

trans·o·flex

magazin

**Zuhören.
Verstehen.
Umsetzen.**

*Kundenzufriedenheit: Warum und wie trans-o-flex
alle Prozesse und Produkte daran misst*

Folgen Sie uns:    

Rahmenvertrag für VEIA-Verband

Einzelimporteure internationaler
Arzneimittel nutzen GDP-konforme
Transporte an Apotheken

Kunde Ludwig Bertram

Medizinprodukte: Express-Service
für Sanitätshäuser in 19 Ländern
Europas

Direkt von A nach B

So realisiert trans-o-flex mit Charter und
Direkt individuelle Lösungen für ganz
spezielle logistische Herausforderungen

Mehr Interaktion

Magazin kommt künftig komplett digital!

Halten Sie gerade Papier in den Händen? Wenn Sie dieses trans-o-flex-Magazin in gedruckter Form lesen, sollten Sie überlegen, ob Sie das Heft irgendwo sicher aufbewahren. Möglicherweise handelt es sich schon bald um ein wertvolles, weil seltenes Sammlerobjekt, denn es ist die letzte auf Papier gedruckte Ausgabe.

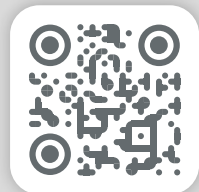
Ab dem nächsten Jahr erscheint das Magazin ausschließlich in elektronischer Form. Sie als Leser dürfen dabei wählen, ob Sie das „Heft“ künftig direkt online auf den Internet-Seiten von trans-o-flex lesen oder ob Sie es als PDF-Datei erhalten möchten, die als E-Mail-Anhang automatisch und direkt in Ihrem persönlichen elektronischen Briefkasten landet.

„Zu den Hauptvorteilen der Konzentration auf ein elektronisches Magazin zählt, dass wir künftig crossmediale und interaktive Elemente einbauen können“, sagt Lutz Blankenfeldt, Geschäftsleiter Strategie, Commercial und Marketing bei trans-o-flex. „Wir können Videos, Animationen und interaktive Grafiken anbieten, was die Lektüre noch interessanter macht. Leser können einzelne Artikel unmittelbar teilen oder auch Kommentare und Rückmeldungen geben. Nicht zuletzt sind wir schneller von der Planung bis zum fertigen Produkt, weil Druck und Postversand wegfallen.“

Wer die nächste Ausgabe des trans-o-flex-Magazins als sichere PDF-Datei direkt in sein E-Mail-Postfach geschickt bekommen möchte, kann sich in die Verteilerliste eintragen. Zum Schutz Ihrer Privatsphäre erfolgt die Zustimmung im Double-Opt-in-Verfahren, also mit Bestätigungsnachricht an Ihre E-Mail-Adresse.



Zur Anmeldung in die Verteilerliste des Magazins geht es hier:
bit.ly/tof_magazin



Impressum

trans-o-flex-Magazin, Herbst 2025

Herausgeber:

trans-o-flex Express GmbH & Co. KGaA
 Hertzstr. 10
 69469 Weinheim
 trans-o-flex.com

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

Redaktion: Sabine Kolaric,
 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/Natalya Kosarevich (Titel, 10–19), iStock/pictafolio (2), iStock/phakphum patjangkata (6), iStock/Rattankun Thongbun (8), iStock/NREY (9), Ludwig Bertram (20–21), VEIA und ilapo (22–23), iStock/wildpixel (24–27), Freepik (23, 28–29).

Das trans-o-flex-Magazin erscheint in einer Auflage von 5.000 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,

wo fängt Kundenorientierung an? Ich bin überzeugt, dass sie nicht erst mit einem exzellenten Service und einer ausgezeichneten Lösung beginnt, sondern viel früher. Beim Zuhören. Nur wer wirklich zuhört, erfährt, wo dem Gegenüber der Schuh drückt. Wer wirklich zuhört, kann Missverständnisse vermeiden. Es können Lösungen entstehen, die gewollt und gebraucht werden. Und wenn die dann auch noch umgesetzt werden, dann können alle Beteiligten zufrieden sein. Das ist einer der Gründe, warum auch unsere Titelgeschichte, in der sich alles um Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit dreht, mit dem Zuhören zusammenhängt.

Kundenorientierung ist dabei nicht neu, auch wenn man sie nicht immer so genannt hat. Manchmal kam sie im Gewand von Freundlichkeit daher, von Verlässlichkeit, von einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis, von einem hervorragenden Service. Kundenorientierung war damit immer schon einer der wichtigsten Faktoren jedes erfolgreichen Geschäfts. Man denke nur an die vielen kleinen Läden, in denen Kunden mit Namen angesprochen werden, in denen die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden bekannt sind und das Sortiment darauf abgestimmt wird. Das ist ein gelebter und toller Service! Das Thema ist also nach wie vor aktuell und zentral. Aus Sicht von trans-o-flex ist das Thema sogar so wichtig, dass wir beschlossen haben, es ganz systematisch anzugehen und akribisch in Projekten, in all unseren Prozessen und nicht zuletzt im Dialog mit Ihnen umzusetzen. Wie wir das machen, genau davon handelt unsere Titelgeschichte.

Natürlich haben wir noch viele weitere wichtige Informationen aus der trans-o-flex-Welt für Sie zusammengestellt. Meine Lieblingsrubrik in diesem Magazin heißt Kundenlösungen. Darin zeigen wir Ihnen in dieser Ausgabe beispielsweise, wie trans-o-flex für die Ludwig Bertram GmbH, die sich auf medizinische Hilfsmittel und Gesundheitsartikel für Menschen und Tiere spezialisiert hat, an Adressen in 19 Ländern Europas liefert. Wir zeigen Ihnen, wie pharmazeutische Spezialgroßhandlungen als Mitglieder eines Verbands einen speziellen Rahmentarif nutzen, den trans-o-flex mit dem Verband geschlossen hat. Und wir zeigen Ihnen, wie vielfältig Direktfahrten als logistischer Problemlöser eingesetzt werden können: ob als Transportmittel für 5.000 Bücher zum Bürgerfest des Bundespräsidenten, als Transport von Gefahrgut auf eine europäische Insel oder sogar als Lieferung von Hilfsgütern in ein Kriegsgebiet. Den Einsatzmöglichkeiten sind schier keine Grenzen gesetzt – testen Sie unseren Service gerne bei Bedarf.

Doch vorher wünsche ich Ihnen eine abwechslungsreiche und interessante Lektüre!

Herzliche Grüße

Martin Reder

Vorsitzender der Geschäftsführung



News

2 *Mehr Interaktion* • Magazin kommt künftig komplett digital!

6 *ISO 9001 und 14001* • Erfolgreich rezertifiziert

6 *TAPA-Zertifikate* • Zweimal mehr geprüfte Sicherheit

7 *Dachmarkenstrategie* • Der Branchenspezialist, der zu GEODIS gehört

8 *Neutrale Studien* • trans-o-flex-Kundenservice gleich dreifach ausgezeichnet

9 *Orange* • Wie es zur trans-o-flex-Farbe kam und wofür sie steht

9 *Stellenangebote* • Karriere bei trans-o-flex



Kundenzufriedenheit

- 10 **Titelthema** • Zuhören. Verstehen. Umsetzen.
- 16 **Schnell. Einfach. Logisch.** • So entstehen kundenorientierte IT-Lösungen

Kundenlösungen

- 20 **Medizinprodukte** • Gute Logistik fängt mit R an – so wie Ruhe und reibungslos
- 22 **Einzelimporte** • Rahmentarif für Verbandsmitglieder
- 24 **Direkt von A nach B** • Persönlicher Service, maßgeschneiderte Lösungen

International

- 28 **Kontinuierliches Wachstum** • Service aus einer Hand für 38 Länder Europas



ISO 9001 und 14001

Erfolgreich rezertifiziert

Die trans-o-flex-Gesellschaften haben in diesem Jahr erneut ihre Rezertifizierung für ISO 9001 und ISO 14001 erfolgreich abgeschlossen. „Wir haben die Audits ohne Hauptabweichungen bestanden“, freut sich Tamara Schulz, Bereichsleiterin Qualitätsmanagement. „Die Zertifikate wurden daher ohne Auflage für weitere drei Jahre verlängert.“



Geprüfte Qualität: Die neue Zertifizierung von trans-o-flex nach ISO 9001 und nach ISO 14001 gilt erneut für drei Jahre.

Die Norm ISO 9001 legt Anforderungen fest, um bei Unternehmen sicherzustellen, dass sie qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen erbringen und ihre Kunden zufriedenstellen können. Ziel der ISO 14001 ist es, negative Umweltauswirkungen eines Unternehmens zu minimieren und seine nachhaltige Entwicklung zu fördern.

Das Zertifizierungsunternehmen BSI Group hat alle trans-o-flex-Gesellschaften fast zwei Monate lang auf die Einhaltung beider Normen geprüft. Das Qualitätsmanagementsystem hat trans-o-flex erstmals 1995 zertifizieren lassen. Die erste Zertifizierung nach ISO 14001 erfolgte im August 2010.

