

MAGAZIN

NULL-FEHLER-QUOTE

Sind 100 Prozent Logistik-Qualität möglich?

THERMOMED

Neuer Fuhrpark erhöht Zuverlässigkeit

KUNDENWÜNSCHE

Lösung für abgesicherte,
persönliche Zustellung

***So profitieren
trans-o-flex-Kunden
von der Digitalisierung***

IHRE MEINUNG ZÄHLT!

Vor Ihnen liegt die erste Ausgabe des trans-o-flex-Kundenmagazins. Gefällt es Ihnen? Sagen Sie uns Ihre Meinung! Dafür haben wir eine kurze Online-Umfrage vorbereitet, für die Sie nur zwei Minuten brauchen und bei der Sie sogar etwas gewinnen können. Um zur Umfrage zu kommen, müssen Sie nur den auf dieser Seite abgebildeten QR-Code scannen, oder Sie nutzen den angegebenen Link. Unter allen Teilnehmern, die das möchten, verlosen wir drei 70 Zentimeter lange ferngesteuerte trans-o-flex-Trucks.

Ihre Rückmeldung ist uns sehr wichtig! Bitte nehmen Sie sich daher nach der Lektüre des Hefts kurz Zeit für die Umfrage.

Direktlink zur Umfrage: goo.gl/UiT2Mh

Danke und viel Glück bei der Verlosung!



IMPRESSUM

trans-o-flex-Magazin | September 2017

Herausgeber

trans-o-flex Schnell-Lieferdienst GmbH
Hertzstr. 10
69469 Weinheim
www.trans-o-flex.com

Verantwortlich

Sabine Kolaric

Redaktion

Ludwig M. Cremer

Gestaltung

Grafikbohne, Chantalle Alberstadt

Druck

ABT Print und Medien GmbH
Bruchsaler Straße 5
69469 Weinheim

Fotos und Illustrationen

paul-photographie.de, hgmerkel.de
Fotolia.com, iStock.com
Icon made by Freepik from flaticon.com

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,

Kommunikation ist nicht alles. Aber ohne Kommunikation ist alles nichts. So könnte man den Grund für dieses Kundenmagazin auf den Punkt bringen. Wir möchten umfassend informieren, zeigen, woran wir arbeiten, Fragen beantworten, die viele von Ihnen stellen. Wo steht trans-o-flex? Wo geht die Reise hin? Was können Kunden kurz-, mittel- und langfristig von uns erwarten? Vorab schon einmal drei ganz zentrale Punkte.

Qualität. Qualität muss immer an erster Stelle stehen. Und das gilt für alle Bereiche. In diesem Jahr haben wir hier einen entscheidenden Fortschritt gemacht und trans-o-flex auf einem hohen Niveau stabilisiert. Das reicht uns allerdings nicht und ist nicht unser Anspruch. Das Ziel ist, immer 100 Prozent Qualität zu liefern, wobei der Kunde entscheidet, ob er mit unserer Qualität zufrieden ist oder nicht. Es ist ganz einfach: Wenn Sie 100 Weihnachtsgeschenke für Kinder verschicken und erreichen 99 Prozent, dann ist ein Kind traurig. Deshalb muss das Ziel immer 100 Prozent sein. Das zu erreichen, daran arbeiten wir.

Finanzen. Nach einem sehr intensiven Jahr 2016 können wir heute mit Stolz sagen: Unsere wirtschaftliche Entwicklung ist gut, wir sind noch nicht ganz da, wo wir dauerhaft hingehören, aber wir haben die Verluste des letzten Jahres gestoppt und werden in diesem Jahr operativ schwarze Zahlen schreiben. Dazu haben viele verschiedene Dinge beigetragen. So haben wir uns von bestimmten Umsätzen getrennt, die unprofitabel waren oder nicht in unser System passen. Beispiele sind Reifen, Auspuffrohre, Fahrräder, Ölfässer oder Maschinenteile. Wir haben die Netzwerkstruktur angepasst. Die Kosten sind dabei stärker gesunken als der Umsatz. Deshalb wurde das mit den Eigentümern abgestimmte Budget für 2017 jeden Monat übertroffen. Die Finanzierung wurde auf eigene Beine gestellt und langfristig gesichert.



Ziele. Unser wichtigstes Ziel ist es, Qualitätsführer für unsere Kunden zu sein. Das hat viele Facetten: Wir werden weiter in unseren Fuhrpark investieren und ihn modernisieren. Das heute schon flächendeckende Ambient-Netz wird weiter verdichtet, um mit dem Wachstum Schritt zu halten. Unsere Produkte werden wir weiterentwickeln und beispielsweise einen Service mit einer

Laufzeitgarantie einführen. Im Kundenportal mytof.de werden wir die Transparenz weiter vorantreiben. Und unser Kundenservice wird Ihren speziellen Anforderungen angepasst, was ganz konkret heißt: kürzere Bearbeitungszeiten, proaktive Information und feste Ansprechpartner.

Nicht versäumen möchte ich, mich bei Ihnen dafür zu bedanken, dass Sie trans-o-flex in seiner Geschichte voller Wechsel treu geblieben sind! Ich bin überzeugt, dass sich Ihre Geduld gelohnt hat. Wir werden Ihnen und Ihren Kunden den besten Service bieten. Dafür sind wir auf einem

sehr guten Weg, und einen kleinen Vorgeschmack darauf soll dieses Magazin vermitteln.

Bei der Lektüre wünsche ich Ihnen viel Freude.

Herzlichst

Wolfgang P. Albeck

Vorsitzender der Geschäftsführung

INHALT

**THERMOMED:
NEUER FUHRPARK ERHÖHT
ZUVERLÄSSIGKEIT**



12

**KUNDENWÜNSCHE:
LÖSUNG FÜR ABGESICHERTE,
PERSÖNLICHE ZUSTELLUNG**



13

**NULL-FEHLER-QUOTE:
SIND 100 PROZENT LOGISTIK-
QUALITÄT MÖGLICH?**



18

- 5 IT-ZERTIFIZIERUNG ERHÖHT SICHERHEIT
- 5 KOMPLETTLÖSUNG SCHWEIZ: E-Commerce ohne Grenzen
- 6 KUNDENFORUM: Empfänger rückt in den Fokus
- 6 TRANS-O-FLEX-FAHRER TESTEN NEUE ARBEITSKLEIDUNG
- 7 IMMER MEHR MÖGLICHKEITEN FÜR EMPFÄNGER
- 7 BENACHRICHTIGUNGSKARTE: Groß, orange und nicht zu übersehen!
- 8 „MIT CAPA WERDEN WIR BESSER UND TRANSPARENTER – FÜR ALLE KUNDEN!“
Forschung & Entwicklung: Wie Qualität bei trans-o-flex von der IT getrieben wird,
was in der Pipeline ist, was globale Trends für die trans-o-flex-Logistik bedeuten
- 11 „TRANS-O-FLEX HAT SICH SUPER ENTWICKELT!“
So zufrieden sind die Eigentümer mit der Situation und der Entwicklung ihres Investments
- 14 KUNDENSICHT: Warum Sony Music seit mehr als 30 Jahren auf trans-o-flex setzt
- 16 EMPFÄNGERSICHT: So kann die Logistik Apotheken helfen

IT-ZERTIFIZIERUNG ERHÖHT SICHERHEIT

Die trans-o-flex IT-Service GmbH soll noch in diesem Jahr nach ISO 20000 zertifiziert werden. „Damit weisen wir nach, dass wir erfolgreich einen prozessorientierten Management-Ansatz etabliert haben, dass der gesamte IT-Betrieb auf Kundenbedürfnisse ausgerichtet ist, Qualitätsmanagement und kontinuierliche Verbesserungsprozesse ebenso fest in der IT-Organisation verankert sind wie Abweichungs- und Störungsmanagement“, sagt Stefan Thömmes, Leiter Systementwicklung und Geschäftsführer der trans-o-flex IT-Service GmbH. Die ISO 20000 ersetzt dabei nicht die ISO 9000. Vielmehr ist sie eine Ergänzung der ISO 9000 speziell für den gesamten EDV-Bereich. Zusätzlich wird eine Zertifizierung nach ISO 27000 angestrebt, wodurch trans-o-flex die Einhaltung einer Reihe von IT-Sicherheitsstandards dokumentiert. Die



