Kundenservice erst regionalisiert, damit Kundennähe nicht nur auf dem Papier steht, sondern auch tatsächlich gelebt und erlebt werden kann. Und jetzt haben wir auch die Empfänger-Hotline, die zuvor ausgelagert worden war, wieder zurückgeholt und in unseren eigenen Kundenservice integriert. Die Zufriedenheit der Empfänger, die Ihnen als Versandkunden immer wichtiger wird, ist bereits in den ersten zwei Monaten nach der Umstellung deutlich gestiegen. Siehe Seite 22.

Wir haben zugehört und erfahren, dass in unserer Empfänger-App trans-o-flex insight nicht nur Sendungen von trans-o-flex Express avisiert werden sollen, sondern auch Sendungen von trans-o-flex ThermoMed. Gehört. Getan. Siehe Seite 6.

Wir haben gehört, dass manche Kunden Bedenken hinsichtlich der Datensicherheit und Schnelligkeit unseres früheren Rechenzentrums hatten. Seit November 2018 befinden sich unsere Server in Frankfurt, wo sie Anschluss an die deutsche und weltweite Datenautobahn haben, wo sie im Fort Knox eines Dienstleisters lagern und wo zwei voneinander unabhängige Systeme mit jeweils gespiegelten Datensätzen arbeiten. Siehe Seite 8.

Wir haben gehört, dass ein Großkunde, der Elektronikfachhändler expert, sich eine Mehrwegverpackung wünscht, die die besonderen Bedürfnisse von Produkten aus den Bereichen Consumer Electronics und Home Entertainment berücksichtigt. Hier haben wir mit Unterstützung aus unserem Gesellschafterkreis eine maßgeschneiderte Lösung entwickelt. In einem sehr vielversprechenden Pilotversuch laufen seit Dezember letzten Jahres 6.000 Boxen zwischen dem expert-Zentrallager und 35 Händlern hin und her. Die Titelgeschichte dieses Hefts ab Seite 10.

Wir hören aber auch ganz systematisch zu und haben deshalb Ende letzten Jahres erneut alle Kunden befragt. Herzlichen Dank allen, die teilgenommen haben! Ihre Rückmeldungen waren prinzipiell sehr ermutigend und haben uns gezeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Aber Sie haben uns auch gesagt, wo Sie Verbesserungsbedarf sehen, haben uns auf konkrete operative Schwächen hingewiesen. Die haben wir angepackt, und ich glaube, dass Sie alle die Verbesserungen in Ihrem Versandalltag in den letzten Monaten bereits feststellen konnten.

Mein Fazit heute: Qualität kommt vom Hören. Denn tatsächlich bildet das genaue Zuhören (wie auch das genaue Zuschauen) aus meiner Sicht die Basis jeder erfolgreichen Dienstleistung. Deshalb verspreche ich Ihnen: Wir werden weiter zuhören. Und wir werden weiter umsetzen. Damit Sie mit uns erleben können, was eine Top-Qualität ist.

Qualität kann man aber auch lesen. Deshalb wünsche ich Ihnen jetzt eine informative und anregende Lektüre!

Wolfgang P. Albeck
Vorsitzender der Geschäftsführung



Kundenfeedback

- 2 **Befragung** · Kunden bewerten trans-o-flex 2018 besser als im Vorjahr

News

- 6 **Sendungsavis I** · Aktive schnelle Information per SMS oder E-Mail
- 6 **Sendungsavis II** · Vorab-Infos per App jetzt auch für ThermoMed-Sendungen
- 7 **Nachhaltigkeitsbericht** · CO₂-Emissionen erfolgreich gesenkt
- 7 **Neuer Termin steht** · Kunden wollen Pharmatag weiter jährlich im September
- 7 **Persönliche Ansprechpartner** · Customer Service mit klarer Kundenzuordnung
- 8 **trans-o-flex now** · Service für spontanen Versandbedarf wird erweitert
- 8 **IT-Architektur** · Mehr Leistung, mehr Tempo, mehr Sicherheit
- 9 **2C-Zustellung** · Neuer Service löst Probleme
- 21 **Zeitfensterzustellung** · Abenddienst jetzt auch für Ambient-Sendungen
- 22 **Insourcing** · trans-o-flex bedient Empfänger-Hotline wieder selbst
- 23 **Investition in Qualität** · trans-o-flex stellt 20 Fahrertrainer ein



21



17



24

Nachhaltigkeit

- 10 **Titelthema** · trans-o-flex und expert entwickeln neue Lösung für Mehrwegverpackung
- 16 **Netzausbau** · Neuer Standort in Hessen setzt operativ und ökologisch Maßstäbe
- 17 **Vorbereitung auf Diesel-Fahrverbote** · Mehr als zehn Millionen Euro für 240 neue Spezialfahrzeuge

Portfolio

- 18 **Gefahrgutkompetenz** · Das Netz ohne Ausnahmen: alle Fahrer, alle Autos
- 20 **Sonderfahrten** · Direkt zum Ziel für (fast) jeden Einsatzzweck
- 21 **Logistik-Service** · Hormosan gibt grünes Licht für Serialisierung von Arzneimitteln

Qualität

- 22 **GDP-Scorecard** · Neues Tool zeigt GDP-Compliance auf einen Blick: Standorte können Qualität miteinander vergleichen

Europa

- 24 **Zweistellige Wachstumsraten erwartet** · Boom bei internationalen Transporten

Investor

- 26 **Investitionsstau beseitigt** · „Wir haben unsere Versprechen eingelöst“



++ SENDUNGSAVIS I ++

Aktive schnelle Information per SMS oder E-Mail

Fast 70.000 Mal hat trans-o-flex Empfänger im letzten Jahr per SMS oder E-Mail vorab darüber informiert, dass eine Sendung an sie unterwegs ist. Mehr als 100 Kunden nutzen diesen besonderen Service, um ihre Empfänger aktiv über die bevorstehende Zustellung zu informieren. Die Kurznachricht enthält die Ankündigung der Sendung, die E-Mail darüber hinaus auch gleich den Link zur Sendungsverfolgung von trans-o-flex. Damit haben die Empfänger die Möglichkeit, mit einem einfachen Klick den jeweiligen Status und den ge-

samten Verlauf der jeweiligen Sendung abzurufen. „Besonders im B2C-Bereich hat sich dieses Angebot bewährt, weil es die Quote erfolgreicher Erstzustellungen und die Zufriedenheit der Empfänger erhöht“, sagt Magdalena Panek, Produktmanagerin bei trans-o-flex. Wer diesen Service als Versender nutzen möchte, muss lediglich die E-Mail-Adresse oder die Mobilfunknummer des Empfängers an den dafür vorgesehenen Stellen im Datensatz der jeweiligen Sendung eingeben und gemeinsam mit den übrigen Daten übermitteln.

++ SENDUNGSAVIS II ++

Vorab-Infos per App jetzt auch für ThermoMed-Sendungen

trans-o-flex hat den Serviceumfang seiner Empfänger-App erneut erweitert. Ab sofort können Empfänger mit der Anwendung trans-o-flex insight auch Informationen über ThermoMed-Sendungen abrufen. „Mit der App wollen wir vor allem regelmäßigen Empfängern von trans-o-flex-Sendungen einen einzigartigen Service bieten“, sagt Marketingmanagerin Tatjana Schröder. „Damit die detaillierten Informationen, die per App erhältlich sind, nur von autorisierten Personen gelesen werden können, haben wir einen doppelten Authentifizierungsprozess vorgeschaltet.“ Nach seiner persönlichen Anmeldung muss der Empfänger dazu eine an ihn gerichtete ThermoMed-Sendung scannen. „Das geht mit Handy oder Tablet sehr einfach. Und danach kann er jederzeit alle Informationen über trans-o-flex-Sendungen abrufen. Sowohl über solche, die er schon erhalten hat,



als auch über solche, die Versender für ihn an trans-o-flex übergeben haben.“

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 temperatursensible, Gefahrgut- oder Nachnahme-Sendungen sind und wie hoch der Nachnahmebetrag ist. Durch einen Scan des QR-Codes ihres Pakets können Empfänger auch die Temperaturkurve von Ambient- oder Thermo-Direct-Sendungen sehen. „Diese Informationen bietet kein anderer Dienstleister seinen Empfängern“, meint Schröder.

Für eine reine Statusinformation ist die App auch ohne Anmeldung jederzeit nutzbar. Dadurch erhalten Versender mit trans-o-flex insight eine weitere Möglichkeit, ihre Kunden vorab über eine Sendung zu informieren. Es funktioniert so: einfach dem Empfänger die Nummer einer trans-o-flex-Sendung schicken sowie einen Link zur trans-o-flex-Homepage. Dort klickt der Empfänger auf das Feld Sendungsverfolgung. Er wird dann automatisch zur Desktop-Anwendung der App insight weitergeleitet, kann seine Sendungsnummer eingeben und erhält den aktuellen Status angezeigt.