TAPA-Zertifikate

Zweimal mehr geprüfte Sicherheit

Für zwei weitere Netzwerkstandorte hat trans-o-flex die Zertifizierung nach den Sicherheitsstandards TAPA FSR C 2023 erhalten. Die Zertifikate für die Standorte Steinach und Appenweiler stehen auf der trans-o-flex-Webseite zum Download bereit. Damit wurden in diesem Jahr bereits sechs Standorte neu nach den strengen TAPA-Standards zertifiziert.

Zur Erinnerung: Um kostspielige Verluste durch Beschädigung sowie durch Diebstahl und andere kriminelle Übergriffe auf wertvolle Fracht zu vermeiden, hat der Verband Transported Asset Protection Association (TAPA) einen Sicherheitsstandard für den Umgang mit besonders gefährdeten Transportgütern entwickelt, die sogenannte FSR-Norm, wobei FSR für Facility Security Requirements steht. Fachleute sprechen



bei den sensiblen Gütern auch von High-value theft-targeted assets oder HVTT. „Mit der TAPA-FSR-Zertifizierung erhöhen wir die Sicherheit unserer Frachten und senken Versicherungskosten.“ Gerade weil eine der Spezialitäten von trans-o-flex auch „sensible Güter“ seien, trägt laut Oliver Kuhn, Bereichsleiter Security, „die Sicherheit unserer Waren entlang der Lieferkette maßgeblich zu unserem unternehmerischen Erfolg bei“.

In diesem Jahr ist die Zertifizierung nach TAPA FSR C 2023 auch noch an den Standorten Bruchsal, Hannover und Koblenz geplant. Insgesamt wird trans-o-flex dann alle vier Standorte in Österreich TAPA-zertifiziert haben sowie 23 Standorte in Deutschland.

Dachmarkenstrategie

Der Branchenspezialist, der zu GEODIS gehört

„Wir sind Teil der weltweit aktiven GEODIS-Gruppe!“ Den Stolz darauf drückt trans-o-flex jetzt unter anderem mit dem Hinweis „by GEODIS“ aus. Er wird künftig als sogenanntes Endorsement Brand auf Fahrzeugen zu lesen sein. Der Startschuss fiel auf der diesjährigen Messe transport logistics in München. Dort wurde das erste trans-o-flex-Fahrzeug symbolisch zusätzlich mit dem GEODIS-Logo und -Schriftzug beklebt. In den nächsten Monaten werden nach und nach alle Fahrzeuge den Zusatz erhalten. Außerdem wird das GEODIS-Logo Teil der trans-o-flex-Websites. Dort wird es im unteren Teil, im sogenannten Footer, erscheinen.

Die Dachmarkenstrategie nutzt einerseits die Bekanntheit der Marke trans-o-flex, die für logistische Branchenlösungen für Pharma, Gesundheit, Beauty und andere sensible Güter steht. Andererseits macht der Hinweis auf die Zugehörigkeit zu GEODIS auf die weltweiten Logistikmöglichkeiten aufmerksam, die trans-o-flex-Kunden haben, weil das Unternehmen zu dem führenden französischen Logistikkonzern gehört.



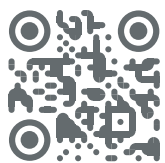
Eigenhändig beklebte Lutz Blankenfeldt auf der Messe einen trans-o-flex-Transporter symbolisch mit dem Musteraufkleber „by GEODIS“, der die Zugehörigkeit von trans-o-flex zu GEODIS transparent macht.

Neutrale Studien

trans-o-flex-Kundenservice gleich dreifach ausgezeichnet

Eine Auszeichnung für „exzellenten Kundenservice“, zweimal Branchensieger bei den Kurier-, Express- und Postdiensten – das ist die Bilanz von trans-o-flex aus drei in diesem Jahr veröffentlichten Vergleichsstudien. Über die erste hat ein renommiertes Wirtschaftsmagazin berichtet: eine Studie mit 691 Unternehmen aus 40 Branchen über den besten Kunden- und Verbraucherservice 2025. „Dass wir in dem Ranking die Note „Exzellent“ in unserer Branche erhalten haben, zeigt, dass wir auch in dieser Beziehung auf der richtigen Spur sind“, freut sich Jutta Roller, die Bereichsleiterin Customer Service bei trans-o-flex.

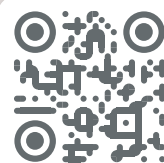
Zum gesamten Artikel geht
es hier: bit.ly/studie-ww



In einer weiteren Studie wurde trans-o-flex Branchensieger, diesmal für „Kundenzufriedenheit und Kundenservice“. Bei dieser Erhebung handelt es sich um ein deutschlandweites B2B-Ranking in den Bereichen Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Kundenbefragung, in die rund 208.000 Entscheider-Urteile zu insgesamt 1.388 Anbietern aus 106 Branchen eingingen, fand von Januar bis April dieses Jahres statt.

In einer dritten Studie zählt trans-o-flex zu den „Kundenlieblingen 2025“. Für die groß angelegte Studie wurden zwischen dem 1. April 2023 und dem 31. März 2025 mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen inklusive redaktioneller Webseiten und Social Media nach Erwähnungen von rund 13.500 Marken und Unternehmen aus fast 140 Branchen durchsucht. Dabei ging es um Äußerungen zu den Themen Preis, Service und Qualität. trans-o-flex erhält die Auszeichnung nun schon seit drei Jahren in Folge und wurde in diesem Jahr auch Sieger in der Branche der Kurier-, Express- und Postdienstleister. Nur zwei weitere KEP-Dienste schafften es aufgrund genügend positiver Nennungen überhaupt ins Ranking. Beide erreichten aber nur 56 Prozent der Punktzahl von trans-o-flex.

Die Studie ist hier online
erschienen: bit.ly/studie-dt



Orange

Wie es zur trans-o-flex-Farbe kam und wofür sie steht

trans-o-flex? Na klar – Orange! Diese Assoziation haben viele Kunden. Aber wie kam es eigentlich zu dieser Farbe und wofür steht sie? Als trans-o-flex in den 1970er Jahren gegründet wurde, war Orange eine der Trendfarben schlechthin. Orange tauchte in der Mode, in Inneneinrichtungen und im Grafikdesign auf. Orange war hip. Orange erregte Aufmerksamkeit, vermittelte Energie und Optimismus. Kein Wunder, dass der mit der Entwicklung eines Firmenlogos beauftragte Grafikdesigner Orange für die Farbgebung des Firmenlogos vorschlug. Die Firmengründer waren schnell überzeugt. Für sie kam hinzu: Mit Orange konnte man sich von den häufig konservativ firmierenden Speditionen abheben und das selbst gewählte Image des Schnell-Lieferdienstes unterstreichen. Dass später ein weiterer Expressdienst ebenfalls mit Orange auf den deutschen Markt kam, war ein zusätzlicher Beweis dafür, dass die Entscheidung für diese Farbe richtig war.

Weitere Faktoren sprachen damals und sprechen bis heute für Orange. Die Farbe hat einen hohen Wiedererkennungswert. Autos und Gebäude mit oranger Kennzeichnung sind leicht zu

erkennen. Das gilt insbesondere dann, wenn Orange – wie im Fall von trans-o-flex – mit einer zweiten Farbe kombiniert wird: Weiß. Weiß steht vor allem für Sauberkeit und auch für Neuanfang. Und trans-o-flex positionierte sich damals als neuer Dienstleister für den direkten Transport von Herstellern an Apotheken.

Bis heute werden der Farbe Orange eine ganze Reihe positiver Attribute zugeschrieben: Neben Wärme steht sie für Begeisterung, Kreativität, Schnelligkeit und Energie. Selbst als trans-o-flex zwischenzeitlich eine neue Farbgebung probierte und Anthrazit als Firmenfarbe hinzunahm, blieb das Orange als Markenzeichen erhalten. Und weil man schnell erkannte, dass die ursprüngliche Kombination von Weiß und Orange nicht schlechter, aber sehr viel günstiger war (etwa bei der Fahrzeuglackierung), sind die Hauptfarben von trans-o-flex heute wieder Orange und Weiß. Die damit verbundenen Assoziationen vermitteln Dynamik, Effizienz und Zuverlässigkeit.

Stellenangebote

Karriere bei trans-o-flex

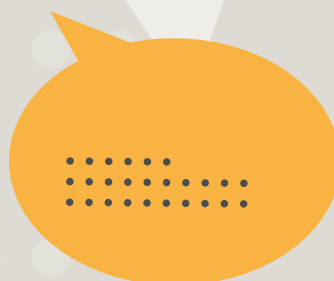
Nicht lange suchen, sondern schnell finden. Unter diesem Motto hat trans-o-flex eine zentrale Internetseite für Jobangebote eingerichtet. Die Palette reicht von Praktikumsplätzen über Jobs für IT-Spezialisten und Führungskräfte bis hin zu Transportunternehmen, die Partner von trans-o-flex werden wollen. Für junge Menschen, die eine Ausbildung suchen, bietet trans-o-flex sowohl klassische Lehrangebote wie die Ausbildung zum Speditionskaufmann als auch verschiedene duale Studiengänge. Neben konkreten Stellenangeboten sind auf der Seite auch Bewerbungstipps zu finden – von der Vorbereitung über das Bewerbungsschreiben bis hin zu Auswahlverfahren.