(c) Fotolia.com/tonsnoei

Zertifizierung erhöht nicht nur die Sicherheit, weil Prozesse eindeutig definiert, überprüft und kontinuierlich verbessert werden, sondern ist auch Teil der GDP-Compliance. Thömmes: „Gerade in der IT brauchen wir auch ein leistungsfähiges Abweichungsmanagement. Unsere Kunden und wir wollen jederzeit den Aufsichtsbehörden nachweisen können, dass die Standard Operating Procedures im Tagesgeschäft eingehalten und gelebt werden. Dies gilt insbesondere für die Erhebung, Sicherheit und den Transfer von Daten sowie die Darstellung der Temperaturkurven.“ ■

KOMPLETTLÖSUNG SCHWEIZ: E-COMMERCE OHNE GRENZEN

Die Schweiz stellt für den boomenden internationalen E-Commerce immer noch eine ernsthafte Hürde dar. Versandhändler in Deutschland haben hierzulande das Ausfuhrverfahren, in der Schweiz die Einfuhrverzollung. Ferner kommen Abgaben für Umsatzsteuer, Zölle, Monopolgebühren usw. dazu. All das bedeutet erheblichen Verwaltungsaufwand und finanzielle Risiken. Hinzu kommt die Rückabwicklung bei Retouren. Um diese Hürden zu nehmen, hat trans-o-flex gemeinsam mit seinem schweizerischen Partner Bonafide die Komplettlösung Swiss-easy entwickelt. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um B2B- oder B2C-Sendungen handelt. Und auch eine Lösung für die Retouren ist integriert.



Bei Swiss-easy übernimmt trans-o-flex in Deutschland nicht nur wie gewohnt die Sendungen, sondern auch die komplette Erledigung aller Zollformalitäten: Ausfuhrverfahren, Einfuhrverfahren, Zollrückerstattung, zollfreie Wiedereinfuhr. trans-o-flex-Kunden

nutzen dabei die Vorzüge einer Fiskalvertretung in der Schweiz und profitieren von einer günstigen Sammelverzollung anstelle einer Einzelverzollung. Der schweizerische trans-o-flex-Partner bereitet die Daten für das jeweilige Zollverfahren so auf, dass die Verzollung automatisiert erfolgt. Voraussetzung dafür ist lediglich, dass trans-o-flex parallel zur Sendungsübergabe eine Schnittstellendatei mit den Verzollungsdaten übermittelt wird.

Für den Retourenfall kennt das ERP-System unseres Partners dann bereits alle Daten, die für die Wiederausfuhr der Ware und die Zollrückerstattung notwendig sind. Die von den Empfängern

retournierten Artikel werden im schweizerischen Eingangshub registriert und gesammelt. Je nach Retourenmenge und Kundenwunsch werden die Sendungen zum Beispiel täglich oder wöchentlich für den Rückversand nach Deutschland vorbereitet, die Zollraten für die Ausfuhrverzollung elektronisch an die schweizerische Ausgangszollstelle übermittelt, die Zollrückerstattung automatisch beantragt und ausgelöst. Das Wiedereinfuhrverfahren erfolgt zoll- und umsatzsteuerfrei im ATLAS-Verfahren mit den deutschen Zollbehörden. „Wir haben damit eine Lösung, die einerseits Schweizer Kunden das Bestellen in Deutschland so leicht wie möglich macht und andererseits den Aufwand und die Kosten für deutsche Versender niedrig hält“, sagt Jens Reibold, Leiter Internationaler Vertrieb bei trans-o-flex.

Die Vorteile im Überblick:

- Für den schweizerischen Kunden wird das Bestellen in Deutschland so einfach wie im Inland: Rechnung mit ausgewiesener Schweizer Umsatzsteuer (8 %), keine gesonderte Rechnung über Zollgebühren, Retouren an schweizerische Adresse.
- Der deutsche Versender ist in der Schweiz zum Vorsteuerabzug berechtigt und kann die schweizerische Umsatzsteuer bei der Eidgenössischen Steuerverwaltung geltend machen.
- Kosteneinsparungen durch Sammel- statt Einzelverzollung.
- Verzollungsprozesse werden zentral, aus einer Hand gesteuert.
- Automatisierte Verzollung reduziert Fehlerquellen.
- Bei der Einfuhr in die Schweiz bezahlte Zollabgaben werden bei der Ausfuhr erstattet.
- Zoll- und steuerfreie Wiedereinfuhr von Retouren in Deutschland.
- Retourenabwicklung auf Basis der Systemdaten: deutscher Versender muss keine weiteren Dokumente liefern. ■

DRITTES KUNDENFORUM PHARMA: EMPFÄNGER RÜCKT IN DEN FOKUS

Am dritten trans-o-flex-Kundenforum für die Pharmabranche, das im Sommer in Mannheim stattfand, haben Vertreter von acht Arzneimittelversendern teilgenommen. trans-o-flex hatte das Kundenforum Ende 2015 ins Leben gerufen, um einen kontinuierlichen, direkten Austausch mit Kunden zu ermöglichen. Seitdem treffen sich Kunden und trans-o-flex-Fachleute aus den Bereichen Geschäftsführung, Strategie & Marketing, Vertrieb und Systementwicklung in regelmäßigen Abständen, um über aktuelle Themen und künftige Anforderungen an eine optimale Pharmalogistik zu sprechen.

Der Fokus des dritten Treffens lag auf den Botschaften und Anforderungen, die Kunden beim Forum im vergangenen Jahr formuliert haben: Wie hat trans-o-flex diese umgesetzt? Und wie werden sich die trans-o-flex-Netze weiterentwickeln? So ging es beispielsweise um die Einführung der Empfänger-App, um das GDP+ Monitoring oder um das Abweichungsmanagement. Im Rahmen eines Workshops wurde die Frage erörtert, welche Konsequenzen sich aus der Entwicklung ergeben, dass Empfänger einen immer größeren Einfluss auf die Logistikkette nehmen. Was bedeutet das für die Zustellung? Welche Varianten sind wünschenswert? Welche Arten zusätzlicher Empfängerbündelung sind möglich und gewollt?

Hinzu kamen Themen wie die im Vergleich zu anderen Branchen nur schleppend stattfindende Internationalisierung der Pharmadistribution, die GDP-Regulierung sowie klassische Themen wie Qualität und Sicherheit. ■



Kunden und trans-o-flex-Fachleute im Dialog: intensiver Austausch über Qualität, neue Entwicklungen und Bedürfnisse.



TRANS-O-FLEX-FAHRER TESTEN NEUE ARBEITSKLEIDUNG

Mehr Funktion, mehr Sicherheit, mehr modische Elemente. All das sind die Ziele, die trans-o-flex mit einer neuen Arbeitskleidung verfolgt. Ab Oktober werden Fahrer Entwürfe für die neue Kollektion in einem ausgiebigen Test an mehreren Standorten auf ihre Alltagstauglichkeit prüfen. „Die Bewertung der Fahrer entscheidet, was bleiben kann, was fehlt oder verändert werden muss“, sagt Tatjana Schröder, die das Projekt leitet. „Im zweiten Quartal 2018 soll die Kleidung dann bundesweit bereitgestellt werden.“

Anlass für die Neuauflage war das angepasste Firmendesign, dessen zusätzliche Farben blau, gelb und weiß sich nun ebenfalls in der Kollektion widerspiegeln werden. Spiegeln wird sich außerdem auch Licht in der Kleidung: Reflektierende Elemente sollen die Erkennbarkeit der Fahrer bei Nacht erhöhen. Und der Stoff-Mix berücksichtigt modische Elemente wie Jeans genauso wie wasserdicke und atmungsaktive Funktionsmaterialien. ■

EMPFÄNGER BEKOMMEN IMMER MEHR MÖGLICHKEITEN

Die trans-o-flex-App insight, mit der Empfänger detaillierte Informationen über Sendungen erhalten und die Warenannahme optimieren können, soll kontinuierlich weitere Funktionen erhalten. So können Empfänger über die App spätestens ab Anfang 2018 auch Öffnungs- und Urlaubszeiten hinterlegen, die trans-o-flex dann bei der Zustellung automatisch berücksichtigt. Weitere Anwendungen, die sich in der Entwicklung befinden, sind Sendungsverfügungen (etwa Auslieferung an eine andere Adresse), eigener Paketversand, In-App-Bezahlung (etwa bei Nachnahmen), Anwendung auch auf PC, Chat mit trans-o-flex-Kundenservice. Schon heute können Empfänger über die App vor der Zustellung sehen, wann die Anlieferung geplant ist (Ein-Stunden-Zeitfenster), wie viele Sendungen sie von welchen Versendern erhalten, ob dabei auch Gefahrgut-, Ambient- oder Nachnahme-Sendungen sind und wie hoch der Nachnahmebetrag ist. Durch einen Scan des QR-Codes ihres Pakets können Empfänger auch die Temperaturkurve einer Ambient-Sendung sehen. ■



TRANS-O-FLEX WAR DA!