++ NACHHALTIGKEITSBERICHT ++

CO₂-Emissionen erfolgreich gesenkt

Von 2010 bis 2017 hat die trans-o-flex-Logistikgruppe die Gesamtmenge der von ihr verursachten Emissionen des Klimagases CO₂ um 30 Prozent gesenkt. Allein im Jahr 2017 konnte der Ausstoß von CO₂ um gut zehn Prozent reduziert werden. Hauptgrund war eine starke Effizienzverbesserung, denn die Zahl der Sendungen ist im selben Jahr gestiegen. Eine der wesentlichen Ursachen der Effizienzverbesserung war, dass die Auslastung gesteigert werden konnte. Mehr Sendungen wurden also mit weniger Fahrzeugen transportiert. All diese Zahlen sind im jüngsten Nachhaltigkeitsbericht von trans-o-flex enthalten. Der Bericht kann auf der Homepage von trans-o-flex in der Rubrik „Über uns“ im Punkt Umweltschutz heruntergeladen werden. Auf 36 Seiten zeigt das

jährlich erstellte Dokument, wie trans-o-flex seine wirtschaftlichen Fortschritte mit Umweltschutz, Mitarbeiterentwicklung und gesellschaftlichem Engagement verbindet.



++ PERSÖNLICHE ANSPRECHPARTNER ++

Customer Service mit klarer Kundenzuordnung

„Es ist der klare Wunsch unserer Kunden, dass sie einen persönlichen Kundenservice-Mitarbeiter in ihrer Nähe haben“, sagt Andrea Blum. Diesen Kundenwunsch hat die Leiterin des Customer Service (CS) von trans-o-flex gemeinsam mit ihrem Team umgesetzt. „Wir haben klar zugeordnet, welcher Standort für welche Kunden verantwortlich ist.“ Die Zuständigkeit, so Blum, richte sich einfach

nach der Postleitzahl der Hauptladestelle beziehungsweise nach dem Firmensitz des Kunden. „Durch diese Zuordnung und die schon vorher eingeleitete Dezentralisierung des CS rücken wir tatsächlich auch geografisch wieder näher zum Kunden.“ Ebenso verändert wurde die vorübergehend eingerichtete zentrale Betreuung einiger Kleinkunden und mittelständischer Kunden. Seit dem 1. Januar hat jeder Kunde wieder einen persönlichen Ansprechpartner in seinem regionalen Customer Service.

++ NEUER TERMIN STEHT ++

Kunden wollen Pharmatag weiter jährlich im September

Die Kunden scheinen ihn zu lieben: den Tag der Pharmalogistik von trans-o-flex. Mehr als 98 Prozent der Teilnehmer hatten einen guten oder sehr guten Gesamteindruck von der Veranstaltung, die am 27. September 2018 in Heidelberg stattgefunden hat. Und neun von zehn Kunden wollen beim nächsten Mal wiederkommen. Das hat die Auswertung der Kundenfragebögen ergeben, mit denen trans-o-flex Rückmeldungen zur Organisation, zu den Themen, den Vortragenden und den Wünschen der Kunden erhebt. Erstmals wurde diesmal auch gefragt, wann und wie oft der Tag der Pharmalogistik künftig stattfinden soll. Antwort: Acht von zehn Kunden wünschen sich die Veranstaltung jährlich und die Mehrheit bevorzugt wie bisher auch den September. Nur zwei von zehn hätten lieber einen zweijährlichen Rhythmus.

Die nächste Veranstaltung wird wunschgemäß bereits geplant. Termin ist der 12. September 2019. Eine persönliche Information darüber erfolgt in Kürze.



++ TRANS-O-FLEX NOW ++

Service für spontanen Versandbedarf wird erweitert

Der im Oktober 2018 eingeführte Service trans-o-flex now hat seine Bewährungsprobe bestanden und wird deshalb erweitert. Mit dem neuen Service hatte trans-o-flex sein Express-Netz auch für Firmen geöffnet, die nicht regelmäßig Pakete oder Paletten übergeben, sondern spontan eine Sendung verschicken möchten. Je nach Postleitzahlgebiet eines Versenders können Sendungen noch bis in den Nachmittag hinein angemeldet werden, um am selben Tag abgeholt und auf den Weg an Empfänger in ganz Deutschland gebracht zu werden. Zum Produktstart wurden maximal eine Palette oder Standard- und Express-Pakete bis 32 Kilo mit trans-o-flex now abgeholt. Auch Uhrzeitzustellungen bis 8, 9, 10 und 12 Uhr können bereits gebucht wer-

den. Als nächster Schritt wird ab dem dritten Quartal der Service auf Mehr-Colli-Sendungen sowie auf die temperaturgeführten Ambient-Sendungen ausgeweitet. Zusätzlich werden über trans-o-flex now dann auch internationale Sendungen sowie die Abholung bei Dritten möglich sein. Sendungen im Service trans-o-flex now haben einen gewichts- und serviceabhängigen Festpreis pro Paket oder Palette. Wer den Service regelmäßig nutzt, kann künftig jedoch auch aufkommensabhängige individuelle Tarife nutzen.

Und so funktioniert's: Das neue Produkt kann nach einmaliger Registrierung jederzeit online unter mytof.de gebucht werden. Alternativ sind telefonische Buchungen möglich. Der Service ist für den Versand zwischen Firmen konzipiert. Die Abholung einer Sendung ist immer im Preis inbegriffen.

++ IT-ARCHITEKTUR ++

Mehr Leistung, mehr Tempo, mehr Sicherheit

„Es war, als ob Sie einem Formel-1-Auto die Reifen während des Fahrens wechseln“, sagt Stefan Thömmes, Geschäftsführer der trans-o-flex IT-Service GmbH, rückblickend. Was keinem noch so guten Boxenteam bisher gelungen ist, hat trans-o-flex Ende November letzten Jahres hinbekommen: Ohne Betriebsunterbrechung wurde ein neues Rechenzentrum in Frankfurt in Betrieb genommen. Bisher schlug das Herz der trans-o-flex-IT-Architektur in der Zentrale in Weinheim auf 180 Quadratmetern Fläche. Jetzt arbeitet das Herz bei einem IT-Dienstleister in Frankfurt, beansprucht nur noch vier Quadratmeter Fläche, pumpt aber sehr viel schneller und sicherer Daten durch den Logistikkreislauf zwischen Versender, Dienstleister und Empfänger.

Der konkrete Datenumzug und die Inbetriebnahme des neuen Systems wurden auf ein Wochenende gelegt, um den Betrieb möglichst wenig zu stören. Aus Sicherheitsgründen wurde das System nicht von Anfang an mit der vollen Geschwindigkeit gefahren. Deshalb verzögerte sich in der ersten Zeit nach dem Umzug die Bereitstellung von sendungsbegleitenden Informationen. Die Daten waren in den Kundeninformationssystemen nicht in der gewohnten Geschwindigkeit sichtbar. So standen beispielsweise Ablieferrachweise nicht unmittelbar nach der Auslieferung zur Verfügung. „Aber auch das läuft inzwischen mit Full Speed“, sagt Thömmes, zu dessen Verantwortung das Projekt zur Erneuerung der trans-o-flex-IT-Landschaft gehört. „Die Millionen-



++ 2C-ZUSTELLUNG ++

Neuer Service löst Probleme

„Unser erst im September 2018 eingeführter neuer Service für Zustellungen an Privathaushalte ist super aufgenommen worden“, sagt Lutz Blankenfeldt, Bereichsleiter Commercial, Marketing und Strategie. „Die Kunden haben erkannt, dass unsere Herangehensweise ein echter Problemlöser ist.“ Inzwischen würden immer mehr Kunden das Angebot aufgreifen, die ihre 2C-Sendungen bisher einem anderen Dienstleister übergeben haben. „Sie sprechen uns auch deshalb auf die Möglichkeit der Privatzustellung an, weil sie ihren Sendungssplit dadurch verringern können“, erläutert Blankenfeldt. „Sie wollen die Zahl der Schnittstellen zu Transportdienstleistern verringern und höhere Transparenz gewinnen.“



Bei dem neuen Dienst „Zustellung an Privatadresse“ berücksichtigt trans-o-flex einerseits die besonderen Bedingungen solcher Belieferungen: dass es keine festen Öffnungszeiten gibt, zu denen angeliefert werden kann, dass Privatempfänger oft gar nicht zu Hause sind, wenn der Zusteller klingelt, dass weniger Packstücke pro Adresse abgegeben werden oder dass die Anfahrten oft länger sind. Andererseits sollen die Kosten, die mit diesen Bedingungen verknüpft sind, kein unkalkulierbares Risiko für den Versender darstellen.