Unter www.trans-o-flex.com/karriere findet sich die ganze Vielfalt unterschiedlicher Ausbildungs- und Jobangebote, die Logistik heute bietet.



**Titelthema**

Zuhören. Verstehen. Umsetzen.



Wie trans-o-flex die Entwicklung von Prozessen und Produkten konsequent am Maßstab der Kundenzufriedenheit misst und was daraus in der Praxis folgt: Kunden können leichter versenden, werden schneller und umfassender informiert, haben Transparenz über die gesamte Logistikkette hinweg, auch wenn mal etwas schief läuft.

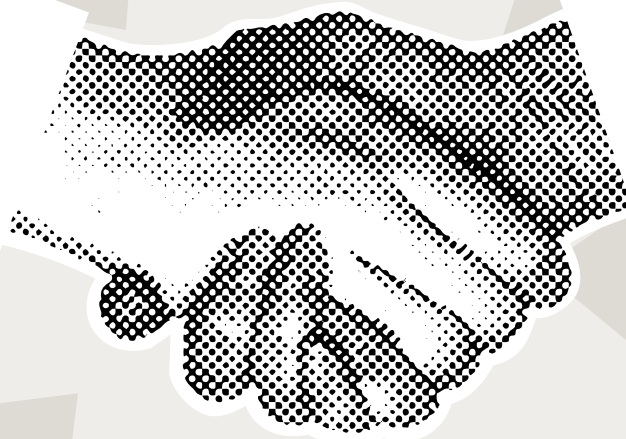
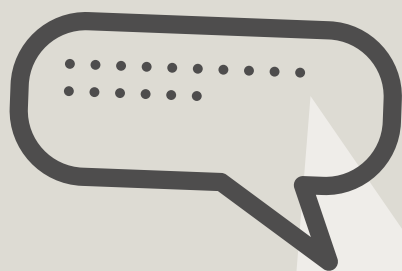


Ein Bäcker hat es gut. Er muss morgens eigentlich nur die Tür seiner Backstube öffnen, damit sich der Duft frisch gebackener Brote und Brötchen auf der Straße verteilt. Und schon werden die Menschen, die auf dem Weg zum Bus beim Bäcker vorbeikommen, von ihrer eigenen Nase magisch zur Bäckertheke gezogen. Sie werden sich für den Tag eindecken. Und wenn die Bedienung freundlich ist, die Qualität stimmt, das Brot nicht nur gut riecht, sondern auch gut schmeckt und nicht übertrieben teuer ist, werden die Menschen wiederkommen. Sie sind dann zufriedene Stammkunden. Sie kaufen gerne bei ihrem Bäcker ein und erzählen ihren Freunden mit Stolz von ihrem Bäcker mit dem leckeren Brot. Ist so etwas auch in der Logistik möglich?

„Im Prinzip ja“, ist Lutz Blankenfeldt überzeugt. „Ich glaube sogar, dass jedes erfolgreiche Unternehmen im Grunde so funktioniert.“ Deshalb befasst sich der Geschäftsbereichsleiter Strategie, Commercial & Marketing bei trans-o-flex vor allem mit einem Thema: dem Kundenerlebnis. Er nennt es Touchpoints und meint damit alle Punkte, an denen Kunden eine Erfahrung mit trans-o-flex machen. „Logistik kann man nicht riechen wie beim Bäcker den Duft frisch gebackenen Brotes, aber jeder unserer Kunden macht täglich Erfahrungen, die ihm schmecken – oder auch nicht. Und die Summe dieser Erfahrungen entscheidet darüber, ob er ein zufriedener Kunde ist, der das Unternehmen weiterempfiehlt.“

trans-o-flex bearbeitet die Touchpoints zielgerichtet und systematisch. „Jede Abteilung hat ein eigenes Customer-Centric-Team, dessen Aufgabe es ist, kontinuierlich zu überlegen, ob und wie die Arbeit der Abteilung die Erlebnisse der Kunden verbessern kann.“ Die Ideen, an denen die Teams derzeit arbeiten, drehen sich vor allem um die Erhöhung der Transparenz in der gesamten Logistikkette. Aber bevor er auf diese konkreten Ergebnisse zu sprechen kommt, möchte Blankenfeldt etwas vorausschicken, das ihm besonders wichtig ist.





Zufriedene Kunden, zufriedene Mitarbeiter und ein profitables Unternehmen

„Die Themen Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit gibt es eigentlich schon so lange, wie es Unternehmen gibt. Aber die Konsequenz, mit der diese Themen bei trans-o-flex als zentrale Maßstäbe unserer gesamten Unternehmensentwicklung genommen werden, die gibt es zumindest in der Logistik bisher nicht.“ Der Startschuss dazu fiel auf der Strategieklausur des Executive Boards von trans-o-flex in diesem Frühjahr. „Wir haben drei zentrale Fragen gestellt: Wie soll sich trans-o-flex entwickeln? Nach welchen Maßstäben? Wo wollen wir in zehn Jahren sein?“ Als Antwort wurden drei Ziele formuliert: zufriedene Kunden, zufriedene Mitarbeiter und ein profitables Unternehmen. „Wichtig dabei ist“, so Blankenfeldt, „dass die drei Ziele zusammengehören. Sie bedingen einander.“ Nur zufriedene Mitarbeiter setzen alles daran, ihre Kunden zufrieden zu machen. Nur zufriedene Kunden bleiben und sind dauerhaft bereit, ihren Dienstleistern auskömmliche Preise zu zahlen. Nur profitable Unternehmen können ihre Mitarbeiter angemessen entlohnen und die Investitionen in künftige Innovationen finanzieren. >>

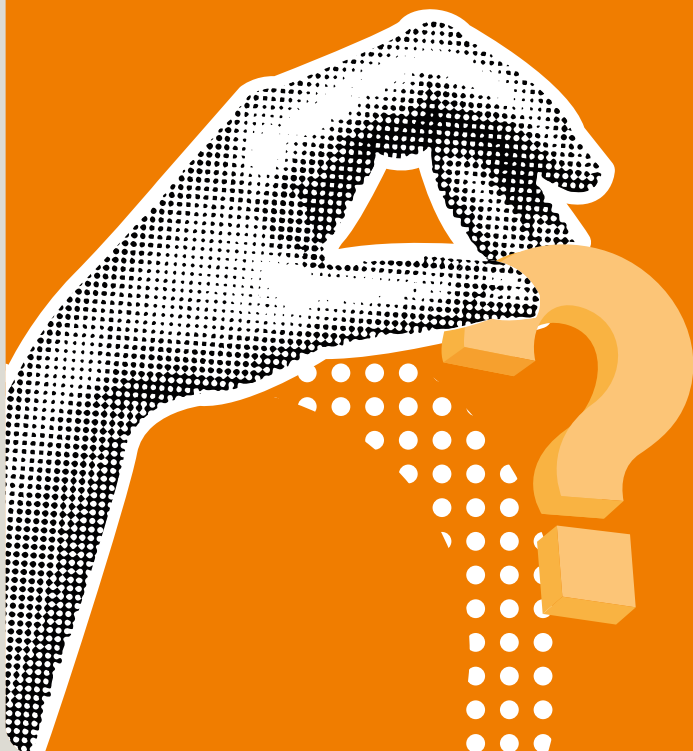
Kundenbefragung: Jede Rückmeldung wird beachtet

„Wenn es sie nicht schon gäbe, müsste man sie unbedingt erfinden, weil sie so wertvoll für alle Seiten ist“, sagt Lutz Blankenfeldt. Der Geschäftsbereichsleiter Strategie, Commercial & Marketing spricht von der regelmäßigen Kundenbefragung, bei der trans-o-flex inzwischen viermal im Jahr seine Kunden anschreibt und über einen standardisierten Fragebogen um Rückmeldung bittet. „Das ist eine systematische und sehr effiziente Methode, mit der Kunden individuelle und je nach Wunsch anonyme oder offene Rückmeldungen geben können, ohne dass dies mit für sie großem Aufwand verbunden ist.“

Bereits 2017 hat trans-o-flex Kundenbefragungen eingeführt. Seit 2020 finden sie quartalsweise statt, wobei jeder Ansprechpartner nur einmal pro Jahr angeschrieben wird. „Weil die Kunden inzwischen wissen, dass wirklich jede Rückmeldung beachtet wird, nehmen sich immer mehr von ihnen die Zeit dafür.“

„Dabei wird auch eine neue persönliche Form der Rückmeldung immer häufiger genutzt“, so Blankenfeldt. „Seit dem vierten Quartal 2024 können die Kunden uns am Ende der Umfrage auf freiwilliger Basis ihre Kontaktdaten hinterlassen. Damit heben sie bei der Kundenbefragung die Anonymisierung ihrer Rückmeldungen auf und wir können sie kontaktieren.“ Der interne Folgeprozess sieht dann so aus, dass die Daten nach Abschluss der jeweiligen Befragungsrunde mit relevanten Personen aus den Fachbereichen geteilt werden. Daraufhin sichten Vertreter aus Vertrieb und CS die Rückmeldungen der Kunden, besprechen die Themen mit den Fachbereichen und melden sich beim Kunden zurück. Dann besteht die Möglichkeit, gemeinsam Lösungen für die angesprochenen Punkte zu erarbeiten.

