

## Presse-Information

# trans-o-flex wird zum Expressdienst

- *Kunden können künftig zwischen zehn Expressprodukten wählen*
- *Im April starten bundesweiter 9-Uhr-Service und Next Day-Garantie*
- *CEO Wolfgang P. Albeck: Logischer Entwicklungsschritt, um veränderte Kundenbedürfnisse abzudecken*
- *Absage an Zentralisierung: Kundenservice wird dezentral ausgerichtet*
- *Günstiger Zeitpunkt dank Konsolidierungslücke: Im Expressmarkt ist ein großer Anbieter weggefallen*

**Weinheim, 21. März.** Der Schnell-Lieferdienst trans-o-flex wird in diesem Jahr zum Expressdienst. „Das bedeutet einerseits neue Produkte, neuen Service und auch neues Denken“, sagt trans-o-flex-CEO Wolfgang P. Albeck. „Andererseits bedeutet das keine Wende für unser Unternehmen, sondern es ist vielmehr der nächste logische Schritt in der Entwicklung sowie eine Reaktion auf die veränderten Bedürfnisse unserer Kunden, die wir künftig noch besser bedienen werden.“

Die ersten konkret sichtbaren Veränderungen der Weiterentwicklung werden zwei neue Expressprodukte sein, die trans-o-flex im April starten wird. „Wir bieten dann auch einen 9-Uhr-Dienst an, außerdem die garantierte Zustellung am nächsten Werktag, und füllen zwei Lücken, die wir bisher im Expressangebot hatten.“ Insgesamt können trans-o-flex-Kunden ab April zwischen zehn Expressprodukten wählen (Übersicht siehe Kasten). „Damit liegen wir in Deutschland auch im Vergleich zu anderen Expressdiensten in der Spitzengruppe.“

Zu den Hintergründen der Entwicklung meint Albeck: „Bei seiner Gründung vor 47 Jahren hat trans-o-flex als Schnell-Lieferdienst einen neuen Standard gesetzt. Bis heute ist trans-o-flex mit seiner Regellaufzeit von weniger als 24 Stunden Top-Anbieter im Bereich der Sendungen ohne Zeitgarantien.“ Bei der jüngsten repräsentativen Kundenbefragung habe eine große Mehrheit der Kunden dem Unternehmen attestiert, schneller und sicherer zu sein als die meisten anderen Logistikdienstleister sowie insgesamt eine höhere Qualität zu haben. Dies gelte

umso mehr, als trans-o-flex sich nicht allein auf reine Pakettransporte beschränke, sondern auch komplette Sendungen in der Kombination Palette und Paket transportiere. „Ich glaube, dass wir hier heute schon Qualitätsmarktführer sind.“

Gleichzeitig habe die Kundenbefragung ergeben, dass Kriterien wie Laufzeit, Empfängerzufriedenheit und Trackinginformationen ganz oben auf der Wunschliste der Kunden stehen. „Kunden wollen sich zu 100 Prozent darauf verlassen können, dass eine Sendung garantiert am nächsten Tag ankommt. Und manchmal brauchen sie die Auslieferung bis zu einer bestimmten Uhrzeit. Genau das werden wir ihnen als Expressdienst garantieren.“

### **Schnelle Express-Nachtlinien als operatives Rückgrat**

Operativ ermöglicht werden insbesondere die frühen Zustellungen am nächsten Tag durch ein sternförmig angelegtes zusätzliches Express-Nachtliniennetz, das trans-o-flex bereits im April 2016 installiert hat. Dieser plus-Stern beschleunigt den Übernacht-Transport und bildet das Rückgrat der trans-o-flex-Expressdienste. Für den plus-Stern werden auf speziellen Nachtlinien zusätzliche Transporter eingesetzt. „Durch dieses Netz und eine weitere Optimierung der Schnittstellen erzielen wir entscheidende Zeitvorteile und stellen eine rechtzeitige Ankunft der besonders eiligen Sendungen in den Zieldepots sicher“, so Albeck. „Der plus-Stern zeigt beispielhaft, wie wir die Entwicklung zum Expressdienst vorantreiben: Wir investieren in die Qualität unserer Dienstleistung. Express ist die konsequente Fortsetzung unserer Qualitätsstrategie.“ Allein Qualität schafft aus seiner Sicht die Verlässlichkeit, die Expressprodukte brauchen.