Deshalb wurde ein Preismodell entwickelt, das einfach ist und darüber hinaus die Mithilfe der Versender belohnt. „Kunden können bereits bei der Datenübermittlung eine Sendung als Lieferung an eine Privatadresse kennzeichnen“, sagt Blankenfeldt. „Dann wird diese Sendung automatisch mit dem für Privatempfänger vereinbarten Betrag in Rechnung gestellt.“ Dieser Preis ist immer niedriger, als wenn eine Sendung an eine Privatadresse nicht als Privatzustellung gekennzeichnet wird. „Wenn der Fahrer erkennt, dass er an eine Privatadresse zustellt, die nicht als solche gekennzeichnet ist, wird ein Standardzuschlag für eine Lieferung an Privatadresse abgerechnet. Der ist höher als der mit dem Kunden vereinbarte Preis für die Privatzustellung, weil er einen Verwaltungszuschlag enthält.“

Ziel des neuen Produktes ist es laut Blankenfeldt nicht, aus trans-o-flex einen weiteren Paketdienst für Privatempfänger zu machen. „Aber wir wollen für unsere klassische Kundschaft, die immer mehr 2C-Sendungen hat, eine Lösung, die 100-prozentig funktioniert und die dauerhaft tragbar ist für alle Seiten: für Versender, für Empfänger und für den Logistikpartner.“ Das gelte gerade auch für die besonderen Dienstleistungen von trans-o-flex. So sind auch die aktive Temperaturführung oder die Expressdienste mit der Privatzustellung kombinierbar und ermöglichen damit beispielsweise höchste Patientensicherheit bei sensiblen Arzneimitteln. Zudem können regelmäßige Empfänger über die App trans-o-flex insight Informationen zu allen Sendungen erhalten, die zu ihnen unterwegs sind.

investition hat sich gelohnt, wir haben ein super System und sind für die Entwicklungen der Zukunft bestens gerüstet.“

Der neue Standort wurde gewählt, „weil Frankfurt der Kern des deutschen Internets ist“, erläutert Thömmes. Der Umzug ist ein Meilenstein auf diesem Weg. „In Frankfurt haben wir Anschluss an die High-Speed-Datenautobahn, wir machen im Hinblick auf Verfügbarkeit und Stabilität einen weiteren Schritt nach vorne und auch bei der Sicherheit.“ Das IT-Datenherzstück von trans-o-flex wurde am neuen Standort auf mehrere Stellen verteilt. Die Daten werden stets gespiegelt. Es gibt zwei unabhängig voneinander laufende parallele Systeme. „Wir haben immer eine Sicherung“, so Thömmes. „Sollte ein System ausfallen, könnten wir direkt mit dem anderen weiterarbeiten.“

**TITELTHEMA**

trans-o-flex und expert entwickeln
neue Lösung für
Mehrwegverpackung

*Pilotversuch mit 35 expert-Händlern: 6.000 Boxen im Einsatz,
Produkte schneller im Regal, 60 Prozent weniger Schäden an
Verkaufsverpackungen, 100 Prozent verlustfrei*

**Größe: 60 x 40 x 40 cm
(zusammengeklappt 7,5 cm hoch)**

Gewicht: 4,1 kg



**Größe: 30 x 40 x 25 cm,
(zusammengeklappt 6,5 cm hoch)**

Gewicht: 1,67 kg

Die Preise für Kartonagen kennen seit Jahren nur eine Richtung: steil nach oben. Allein im letzten Jahr sind Versandkartons bei zahlreichen Anbietern um einen zweistelligen Prozentsatz teurer geworden. Gleichzeitig beklagen viele Versender, dass die Qualität der Pappe aufgrund des zunehmenden Recyclinganteils schlechter wird. Und jetzt hat auch der Staat die Zügel angezogen. Im seit Anfang dieses Jahres geltenden Verpackungsgesetz wurden die Regeln für das „Inverkehrbringen“ von Transportverpackungen deutlich verschärft.

Für Edwin ten Voorde gab es aber noch weitere Gründe, um in einem Workshop mit trans-o-flex und ausgewählten expert-Gesellschaftern das Thema Mehrwegverpackungen auf den Tisch zu bringen. Ten Voorde ist seit April 2016 Geschäftsbereichsleiter für Logistik beim Elektronikfachhändler expert. Von ihrem Zentrallager in Langenhagen bei Hannover beliefert die Handelsverbundgruppe ihre angeschlossenen Händler in ganz Deutschland mit Handys und Waschmaschinen, Fernsehern, Computern, Druckern oder Navigationsgeräten. Für den Transport werden

verschiedene Dienstleister eingesetzt. Im gemeinsamen Workshop mit trans-o-flex stand für Edwin ten Voorde vor allem folgende Fragestellung im Mittelpunkt: „Können Sie uns mit Mehrwegboxen helfen, die Zahl der Beschädigungen an Verkaufsverpackungen zu senken und Diebstähle auf dem Transportweg auszuschließen?“ Darüber hinaus verfolgt der 49-jährige Niederländer noch ein ganz anderes Ziel: „Wir in der expert-Zentrale verstehen uns als Dienstleister für unsere angeschlossenen Händler. Deshalb ist es uns wichtig, unsere Händler im Wareneingang zu entlasten und dafür zu sorgen, dass die Ware schneller verkaufsfähig ist. Dazu streben wir einen automatischen Wareneingang an.“

Edwin ten Voorde

Mit der Umstellung auf Mehrweg-Transportverpackungen verfolgt Edwin ten Voorde, Geschäftsbereichsleiter Logistik bei expert, ehrgeizige Ziele.



Der Workshop im Sommer letzten Jahres hatte sehr konkrete Ergebnisse. Bei trans-o-flex gab er den Anstoß für die Entwicklung einer komplett neuen Mehrweglösung für die Kernbranche CE/HE (Consumer Electronics/Home Entertainment, also Haushaltsgeräte und Unterhaltungselektronik). Und bereits seit Dezember letzten Jahres testet expert in einem Pilotversuch, ob die angestrebten Ziele mit der angebotenen Lösung erreicht werden können.

„Wir transportieren bei trans-o-flex im Auftrag unterschiedlicher Kunden seit vielen Jahren Ware in Mehrwegverpackungen.“

„Wir transportieren bei trans-o-flex im Auftrag unterschiedlicher Kunden seit vielen Jahren Ware in Mehrwegverpackungen“, sagt Jean Fürst, Bereichsleiter Umschlag bei trans-o-flex. „Aber keine der eingesetzten Boxen schien uns 100-prozentig als Branchenlösung für CE/HE geeignet.“ Doch auf der Suche nach einer innovativen Lösung wurde trans-o-flex dann im Gesellschafterkreis fündig. Dazu gehören nämlich seit 2016 die Eigentümer der Schoeller Group, zu der auch Schoeller Allibert gehört. Das Unternehmen entwickelt, produziert, verkauft und vermietet seit mehr als 60 Jahren Mehrweg-Transportbehälter aus Kunststoff. Dieses Know-how hat Leopold Schoeller, Geschäftsführer von Smart Container Loop (SCL), mit seinem Unternehmen genutzt und für die Bedürfnisse von expert ein neues Mehrwegbehälter-Konzept mit einer lückenlosen Track-and-Trace-Software entwickelt. Es soll exklusiv über trans-o-flex zur Verfügung gestellt werden. „Eine optimale CE/HE-Lösung muss aus unserer Sicht mehrere Bedingungen erfüllen“, sagt der 29-jährige Schoeller. „Aufgrund der Sicherheitsanforderungen muss die Box vor allem eine hohe Stabilität aufweisen, dann werden verschiedene Größen benötigt, um unterschiedliche Versandmengen optimal transportieren zu können, und wir müssen die Haftungsübergänge klar dokumentieren. Dadurch wissen wir, wo sich wie viele Boxen befinden und können die Pfand- und Nutzungskosten verursachergerecht zuordnen.“

Verwendet werden zwei Typen, die jeweils mit einem Deckel verschlossen, doppelt umreift und mit zwei Plomben gesichert werden. Die Boxen sind klappbar, damit sie beim Rücktransport und bei der Lagerung wenig Platz beanspruchen. Sowohl zusammengeklappt als auch aufgestellt bilden die Boxen feste Stapel, wobei zwei kleine Boxen jeweils exakt auf eine große passen. Im zusammengeklappten Zustand passen 100 große Boxen und 200 kleine Boxen auf eine Europalette.