Der Fragebogen ermöglicht eine einfache Bewertung der verschiedenen trans-o-flex-Bereiche nach dem Schulnotensystem zwischen 1 und 6. „Zentraler Maßstab für die Kundenzufriedenheit ist jedoch der Net Promotor Score (NPS), die Weiterempfehlungsrates“, erläutert Blankenfeldt. „Der NPS ergibt sich, wenn von der Zahl der zufriedenen Kunden eines Unternehmens (die das Unternehmen weiterempfehlen) die Zahl der unzufriedenen Kunden abgezogen wird.“ Danach ist die Zufriedenheit der trans-o-flex-Kunden in diesem Jahr stark gestiegen. Im ersten Quartal kletterte der NPS um nicht weniger als 21 Punkte im Vergleich zum Vorquartal und um 13 Punkte im Vergleich zum Vorjahresquartal. Im zweiten Quartal stieg der NPS sogar nochmals um vier Punkte an. Blankenfeldt: „Anscheinend trägt unsere Arbeit Früchte, und das ist eine super Motivation für unsere ganze Mannschaft, den eingeschlagenen Kurs mit aller Kraft fortzusetzen.“



Kunden die Rückmeldung so einfach wie möglich machen

Als zentralen Gradmesser für die Kundenzufriedenheit setzt Blankenfeldt auf die regelmäßige Kundenbefragung (siehe Kasten S. 13). „Das ist eines unserer Tools, mit denen wir unseren Kunden Rückmeldungen so einfach wie möglich machen möchten“, so der Geschäftsbereichsleiter. „Andere Tools sind persönliche Besuche unserer Vertriebskräfte, aber auch unsere Fachveranstaltungen wie der Tag der Pharmalogistik oder das Pharma-Kundenforum.“ In den verschiedenen Formaten ist der Rahmen jeweils anders. Die Besuche sind oft Eins-zu-Eins-Gespräche. Der Tag der Pharmalogistik ist eine eintägige Fachkonferenz mit mehr als 100 teilnehmenden Kunden. Das Pharma-Kundenforum ist eine kleine Runde aus wenigen Kunden und trans-o-flex-Fachleuten, die bestimmte Themen diskutieren und gemeinsam nach Zukunftslösungen suchen. „Immer geht es darum, in den Dialog zu kommen und sich darüber auszutauschen, welche Entwicklungen es gibt, was gut läuft oder wo es hakt und wie das verändert werden kann.“

Und was passiert dann mit den vielen verschiedenen Rückmeldungen aus den unterschiedlichen Quellen? Blankenfeldt: „Die landen bei uns nicht in irgendeiner Schublade, sondern werden im Zuge des Touchpoint-Managements systematisch aufgegriffen und abgearbeitet.“ Einen Schwerpunkt bilden derzeit Projekte, um die Transparenz in der Logistikkette weiter zu erhöhen. Blankenfeldt nennt drei Beispiele, mit denen die Kundenzufriedenheit gesteigert werden soll.

Ankündigung für Empfänger: Wir kommen zwischen 11 und 12 Uhr!



In der Insight App, über die auch Empfänger jederzeit den Verlauf von Sendungen nachverfolgen können, die an sie unterwegs sind, wird es mehr relevante Informationen geben. Sie werden durch Layoutänderungen übersichtlicher präsentiert. Empfänger müssen weniger Eingaben machen und sollen die App intuitiv bedienen können. „Zu den am häufigsten gewünschten Veränderungen gehören mehr Informationen zur genauen Zeit der Zustellung.“ Künftig erhält ein Empfänger deshalb vorab eine Mitteilung über ein Ein-Stunden-Zeitfenster, etwa: Wir kommen zwischen 11 und 12 Uhr! „Wir würden den Empfängern auch gerne den Standort des Lieferfahrzeugs auf einer Landkarte anzeigen und sagen, wie viele Stopps noch vorher zu erledigen sind, müssen hier aber mögliche damit verbundene Sicherheitsrisiken abwägen.“

Neue Statusmeldungen bei Verzögerungen

Zu den zusätzlichen Informationen, die es auf Kundenwunsch künftig sowohl in der App wie auf der trans-o-flex-Website oder in der normalen Versender-Sendungsverfolgung über mytof geben wird, gehören Statusmeldungen bei Verzögerungen. Bisher blieb hier bei einem unvorhergesehenen Ereignis einfach der letzte Sendungsstatus stehen und es gab keine Information über das weitere Vorgehen. Geplant sind jetzt spezifische Informationen, beispielsweise wenn eine Sendung beschädigt wurde, wenn eine Sendung zurückgeschickt werden musste oder die Adresse falsch war. Im letzten Fall erfährt der Empfänger dann: „Wir konnten Sie an der uns genannten Adresse nicht antreffen. Der Versender wird über die Verzögerung in Kenntnis gesetzt. Bei Fragen zur Zustellung kontaktieren Sie bitte den Versender.“ Wurde die Adresse geprüft und eine neue Adresse mitgeteilt, erhält der Empfänger die Info: „Der Versender hat uns eine neue Adresse mitgeteilt.“ Daraufhin erhalten Empfänger dann die gewohnten Hinweise zum geplanten Zustelltermin.

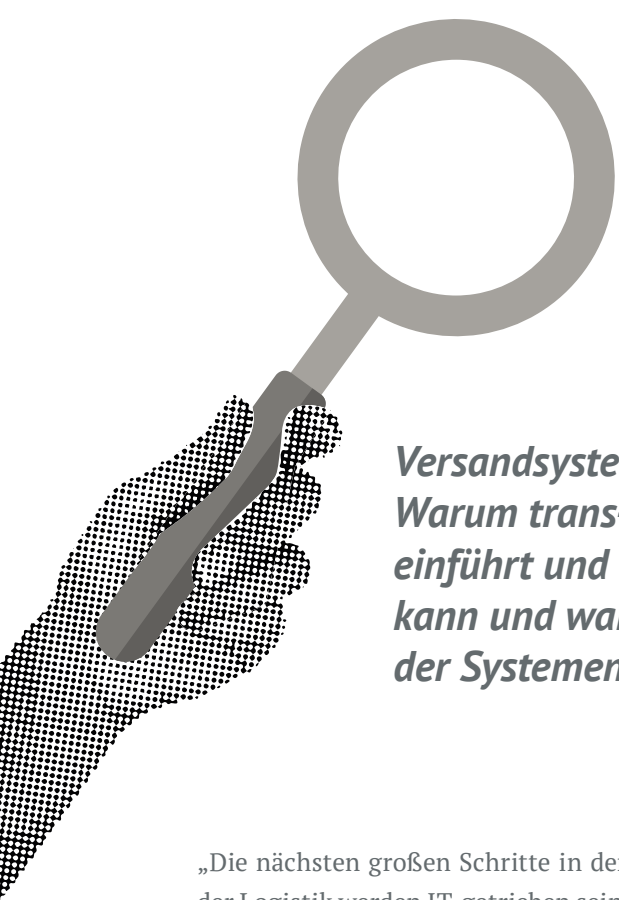


Schnellere Antworten auf Anfragen beim Customer Service

Ein weiterer Wunsch von Kunden sind kürzere Antwortzeiten bei Anfragen an den Customer Service (CS). „Das ist mit größeren Anpassungen in den Prozessen und der Veränderung von Prioritäten im CS verbunden, aber vollkommen verständlich und deshalb setzen wir das um“, so Blankenfeldt. Hintergrund: Bei vielen Kundenanfragen muss ein CS-Mitarbeiter zur genauen Klärung operative Kollegen vor Ort um Unterstützung bitten. In dem Tool, das er für die Rückfrage nutzt, werden jetzt die Prioritätsstufen und damit verbundene Rückmeldezeiten verändert. „Wir haben erkannt, dass wir einerseits den operativen Kollegen vor Ort mehr als 60 Minuten Zeit geben müssen, wenn sie innerhalb von tausenden von Sendungen genaue Aussagen zum Zustand einer ganz bestimmten machen sollen. Andererseits brauchen dringende Anfragen in der Regel Antworten innerhalb weniger Stunden. Beides gilt es so auszutarieren, dass Rückmeldezeiten insgesamt kürzer, aber vor allem realistisch und verlässlich sind. Denn am wichtigsten ist, Zusagen sicher einzuhalten. Und das ist unser Ziel.“ ■



Schnell. Einfach. Logisch.