### **Mehr als nur Terminsendungen: Express ist Selbstanspruch**

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

Einen Schwerpunkt in der Prozessverbesserung will Albeck im direkten Kundenkontakt legen. Die entscheidende Frage laute: „Nimmt der Kunde uns als Express wahr, und ist er damit rundum zufrieden? Das ist, was am Ende des Tages zählt.“ Er will alle Kundenprozesse dahingehend prüfen, ob und wie Vorgänge beschleunigt und Fehlerquellen beseitigt werden können. Dazu zählt für ihn nicht zuletzt auch, „Bürokratie abbauen, Dokumentation automatisieren, doppelte oder überflüssige Checklisten eliminieren, Prozesse standardisieren und vereinfachen wo immer möglich.“

### **Gelebte Kundennähe: Kundendienst wird schrittweise dezentralisiert**

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

### **Konsolidierungslücke: Im Expressmarkt ist ein großer Anbieter weggefallen**

Der Zeitpunkt der Weiterentwicklung zum Expressdienst ist aus Sicht von Albeck günstig, da der Markt derzeit eine Konsolidierung erlebe. „Durch die Übernahme von TNT durch FedEx ist in der Praxis bereits seit mehr als einem Jahr ein Wettbewerber weggefallen. trans-o-flex hat das Potenzial, in diese Lücke vorzustoßen und sich als Expressdienst mit speziellen Branchenlösungen, allen voran für Pharma und Gesundheit, Elektronik und Kosmetik sowie andere sensible Produkte zu profilieren.“ Als einziger Dienstleister bietet trans-o-flex weiterhin flächendeckend aktiv temperaturgeführte Expresstransporte im Bereich 15 bis 25 sowie 2 bis 8 Grad Celsius an und prüft zusätzliche internationale Express-Angebote.

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

trans-o-flex plus 8	Zustellung am nächsten Tag (Mo bis Fr) bis 8 Uhr
trans-o-flex plus 9 (ab April)	Zustellung am nächsten Tag (Mo bis Fr) bis 9 Uhr
trans-o-flex plus 10	Zustellung am nächsten Tag (Mo bis Fr) bis 10 Uhr
trans-o-flex plus 12	Zustellung am nächsten Tag (Mo bis Fr) bis 12 Uhr
Next Day Garantie (ab April)	Garantierte Zustellung am nächsten Tag (Mo bis Fr)
Abend-Service	Zustellung Mo bis Fr zwischen 17 und 20 Uhr
Terminzustellung	Zustellung an einem bestimmten Datum
Samstagsdienst	Zustellung am nächsten Samstag (der kein Feiertag ist) – Kombination mit plus-Diensten ist möglich
Wochenendservice	Abholung am Samstag oder Sonntag und Zustellung am nächsten Werktag
Premium-Anlieferung	Individuelle Zeitfensterzustellung inklusive Voravis bei Großempfängern

**Über trans-o-flex:**

Die Kernkompetenz der trans-o-flex-Gruppe besteht in Logistikkösungen für die Branchen Pharma, Kosmetik, Consumer Electronics sowie andere hochwertige sensible Güter. trans-o-flex transportiert Arzneimittel deutschlandweit aktiv temperiert und dokumentiert. Dafür hat das Unternehmen im Geschäftsfeld Pharma Logistics Transportsysteme aufgebaut, die Arzneimittel bei 15 bis 25 Grad Celsius oder bei 2 bis 8 Grad Celsius sicher und nach den EU-Regeln für den Pharmatransport befördern. Im Geschäftsfeld Technology Logistics organisiert trans-o-flex Transporte für Kunden anderer Branchen, vor allem Consumer Electronics. Diese Kunden profitieren ebenfalls von den hohen Standards für Sicherheit, Sauberkeit, Zuverlässigkeit und Transparenz, die trans-o-flex für die Pharmabranche eingeführt hat. Im Geschäftsfeld Contract Logistics bündelt trans-o-flex Dienstleistungen von Lagerung über Kommissionierung bis zu individuellen Mehrwertdiensten. International setzt trans-o-flex Logistikkonzepte über die Netze EUROTEMP (temperaturgeführte Logistik) und EURODIS (in 36 Ländern Europas) um. National wie international stellt trans-o-flex im Unterschied zu reinen Paketdiensten oder Speditionen sowohl Ware in Paketen als auch auf Paletten zu und bietet Sonderdienste wie Gefahrguttransporte (ohne Mindermengenregelung), Express- und Zeitfensterzustellungen, Sendungskonsolidierung oder Direktfahrten. Damit deckt das Unternehmen die gesamte Logistikkette von Beschaffung über Warehousing und Distribution bis zum Fulfillment ab. Der Jahresumsatz der trans-o-flex-Gruppe, die rund 2.060 Mitarbeiter beschäftigt, belief sich 2017 auf rund 459 Millionen Euro. Mehr Informationen unter [www.trans-o-flex.com](http://www.trans-o-flex.com).

**Kontakt trans-o-flex:**

trans-o-flex Schnell-Lieferdienst GmbH  
 Sabine Kolaric | Unternehmenskommunikation  
 Hertzstr. 10 | 69469 Weinheim | Deutschland  
 Tel: +49 6201 988 134 | Fax: +49 6201 988 343  
 mailto: [pr@tof.de](mailto:pr@tof.de) | web: [www.trans-o-flex.com](http://www.trans-o-flex.com)