Leopold Schoeller, Geschäftsführer von smart Container Loop, plant auch die Entwicklung von Mehrwegbehältern für die Pharmalogistik.

Für die Dokumentation der Haftungsübergänge und die verursachergerechte Zuordnung der Nutzungskosten nutzt SCL eine eigens dafür entwickelte trans-o-flex-Schnittstelle. Die Information, dass es sich um eine Mehrwegbox handelt, ist in den Sendungsdaten enthalten. Bei den verschiedenen Scannungen im Transportprozess von der Abholung über die Sortierung bis zur Zustellung erhält SCL eine Information über den Status der Box und kann so den Bestand überwachen und nachvollziehen, wenn eine Box beispielsweise vom Versender an trans-o-flex übergeben oder vom Empfänger angenommen wurde. Ähnlich erfolgt die Dokumentation über den Rücktransport. Die Auslieferfahrer von trans-o-flex können Boxen, die der Empfänger zurückgeben möchte, mit ihrem Handscanner vereinnahmen. Auch die Abholinformation geht automatisch per Schnittstelle an SCL. Fürst: „Unser Ziel war eine klare, einfache und automatische Prozessdokumentation, um einerseits die Transparenz möglichst hoch, den administrativen Aufwand für Versender und Empfänger aber möglichst gering zu halten.“

Bei expert lief der Pilotversuch laut Edwin ten Voorde bisher „extrem zufriedenstellend“. 6.000 Mehrwegboxen sind im Umlauf, 35 expert-Fachmärkte inzwischen am Pilotversuch beteiligt. Damit werden etwa zehn Prozent der Menge, die jeden Tag das Zentrallager in Langenhagen verlässt, in einem der neuen Mehrwegbehälter versandt. Die Boxen werden über vier trans-o-flex-Standorte in Sehnde bei Hannover, in Ostwestfalen-Lippe, in Nürnberg und in Straubing an die Händler geliefert. Sind leere Behälter beim Händler vorhanden, nimmt der trans-o-flex-Fahrer sie sofort mit. Zuvor gibt der Fahrer Zahl und Typ der Boxen auf seinem Handheld-Computer ein. Der expert-Händler bestätigt per Unterschrift. „Die schnelle Entlastung unserer Händler von leeren Behältern spricht auch dafür, die Mehrweglösung mit trans-o-flex zu realisieren“, meint ten Voorde. „Selbst wenn ein Händler nur einmal die Woche eine Lieferung aus dem Zentrallager bekommt, dann ist trans-o-flex doch fast täglich beim Händler und kann leere Boxen mitnehmen.“ Hintergrund ist, dass trans-o-flex für viele Unternehmen der Elektronikbranche arbeitet und die Händler beispielsweise im Auftrag von Herstellern direkt beliefert.

„Wenn unsere Fahrer leere Boxen mitgenommen haben, geben sie diese im Depot im Verschlusslager ab“, erläutert Jean Fürst von trans-o-flex. „Dort werden die Boxen gesammelt und dann gebündelt auf Paletten ans expert-Lager zurückgeführt.“ Sobald das System von mehreren Kunden genutzt wird, kann die Rückführung auch über einen Poolbetreiber erfolgen. Der sorgt dann auch dafür, dass beschädigte Boxen ausgetauscht und ersetzt werden, übernimmt gegebenenfalls die Reinigung und stellt den Versendern auf Abruf immer eine ausreichende Zahl von Boxen zur Verfügung.



Der QR-Code des Versandlabels enthält auch eine Information darüber, ob und welche Mehrweg-Transportverpackung eingesetzt wird.

„Mit der Umstellung auf Mehrwegbehälter haben sich“, so erläutert ten Voorde, „manche Probleme im Versand von selbst erledigt.“ Es gebe beispielsweise bei Kartonage in der Praxis immer wieder den Fall, dass ein Händler ein Paket gar nicht annimmt und zurückschickt, weil es äußerlich beschädigt sei. „Das ist bei den Mehrwegboxen noch gar nicht vorgekommen.“ Die Zahl der Fälle, in denen der Händler nach dem Auspacken feststellt, dass trotz unversehrter Transportverpackung eine Verkaufsverpackung beschädigt ist, sei im Pilotversuch um zwei Drittel gesunken. „Und wir hatten bisher keinen einzigen Verlust.“ Damit ist der Logistikbereichsleiter von expert seinem Ziel des automatischen Wareneingangs einen großen Schritt nähergekommen. „Wenn sich die bisherigen Ergebnisse im Pilotbetrieb fortsetzen, wollen wir unsere Prozesse so umstellen, dass die in der Box enthaltenen Produkte automatisch für den Verkauf freigeschaltet werden, sobald der Händler die Box angenommen hat. Auch wenn das Personal die

Auf der Sackkarre hat die Mehrwegbox Vorteile, weil sie stapelbar ist und nicht verrutscht.



Eingangsware dann nicht sofort ins Regal räumen kann, sieht der Verkäufer dennoch im System, dass die Ware da ist und in welcher Box sie ist. Er kann einem Kunden, der nur das blaue iPhone will, das gerade erst angekommen ist, also direkt verkaufen.“ Das bringe gerade in der Hochsaison von September bis Jahresende entscheidende Vorteile bei der Warenverfügbarkeit. Zudem würde bei den Händlern der Aufwand zur Entsorgung der Kartonage deutlich sinken. Und nicht zuletzt würden die Mehrwegboxen den CO₂-Fußabdruck von expert verbessern.

Das belegt Leopold Schoeller mit Zahlen. „Analysen des gesamten Lebenszyklus von Mehrwegverpackungen im Vergleich zu Einwegkartons haben gezeigt, dass die Mehrwegboxen insgesamt 31 Prozent weniger CO₂ erzeugen.“ Das hätten unabhängige Fachleute beispielsweise dem IFCO-Pool attestiert, in dem weltweit rund 270 Millionen Mehrwegboxen jährlich bei mehr als 1,4 Milliarden Auslieferungen zum Einsatz kommen. „Dadurch werden jährlich über drei Millionen Tonnen CO₂ eingespart.“

„Analysen des gesamten Lebenszyklus von Mehrwegverpackungen im Vergleich zu Einwegkartons haben gezeigt, dass die Mehrwegboxen insgesamt 31 Prozent weniger CO₂ erzeugen.“

Die Entscheidung, ob expert den Versand aus seinem Zentrallager komplett auf Mehrwegboxen umstellen wird, ist den Gesellschaftern der Einkaufsgemeinschaft vorbehalten. Sie wird nach der finalen Auswertung des Pilottests für April erwartet, wobei auch die wirtschaftlichen Auswirkungen in die Entscheidung mit einfließen werden.

Elektronikfachhändler mit 422 Standorten in Deutschland

Dass sich ihre Garagenfirma so entwickeln würde, damit hätten die zehn Gesellschafter in ihren kühnsten Träumen nicht gerechnet. Tatsächlich hat sich jedoch die am 1. Juni 1962 in einer Garage in Hannover gegründete Gesellschaft Bild + Ton inzwischen zum zweitgrößten Elektronikfachhändler in Deutschland gemausert. Aus anfänglich zehn Gesellschaftern von Bild + Ton sind inzwischen fast 200 Gesellschafter und Mitglieder der expert-Gruppe geworden, die 422 Elektronikfachmärkte in ganz Deutschland betreiben. Als Muttergesellschaft steuert die expert SE in Langenhagen bei Hannover über verschiedene Tochterfirmen standortübergreifende Interessen der selbstständigen Händler. Dazu

gehören beispielsweise die Bereiche E-Commerce, Einkauf oder das 35.000 Quadratmeter große Zentrallager in Langenhagen.

Etwa 45 Prozent der verkauften Waren beziehen die selbstständigen Händler über die expert Warenvertrieb GmbH, den gruppeneigenen Großhändler. Das entspricht einem Innenumsatz (Industrieabgabepreise ohne Mehrwertsteuer) von mehr als 2,1 Milliarden Euro. Die Eigenkapitalquote der expert-Gruppe beträgt 37 Prozent, die Gesamtverkaufsfläche aller expert-Standorte 449.000 Quadratmeter.



NETZAUSBAU

Neuer Standort in Hessen setzt operativ und ökologisch Maßstäbe

Der Grundstückskauf ist bereits besiegelt. trans-o-flex wird am Potsdamer Platz eine neue Niederlassung bauen. Dieser Potsdamer Platz liegt jedoch nicht in Berlin, sondern in einem Gewerbegebiet im hessischen Driedorf, etwa in der Mitte zwischen Siegen und Limburg. Das dort geplante Umschlagzentrum soll operativ als auch ökologisch Maßstäbe setzen. Der Baubeginn ist für Herbst dieses Jahres geplant, die Inbetriebnahme im Jahr darauf.