So entstehen kundenorientierte IT-Lösungen

Versandsystem, Master Accounts, zentrales Adressbuch: Warum trans-o-flex zahlreiche neue Webanwendungen einführt und ein neues Kundenportal entwickelt, was es kann und wann es kommt. Ein Blick hinter die Kulissen der Systementwicklung.

„Die nächsten großen Schritte in der Entwicklung der Logistik werden IT-getrieben sein.“ Diese Überzeugung teilt Stefan Thömmes, Geschäftsführer der trans-o-flex IT-Service GmbH, mit vielen Logistik- und IT-Experten. „Aber die wenigsten wissen, in welche Richtung die IT die Entwicklung treiben sollte und wodurch sie getrieben werden muss. Bei trans-o-flex haben wir diese Fragen klar beantwortet: IT-Lösungen müssen Kosten senken, Qualität erhöhen und Kunden begeistern.“ Um zu zeigen, wie und warum beim Weinheimer Express-Spezialisten an diesem Dreiklang aus Kostensenkung, Qualitätsmanagement und Kundenbegeisterung gearbeitet wird, hat Thömmes diesem Magazin Einblicke in die Entwicklungspipeline der trans-o-flex IT-Service gegeben. Sein Versprechen an alle Kunden: „Ich lasse Sie hinter die Kulissen unserer Systementwicklung blicken, damit Sie wissen, von welchen Lösungen Sie schon in wenigen Monaten profitieren können.“

Anlass für die neuesten IT-Entwicklungen war die systematische Analyse von Kundenwünschen. „Sowohl in direkten Gesprächen mit den Kundenbetreuern wie in unseren regelmäßigen Kundenbefragungen kristallisierte sich ein Bedürfnis deutlich heraus“, so Thömmes. „Viele Kunden wollten keine zersplitterte Angebotslandschaft mehr, wo es spezifische Lösungen für spezifische Aufgaben gab, die dann jeweils eine separate Anmeldung erforderten.“ Vielmehr sei der Wunsch nach einem zentralen Zugang deutlich geworden, von dem alle Funktionen erreicht und intuitiv bedient werden können.

Das Ergebnis mehrjähriger Entwicklungsarbeit ist ein völlig neues Kundenportal, das trans-o-flex in dieser Form bisher nicht hatte. „Das Portal soll als zentrale Anlaufstelle für die Webapplikationen zur Sendungserfassung und -verfolgung dienen“, erläutert Thömmes. „Darüber hinaus bietet es den Kunden Zugang zu weiteren Services, die kontinuierlich ausgebaut werden, um den wachsenden Bedürfnissen der Nutzer gerecht zu werden.“

Eine der Applikationen, die von Grund auf neu entwickelt wurden, ist das Versandsystem. Die neue Anwendung zur Sendungserfassung löst das Tool „TOP tof“ ab. „Ein neues Design und der aktuelle Stand der Technik bieten eine vereinfachte und intuitive Benutzeroberfläche und ermöglichen Kunden eine effiziente Erfassung ihrer Sendungen.“ Wiederkehrende Sendungen können als Vorlagen gespeichert werden, was den Aufwand für Kunden deutlich reduziert. Die Benutzer haben zudem die Möglichkeit, ihre erfassten Sendungen zu überblicken und selbst zu entscheiden, welche Aufträge zu welchem Zeitpunkt elektronisch an trans-o-flex übermittelt werden sollen.

Zu den weiteren Anwendungen, die Kunden über das neue Kundenportal nutzen können, gehört die Möglichkeit, ein zentrales Adressbuch zu verwalten und verschiedene Benutzerkonten über einen „Master Account“ zu steuern. Thömmes: „Das vereinfacht die Verwaltung erheblich, da sich nur eine Person aus dem jeweiligen Unternehmen registrieren muss. Diese Person erhält den Master Account und kann damit weitere Konten anlegen und verwalten.“ Auf diese Weise wird die Kontrolle der Nutzer erleichtert und Kunden können ihre Prozesse und Verantwortlichkeiten selbst nach ihren Bedürfnissen verwalten. Die Zugangsberechtigungen können für einzelne oder für mehrere



Das neue Versandsystem führt Kunden logisch von Schritt zu Schritt, erleichtert so die Erfassung von Sendungen und sorgt dafür, dass keine notwendigen Informationen vergessen werden.

Anwendungen erteilt werden, sodass ein Mitarbeiter beispielsweise einzelne Express-Sendungen über tof.now bestellen und danach sofort weitere Sendungen über das neue Versandsystem erfassen kann. Wechselt ein Mitarbeiter oder verlässt das Unternehmen, kann sein Zugang gelöscht und an einen Kollegen übertragen werden.

„Wenn alle internen Tests des Kundenportals und der neuen Anwendungen erfolgreich gelaufen sind, werden wir das System zunächst in weiteren Tests mit ausgewählten Kunden auf Herz und Nieren prüfen.“ Mit der anschließenden generellen Einführung bei allen Kunden sei die Entwicklung aber keinesfalls abgeschlossen, betont Thömmes. „So, wie wir die Plattform und ihre Anwendungen jetzt aufgebaut haben, ist es möglich, kontinuierlich an der Weiterentwicklung zu arbeiten und bei Bedarf neue Funktionen und Services zu installieren.“

So wird parallel zur Einführung des Kundenportals und des neuen Versandsystems intensiv an der Weiterentwicklung der Kundendashboards ge-

arbeitet. „Damit ermöglichen wir unseren Geschäftspartnern eine personalisierte und übersichtliche Darstellung relevanter Kennzahlen – von Auftragsvolumen über Transportlaufzeiten bis zu Abweichungsanalysen.“ Ziel ist es, dass trans-o-flex-Kunden künftig nicht nur mehr Daten sehen können, sondern vor allem die für sie relevanten. „Durch intelligente Filter, konfigurierbare Widgets und erweiterte Exportfunktionen schaffen wir echte Entscheidungsunterstützung. Gerade in einem Sektor, in dem Temperaturführung, Liefergenauigkeit und Compliance zentral sind, ist diese Transparenz ein echter Mehrwert.“ Ein Beispiel ist der Ausbau von Tracking- und Tracing. „Neben klassischen Sendungsinformationen wird es in Kürze möglich sein, zusätzliche Statusinformationen – etwa zur Einhaltung temperaturgeführter Transportbedingungen – in Echtzeit abzurufen.“

Während der Grund und Schwerpunkt der bisher geschilderten IT-Entwicklung die Verbesserung des Kundenerlebnisses ist, zielt eine weitere Entwicklung vor allem auf die strategische Unternehmens-



Kleiner Einblick gefällt? Das neue Kundenportal von trans-o-flex, das sich derzeit in der finalen Testphase befindet, wird in etwa so aussehen. Ziel ist es, dass alle Versenderkunden mit einer einzigen Anmeldung Zugang zu allen für sie entwickelten Anwendungen erhalten – von der Sendungsbestellung über die Erfassung bis zur Sendungsverfolgung.

entwicklung, auf Verbesserung interner Prozesse und Kostensenkung ab. „Hier haben wir mit der Einführung eines digitalen Zwillings unseres gesamten Unternehmens eine neue Qualität der internen Transparenz erreicht. Dieses digitale Abbild unserer Supply Chain ermöglicht es uns, zentrale Fragen zu Materialflüssen, Depot- und Fahrzeugauslastungen, Prozessengpässen oder Simulationen von Szenarien datenbasiert und in Echtzeit zu beantworten.“ Der digitale Zwilling ist aus Sicht

von Thömmes ein zentrales Element auf dem Weg zu einem datengetriebenen Unternehmen. Sein Ausblick: „Wir planen, den Weg zum datengetriebenen Unternehmen kontinuierlich weiterzugehen – sowohl in Bezug auf die Detailtiefe als auch hinsichtlich der Integration externer Datenquellen. Unsere Vision ist datengetriebenes Entscheiden in Echtzeit, auf Basis vernetzter, vertrauenswürdiger Informationen.“ ■

IT-Entwicklung aus Kundensicht



Wie erleben uns Kunden? Ist die Zusammenarbeit mit trans-o-flex leicht oder schwer, kostet sie Nerven oder macht sie Spaß, funktioniert alles und läuft es transparent und nachvollziehbar? Diese Fragen bilden bei dem Weinheimer Expressdienst auch den Hintergrund für die IT-Entwicklung. Und um diese Entwicklung aus Kundensicht auch strukturell abzusichern, wurde innerhalb der trans-o-flex IT-Service GmbH ein eigenes Customer-Centric-Team ins Leben gerufen. Seine Aufgabe ist es generell, mit technischen Innovationen die Nutzererfahrung zu verbessern. Konkret ist das Team derzeit damit beschäftigt, ein neues Kundenportal von trans-o-flex zu entwickeln, zu testen und zur zentralen Anlaufstelle für alle logistischen Bedürfnisse der Kunden auszubauen.