■ 1. Benachrichtigung

Wir wurden beauftragt

_____ Paket(e) _____ Palette(n)

☐ zuzustellen ☐ abzuholen

☐ Es ist eine Nachnahme-Sendung

_____ € (bitte Betrag bereithalten)

☐ Es ist eine temperaturgeführte Sendung, die an den adressierten Empfänger zugestellt werden muss.

Wir kommen wieder

☐ am nächsten Werktag ☐ am _____

Ihre Sendung konnten wir zustellen bei

Name _____

Straße / Nr. _____

Datum / Uhrzeit _____

Tour-Nr. _____

Ihr trans-o-flex-Fahrer (Unterschrift) _____



Kennen Sie bereits unsere Empfänger-App?
Scannen Sie einfach den QR-Code und
informieren Sie sich über Ihre Möglichkeiten.

trans-o-flex

GROSS, ORANGE UND NICHT ZU ÜBERSEHEN!

trans-o-flex war da! Diese Karte möchte eigentlich niemand in seinem Briefkasten haben. Denn wenn sie da liegt, dann haben sich Bote und Empfänger einer Sendung verpasst. Trotzdem ist die Benachrichtigungskarte extrem wichtig. Deshalb wurde sie jetzt auffälliger gestaltet. Bisher war sie weiß und so groß wie eine Postkarte. Jetzt ist sie orange und deutlich größer, damit sie nicht in anderer Post untergeht. Und sie präsentiert präzise ihre Botschaft: was der Empfänger verpasst hat, wann er sich auf einen zweiten Zustellversuch freuen darf oder wo er die Sendung abholen kann, wenn sie bei einer alternativen Adresse abgegeben oder auch beim zweiten Versuch leider nicht zugestellt werden konnte. Individuell eingedruckt werden die Kontaktdaten des jeweils zuständigen trans-o-flex-Standorts, um die schnelle Kontaktaufnahme zu vereinfachen. ■



„MIT CAPA WERDEN WIR BESSER UND TRANSPARENTER – FÜR ALLE KUNDEN!“

Wie Qualität bei trans-o-flex von der IT getrieben wird: Der Leiter der Systementwicklung Stefan Thömmes zeigt die Gründe für die Verbesserungen der letzten zwölf Monate auf und gibt Einblicke, welche Pfeile trans-o-flex noch im Köcher hat.

Stefan Thömmes ist ein Getriebener. Und das muss so sein, meint der Leiter der Systementwicklung bei trans-o-flex. „Weil die Logistik durch die Digitalisierung völlig neue Möglichkeiten erhält, bin ich IT-getrieben.“ Darauf ist er stolz. „Nur weil wir bei trans-o-flex operative Entwicklung und IT-Entwicklung zur Systementwicklung zusammengefasst haben, konnten wir den Qualitätsschub erzielen, den wir jetzt erreicht haben. Und wir haben noch zahlreiche Pfeile im Köcher.“ Doch bevor der 50-jährige auf seine Entwicklungsprojekte zu sprechen kommt, belegt er mit ein paar Zahlen die Qualitätsfortschritte des Unternehmens und berichtet von seinem Lieblingsprojekt CAPA. „Damit werden wir für alle Kunden noch besser und transparenter – egal ob sie aus der Pharma- oder einer anderen Kernbranche von trans-o-flex kommen.“

Seitdem trans-o-flex die Digitalisierungsoffensive GDP+ mit ihren inzwischen 27 verschiedenen Projekten gestartet und die Qualität aller Prozesse in den Fokus gerückt hat, haben sich die für Kunden wichtigsten zentralen Kennziffern deutlich verbessert. Von Januar

2016 bis zum Juni 2017 ist die Zahl der automatisch vollständig dargestellten Temperaturkurven um 11 Prozentpunkte gestiegen, die Zahl der Temperaturabweichungen ging um 10 Prozentpunkte zurück. „Rund 99 Prozent aller Temperaturkurven werden heute automatisch vollständig dargestellt. Bei ein bis zwei Prozent der Ambient-Sendungen gibt es Abweichungen, über die wir mit Kunden kommunizieren.“ Auch die Gesamtquote aller am nächsten Werktag zugestellten Sendungen ist im selben Zeitraum um gut sechs Prozentpunkte nach oben geklettert.

Bei allen Projekten, mit denen diese Verbesserungen erzielt wurden, handelte es sich um Prozessverbesserungen, die elektronisch dokumentiert und teilweise bereits automatisiert ablaufen. „Wir machen hier IT-getriebenes Qualitätsmanagement“, so Thömmes. Als Beispiele nennt er den Workflow für Kundenaufschaltungen oder für die Inbetriebnahme klimatisierter Fahrzeuge, neu strukturierte Mitarbeiterschulungen, die GDP-Scorecard (ein Programm, das Performance mit Hilfe von Kennziffern darstellt, Möglichkeiten zum internen

Benchmarking, Steuerungs- und Eingriffsmöglichkeiten bietet), Prüfalgorithmen für Ambient-Fahrzeuge oder den GDP+ Monitor.

Der GDP+ Monitor ist ein Programm, das auf die systematische Fehlervermeidung bei Ambient-Sendungen abzielt. Dafür wurde der gesamte Ambient-Prozess analysiert und in neun Teilbereiche entlang der Prozesskette untergliedert. Fehler oder Abweichungen werden einem dieser neun Gruppen und dem jeweiligen Verantwortungsbereich zugeordnet. Über das Programm GDP+ Monitoring können Fehler nach verschiedenen Kriterien gefiltert und tabellarisch wie grafisch dargestellt werden. Die Darstellung geht dabei bis zum einzelnen Packstück in einem bestimmten Prozessabschnitt. Einzelne Standorte können sich hinsichtlich der aufgetretenen Fehler direkt vergleichen.

Der GDP+ Monitor war das Pilotprojekt für die unternehmensweite Etablierung eines systematischen Abweichungsmanagements. „Wir arbeiten hier im CAPA-Prozess, also in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.“ CAPA bedeutet Corrective and Preventive Action, was auf gut deutsch korrigieren und vorbeugen heißt. Wie beim GDP+ Monitor geht es darum, Abweichungen von vorgegebenen Standards zu erkennen, zu korrigieren und künftige Abweichungen zu verhindern. In der Pharmabranche ist CAPA als Teil des Qualitätsmanagements und der Good Manufacturing Practice (GMP) etabliert. „Aber dieses Abweichungsmanagement ist für alle Kunden von trans-o-flex interessant, denn es geht beispielsweise um jederzeitige Transparenz.“ Als Beispiel nennt Thömmes: „Empfänger wollen heute in jedem Fall vorausseilende Informationen. Sie wollen die Ankündigung einer Sendung, und wenn sich die Auslieferung einer Sendung verschiebt, wollen sie natürlich auch das wissen. Genau das erreichen wir mit dem Abweichungsmanagement.“

Die Einführung von CAPA bei trans-o-flex erfolgt in zwei Stufen. Bis Juli wurden zunächst manuelle CAPAs eingeführt. Dafür wurden vom Qualitätsmanagement spezielle Formblätter entwickelt, die manuell ausgefüllt und an entsprechend definierte Stellen weitergeleitet werden. Je nach Relevanz wird eine Abweichung in drei Stufen priorisiert: klein, wichtig, kritisch. Je höher die Stufe, desto kürzer ist die vorgegebene Reaktionszeit. Als nächster Schritt sollen die manuellen CAPA-Prozesse bis zum Jahresende weitgehend automatisiert werden. Jede Abweichung erhält eine eindeutige Nummer und einen Abweichungscode. So kann automatisch erkannt werden, wie häufig welche Abweichungen vorkommen. Tritt die Abweichung auf einem bestimmten Trailer auf, können automatisch auch die anderen Sendungen auf diesem Trailer geprüft und gegebenenfalls gemeldet werden. Fehler, die häufiger vorkommen, erhalten automatisch eine größere Priorität. Ob ein CAPA-Prozess ausgelöst wird oder nicht, darüber entscheiden Mitarbeiter im Customer Service nach festgelegten Kriterien.