„Wir haben den Standort ausgewählt, weil er für unsere beiden Netzwerke trans-o-flex Express und trans-o-flex ThermoMed ideal liegt“, sagt der Vorsitzende der trans-o-flex-Geschäftsführung, Wolfgang P. Albeck. Ohne durch den Ort Driedorf fahren zu müssen,

erreichen die trans-o-flex-Fahrzeuge von dem 39.000 Quadratmeter großen Grundstück aus in einer Minute die Ost-West-Verbindung B255 und in neun Minuten die Süd-Nord-Verbindung A45. „Weil wir an dem Standort sowohl Express- als auch ThermoMed-Sendungen umschlagen werden, können wir weitere Synergien für unsere Netze ziehen.“

Das Sortierzentrum, das direkt neben einem bestehenden Solarpark geplant ist, wird mit einer eigenen Solarstromanlage auf dem Dach ausgerüstet. „Wir können den selbst erzeugten Sonnenstrom nutzen, um die vollautomatische Sortieranlage zu betreiben, um die Laderäume der Fahrzeuge vor der Beladung zu temperieren oder die Batterien möglicher Elektrofahrzeuge zu

laden“, ergänzt Albeck. Schon seit mehr als zehn Jahren deckt trans-o-flex Express seinen Strom aus regenerativen Energiequellen. „Unser Anteil an selbst produziertem Strom aus Sonnenenergie wird kontinuierlich steigen, indem wir vor allem die Dachflächen unserer Immobilien mit Solarmodulen ausrüsten.“

Für Bau und Betrieb nach neuesten ökologischen und energetischen Gesichtspunkten erhält das Logistikzentrum eine besonders starke Dämmung seiner Außenhaut und wird mit LED-lichttechnik ausgerüstet. Die Heizungsweise Kühlung der Umschlaghalle und der Büros soll entweder über Erdwärme oder über Luftwärmepumpen erfolgen.

VORBEREITUNG AUF DIESEL-FAHRVERBOTE

Mehr als zehn Millionen Euro für 240 neue Spezialfahrzeuge

Im März sind die ersten neuen Fahrzeuge angerollt. Insgesamt sind es 240 neue Transporter, Lkw und Trailer, die trans-o-flex bestellt hat und die alle noch in diesem Jahr geliefert und in Betrieb genommen werden sollen. „Wir investieren einerseits in unseren Fuhrpark, um ihn zu modernisieren und um die Kapazität für weiteres Sendungswachstum zu schaffen“, sagt Wolfgang P. Albeck, Vorsitzender der Geschäftsführung. „Andererseits bereiten wir uns mit der aktuellen Bestellung auch auf weitere Diesel-Fahrverbote vor.“ Deshalb wurden ausschließlich Dieselantriebe bestellt, die die neuesten Abgasnormen erfüllen und daher nach heutigem Stand nicht von Fahrverboten betroffen sein werden. „Wir würden auch gerne Elektrofahrzeuge einsetzen“, ergänzt Albeck. „Aber unsere Tests im letzten Jahr haben gezeigt, dass die Einschränkungen in der Reichweite besonders bei den von uns benötigten Fahrzeugen mit Temperierung noch so groß sind, dass ein Einsatz derzeit in der Praxis kaum möglich und unwirtschaftlich ist.“ Trotzdem hat Albeck für dieses Jahr

als Ziel vorgegeben, dass im vierten Quartal erste Zustell-touren mit Elektrofahrzeugen gefahren werden. Voraussichtlich werden das Zustellfahrzeuge ohne aktive Temperierung des Laderaums sein.

Bei den jetzt bestellten Fahrzeugen handelt es sich ausschließlich um Thermofahrzeuge mit einem Spezialaufbau: 150 Transporter (3,5-Tonner von Mercedes-Benz) sowie 35 Lkw (14-Tonner und 5-Tonner von Iveco). Bei den Lkw handelt es sich um Zweikammerfahrzeuge, in denen die Ware jeweils in zwei Temperaturzonen (2 bis 8 Grad Celsius und 15 bis 25 Grad Celsius) befördert werden kann. Darüber hinaus werden 55 Thermotrailer für den Linienverkehr beschafft (Einkammersystem). Alle Fahrzeuge sind nach Pharmastandard zertifiziert und können damit direkt nach der Auslieferung für Arzneimitteltransporte eingesetzt werden. Die Anschaffungskosten betragen laut Albeck insgesamt „deutlich mehr als zehn Millionen Euro“.

Alle neuen Fahrzeuge sind bereits bei der Auslieferung nach Pharmastandard zertifiziert.



GEFAHRGUTKOMPETENZ

Das Netz ohne Ausnahmen: alle Fahrer, alle Autos

Niemand liebt Gefahrgut. Zu teuer, zu aufwändig, zu gefährlich. Die meisten Logistikdienstleister schließen deshalb Gefahrgüter vom Transport entweder ganz aus, lassen nur wenige Gefahrgutklassen zu oder nehmen die vermeintlichen Erleichterungen begrenzter Mengen an, um die Pflicht zur Kennzeichnung ihrer Transporte zu vermeiden. „Aber es gibt solche Stoffe, weil sie gebraucht werden. Und da ist es der völlig falsche Weg, die Gefahren zu ignorieren und sich in Sicherheit zu wiegen, weil man ja „nur“ begrenzte Mengen versendet oder transportiert.“ Dusan Blach ist beim Thema Gefahrgut in seinem Element. Er arbeitet seit 24 Jahren bei trans-o-flex, seit 2005 als Gefahrgutbeauftragter. Gemeinsam mit zwei Kollegen ist es seine Aufgabe, die gesamte trans-o-flex-Organisation fit zu machen für die Gefahrgutlogistik.

Denn trans-o-flex Express betreibt eines der wenigen flächendeckenden Logistiknetzwerke mit einer kompletten Gefahrgutorganisation. „Wir transportieren alle Gefahrgutklassen mit Ausnahme von Explosivstoffen der Klasse 1 und Stoffen mit Nebengefahr Klasse 1 unter Temperaturkontrolle. Das heißt die Fahrer müssen geschult sein und die Fahrzeuge über die notwendige Ausrüstung verfügen, aber das ist längst nicht alles.“ Blach warnt davor, beim Thema Gefahrgut immer nur auf die Fahrer zu verweisen. „Alle, die mit Gefahrgut zu tun haben, sei es im Umgang mit konkreten Sendungen oder auch nur mit der Verwaltung, haben bei trans-o-flex eine tätigkeitsbezogene Schulung absolviert.“ Das gelte auch für Sortierer und Packer, für Mitarbeiter im Verschlusslager und für Tourenabfertiger, für Niederlassungsleiter und Sachbearbeiter. „Das Thema Gefahrgut muss in den Köpfen präsent sein und es muss gelebt werden. Sonst bekommt man die Sorgfalt, die im Umgang mit der Ware und ihrer begleitenden Dokumentation notwendig ist, nicht hin.“



Dabei wird laut Blach oft zu Unrecht auf die bürokratischen Regeln der nationalen und europäischen Gefahrgutverordnungen geschimpft. „Natürlich muss man sich zuerst an die eigene Sprache der Gefahrgutwelt gewöhnen und sich einfach merken, dass es im Gefahrgutrecht beispielsweise keine Kartons gibt, sondern Kisten aus Pappe. Vor allem aber darf man die ADR nicht als Sanktionierungsvorschriften missverstehen“, meint der 53-jährige. Das Gefahrgutrecht sei – auch mit den unzähligen Varianten, Bußgelder zahlen zu müssen – in allererster Linie eine Sicherheitsvorschrift. „Es geht um den Schutz von Leben, Gesundheit und Umwelt. Und das gelingt uns bei trans-o-flex immer besser.“ Blach ist besonders stolz darauf, dass im letzten Jahr insgesamt rund 16.000 Tonnen Gefahrgut von trans-o-flex befördert wurden, es aber zu keinem meldepflichtigen Ereignis gekommen ist.



Seit 14 Jahren Gefahrgutbeauftragter von trans-o-flex: Dusan Blach.

Versender, die Fragen zu Gefahrguttransporten haben, können sich per E-Mail an den jeweiligen Vertriebsansprechpartner oder direkt an den Gefahrgutbeauftragten Dusan Blach wenden (dusan.blach@tof.de)

Tipps für Versender

„Jede Sendung ist wichtig und mit Vorsicht zu behandeln, aber Gefahrgutsendungen sind mit besonderen Risiken verbunden“, sagt Dusan Blach, Gefahrgutbeauftragter von trans-o-flex. Damit es weder zu Sicherheitsrisiken mit der Ware noch zu Bußgeldern aufgrund von Fehlern im Gefahrguthandling kommt, legt Blach Versendern aus seiner langjährigen Erfahrung vor allem drei Dinge ans Herz:

1

Wenn Sie Gefahrgut übergeben, überzeugen Sie sich von der Qualifikation des Fahrers und des Fahrzeuges. Der Fahrer muss geschult sein und das Fahrzeug muss über eine Grundausstattung an Ausrüstung und Ladungssicherungsmitteln verfügen.