An der Spitze dieses Teams steht Nele Kerth, Junior Product Owner / IT Servicemanagement, die als Vermittler zwischen den verschiedenen Beteiligten fungiert und die Anforderungen der Kunden in technische Spezifikationen umsetzt. Unterstützt wird sie von fünf erfahrenen Softwareentwicklern,

die das technische Konzept, das Design und die Programmierung der Anwendungen übernommen haben. Der Releaser, verantwortlich für das Testing, sorgt dafür, dass alle Funktionen nahtlos ineinandergreifen, bevor das Produkt in die Hände der Kunden gelangt. Um das Konzept erfolgreich umzusetzen, gibt und gab es zahlreiche Abstimmungen mit den entsprechenden Fachbereichen. Diese Zusammenarbeit stellte sicher, dass die unterschiedlichen Anforderungen und Perspektiven berücksichtigt wurden, die für ein umfassend durchdachtes und erfolgreich umgesetztes Konzept nötig sind. Die ersten Planungssitzungen und Ideensammlungen starteten bereits 2022. Seitdem wurde kontinuierlich an der Umsetzung und Verbesserung gearbeitet, aus ersten Konzepten entstanden detaillierte Vorschläge und Demonstrationsmodelle. Aktuell laufen interne Tests, bevor das Portal dann von ersten Kunden live getestet und die verschiedenen Anwendungen schrittweise aufgeschaltet werden sollen.

Medizinprodukte

Gute Logistik fängt mit R an – so wie Ruhe und reibungslos

Seit 2023 beliefert trans-o-flex Express deutsche Sanitätshäuser, aber auch internationale Adressen in 19 Ländern Europas im Auftrag der Ludwig Bertram GmbH. Das Unternehmen hat sich auf den Handel mit medizinischen Hilfsmitteln und Veterinärmedizin spezialisiert und braucht einen Logistiker, der sich flexibel an sich verändernde Sortimente anpassen kann.

„Die Ruhe“ ist eine beim ersten Hören vielleicht verblüffend klingende Antwort auf die Frage, was ein Logistikleiter an der Zusammenarbeit mit trans-o-flex am meisten schätzt. Aber für Marko Stritzke, Abteilungsleiter Logistik und Mitglied der Geschäftsleitung bei der Ludwig Bertram GmbH, bringen es diese beiden Wörter auf den Punkt. „Die Ruhe bedeutet nämlich, dass alles reibungslos funktioniert und es keine größeren Probleme gibt.“

Seit Anfang 2024 arbeitet trans-o-flex für das mittelständische Handelsunternehmen im Gesundheitswesen und in der Veterinärmedizin. Alle deutschen B2B-Pakete laufen seitdem über trans-o-flex Express. Außer den Sendungen an deutsche Sanitätshäuser beliefert trans-o-flex für Ludwig Bertram Firmen in weiteren 19 europäischen Ländern von Norwegen bis Italien, von Polen bis Portugal. „Dass wir neben den nationalen Sendungen in Deutschland auch die internationalen



Gelagert, gepickt und gepackt werden die Artikel in Isernhagen, wo Ludwig Bertram ein eigenes Lager betreibt.

LUDWIG BERTRAM GMBH



RUSSKA



Sitz der Ludwig Bertram GmbH ist Isernhagen vor den Toren Hannovers. Von hier aus gehen die Produkte aktuell in 19 Länder Europas. Weitere Länder könnten hinzukommen.

150 Jahre Tradition und breite Produktpalette

Die Ludwig Bertram GmbH in Isernhagen bei Hannover ist ein mittelständisches Handels- und Dienstleistungsunternehmen mit mehr als 160 Mitarbeitern, das sich auf medizinische Hilfsmittel und Gesundheitsartikel für Menschen und Tiere spezialisiert hat. Die 1874 gegründete Firma, die regelmäßig rund 10 junge Menschen ausbildet, gliedert sich in vier zentrale Geschäftsbereiche:

- **RUSSKA:** Vertriebsspezialist mit eigener Handelsmarke für ein breites Sortiment an medizinischen Hilfsmitteln und Gesundheitsartikeln, insbesondere in den Bereichen Pflege, Reha- und Alltagshilfen, Fitness und Orthopädie.
- **Bertram Vital:** einer der führenden Fachhändler für Rehabilitationstechnik und Pflegebedarf im Großraum Hannover.
- **MEDVET:** Versandhandel und Online-Shop für tierärztlichen Praxisbedarf.
- **Sanivita:** Das Sanivita-Partnerkonzept ist ein innovatives Marketing- und Vertriebskonzept, das die Unterstützung des medizinischen Fachhandels vor Ort und online anbietet.

Neben dem Handel bietet die Ludwig Bertram GmbH umfangreiche Dienstleistungen in den Bereichen Logistik, Lagerhaltung, Auftragsabwicklung und Hilfsmittelaufbereitung an.

Sendungen über trans-o-flex routen können, vereinfacht vieles – auch wenn der Großteil unserer Kunden aktuell im DACH-Raum ansässig ist“, erläutert Stritzke. Die internationalen Fähigkeiten von trans-o-flex könnten künftig noch mehr an Bedeutung gewinnen, „da wir uns durchaus vorstellen können, in Zukunft auch weitere Märkte neu zu erschließen“.

Elektromobile brauchen Gefahrgutkompetenz: Akkus!

Auch die Fähigkeit von trans-o-flex, Gefahrgutsendungen kompetent und sicher zu transportieren, ist für Ludwig Bertram wichtig. „Unser Sortiment ist ständig in Bewegung“, so Marko Stritzke. „Vor rund zwei Jahren haben wir unser Portfolio um Elektromobile erweitert, die logistisch entsprechend abgebildet werden müssen.“ Die Akkus dafür fallen unter die besonderen Bestimmungen des Gefahrgutrechts. „Aktuell versenden wir diese Produkte ausschließlich über einen Spediteur, möchten in Zukunft jedoch auch einen Teil davon über trans-o-flex abwickeln.“

Damit alles weiterhin reibungslos läuft, kann Stritzke bei trans-o-flex gleich auf zwei persönliche Ansprechpartnerinnen im Vertrieb zurückgreifen: auf die Key Account Managerin Mariam Gründel und Vertriebsinnendienst Lea Thimm. „Ich stehe regelmäßig im Austausch mit ihnen. Beide kümmern sich engagiert um unsere Anliegen und sorgen dafür, dass alles gut läuft. Anpassungen sind nur selten notwendig, werden aber zuverlässig umgesetzt.“

Marko Stritzke, Abteilungsleiter Logistik und Mitglied der Geschäftsleitung bei der Ludwig Bertram GmbH, freut sich, dass in der Zusammenarbeit mit trans-o-flex „alles reibungslos funktioniert und es keine größeren Probleme gibt“.





VEIA



Sabine Fuchsberger-Paukert, Geschäftsführerin
ilapo Internationale Ludwigs-Arzneimittel GmbH & Co. KG
und VEIA-Vorstandsvorsitzende



Einzelimporte

Rahmentarif für Verbandsmitglieder

***GDP-konforme Transporte an Apotheken in ganz
Deutschland: Wie zehn pharmazeutische
Spezial-Großhandlungen an gute Konditionen kamen.***

Schon im Jahr 2008 haben sich zehn pharmazeutische Spezial-Großhandlungen im Verband der Einzelimporteure internationaler Arzneimittel (VEIA) zusammengeschlossen. 2023 haben VEIA und trans-o-flex Express einen Rahmenvertrag abgeschlossen, der allen Mitgliedsunternehmen einen Rabatt auf den Standardpreis einräumt. Seitdem holt trans-o-flex die importierten Arzneimittel bei dem jeweiligen Mitglied ab und stellt sie im Ambientservice an die bestellende Apotheke zu. Parallel laufen kühlpflichtige Sendungen über das Netzwerk von trans-o-flex ThermoMed.

„Mit trans-o-flex schaffen es unsere Mitgliedsunternehmen, ihre Kunden GDP-konform, verlässlich und mit überschaubaren Kosten zeitnah zu beliefern“, sagt die Apothekerin Sabine Fuchsberger-Paukert. Sie ist Geschäftsführerin der ilapo Internationale Ludwigs-Arzneimittel GmbH & Co. KG in München und gleichzeitig VEIA-Vorstandsvorsitzende. „Wir haben VEIA 2008 gegründet, um uns als kleine und mittelständische Unternehmen mit einem Verband bei der Politik mehr Gehör zu verschaffen. Gleichzeitig tauschen wir uns zu rechtlichen Themen aus, diskutieren über Heraus-



Spezialisten wie ilapo konzentrieren sich auf Einzelexporte von Arzneimitteln nach § 73.3 des deutschen Arzneimittelgesetzes. Dadurch können Patienten auch mit Medikamenten versorgt werden, die es in Deutschland noch nicht, zurzeit nicht, so nicht oder überhaupt nicht mehr gibt.

forderungen am Markt, organisieren gemeinsame Schulungen und verschaffen nicht zuletzt unseren Mitgliedern Einkaufsvorteile, indem wir wie mit trans-o-flex Rahmenverträge abschließen.“

Die VEIA-Mitglieder importieren aus allen EU-Ländern, den USA, Kanada, Japan und der Schweiz. Dabei werden die Importe und die Verzollung der

Arzneimittel von jedem VEIA-Mitglied selbst organisiert. „trans-o-flex ist für den GDP-konformen und aktiv temperaturregeführten Transport innerhalb Deutschlands zuständig, teilweise werden auch Express-Optionen wie eine Zustellung bis 10 Uhr genutzt“, erläutert Eugen Günther, Vertriebsgeschäftsführer von trans-o-flex.