Als weitere Entwicklungsstufe hält Thömmes kontinuierliche Soll-Ist-Abgleiche für möglich, in denen die IT von sich aus »

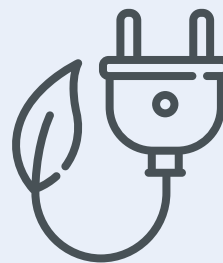
Wichtige Trends – und was sie für die trans-o-flex-Logistik bedeuten

URBANISIERUNG



Mehr als die Hälfte der Menschheit lebt heute in Städten – und täglich ziehen mehr Menschen in die Stadt. Dieser Megatrend hat zahlreiche Folgen auch für die Logistik: auf der einen Seite mehr Staus, mehr Zugangsbeschränkungen, mehr grüne Logistik, auf der anderen Seite mehr kleinteilige Lieferungen – auch im Bereich Homecare. Statt dem chronisch kranken Patienten seinen Monatsbedarf auf einmal zu liefern (ob Spezialnahrung, Windeln oder lebenserhaltende Geräte), könnte künftig nur noch der Tagesbedarf zugestellt werden.

GRÜNE LOGISTIK



Hauptthema ist hier der CO₂-Fußabdruck, den jede einzelne Sendung und trans-o-flex insgesamt hinterlässt. Der wurde in den letzten Jahren kontinuierlich gesenkt, unter anderem durch den Umstieg auf regenerativ erzeugten Strom, durch neue Klimatechnik und sparsamere Fahrzeuge. trans-o-flex entwickelt sich hier im klassischen Dreischritt weiter: messen, dokumentieren und dann minimieren oder ausgleichen. Schon heute können die CO₂-Emissionen kundenspezifisch ausgewiesen und über Umweltprojekte zu 100 Prozent ausgeglichen werden. Dies ist sowohl effizienter als auch günstiger als beispielsweise der viel diskutierte Umstieg auf E-Fahrzeuge. Dennoch hat trans-o-flex die Angebote der E-Mobilität im Blick und glaubt an ihren langfristigen Erfolg. Allerdings: Heute gibt es noch keine E-Fahrzeuge für aktive Temperaturführung – noch nicht einmal im Test! Das wird wahrscheinlich noch mindestens fünf Jahre so bleiben. Die dann erhältlichen E-Fahrzeuge werden voraussichtlich teurer sein als die heutigen Dieselantriebe. Und sie werden andere Distributionskonzepte, etwa mit Mikrodepots, nötig machen.

Wichtige Trends – und was sie für die trans-o-flex-Logistik bedeuten

ONLINE-HANDEL UND ENDKUNDENFOKUS



Befeuert durch den zunehmenden Online-Handel erleben einfache Paketdienste eine Erosion der Paketmengen an Geschäftsadressen und haben alle Mühe, Privatelympfänger in ihre Verteilstrukturen einzubauen. Das trifft auf trans-o-flex nicht oder

nur zum Teil zu. Beispiel Internet-Apotheken. Sie forcieren den Trend zur Konsolidierung in der Apothekenlandschaft. Dadurch nimmt für trans-o-flex zwar die Zahl der zu beliefernden Apotheken ab, aber nicht automatisch die Menge, die pro Stopp an einer Apotheke ausgeliefert wird. Gleichzeitig entwickelt trans-o-flex neue Services für Empfänger – und zwar sowohl für Privat- wie für Geschäftsempfänger. Jüngstes Beispiel ist die Empfänger-App, die deutlich mehr kann als andere Angebote im Markt (siehe Seite 7). Grundsätzlich gilt für trans-o-flex beim Trend zur Endkundenbelieferung: Wir bleiben auch hier bei dem, was wir am besten können und konzentrieren uns auf Lösungen für unsere Kernbranchen. Das sind etwa die schon bestehenden Lösungen für Heimpatienten, für die es jedoch durchaus Ausbaupläne gibt. Eine Möglichkeit wäre beispielsweise die Kombination mit und der Ausbau von Abendzustellungen. Nachdem ein Fahrer Sendungen ausgeliefert, andere abgeholt und ins Depot gebracht hat, startet von dort am späten Nachmittag ein zweiter Fahrer mit demselben Fahrzeug. Der Fokus könnten unter anderem Direct to Patient-Sendungen sein, aber auch andere hochwertige Sendungen, die Empfänger in diesen Zeitfenstern ausgeliefert bekommen möchten.

« Abweichungen feststellt, Informationen darüber generiert und an den jeweils Verantwortlichen weiterleitet. „Hier handelt es sich jedoch um Big-Data-Anwendungen, die bisher in der Logistik Anwendung noch nicht wirtschaftlich sind. Das ist deshalb Zukunftsmusik.“

Sehr viel konkreter sind für den Systementwickler zahlreiche neue Produkte und Dienstleistungen in der Pipeline von trans-o-flex, die alle eines gemeinsam haben. „Es werden Angebote sein, die allesamt IT-getrieben sind.“ Damit meint er Services wie das Produkt IDENT, das eine Zustellung besonders kritischer Güter nur an bestimmte Personen oder an einem ganz bestimmten Ort sicherstellen wird und das derzeit gemeinsam mit Pilotkunden entwickelt wird (siehe Seite 13). „Aber auch für andere neue Produkt- und Service-Entwicklungen wird die IT-Integration entscheidend sein“, meint Thömmes und nennt abschließend vier Beispiele.

1. „Wir arbeiten daran, individuelle Palettengrößen zu akzeptieren, die je nach Platzbedarf der Ware beispielsweise einen halben, zwei oder auch vier klassische Palettenstellplätze beanspruchen.“ Voraussetzung sei, dass der Datensatz zur Sendung Informationen darüber enthält, wie viel Platz wirklich benötigt wird. „Fernseher werden immer größer und schmäler. Wir können auch deren Transport dann optimal planen, die richtigen Ladehilfsmittel zur Verfügung stellen und die Ware optimal schützen.“ Die nötigen IT-Anpassungen sind bereits erfolgt.

2. So wie heute Empfänger über die App insight, so sollen künftig auch Versender Informationen über die geplante Zeit einer Zustellung erhalten können. „Damit erhöhen wir die Auskunftsfähigkeit gegenüber den Empfängern, die die App beispielsweise noch nicht nutzen.“ Geplant ist die Angabe eines Ein-Stunden-Zeitfensters.

3. Das Temperaturmonitoring von Ambient Direct wäre bei Bedarf auch in der Lage, individuelle Temperaturfenster für einzelne Sendungen zu managen. „Wenn die Stabilitätsdaten eines Produkts beispielsweise eine Toleranz von 10 bis 40 Grad erlauben, dann können diese Daten im Sendungsdatensatz hinterlegt werden.“ Während für Ambient-Sendungen normalerweise der Korridor 15 bis 25 Grad Celsius gilt und definierte Abweichungen automatisch zu einem Auslieferstopp führen, würden die Kunden bei Sendungen mit individuellen Temperaturvorgaben erst bei Abweichungen von diesen speziellen Vorgaben kontaktiert.

4. Ein mögliches Hochsicherheitsprodukt trans-o-flex safe könnte sich Thömmes so vorstellen: Eine Sendung wird nicht nur zu jedem Zeitpunkt genau geortet, sondern die Sendung meldet sich aktiv, wenn über eine bestimmte Zeit keine weitere Bearbeitung erfolgt. „Der Transport findet natürlich noch physisch statt. Aber der eigentliche Service entsteht nur durch eine besondere IT-Lösung. Das wird unsere Zukunft sein.“ ■

„TRANS-O-FLEX HAT SICH SUPER ENTWICKELT!“

Die Entspannung spricht aus jeder Zeile des Interviews, das Peter Amberger und Christoph Schoeller dem Kundenmagazin gegeben haben. Die beiden Eigentümer sind „mehr als zufrieden“ mit der Entwicklung von trans-o-flex, vor allem mit der „schnellen Leistungssteigerung“, mit der erneut erreichten Fokussierung auf die Kernkompetenzen des Unternehmens und mit der Unterstützung durch die Kunden, die auch die Restrukturierungen mitgetragen haben. Die beiden Familienunternehmer, die trans-o-flex im letzten Jahr übernommen haben, sagen im Interview aber auch, wie sich trans-o-flex aus ihrer Sicht weiterentwickeln soll und wie sie das Unternehmen dabei mit eigenem Know-how aus ihren anderen Beteiligungen unterstützen wollen.