2

Firmen, die Gefahrgut versenden, sollten auch einen Gefahrgutbeauftragten haben. Zwar ist das nicht grundsätzlich vorgeschrieben, die Erfahrung zeigt aber, dass Firmen ohne Gefahrgutbeauftragten bei Gefahrgutsendungen sehr viel häufiger Verpackungsfehler machen, Beförderungspapiere nicht richtig oder unvollständig sind. Weil das korrigiert werden muss, führt das dann oft zu längeren Laufzeiten, damit zu einer schlechten Qualitätsbewertung und bei Kontrollen auch zu Bußgeldern.

Kontrollieren Sie die gefahrgutrechtlichen Abläufe regelmäßig und passen Sie diese an veränderte Situationen (Arbeitsabläufe/Gesetzgebung) an.

3

SONDERFAHRTEN

Direkt zum Ziel für (fast) jeden Einsatzzweck

Hand aufs Herz! Hätten Sie gewusst, dass trans-o-flex auch Komplettladungsverkehre anbietet? Oder spezielle Sicherheitstransporte mit Tapa-Zertifizierung? Oder Sonderfahrten für zeitkritische Sendungen? All das und noch mehr sind aber tatsächlich Dienstleistungen, die der Bereich Linienverkehr nicht nur für das eigene trans-o-flex-Netz entwickelt hat, sondern auch Kunden anbietet. Konkret gibt es für diese Angebote sogar zwei Produkte, unter denen sich jeweils verschiedene Servicevarianten tummeln.

trans-o-flex direkt. Hierzu gehören spontane oder sporadische Direktfahrten, bei denen Ware von A nach B muss. Genutzt wird das, was für die Ware am besten geeignet ist: vom Sattelaufleger über Gefahrgut-Sprinter bis zum Thermo-Koffer. Der Linienverkehr kauft diese Dienstleistungen in der Regel bei den Transportunternehmern ein, die auch sonst für trans-o-flex fahren. Der Transport wird zum Tagespreis angeboten.

trans-o-flex charter. Auch hier geht es um Direktfahrten, die vom Versender zu einem oder mehreren Empfängern oder zwischen Dritten organisiert werden. Neben der Tatsache, dass hier auch trans-o-flex-Adressen angefahren werden, ist der Unterschied zu trans-o-flex direkt: Der Kunde bekommt feste Konditionen für den jeweils definierten Zeitraum. Deshalb wird dieser Service,

der eine umfangreichere Kalkulation und Kapazitätseinkauf für den jeweiligen Zeitraum voraussetzt, von Kunden genutzt, die regelmäßig solche Transporte haben. Dabei hat trans-o-flex charter mehrere zusätzliche Angebotsvarianten für besondere Anforderungen.

Eine Variante ist die Sonderfahrt, bei der es sich um zeitkritische, außerplanmäßige oder speziell zu transportierende Ware handeln kann. Hier werden neben Komplettladungen auch einzelne Pakete versandt, welche auf direktem Weg ohne Umschlag vom Versender zum Empfänger transportiert werden.

Eine zweite Variante sind Sicherheitstransporte mit Tapa-Zertifizierung, die trans-o-flex unter anderem regelmäßig für einen großen Elektronikkonzern erbringt. Hier geht Ware von der Logistik-Service entweder als Direktlieferung zu Kunden des Auftraggebers oder an trans-o-flex-Depots, von wo aus die Ware dann feinverteilt wird. Bei dieser Servicevariante steht der besondere Schutz der (meist hochpreisigen) Ware im Vordergrund. Deshalb gibt es hierfür beispielsweise besondere Anforderungen an die Fahrzeuge, feste Routen, GPS-Überwachung, zentrale Verriegelung des Laderaums, speziell geschulte Fahrer, Notfallmanagement für Fahrer und Disposition.

Weitere Varianten sind Gefahrgut-Direktverkehre, Straßenvor- und nachläufe von Luftfracht, Transporte mit Temperaturführung oder auch ganz konkrete Aktionen. Dazu gehört etwa die Organisation und Abwicklung von Lagerumzügen. So wurden beispielsweise die kompletten Bestände verschiedener Kunden in das Lager der Logistik-Service umgezogen. Von dort werden sie jetzt über das Express-Netz ausgeliefert. Dazu gehören aber auch spezielle Messebelieferungen, bei denen Ware bis an den gewünschten Messestand geliefert wird oder auch am Messestand abgeholt wird.

Kontakt



Bei Rückfragen zu einem der Produkte steht im Linienverkehr Oleg Nikolajew zur Verfügung. Seine Kontaktdaten: oleg.nikolajew@tof.de, +49 6201 988-119.

LOGISTIK-SERVICE

Hormosan gibt grünes Licht für Serialisierung von Arzneimitteln

Der Zeitplan hat perfekt gepasst. Rechtzeitig vor dem Stichtag 9. Februar 2019 hatte die trans-o-flex Logistik-Service alle Vorbereitungen beendet, um in die Serialisierung von Arzneimitteln einsteigen zu können. Denn bis auf wenige Ausnahmen müssen alle verschreibungspflichtigen Arzneimittel, die ab diesem Datum hergestellt und für den Verkauf in Deutschland freigegeben werden, serialisiert werden. Die nötige Herstellungserlaubnis für das Umverpacken von Arzneimitteln hatte die auf Lagerlogistik und damit zusammenhängende Mehrwertdienste spezialisierte trans-o-flex-Tochter bereits Ende letzten Jahres vorliegen. Es gab genügend Zeit, um alle Geräte zu installieren und zu testen, mit denen die Seriennummern aufgedruckt und mit einem Originalitätsverschluss versehen werden können. Das Pharmaunternehmen Hormosan war bereits zuvor als erster Kunde für die Serialisierung gewonnen worden. „Wir hätten sogar schon vor dem Stichtag mit der Serialisierung starten können“, sagt Christian Schumann, Head of Supply Chain bei Hormosan Pharma. „Aber wir hatten noch genügend Bestandsware auf Lager, die schon vor dem Stichtag produziert war und die noch keine Serialisierung brauchte. Prinzipiell ha-

ben wir grünes Licht für die Serialisierung bei der Logistik-Service gegeben.“ Deren Mitarbeiter haben auch schon andere Mehrwertdienste für Hormosan erbracht. Beispielsweise wurden Arzneimittel in kleinere Packungsgrößen umgepackt und auf die Packungen Artikelnummer, Charge und Verfalldatum aufgedruckt. Die Logistik-Service meldet: „Unsere Prozesse stehen, haben ihre Bewährungsprobe bestanden und wir können jederzeit weitere Kunden aufschalten.“



++ ZEITFENSTERZUSTELLUNG ++

Abenddienst jetzt auch für Ambient-Sendungen

Ambient-Sendungen, also aktiv bei 15 bis 25 Grad Celsius temperaturfürte Produkte, können ab sofort bundesweit mit der trans-o-flex-Abendzustellung kombiniert werden. „Die

Kombination ist beispielsweise bei der Zustellung an Pharmareferenten extrem sinnvoll“, sagt Lutz Blankenfeldt, Bereichsleiter Commercial, Marketing und Strategie bei trans-o-flex. „Die sind ja tagsüber meistens unterwegs beim Kunden und die Abstellgenehmigung, die uns bei diesen Empfängern für reguläre Ware in vielen Fällen vorliegt, gilt für temperaturfürte Arz-

neimittelsendungen nicht, weil hier die Pflicht zur persönlichen Auslieferung besteht.“ Durch die neue Kombination kann die Ambient-Ware laut Blankenfeldt zumeist direkt beim ersten Zustellversuch ausgeliefert werden, da die Wahrscheinlichkeit höher ist, dass der Empfänger zwischen 17 und 20 Uhr zu Hause ist.

GDP-SCORECARD

Neues Tool zeigt GDP-Compliance auf einen Blick: Standorte können Qualität miteinander vergleichen

Die Einhaltung der EU-Regeln für eine gute Pharmalogistik bedeutet weitaus mehr als die Überwachung und Steuerung der Temperatur, bei der die Arzneimittel transportiert und gelagert werden. Weil es darum geht, jederzeit den Überblick über alle Prozessschritte und verschiedenste Parameter zu haben, um gegebenenfalls schnell und gezielt gegensteuern zu können, hat trans-o-flex bereits 2017 den GDP+ Monitor entwickelt. Jetzt wurde diese interne Anwendung zur Qualitätsverbesserung wesentlich erweitert und zur GDP-Scorecard weiterentwickelt.