So können nicht lieferbare Medikamente doch besorgt werden



Angeichts von 1,4 Milliarden Medikamentenpackungen, die laut der Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände e. V. (ABDA) im Jahr 2024 in deutschen Apotheken verkauft wurden, erscheint die Menge der Einzelimporte verschwindend gering. Rund 1,4 Millionen Packungen importierten die zehn im Verband der Einzelimporteure internationaler Arzneimittel (VEIA) zusammengeschlossenen Firmen, die den Großteil des Marktes abdecken, im selben Jahr. Die Bedeutung für die Patienten ist jedoch ungleich höher als die reine Zahl vermuten lässt. Wenn – wie in diesem Sommer passiert – Medikamente wie Quetiapin über Monate nicht lieferbar sind,

dann sind Einzelimporte des unter anderem bei Schizophrenie oder bipolaren Störungen eingesetzten Medikaments für die Patienten oft die letzte Hoffnung für die Behandlung ihrer Krankheit. Deshalb sind weltweite Einzelimporte von Arzneimitteln nach § 73.3 Arzneimittelgesetz (AMG) auch möglich, wenn es die entsprechenden Mittel in Deutschland noch nicht, zurzeit nicht, so nicht oder überhaupt nicht mehr gibt. Damit die gesetzliche Krankenversicherung die Kosten des Einzelimports übernimmt, ist allerdings in jedem Fall ein Antrag notwendig.

Direkt von A nach B

Persönlicher Service, maßgeschneiderte Lösungen

5.000 Bücher für den Bundespräsidenten, temperaturgeführte Gefahrguttransporte auf eine Insel, internationale Sicherheitstransporte: Mit den Produktbereichen Charter Transport und Direkt Transport realisiert trans-o-flex individuelle Lösungen für ganz spezielle logistische Herausforderungen.

Die kürzeste Verbindung zwischen zwei Punkten ist in der Theorie bekanntlich die Gerade. „Deshalb sind Direktfahrten oft auch die schnellste, einfachste und beste Lösung für ein Transportproblem“, sagt Michael Zorell, Prokurist und Geschäftsbereichsleiter Linienverkehr bei trans-o-flex. „In der Praxis liegt dann leider manchmal ein Meer, ein Berg oder eine Zollgrenze zwischen den beiden Punkten, Straßen sind nur für bestimmte Fahrzeuge zu bestimmten Zeiten befahrbar, die Güter haben besondere Anforderungen und so weiter.“ Aber genau auf diese Herausforderungen sind Zorell und sein Team spezialisiert. Jeden Tag steuern die 35 Mitarbeiter im Linienverkehr eine Flotte von mehr

als 600 Fahrzeugen. Die meisten davon transportieren nachts Sendungen zwischen verschiedenen trans-o-flex-Standorten und ermöglichen so, dass auch Sendungen aus Berchtesgaden am nächsten Tag in Flensburg zugestellt werden können. „Ein Teil der Fahrzeuge wird aber auch für unsere Dienstleistungen Charter Transport und Direkt Transport eingesetzt, bei denen wir ganz individuelle Lösungen für Kunden entwickeln, umsetzen und persönlich begleiten.“

Dabei gehört es dazu, dass die Anforderungen der Kunden extrem unterschiedlich sind. „Gerade das macht unsere Arbeit so interessant“, sagt Artem

*Michael Zorell, Prokurist und
Geschäftsbereichsleiter Linienverkehr
bei trans-o-flex*



Tutatickov, Gruppenleiter Disposition im Linienverkehr. Gemeinsam mit weiteren Mitarbeitern spricht er im Weinheimer Büro über Aufträge, an die sie sich besonders gern erinnern. „Für eine große Buchhandelskette haben wir den Transport von mehr als 5.000 Büchern zum Bürgerfest des Bundespräsidenten ins Schloss Bellevue organisiert. Da kam es auf jedes kleine Detail an: von der Anmeldung des Fahrers und des Fahrzeugs bis zur genauen Route, die genommen wurde. Am Ende hat Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier aus den von uns zugestellten Büchern vorgelesen.“

Die meisten Fahrten organisieren die Disponenten in Deutschland. „Generell arbeiten wir aber europaweit. Bei Direktfahrten oder Charterfahrten ist es nicht relevant für Abläufe, ob man von München nach Berlin oder von Amsterdam nach Wien fährt“, ergänzt Tutatickov. „Grenzen spielen nur noch bei Zollformalitäten eine Rolle.“

Wichtiger als die Entfernung sind die Details des Auftrags. „Unsere Lösungen fangen damit an, dass wir den Kunden zuhören und versuchen zu verstehen, vor welcher Herausforderung sie stehen“, wirft Disponent Dawid Sujdak ein. Zu seinen Aufgaben gehört die Kalkulation und Planung nationaler und internationaler Transporte. Seit mehr als sechs Jahren arbeitet er für trans-o-flex, insgesamt ist er über 20 Jahre im Direktfahrtengeschäft tätig. >>

Individuelle Transportlösungen: Kein Kundenwunsch geht verloren

Im Bereich individueller Transportlösungen gibt es bei trans-o-flex die Angebote Charter Transport, Direkt Transport und seit Mai auch Special Services. Woher weiß ein Kunde, welcher Bereich sein Problem am besten löst? Muss er das überhaupt wissen?

„Um es dem Kunden leicht zu machen, den richtigen Ansprechpartner für seine speziellen Transportwünsche zu finden, haben wir uns bewusst entschieden, alle Angebote für individuelle Transportlösungen in einem Bereich anzusiedeln, nämlich im Linienverkehr“, erläutert Michael Zorell, der den Geschäftsbereich verantwortet. „Die Unterscheidung der verschiedenen Produkte ist einfach.“ Wiederkehrende, häufige Aufträge produziert Zorells Team unter Charter Transport. Sporadische Transporte sind ein Fall für Direkt Transport. „Und extrem eilige Sendungen oder komplexe Anforderungen werden in Special Services bearbeitet. Alle drei Teams stehen im engen Austausch und kein Kundenwunsch geht verloren.“

Artem Tutatickov,
Gruppenleiter Disposition
im Linienverkehr bei trans-o-flex



Besondere Aufträge

Die Anforderungen an Direkt Transport und Charter Transport sind so individuell wie die Menschen, die sie stellen. Hier ein paar Beispiele:

- Ein Lager zieht um: Mehrmals im Jahr wird trans-o-flex damit betraut, bei Standortumzügen die Ware von einem Lager in ein anderes zu transportieren.
- GDP-konforme Transporte in allen Temperaturbereichen und Fahrzeugklassen, also vom Transporter bis zum 40-Tonner. Vom Transport bei Raumtemperatur (15 bis 25 Grad) über Kühltransporte (2 bis 8 Grad) bis zum Tiefkühltransport (minus 20 Grad).
- Befristete Kundenaktionen mit hohem Volumen: Transport von fast 100 Komplettladungen mit Coronatests.
- Kombination von Werkentsorgung und Beschaffungslogistik für einen Medikalproduktehersteller: Abholung der Produkte ab Werk, Transport zu Pharmagroßhändlern und auf dem Rückweg Vorprodukte von Lieferanten abholen und zum Werk bringen.
- Temperierte Werkverkehre zwischen den Standorten eines Pharmaherstellers unter Berücksichtigung der Luftfahrtsicherheit: Die Frachtführer müssen dabei als sichere Transporteure von Luftfracht zugelassen sein, Fahrer müssen speziell trainiert sein, Fahrzeug muss verplombt sein. Damit können die Sendungen mit anderer Ware zusammengeführt werden, um dann gemeinsam geflogen zu werden.