Christoph Schoeller

Wie zufrieden sind Sie mit der Entwicklung von trans-o-flex?

Schoeller: trans-o-flex hat sich super entwickelt! Damit sind wir bis heute mehr als zufrieden. Die gesamte Mannschaft hat trans-o-flex in einer Rekordzeit wieder effizient auf seine Kernkompetenz fokussiert mit dem Ergebnis, dass wir im Jahr 2017 wieder schwarze Zahlen schreiben werden.

Amberger: Wir haben wichtige Etappenziele erreicht. Nicht zuletzt hat trans-o-flex jetzt ein schlagkräftiges Management, das sowohl das Vertrauen der Kunden, der Mitarbeiter, des Betriebsrats als auch der Eigentümer besitzt.

Was war Ihr persönliches Highlight bei trans-o-flex in den letzten Monaten?

Amberger: Das waren gleich mehrere! Die schnelle Leistungssteigerung und Neu-

ausrichtung von trans-o-flex, bei der auch die Digitalisierungsinitiative GDP+ wichtige Weichen für die Zukunft stellt. Das hat Energie ausgelöst. Man spürt, wie stark sich Mitarbeiter persönlich engagieren, weil ihnen die Möglichkeit gegeben wurde, aktiv an der Vision mitzuarbeiten. Denn GDP+ betrifft jeden Bereich.

Schließlich gehört zu den Highlights auch die fortwährende Unterstützung der Kunden, für die trans-o-flex ein wesentlicher und unverzichtbarer Teil ihrer Logistikkette ist.

Was wollen Sie bei trans-o-flex vorantreiben?

Schoeller: Das Wir-Gefühl, wie es in von Familien geführten Unternehmen gelebt und verfolgt wird. Alle bei trans-o-flex sollen sich wieder mit dem Unternehmen identifizieren und gemeinsam mit dem Management und den Eigentümern auf eine prosperierende Zukunft freuen. Man soll wieder stolz sein können, Teil der trans-o-flex-Familie zu sein. Stärker auf die Kunden ausgerichtet unterstützen wir das Management darin, vor allem die Digitalisierung weiter voranzutreiben. trans-o-flex soll mit innovativen Services und kontinuierlichen Qualitätsverbesserungen für die Kunden glänzen.

Wo sehen Sie trans-o-flex in fünf Jahren?

Amberger: Als kerngesundes, innovatives und flexibles Unternehmen, das die eindeutige Qualitätsführerschaft bei Trans-

porten hochwertiger und sensibler Güter, vor allem für die Pharmabranche und Consumer Electronics, erreicht hat.

Welche Synergien sehen Sie zwischen trans-o-flex und anderen Unternehmen aus Ihrem Beteiligungsportfolio?

Schoeller: Beide Unternehmerfamilien können hier enormes Wissen einbringen und somit Synergien erzeugen. Die Familie Amberger natürlich aus dem Bereich Logistik und Fulfillment, die Familie Schoeller vor allem aus dem Bereich abfallfreier Mehrweg-Verpackungen und der dazugehörigen Logistik. So könnte beispielsweise die Versandverpackung von der Einmalverpackung Karton auf die Mehrwegverpackung Kunststoff umgestellt werden. Das hätte neben dem Gewinn für die Umwelt auch erhebliche Vorteile für Kunden, Empfänger und trans-o-flex selbst. ■



Peter Amberger

LEICHTER, SICHERER, SAUBERER: THERMOMED ERNEUERT FUHRPARK

Mit 165 neuen Modellen von Mercedes-Benz und VW tauscht trans-o-flex ThermoMed in diesem Jahr fast die Hälfte seines gesamten Fuhrparks planmäßig aus. „Mit dieser Investition erhöhen wir die Zuverlässigkeit unseres Netzwerks, wir profitieren von technischen Verbesserungen und können trotzdem bewährte, validierte Kühltechnik einsetzen“, sagt Stefan Gerber, Geschäftsführer der auf aktive Temperaturführung bei 2 bis 8 Grad Celsius spezialisierten trans-o-flex-Tochter.

Insgesamt besteht der ThermoMed-Fuhrpark aus 350 Fahrzeugen bis zu zwölf Tonnen Gesamtgewicht sowie aus 44 Fernverkehrs-40-Tonnern. Die neuen 46 VW-Transporter T6, 46 Mercedes-Benz Vito sowie 73 Mercedes-Sprinter mit Kofferaufbau verfügen von Haus aus über eine Pharmazertifizierung. Die Motoren erfüllen die Euro-6-Norm. Dadurch sinken gegenüber den vorher eingesetzten Fahrzeugen nicht nur Dieselverbrauch und

CO₂-Ausstoß, sondern auch die viel diskutierten Stickoxide. Der NOx-Ausstoß reduziert sich um mehr als die Hälfte von 0,18 auf 0,08 Gramm je gefahrener Kilometer. Zur besseren Umweltbilanz trägt auch die Tatsache bei, dass der neue Kofferaufbau des Sprinters etwas schmaler wurde. Weil er nur noch so breit ist wie das Fahrerhaus, hat sich die Aerodynamik deutlich verbessert.

Auf der Nutzlastseite haben die neuen Modelle zugelegt, weil es Single-Temp-Fahrzeuge mit nur einem Laderaum und einem Verdampfer sind. Bei den ersetzten Fahrzeugen handelte es sich um Zweikammerfahrzeuge. „Das bringt auch Vorteile in der Wartung“, ergänzt Gerber.

Für mehr Sicherheit beim Kofferaufbau wurde eine Rückfahrkamera eingebaut. Den Weg zum nächsten Ziel auf den relativ langen ThermoMed-Touren zeigen jetzt fest eingebaute Navigations-

systeme an. Außerdem haben nun auch die kleineren Transporter eine Klimaanlage erhalten. „Das bedeutet für die Fahrer vor allem im Sommer eine deutliche Entlastung, weil sie frischer und ausgeruhter sind“, so Gerber. „Unsere Fahrer haben gleich nach den ersten Touren an den heißen Sommertagen an uns rückgemeldet: Das war ein Riesenfortschritt!“ Damit leistet ThermoMed auch einen Beitrag zur Erhöhung der Verkehrssicherheit.

Die nächsten zwei Austauschwellen werden laut Gerber schon vorbereitet. Im nächsten Jahr ist bisher der Ersatz von weiteren 70 und 2019 von rund 120 Fahrzeugen geplant. ■



**SEHR GEFRAGT, TEUER
ODER LEBENSWICHTIG:**

WENN PERSÖNLICHE ZUSTELLUNG PFLICHT IST

Der eine Kunde ist in der Unterhaltungselektronik zu Hause, der andere in der Pharmabranche. Beide kamen unabhängig voneinander mit derselben Anfrage auf trans-o-flex zu: Wie können wir gewährleisten, dass eine sensible und/oder hochwertige Sendung ausschließlich persönlich an einen bestimmten Empfänger übergeben oder in einem bestimmten Raum eines Gebäudes abgeliefert wird? Diese Anfrage wurde bei trans-o-flex zum Startschuss für das Pilotprojekt IDENT. Dabei wurden in enger Abstimmung mit den Kunden verschiedene Lösungen diskutiert und schließlich drei Varianten entwickelt, die aktuell im zentralen operativen Steuerungssystem TOKS von trans-o-flex angelegt werden.

Jede der Varianten besitzt ein bestimmtes Sicherheitselement, das als Persönliche Identifikationsnummer (PIN) dient. Damit muss sich der Empfänger einer IDENT-Sendung ausweisen. Liefert ein trans-o-flex-Fahrer eine IDENT-Sendung an, dann bekommt er angezeigt, dass für die Auslieferung eine PIN notwendig ist. Erst wenn die PIN eingegeben wurde, kann er sich die Annahme der Sendung durch den Empfänger bestätigen lassen. Ohne PIN muss er die Auslieferung abbrechen. Der Versender würde sodann automatisch informiert, und die Sendung ginge ins Verschlusslager von trans-o-flex zurück.

In Variante 1 ist die PIN des IDENT-Service ein vierstelliger Zifferncode. Dabei teilt der Versender dem Empfänger vorab mit, dass er eine Sendung erhält, bei der er sich mit einer vierstelligen Zahlenkombination ausweisen muss, die er ebenso vom Versender erhält. Gleichzeitig erhält trans-o-flex die PIN im Zuge der Übermittlung der Sendungsdaten. Es handelt sich um eine „Einweg-PIN“, die nur zum Empfang dieser Sendung berechtigt.