„Der GDP+ Monitor hat unseren operativen Mitarbeitern schon bisher gezeigt, wann und wo es beim Transport oder beim Umschlag von Ambient-Sendungen zu Abweichungen von den vorgegebenen Prozessen gekommen ist“, sagt Stefan Thömmes, Geschäftsführer der trans-o-flex IT-Service GmbH, der gleichzeitig die Operative Entwicklung verantwortet. Das Tool hat er gemeinsam mit seinem Team entwickelt. „Damit können die Ursachen von Fehlern beseitigt und

Prozesse verbessert werden.“ Mit der GDP-Scorecard geht trans-o-flex noch einen Schritt weiter. „Die Scorecard ist das, was der Nutzer als erstes sieht, wenn er die webgestützte Anwendung GDP+ Monitor öffnet“, ergänzt Thömmes. „Denn diese zeigt auf einen Blick, wie gut die GDP-Prozesse eingehalten werden.“

Die Erweiterung bedeutet aber nicht nur eine neue Ansicht. Vielmehr wurden auch die Prozesse erweitert, die im GDP+ Monitor gemessen und in der Scorecard gezeigt werden. So werden jetzt auch die Themen Schulung und Reinigung gemessen und bewertet. Außerdem sind die Schulungsnachweise nun zentral verfügbar. Sie müssen nämlich nach erfolgten Schulungen von jedem Standort hochgeladen werden, sonst gehen sie nicht in die Bewertung ein. Vorher mussten sie bei den Standorten abgerufen und eingepflegt werden.

Thömmes: „Durch die Erweiterungen wird unser Bild der GDP-Compliance, also der Übereinstimmung mit den

++ INSOURCING ++

trans-o-flex bedient Empfänger-Hotline wieder selbst

Rund 82.000 Mal haben Empfänger von trans-o-flex-Sendungen im Jahr 2018 bei der Empfänger-Hotline angerufen. All diese Anfragen werden seit Januar jetzt wieder direkt von trans-o-flex-Mitarbeitern bearbeitet. „Wir hatten in der Vergangenheit versucht, unseren Kundenservice zu entlasten, indem wir die Empfänger-Hotline an ein spezialisiertes Callcenter ausgelagert haben“, erläutert Andrea Blum, Leiterin des Customer Service (CS) von trans-o-flex. „Doch wir haben erkannt, dass diese Anfragen eine Kern-

kompetenz unseres Unternehmens betreffen.“ Das Insourcing führt aus ihrer Sicht zu mehr Kundennähe. „Die Reaktionen der Empfänger sind ein wichtiger Gradmesser für die Zufriedenheit mit unserer Dienstleistung. Unsere Mitarbeiter im Kundenservice bekommen ein kompletteres Bild davon, wie die Dienstleistung ankommt, weil sie sowohl von der Versender- wie von der Empfängerseite Rückmeldungen bekommen.“ Das erhöhe nicht nur die Kompetenz der Mitarbeiter, sondern mache gleichzeitig ihre Arbeit abwechslungsreicher. Schon die ersten Monate in der neuen Organisationsstruktur hätten gezeigt, dass sie sich bewähre: „Unsere CS-Mitarbeiter können die meisten Anfragen der Empfänger direkt beantworten und die Zufriedenheit der Empfänger mit dem Service ist sehr hoch.“



GDP-Vorgaben, aussagekräftiger und unsere Eingriffsmöglichkeiten werden vielfältiger.“ Und die einzelnen Standorte können ihre GDP-Compliance einsehen und diese mit anderen Standorten vergleichen. Dabei handelt es sich immer um eine Monatsbetrachtung. „Man kann also jederzeit sehen, zu welchem Prozentsatz ein Standort die GDP-Qualitätsvorgaben in einem Monat eingehalten hat. Idealerweise steht die Nadel am Monatsende auf 100 Prozent.“

Insgesamt wertet die GDP-Scorecard die Qualität aus vier Bereichen aus, die bei Bedarf noch erweitert werden können:

- 1 GDP-Qualität:** Wurden alle vorgeschriebenen Scans gemacht? Gab es Temperaturabweichungen? Die Scorecard misst die Prozesskonformität der Ambient-Prozesse auf
- 2 Bearbeitung der Alarme:** Wie schnell wird ein Alarm von den Standorten bearbeitet, etwa bei einer Temperaturabweichung, die im Fahrzeug registriert wird? Und wie schnell wird der Fehler, der den Alarm ausgelöst hat, behoben?
- 3 Schulung:** Wie gut schulen die Standorte die Mitarbeiter in den operativen Prozessen? Die Nachweise werden manuell von den Standorten eingegeben.
- 4 Reinigungspläne:** Hier wird dokumentiert, wann wo gereinigt wurde.

++ INVESTITION IN QUALITÄT ++

trans-o-flex stellt 20 Fahrertrainer ein



Um die Konstanz der Zustellqualität zu sichern und weiter zu verbessern, will trans-o-flex in diesem Jahr bis zu 20 Fahrertrainer einstellen. Die ersten fünf sollen bereits im April starten und werden aktuell auf ihre Aufgaben vorbereitet. Die Trainer sollen Zusteller gezielt schulen und qualifizieren. „Wir investieren damit auch in die Qualität der Fahrer unserer Transportpartner“, meint Till Luhn, Bereichsleiter Training & Academy bei trans-o-flex. „Wir möchten speziell die Leistung der Fahrer anerkennen, ihre Arbeit wertschätzen und sie auf diese Weise auch stärker motivieren.“ Dafür hat Luhn mit einem Projektteam ein Ausbildungskonzept entwickelt, das von besonders erfahrenen Fahrern umgesetzt wird. Neben praktischen Übungen und begleitendem Fahren haben Fachleute aus den Bereichen Training, Qualität und Operations theoretische Ausbildungseinheiten entwickelt. Dabei setzt das Projekt auf eine Mischung aus verschiedenen Online- und Präsenzs Schulungen, die Wissen vermitteln, überprüfen und aufeinander aufbauen. Zur Stärkung der Vermittlungskompetenz der Fahrertrainer nutzt trans-o-flex die Hilfe externer Schulungsexperten.



ZWEISTELLIGE WACHSTUMSRATEN ERWARTET

Boom bei internationalen Transporten

EURODIS, das von trans-o-flex vor 26 Jahren gegründete internationale Netz für Paket- und Palettentransporte, drückt beim Wachstum aufs Tempo. 2018 hat die Organisation, die in 36 europäischen Ländern aktiv ist, die Zahl der transportierten Sendungen um neun Prozent gesteigert. Das Wachstumstempo des Vorjahres wurde damit annähernd verdoppelt. Und für das aktuelle Jahr rechnet EURODIS mit zweistelligen Wachstumsraten.

„Die Entwicklung 2018 war auch deshalb sehr positiv, weil wir wichtige Weichenstellungen für mehr Service und mehr Wachstum gelegt haben“, sagt Christian Knoblich, Geschäftsführer der EURODIS GmbH, Weinheim, die das Transportnetz steuert. Für seine Zufriedenheit nennt er drei Gründe. „Erstens sind wir mit neun Prozent erneut stärker gewachsen als der Markt. Zweitens verzeichnen wir sowohl in unserem Kernsegment B2B als auch im Bereich der B2C-Sendungen gute Steigerungen.“ EURODIS hatte Zustellungen an Privathaushalte

im Jahr 2015 in sein Serviceportfolio aufgenommen. Die Transporte zwischen Firmen machen nach wie vor die große Mehrheit der Sendungen im Netz aus, aber die 2C-Mengen legen stärker zu als 2B. „Aufgrund neuer Lösungen und Partner im EURODIS-Netz sind wir drittens zuversichtlich, dass wir in diesem Jahr unser Wachstumstempo nochmals beschleunigen und sogar eine zweistellige Rate erreichen können, die wir 2018 knapp verpasst haben.“

Mehr Service und Menge von und nach Polen

„Die positiven Auswirkungen des Partnerwechsels in Polen waren schon nach kurzer Zeit deutlich spürbar“, sagt Jens Reibold, Bereichsleiter International von trans-o-flex. Ende letzten Jahres war Geis Parcel im internationalen EURODIS-Netz an die Stelle des bisherigen Zustellpartners DHL getreten. „Mit dem Wechsel haben sich die Zustelloptionen in Polen deutlich erhöht und wir haben sehr schnell mehr Nachfragen von Kunden gehabt, die Sendungen nach Polen transportieren wollen.“

Laut Reibold stellt Geis in Polen sowohl B2B- als auch B2C-Sendungen zu, managt Gefahrgutsendungen und Abholungen genauso wie Retouren oder Nachnahmen. „Unsere Anforderungen und Standards werden zu 100 Prozent erfüllt.“ Reibold rechnet daher in diesem Jahr mit deutlichen Mengensteigerungen im Polen-Verkehr. „Ich gehe davon aus, dass nicht nur wir, sondern auch unsere anderen internationalen Partner mehr Sendungen nach Polen akquirieren

werden. Außerdem profitieren wir von zusätzlichen Importmengen.“ Während DHL für EURODIS ein reiner Zustellpartner war, nutzt Geis das europäische Netzwerk auch für die Verteilung von Exportsendungen aus Polen.