Zu seinen interessantesten und anspruchsvollsten Projekten zählt er temperaturgeführte Transporte von Gefahrgütern zu verschiedenen europäischen Inseln. „Da geht es um Absprachen mit Behörden, Ausbildungsnachweise der Fahrer, die Ausstattung der Fahrzeuge, um Sondergenehmigungen für Fahren – eben um viele Faktoren, die koordiniert werden müssen.“ Deshalb funktioniert eine erfolgreiche Umsetzung solcher Projekte laut Sujdak nur im Team. Dennoch habe der Kunde immer einen bestimmten Mitarbeiter als Ansprechpartner, der den Auftrag von Anfang bis zum Ende begleitet. „Wenn dann die Waren geliefert wurden, feiern wir im Team und vergessen den großen Aufwand, den wir in das Projekt gesteckt haben.“

Wenn es sich bei den Transportaufgaben um Einzelaufträge handelt, dann laufen sie unter dem Produktnamen Direkt Transport. Sind es regelmäßige Aufträge, fallen sie in den Bereich Charter Transport. Dort arbeitet seit fünf Jahren Viacheslav Fridman als Disponent. Seine Schwerpunkte in der täglichen Arbeit sind das Monitoring und die Kontrolle der Planungen, von der Abfahrtskontrolle bis zur Datenpflege im Transportmanagementsystem. „Wir dürfen nichts dem Zufall überlassen“, meint Fridman. „Ansonsten schlägt Murphys Gesetz zu und was passieren kann, das passiert auch.“



Dawid Sujdak,
Disponent bei trans-o-flex

Vor zwei Jahren hat Fridmann einen Transport aus Tschechien in die Ukraine organisiert, weil er in diesem Bereich die größte Erfahrung im Team hat: „Herausforderung war die Lieferung in ein Kriegsgebiet, die Verzollung an der EU-Außengrenze und die Sensibilität der Ware, die praktisch jeder gebrauchen konnte.“ Es handelte sich nämlich um Laptops und ähnliches Material für Schüler, die aufgrund der Frontnähe ihrer Schule auf „Hausunterricht“ umgestellt wurden. Ähnlich wie bei Multimediatransporten für einen Großhändler zwischen Tschechien und Polen handelte es sich also um Sicherheitstransporte. „Generell richten wir uns nach den Anforderungen der Kunden und organisieren dann beispielsweise auch Transporte nach den TAPA-Sicherheitsstandards. Der Frachtführer muss dann die Zertifizierung nach den besonders hohen TAPA-Standards nachweisen, oft sind solche Fahrzeuge begleitet, der Fahrer muss auf einen Alarmknopf drücken können oder es muss ein bestimmter Fahrzeugtyp sein.“

Wenn Kunden trans-o-flex als Partner für ihre individuellen Transportlösungen wählen, haben sie aus Sicht von Geschäftsbereichsleiter Zorell dadurch mehrere Vorteile. „Viele Interessenten sind schon Kunde bei trans-o-flex Express oder ThermoMed und können durch die Zusammen-

arbeit mit uns die Zahl der Schnittstellen zu Transportdienstleistern niedrig halten.“ Ein weiterer Grund seien die Synergien, die es zwischen den individuellen Lösungen und dem trans-o-flex-Netzwerk gebe. „Zum einen haben wir Zugriff auf im Liniennetz gelistete und geprüfte Transportunternehmen und wissen, was sie leisten können. Zum anderen können wir teilweise Überhangtours des Liniennetzes, also bestellte, aber nicht genutzte Transportkapazitäten, für Direktfahrten einsetzen.“ Der wichtigste Vorteil ist laut Zorell aber die Erfahrung und Leidenschaft des Teams. „Wir gehen täglich mit ganz unterschiedlichen sensiblen Gütern um, ob temperaturempfindliche, diebstahlgefährdete oder gefährliche Güter. Es geht uns darum, die Herausforderungen unserer Kunden zu verstehen, dafür individuell zugeschnittene Lösungen zu entwickeln und jeden Auftrag eng und persönlich zu begleiten. Und das setzen wir verlässlich um.“ ■

Viacheslav Fridmann,
Disponent bei trans-o-flex





Kontinuierliches Wachstum

Service aus einer Hand für 38 Länder Europas

Wie das EURODIS-Netz den Kunden seiner Partner neben nationalen auch internationale Transporte ermöglicht – Verzollung bei Lieferungen in Nicht-EU-Länder inklusive

Seit 32 Jahren ist die Kerndienstleistung von EURODIS im Prinzip dieselbe und das ist ein Glücksfall für unsere Kunden“, sagt Kerstin Böhm, Bereichsleiterin Internationaler Vertrieb bei trans-o-flex. „Denn damit können wir unseren Kunden einen nationalen und internationalen Service aus einer Hand anbieten.“ Was Böhm damit konkret meint, ist: Es gibt nur eine Abholung beim Kunden, sei es für nationale oder internationale Sendungen und es sind dieselben Ansprechpartner im Kundenservice und im Vertrieb. Die internationale Sendungsverfolgung läuft wie die nationale über mytof.de, es gibt dieselbe Abrechnungslogik und dieselbe IT-Anbindung. Eine extra Schnittstelle ist nicht nötig. „Aber um die Kerndienstleistung herum, also um den gemeinsamen internationalen Transport von Paketen und Paletten in einer Sendung, hat sich seit der Gründung natürlich einiges weiterentwickelt.“

Am deutlichsten wird das an der geografischen Abdeckung. Als am 31. August 1993 Vertreter von neun Unternehmen die Gründungsurkunde des Europäischen Distributionsnetzes, kurz EURODIS, unterschrieben, deckten trans-o-flex und seine

Gründungspartner mit ihrer Kooperation zehn Länder ab: Deutschland, Österreich, Niederlande, Belgien, Dänemark, Italien, Großbritannien, Frankreich, Spanien und die Schweiz. Heute arbeitet EURODIS in 38 Ländern Europas von Irland bis in die Türkei, von Polen bis Portugal. 25 Länder werden dabei von EURODIS-Partnern abgedeckt, 13 von Zustellpartnern. Die Zustellpartner haben eigene Verträge, in denen individuell geregelt ist, welche Services sie anbieten. Die EURODIS-Partner sind verpflichtet, sämtliche Standards von EURODIS zu erfüllen.

Zu diesen Standards gehört neben dem B2B-Produkt, also dem Transport von Sendungen an Geschäftsadressen, in vielen Ländern auch ein spezielles B2C-Produkt, das historisch gewachsen ist. „Mit den Jahren kamen immer mehr Partner dazu, die in ihren jeweiligen Ländern auch sehr stark im 2C-Transport sind, woraus sich dann ein Standard 2C-Produkt entwickelt hat. Somit haben trans-o-flex-Kunden heute die Möglichkeit, Waren in 16 Länder an Privatempfänger zu versenden und dabei von der Expertise der Partner zu profitieren“, ergänzt Böhm.



Da mit Ländern wie Norwegen, der Schweiz, Großbritannien oder der Türkei inzwischen auch zahlreiche Nicht-EU-Länder abgedeckt werden, gehört zum internationalen Service von EURODIS auch eine Verzollung von Sendungen. „Die Verzollung findet für gewöhnlich im letzten Land vor dem Grenzübertritt statt, bei einem Transport von Spanien in die Schweiz also in Deutschland“, erläutert Böhm. „Die Verzollungswünsche der Kunden werden im Implementierungsprozess mit dem jeweiligen Partner besprochen, um einen reibungslosen, schnellen und günstigen Zollservice anbieten zu können.“

Einige Partner im EURODIS-Netzwerk bieten ähnlich wie trans-o-flex auch Logistiklösungen speziell für den Bereich Pharma & Healthcare an. Ein Beispiel dafür ist der Partner Redur, der ähnlich wie trans-o-flex in Deutschland und Österreich in Spanien und Portugal über ein flächendeckendes Netz für aktiv temperierte Sendungen im Ambientbereich (15° bis 25° C) verfügt. Ein weiteres Beispiel ist der Partner PostNL, der über ein eigenes Netz eine aktive Temperaturführung bei 2 bis 8 oder bei 15 bis 25 Grad Celsius ermöglicht. Passiv temperierte Transporte werden außerdem von SDA in Italien (15 bis 25 °C, 2 bis 8 °C und -20 °C) angeboten.

Alle EURODIS-Länder im Überblick

Länder	Partner
Deutschland	trans-o-flex
Spanien, Portugal, Andorra	Redur
Niederlande	PostNL
Luxemburg	Interoute
Italien, San Marino, Vatikanstadt	SDA Express Courier
Schweiz, Liechtenstein	Bonafide
Tschechische Republik	One by Allegro
Österreich	Österreichische Post
Slowakei, Ungarn, Slowenien, Bosnien und Herzegowina, Montenegro, Bulgarien	Express One*
Kroatien	Overseas Express*
Serbien	City Express*
Rumänien	FAN Courier
Griechenland, Zypern	Geniki Taxydromiki
Türkei	Aras Kargo

Darüber hinaus werden 13 Länder von Zustellpartnern abgedeckt: Frankreich, Monaco, Großbritannien, Irland, Polen, Belgien, Dänemark, Norwegen, Schweden, Finnland, Estland, Lettland und Litauen.

*Die Express One-Gesellschaften sind wie City Express und Overseas Express eigenständige Tochtergesellschaften der Österreichischen Post.

**Besondere
Sendung?
Besondere
Lösung.**

**Zeitkritische und
maßgeschneiderte
Lösungen.**

Mit den Special Services von trans-o-flex verbinden wir Menschen, Märkte und Möglichkeiten – auch die entlegensten Punkte, weltweit, schnell und sicher. Ob Air Charter, On-Board Courier oder zeitkritische Speziallogistik – wir bieten mehr als Standard: **Ihre Sendung ist einzigartig? Unsere Lösung auch.**



*Mehr Informationen zu unseren
Special Services finden Sie auf
unserer Webseite.*