In Variante 2 ist die PIN ein QR-Code. Diese Variante dient vor allem dazu, dass Sendungen in einem bestimmten Raum eines

Gebäudes zugestellt werden. Dazu erhält der Empfänger einmalig den Barcode zugesandt, den er ausdruckt und für den Empfang aller IDENT-Sendungen an ihn nutzen kann. Angedacht ist etwa, den Ausdruck in dem betreffenden Raum beispielsweise auf die Innenseite eines abschließbaren Schanks zu kleben. Konkret geplant ist, dass diese Variante noch in diesem Jahr beim Versand von patientenindividuellen Arzneimitteln eingesetzt werden soll.

In Variante 3 ist die PIN ein QR-Code, der über die trans-o-flex-Empfänger-App insight zur Verfügung gestellt wird. Durch die passwortgeschützte Anmeldung zur App ist der Empfänger nicht nur persönlich identifiziert, sondern auch authentifiziert. In der App erhält er eine Information über die IDENT-Sendung, die an ihn unterwegs ist. Ferner erhält er über die App den QR-Code, den er zur Annahme der Sendung anzeigen muss, damit der Fahrer den Code einscannen kann.

Fünf Vorteile von trans-o-flex IDENT im Überblick:

- Individuelle, sensible und/oder hochwertige Sendungen sicher und belegbar in einem bestimmten Raum oder an einen bestimmten Empfänger übergeben.
- Vollständige Dokumentation und Information in Echtzeit.
- Sicherung der Ware bei Nicht-Authentifizierung. Kann sich der Empfänger nicht per PIN/QR-Code ausweisen, wird die Ware nicht zugestellt. Der Versender wird informiert, und die Ware wird im Sicherheitsbereich bei trans-o-flex aufbewahrt, bis der Versender darüber verfügt.
- Übererfüllt alle behördlichen Auflagen, etwa bei der Zustellung von Betäubungsmitteln oder die Qualitätssicherungsanforderungen von Pharmaunternehmen.
- Fahrer fordert PIN (Persönliche Identifikation des Empfangsberechtigten) unmittelbar vor der Übergabe an. Übergabe ohne PIN ausgeschlossen. ■



24-STUNDEN-LIEFERUNG UND HOHE SICHERHEIT:

Warum Sony Music seit mehr als 30 Jahren auf trans-o-flex setzt

Im Musikgeschäft kommt an Sony Music Entertainment (SME) niemand vorbei. Sonys Marktanteil am gesamten deutschen Musikgeschäft beträgt rund 25 Prozent. Der Anteil schwankt je nachdem, welche Künstler gerade ein neues Album veröffentlicht haben, berichtet Hermann Maier im Gespräch mit diesem Magazin. Maier ist als Distributionsdirektor von Sony Music zuständig dafür, dass CDs, DVDs oder Blu-Ray-Discs in Deutschland, Österreich und der Schweiz rechtzeitig, unversehrt und in der richtigen Menge im Handel landen. Im Interview erzählt er, warum er dabei auf trans-o-flex setzt, wie sich die Zusammenarbeit entwickelt hat und gibt noch Tipps, wie man Tonträger möglichst lange nutzen kann.

Herr Maier, Sony Music ist ein weltweit tätiger Konzern, der aber in einzelnen Ländern auf ganz unterschiedliche Logistikpartner setzt. Warum ist das so?

Es gibt keinen Dienstleister, der weltweit überall gleich gut ist. Und wir haben mit Länder- und Branchenspezialisten sehr gute Erfahrungen gemacht. Mit trans-o-flex arbeitet Sony Music vor allem in Deutschland, ferner lassen wir Sendungen an das Zentrallager eines unserer

Großkunden in Polen und Tschechien mit trans-o-flex liefern. Wir prüfen zudem regelmäßig, in welchen Ländern oder mit welchen EURODIS-Partnern eine Zusammenarbeit darüber hinaus sinnvoll wäre.

Können Sie einen typischen Auftrag von Sony Music an trans-o-flex beschreiben?

Die Bestellungen unserer Kunden aus Deutschland, Österreich und der Schweiz gehen bei uns in München ein, werden

hier verarbeitet und an unser zentrales Auslieferungslager im französischen Atton weitergeleitet. Dort werden die Aufträge kommissioniert, verpackt und für die Übernahme bereitgestellt. trans-o-flex holt die Ware für Deutschland ab, und je nach Situation nutzen wir eine von drei verschiedenen logistischen Lösungen. Im Standard wird die Ware über Weinheim ins trans-o-flex-Netz eingespeist und bundesweit ausgeliefert.

In den Fällen, in denen unsere Kunden große Mengen bei uns einkaufen, erteilen wir trans-o-flex den Auftrag für Direktfahrten. Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn es eine Neuveröffentlichung, besondere Verkaufsaktionen oder -kampagnen gibt.

Eine dritte Lösung besteht für Lieferungen in die Postleitzahlengebiete 4 und 5. Hierbei geht die Ware aus Atton direkt zur trans-o-flex Logistik-Service in Frechen. Von dort aus beliefern wir Kunden, die bei uns einen besonderen Service gebucht haben, noch schneller und in bestimmten Zeitfenstern.

Was schätzen Sie an der Zusammenarbeit mit trans-o-flex?

Das sind gleich mehrere Dinge! Vor allem ist es die langjährige Zusammenarbeit. trans-o-flex ist bereits seit mehr als 30 Jahren unser Transportpartner. Daraus ergeben sich Vorteile für beide Seiten. Wir haben einen Partner, der unsere Prozesse kennt und zuverlässig arbeitet.

Dazu gehört auch die Sicherheit der Ware. Wichtig ist für uns dabei zum einen, dass die Waren in den Versandverpackungen nicht beschädigt werden, also unversehrt bei unseren Kunden ankommen. Denn immer mehr Produkte werden nicht mehr in Kunststoffverpackungen, sondern in Papierverpackungen an den Handel ausgeliefert. Hintergrund ist hier vor allem der Umweltvorteil von Papier gegenüber Plastik. Zum anderen hat unsere Ware einen hohen Wert, und der Schutz vor unbefugtem Zugriff spielt daher eine große Rolle.

Nicht zuletzt spricht trans-o-flex unsere Sprache und kennt die Entwicklungen unserer Branche. trans-o-flex weiß genau, was wir wann und wie erwarten. Vor allem wenn mal etwas nicht ganz glattläuft, bewähren sich die eingespielten Prozesse. Ich weiß, wen ich bei trans-o-flex ansprechen kann und wer für was zuständig ist. So können wir bei Problemen schnell eingreifen und gezielt gegensteuern.

Auch persönlich schätze ich die Zusammenarbeit mit meinen Ansprechpartnern bei trans-o-flex sehr und möchte mich an dieser Stelle auch mal ausdrücklich dafür bedanken, dass die Zusammenarbeit meistens reibungslos klappt und dass wir Herausforderungen immer partnerschaftlich und konstruktiv lösen.

Gibt es Bereiche, in denen Sie Optimierungsbedarf sehen?

Optimieren kann man natürlich immer! Die allgemeinen Anforderungen unserer Handelspartner steigen konstant oder verändern sich, und dementsprechend wachsen die Anforderungen an den Transport. Das muss nicht immer mit höheren Kosten verbunden sein. Oft können Prozesse optimiert werden. Vor allem ist heute die Weiterleitung von Informationen wichtig.

Außerdem erwarten unsere Kunden von uns und damit natürlich auch von trans-o-flex, dass die Ware innerhalb von 24 Stunden geliefert wird. Das ist es, woran sich trans-o-flex letztendlich messen lassen muss. Und qualitativ muss man sich jeden Tag aufs Neue anstrengen. Es reicht nicht, wenn mal an einem Tag 100 Prozent der Ware zugestellt wurden.

Insbesondere beim Verkaufsstart einer Neuveröffentlichung ist die pünktliche Zustellung beim Fachhandel sehr wichtig. Jeder Fehler hat hier enorme Konsequenzen, denn nichts ist schlimmer für unsere Kunden, als wenn eine Neuheit groß angekündigt wird, die Ware dann nicht in den

Regalen steht und der Endverbraucher enttäuscht woanders einkaufen gehen muss oder am Ende sogar ganz auf den Kauf der Neuveröffentlichung verzichtet.