Die Geis Group betreibt in Polen ein flächendeckendes Netz für Transporte von Gütern in Paketen und auf Paletten. Daneben bietet sie Lagerlogistik, Teil- und Komplettladungstransporte sowie Luft- und Seefracht. An 36 Standorten mit insgesamt 83.000 Quadratmetern Logistik- und Handlingfläche beschäftigt Geis rund 1.000 Mitarbeiter. Sie erwirtschaften einen Jahresumsatz von 60 Millionen Euro. „Wir freuen uns, jetzt EURODIS-Partner zu sein“, sagt Daniel Knaisl, Geschäftsführer bei Geis Polen. „Das bestätigt einerseits unsere hohe Qualität und Leistungsfähigkeit in Polen und gibt uns andererseits Zugang zu einem europäischen Netzwerk mit starken nationalen Partnern, die unsere Exportpakete übernehmen.“

Es sind vor allem zwei Entwicklungen, die Knoblich zu seinem optimistischen Ausblick führen. „Wir bekommen in diesem Jahr im EURODIS-Netz starke neue Partner“, ergänzt der Manager. „Erst kürzlich haben wir die Geis Group in Polen als neuen Partner vorgestellt.“ (Mehr über den neuen Partner oben auf dieser Seite). „Außerdem werden wir im Laufe des Jahres noch mindestens einen weiteren neuen Partner für ein wichtiges europäisches Land vorstellen, und das wird unserem Wachstum ebenfalls einen Schub geben.“

Schließlich erwartet Knoblich, der seit zweieinhalb Jahren die Entwicklung von EURODIS steuert, einen Wachstumsimpuls durch Importe aus Asien. „Natürlich stellen wir schon Sendungen aus China und anderen asiatischen Ländern zu. Aber in diesem Jahr werden wir durch einen Partner eine spezielle Lösung für diese Warenströme anbieten.“ Die Sendungen aus Asien könnten dann gebündelt auf ein zentrales Europa-Gateway zulaufen und von dort aus in 36 Länder Europas verteilt werden.

INVESTITIONSSTAU BESEITIGT

„Wir haben unsere Versprechen eingelöst“

trans-o-flex-Gesellschafter Peter Amberger zur weiteren Entwicklung des Unternehmens: Ideale Zeit für Kunden, die Beziehung auszubauen

Gemeinsam sind die Familien Schoeller und Amberger seit 2016 zu 100 Prozent Gesellschafter von trans-o-flex. Als strategische Investoren, die die Branche gut kennen und ein langfristiges Interesse an der Entwicklung des Unternehmens haben, nehmen die Gesellschafter nicht nur regelmäßige Sitzungen mit der Geschäftsführung wahr, sondern bringen sich auch bei wichtigen internen Konferenzen und Meetings ein. Am Rande der jüngsten Führungskräfte-Tagung von trans-o-flex hatte dieses Magazin die Gelegenheit, den Gesellschafter Peter Amberger zu fragen, wie er die bisherige und künftige Entwicklung von trans-o-flex einschätzt.

Herr Amberger, hätten Sie erwartet, dass trans-o-flex schon im zweiten Jahr Ihrer Beteiligung schwarze Zahlen schreibt?

Sicher waren wir uns nicht, aber wir haben es dem Unternehmen zugetraut. In den Jahren vor unserem Einstieg sind eine Reihe von Entscheidungen getroffen worden, die trans-o-flex und seine Kunden auf eine harte Probe gestellt haben. Dass diese tiefe Krise überwunden und jetzt wieder ein hoher Servicegrad erreicht wurde, spricht für das große Potenzial, das mit dem speziellen System trans-o-flex, seinen vielen langjährigen Mitarbeitern und Kunden verbunden ist.

Ist damit das Unternehmen gerettet und die berühmte Kuh schon vom Eis?

Wir haben die Phase, in der das Unternehmen hohe Verluste angehäuft hat, auf jeden Fall hinter uns gelassen. 2018 war das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen positiv. Eine akute Gefährdung besteht deshalb nicht mehr. Damit wurde eine Basis geschaffen, auf der trans-o-flex sich und seine Dienstleistungen weiterentwickeln kann.

Was hat die entscheidende Wende gebracht?

Entscheidend war es, die Verluste zu stoppen und die Qualität der Dienstleistung wieder nach oben zu bringen. Beides hat trans-o-flex unter der Führung von Wolfgang P. Albeck hinbekommen. Wir haben die Zusammenarbeit mit ihm an der Spitze deshalb im vergangenen Jahr auch gerne vorzeitig verlängert.

Wie wollen Sie als Gesellschafter die weitere Entwicklung des Unternehmens weiter begleiten?

Zunächst einmal war es natürlich wichtig, dem Unternehmen auch finanziell einen soliden Rahmen zu geben, in dem es gedeihen kann. Das haben wir gleich 2016 gemacht. Damit haben wir auch den Investitionsstau beseitigt, unter dem das Unternehmen gelitten hat. Beispielsweise wird trans-o-flex ThermoMed, wenn in diesem Jahr alle neu bestellten Fahrzeuge ausgeliefert sein werden, fast seinen gesamten Fuhrpark in weniger als drei Jahren auf den neuesten Stand gebracht und erweitert haben. Bei trans-o-flex Express waren Investitionen für die Weiterentwicklung der IT-Landschaft nötig. Da hat es im letzten Jahr mit der Einführung einer neuen Generation von Handscannern oder mit dem Umzug in ein neues Rechenzentrum und einer supermodernen Systemarchitektur große Schritte nach vorn gegeben. Gleichzeitig haben wir angefangen, die Standorte zu erneuern und ihre Leistungsfähigkeit zu erhöhen. Hier werden wir dieses Jahr einen Schwerpunkt setzen. Dabei können wir als Gesellschafter auch unsere Erfahrung in der Entwicklung und im Betrieb von Logistikimmobilien einbringen. Wir sehen aber auch Möglichkeiten der Zusammenarbeit in anderen Bereichen, etwa bei der Entwicklung neuer Lösungen für Mehrwegverpackungen.

Ist trans-o-flex jetzt ein Selbstläufer?

Nein, so etwas gibt es heute nicht mehr. Nehmen Sie die großen Automobilkonzerne: Selbst das sind keine Selbstläufer mehr, auch die müssen sich aufgrund neuer Herausforderungen wie der Elektromobilität ganz neu erfinden und bekommen es mit ganz neuen Herausforderern wie Tesla oder vielleicht auch Google oder Apple zu tun. Ähnliches gilt für trans-o-flex. Wir haben unsere Versprechen, die wir beim Einstieg in trans-o-flex gegeben haben, eingelöst. Jetzt ist aus meiner Sicht für alle Beteiligten die ideale Zeit, um gemeinsam richtig durchzustarten. Die trans-o-flex-Mannschaft kann zeigen, was noch alles in ihr steckt, die Kunden können dem System weitere Mengen anvertrauen, weil das Netz stabil einen tollen Service bietet. Und gemeinsam können so Dienstleister und Kunden eine höhere Wertschöpfung erzielen.





Mehr Tiefe!

Profitieren Sie von echtem Mehrwert für Sie und Ihre Empfänger: Packstücke, für die ein trans-o-flex 2D-Business-Label verwendet wird, enthalten automatisch einen QR-Code, der 36 mal so viele Informationen wie der herkömmliche Barcode umfasst. Diese Informationstiefe bedeutet ein Mehr an Geschwindigkeit und Sicherheit. Alle relevanten Versandinformationen sowie optionale Zusatzangaben wie Serien- oder Chargennummern, produkt-spezifische Stabilitätsdaten, Verkaufshinweise und weitere Informationen sind selbst dann lesbar, wenn das Label teilweise beschädigt wurde.

Nutzen Sie diese leistungs- und zukunftsfähige Technik bei der nächsten Anpassung Ihrer Versandlösung.

Noch weitere Fragen? Ihr Vertriebspartner freut sich auf Ihren Anruf.