Auch Logistiker nutzen Musik-CDs oder Film-DVDs und fragen sich: Wie lange werden die silbernen Scheiben ihre Inhalte noch sicher abspielen?

Eine Read-Only-CD spielt bis zu 80 Jahre die Inhalte sicher ab. Voraussetzung ist, dass die CDs richtig gelagert werden. Wichtig ist dabei vor allem der Schutz vor direkter Sonneneinstrahlung, vor Hitze und vor Feuchtigkeit.

Welche Fehler darf man im Umgang mit CDs oder DVDs nicht machen?

Früher gab es die Empfehlung, dass man die Tonträger besser nur am Rand anfassen sollte. Das stammt aus der Zeit, als CDs eingeführt wurden (1983) und ist inzwischen überholt. Denn die heutigen Abspielgeräte wurden deutlich weiterentwickelt und können die meisten Fehler beim Abspielen der Musik oder Filme einwandfrei korrigieren. CDs sind dabei übrigens lange nicht so empfindlich wie DVDs oder Blu-Rays. Diese sollte man auf keinen Fall verbiegen, denn sie sind mit einer speziellen Legierung beschichtet, die dabei beschädigt werden kann. Das kann dann zu Einschränkungen beim Abspielen führen. ■



HERMANN MAIER...

ist Senior Director Distribution / Operations GSA Commercial Division bei Sony Music Entertainment Germany. In seinem Verantwortungsbereich sind 25 Mitarbeiter beschäftigt. Er ist für die Bereiche Produktentwicklung, Herstellung, Disposition, Lagerhaltung, Distribution, Transport sowie für die digitale Supply Chain verantwortlich. Das Unternehmen beschäftigt weltweit über 4.000 Mitarbeiter, davon rund 450 im DACH-Raum.

SO KANN DIE LOGISTIK APOTHEKEN HELFEN

Der Online-Handel mit Medikamenten gefährdet nicht nur die Apotheken vor Ort, sondern trifft akut kranke Patienten selbst. Davon zeigt sich Dr. Günther Hanke, Präsident der Landesapothekerkammer Baden-Württemberg im Interview mit diesem Magazin überzeugt. Aber die Apotheker selbst und die Logistik können seiner Meinung nach einiges tun, um die Situation zu verbessern.



DR. GÜNTHER HANKE...

ist seit 2002 Präsident der Landesapothekerkammer Baden-Württemberg. Zuletzt wurde er im Herbst 2016 für eine weitere Amtszeit bis 2021 gewählt. Er hat in Tübingen Pharmazie studiert und über Produktionshygiene in Pharmabetrieben promoviert. Nach Stationen in der Pharmazeutischen Industrie war er über 30 Jahre lang Inhaber der Einhorn-Apotheke in Heilbronn. 1985 gründete er die Alpha-Pharma-Service GmbH. Die Firma berät unter anderem Pharmaunternehmen bei der Erstellung ihrer Qualitätsdossiers, bietet gutachterliche Stellungnahmen für den Arzneimittelbereich an, überprüft im Auftrag Arzneimittel und unterstützt bei Zulassungsprozessen, insbesondere im Bereich der Stabilitätstestung in verschiedenen Klimazonen. Außerdem ist Hanke seit 1985 öffentlich vereidigter Sachverständiger für Analytik und Abgrenzung von Arzneimitteln und Lebensmitteln.

Herr Dr. Hanke, von ganz verschiedenen Seiten kommt die klassische Apotheke mehr und mehr unter Druck, immer mehr Apotheken schließen. Kann der Apotheker selbst etwas an dieser Situation verändern?

Ich kann mir vorstellen, dass Apotheker mehr Verantwortung und neue Aufgaben übernehmen. Beispielsweise sollten Apotheker wie in der Schweiz impfen dürfen, es sollten Wiederholungsrezepte eingeführt werden, und Apotheker sollten den Verlauf von Therapien kontrollieren. All das könnte die Attraktivität der Apotheke für die Patienten, aber auch die Wirtschaftlichkeit der Apotheke wieder erhöhen.

Kann auch die Logistik helfen, die Apotheker zu entlasten?

Sachinformationen über die Transportbedingungen können sehr nützlich sein, etwa wenn der Apotheker aufgrund von Temperatureinflüssen Zweifel an der Qualität eines Produkts hegen muss. Das Problem ist ja, dass man es einem Medikament in der Regel von außen nicht ansieht, ob seine Wirksamkeit eingeschränkt ist oder nicht. Der Apotheker müsste dazu „zerstörerisch prüfen“, also beispielsweise bei einer Salbe etwas aus einer Tube drücken oder eine Tablette aus einer undurchsichtigen Blisterpackung. Das wäre unverhältnismäßig. Wenn keine äußeren Schäden an einer Lieferung erkennbar sind, kann und muss der Apotheker darauf vertrauen, dass die Ware in Ordnung ist. Allerdings könnten ihm dann beispielsweise Temperaturdaten

aus dem Transportverlauf vor allem bei temperaturempfindlichen Arzneimitteln der an ihn gelieferten Sendung zusätzliche Sicherheit geben.

Diese Möglichkeit erhalten Apotheker jetzt durch die trans-o-flex Empfänger-App. Wer als Apotheker mit seinem Smartphone den QR-Code der Sendung scannt, erhält aber nicht nur den Temperaturlebenslauf seiner Sendungen, sondern er wird auch schon vor der Lieferung darüber informiert, was von welchem Versender auf ihn zukommt. Halten Sie auch das für sinnvoll?

Es ist all das sinnvoll, was den Apotheker entlastet und ihm hilft, seinen Betrieb besser und sicherer zu organisieren, um mehr Zeit für die Patientenberatung zu finden. Die Tatsache, dass der Apotheker über den Temperaturverlauf informiert wird, kann man nur begrüßen.

In der Fachdiskussion der Pharmalogistik spielen die EU-GDP seit langem eine zentrale Rolle. Welche Bedeutung haben diese EU-Vorgaben für Apotheker, was wissen Apotheker über die Richtlinie und ihre Umsetzung?

Wenn Sie Apotheker in öffentlichen Apotheken fragen, werden sie von den meisten keine klare Antwort auf die Frage nach den EU-GDP bekommen. Die wenigsten wissen darüber etwas, weil sie es aber auch nicht müssen. Für Apotheker entscheidend ist das Apothekengesetz und die Apotheken-



betriebsordnung. Darin sind auch Elemente der EU-GDP zur Lagerung und richtigen Abgabe von Medikamenten enthalten. Aber die EU-GDP selbst spielen für Apotheker keine große Rolle. Eine kritische Auseinandersetzung mit der Thematik Transport könnte dem Qualitätsanspruch sicher helfen, auch im Hinblick auf eigene Auslieferungen an Patienten.

Wie bewerten Sie die Sicherheit der Lieferungen an Apotheken? Wird in der Logistikkette genügend für den Erhalt der Arzneimittelwirkung getan?

Da muss man die unterschiedlichen Arten der Belieferung unterscheiden. Bei der mehrfach täglichen Belieferung durch den Großhandel haben wir nach wie vor die Situation, dass im Sommer manchmal 60 Grad im Laderaum eines Lieferwagens herrschen können und dass dies zu Schäden bei einzelnen Medikamenten führen kann. Das ist bei einer Direktbelieferung von Apotheken, die mit aktiver Temperaturführung geschieht, nicht der Fall.

Was ist heute die größte Bedrohung für stationäre Apotheken in Deutschland?

Die Wirtschaftlichkeit von Apotheken wird von einer ganzen Reihe von Faktoren belastet. Stichworte sind sinkende Handels-

spanne oder überbordender Formalismus, etwa durch die Rabattverträge der Krankenkassen und die Pflicht zur Abgabe von Importarzneimitteln in einem festgelegten Umfang. In der Öffentlichkeit am stärksten wahrgenommen wird der Wettbewerb durch den Versandhandel von Medikamenten. Ich bin überzeugt, dass dieses Angebot nicht nur die stationären Apotheken Umsatz und noch mehr Ertrag kostet. Denn der Online-Handel konzentriert sich ja auf die besonders lukrativen Medikamente. Nein, es schadet auch den Patienten selbst.

Inwiefern?

Da ist zum einen die Gefahr von gefälschten Arzneimitteln. Wenn Sie verschreibungspflichtige Medikamente im Internet für einen Bruchteil des normalen Preises und dann auch noch rezeptfrei angeboten bekommen – Stichwort Viagra –, dann handelt es sich mit großer Wahrscheinlichkeit um gefälschte Produkte. Aber selbst seriöse Versandhändler können ein grundsätzliches Problem nicht lösen: In der Apotheke ist der persönliche Kontakt mit den Patienten häufig der Schlüssel für eine erfolgreiche Behandlung. 53 Prozent aller Patienten kommen ohne Rezept in die Apotheke als erste Anlaufstelle in unserem Gesundheitssystem. Da muss der

Apotheker die Hautirritationen sehen, für die der Patient eine Salbe haben möchte. Oder ganz gravierend: Diabetiker können Sie am Geruch erkennen und entsprechend beraten. Das kann auch keine Videoberatung leisten. Nicht zuletzt aber werden bei einer weiteren Ausdünnung des Apothekennetzes, und dazu würden Marktanteilsgewinne von Online-Apotheken ohne Zweifel führen, vor allem jene Patienten am meisten leiden, die Medikamente am nötigsten und dringendsten brauchen: akut kranke Menschen, die beispielsweise Schmerzen haben und nachts oder am Wochenende eine Apotheke aufsuchen. Wer in so einer Situation schon einmal 50 Kilometer fahren musste, der weiß, wovon ich spreche. ■

WAS TRANS-O-FLEX VON DER AUTOMOBILINDUSTRIE LERNEN KANN

Von Wolfgang P. Albeck, CEO trans-o-flex

Die Automobilindustrie hat – vor allem in Deutschland – in jüngster Zeit einige strategische Fehler gemacht und ist deshalb auf dem besten Wege, ihren guten Ruf aufs Spiel zu setzen. Dennoch können andere Branchen weiterhin viel von der Automobilindustrie und ihren unbestrittenen Erfolgen lernen. Das gilt beispielsweise für den wahrscheinlich größten Qualitätsschub, den die Branche weltweit dadurch erzielt hat, dass sie die Null-Fehler-Strategie eingeführt hat. Auch heute werden deshalb längst nicht alle Autos fehlerfrei ausgeliefert. Aber die Quote hat sich seit Einführung der Null-Fehler-Strategie dramatisch erhöht. Bei trans-o-flex haben wir uns deshalb entschieden, diese Strategie auf unser Unternehmen zu übertragen. Wir nennen es das Projekt 100 Prozent. Und ich bin überzeugt, dass der nachhaltige Erfolg von trans-o-flex davon abhängt, wie wir dieses Projekt umsetzen.

Anfangs war der Versuch, bei trans-o-flex 100 Prozent Qualität anzustreben, nicht unumstritten. Kritiker meinten: Fehlerfreie Logistik, das gibt es doch gar nicht, das ist doch bloß eine Überforderung. Wo Menschen arbeiten, da passieren einfach Fehler. Sagten nicht schon die alten Römer: Irren ist menschlich? Errare humanum est? Ja, das haben die Römer gesagt. Aber sie wollten damit etwas ganz Anderes ausdrücken. Sie meinten damit: Menschen können sich irren (im Gegensatz zu Göttern). Sie meinten damit nicht: Menschen müssen sich irren.

Deshalb ist der erste und wichtigste Schritt im Projekt 100 Prozent, die Einstellung zu Fehlern generell zu ändern. Wir dürfen Fehler nicht länger als etwas Normales, Unvermeidliches ansehen. Fehler dürfen gemacht werden, aber sie dürfen sich nicht wiederholen! Der Sinn des Projekts 100 Prozent Qualität und einer Null-Fehler-Strategie ist, kontinuierlich immer weniger Fehler zu machen. Ob man irgendwann tatsächlich und dauerhaft bei 100 Prozent landen kann, wird sich zeigen. Aber die Messlatte muss immer 100 Prozent sein. Wer dieses Ziel hingegen erst gar nicht anstrebt, der wird es nie erreichen, sondern automatisch weniger.

Weiterer wichtiger Schritt im Projekt 100 Prozent ist die Erkenntnis: Fehler machen und eine Null-Fehler-Quote anstreben, das schließt sich nicht aus. Fehlerfreudigkeit gehört sogar zu einer

Null-Fehler-Strategie dazu. Denn Fehlerfreudigkeit ist nicht die Aufforderung, möglichst viele Fehler zu machen. Vielmehr gilt es, keine Angst vor Fehlern zu haben, auch mal etwas zu wagen, mutige Entscheidungen zu treffen, selbst wenn sich die möglicherweise später als Fehler herausstellen. Für solche Fehler darf niemand bestraft werden.

Überhaupt muss die Suche nach Fehlern getrennt werden von der Frage: „Wer hat Schuld?“ Wer die Fehlermentalität verändern will, der muss die Suche nach der Schuld abstellen. Sonst kommt es wieder zur Angst vor Fehlern. Und das erstickt Innovation und Entwicklung. Projekt 100 Prozent muss deshalb auch heißen: aus Fehlern lernen und so künftige Fehler vermeiden. Die Fehlervermeidung ist auf Dauer immer günstiger als die Fehlerbehebung. Und sie ist ein Mittel der kontinuierlichen Verbesserung. Wie aber funktioniert das?

Wir müssen ein konsequentes Fehler-Monitoring aufbauen. Das heißt: auftretende Fehler nicht unter den Teppich kehren, sondern



systematisch untersuchen und dann Prozesse entwickeln, um sie dauerhaft abzustellen. Bei trans-o-flex haben wir das ganz konkret und bewusst im Projekt Ambient-Monitoring umgesetzt.

Alle Fehler beziehungsweise Abweichungen vom vorgegebenen Prozess für Ambient-Pakete, die an den unterschiedlichen Standorten aufgetaucht sind, werden inzwischen zentral analysiert. Teilweise konnten wir Fehlerquellen damit direkt abstellen. Teilweise lief der Weg über die Erstellung von zusätzlichen Schulungsunterlagen. So konnten häufiger auftretende Fehler in den Ambient-Schulungen thematisiert, die Mitarbeiter entsprechend sensibilisiert und auch diese Fehler eingedämmt oder eliminiert werden. Fehler vermeidet man aber nicht nur, indem man bei sich selbst Fehler sucht, findet und eliminiert. Vielmehr muss es in einer Null-Fehler-Strategie auch darum gehen, gemeinsam mit den Kunden an der 100-Prozent-Marke zu arbeiten. Das kann dann beispielsweise heißen, dass Express-Sendungen getrennt von Standardsendungen übergeben werden. Dann können sie gesondert und besonders schnell behandelt und wie vereinbart zugestellt werden.

Nicht zuletzt muss man sich bei der Einführung einer Null-Fehler-Strategie fragen: Wann ist die Strategie erfolgreich? Wann haben Führungskräfte und Mitarbeiter das Ziel 100 Prozent erreicht? Wirklich erst bei 100 Prozent? Aber dann: 100 Prozent an einem Tag? In einer Woche, einem Monat, einem Jahr?

Nichts ist demotivierender als ein Ziel, das nie erreicht werden kann. Deshalb besteht die Kunst im Management darin, die Teilstappen auf dem Weg zum Ziel zu feiern, ohne das große Ziel aus dem Blick zu nehmen. Wenn trans-o-flex beispielsweise im zweiten Quartal 2017 mehr als 99 Prozent aller Ambient-Sendungen



Wolfgang P. Albeck

am nächsten Werktag ausgeliefert hat, dann ist dieser Wert nicht nur viel besser als der Branchenschnitt, sondern auch absolut eine echte Nummer. Denn darin eingerechnet sind ja schon all die „Fehler“, die trans-o-flex gar nicht selbst macht: wenn Versender Pakete falsch adressieren, wenn Empfänger verzogen sind oder die Annahme verweigern. An die Mitarbeiter kann man deshalb nach Erreichen einer solchen Quote die Botschaft senden: So können wir weitermachen! Und das dürfen wir auch feiern. Aber wir dürfen und werden uns mit 99 Prozent nicht zufriedengeben!

Was hat es für Auswirkungen, wenn von 100 Paketen nur eines nicht rechtzeitig zugestellt wird? Ist es ein Kind und seine Oma, die unglücklich sind, weil das Weihnachtspaket nicht rechtzeitig zugestellt wurde? Oder ist es ein Patient, der sein lebenswichtiges Medikament nicht rechtzeitig erhält? Das Projekt ist und bleibt 100 Prozent. ■

© Fotolia.com/Sashkin



lies mich

