



Sichern Making Sure

Sichern Sie sich zufriedene Kunden: mit erstklassigem Service und dem Fokus auf das Wesentliche ist Ihr Weg an die Spitze garantiert!

Make sure you have satisfied customers: with first-class service and a clear focus on the essentials, your way to the top is guaranteed!



Editorial

Liebe Leserinnen, liebe Leser

Gerade in der heutigen Zeit, die vielerorts als unsicher und angreifbar angesehen wird, gewinnt das Thema „Sichern“ immer mehr an Bedeutung. Und speziell die Wirtschaftskrise des vergangenen Jahres hat diese Entwicklung - nämlich für einen selbst wichtige Bereiche abzusichern und Notlagen vorzubauen - noch mehr verstärkt. Darum haben wir diese Ausgabe der tecvision ganz unter diesen Leitgedanken gestellt. Wertvolle Dinge werden nicht nur im privaten Bereich sondern auch im Geschäftsleben bestmöglich abge- und versichert. Das wertvollste Gut und für den Unternehmenserfolg letztendlich unerlässlich - und das vergisst man nur allzu oft - ist der Kunde! Gerade im After-Sales Bereich, wie wir in unserem Artikel „Zeitenwende im After-Sales-Service“ ab Seite 14 festhalten, überschatten die Interessenskonflikte von Handel oder Hersteller leider oft die Bedürfnisse der Käufer. Um unsere Bemühungen im Kundensektor auch messen zu können, führt tectraxx regelmäßig eine Bekanntheitsanalyse durch. Und in den zahlreichen Interviews, die wir heuer geführt haben, wurde deutlich, dass der Weg von tectraxx der richtige ist. Der hohe und vor allem kontinuierlich steigende Bekanntheitsgrad von tectraxx bestätigt uns in unserem Wirken: nämlich den Fokus auf den Kunden und dessen Bedürfnisse zu legen.

Ihr Wolfgang Leuthner, Leiter business unit tectraxx

Dear Readers,

We are currently going through a period of uncertainty and vulnerability in which the twin issues of security and safety are widely perceived as having greater significance than ever before. The global financial and economic crisis has accentuated the trend towards safeguarding vital business processes and building up reserves. That's why we decided to lead on this topic in our current issue of tecvision. Items of value deserve the best possible protection and insurance, both in our private lives and in the public sphere. And the most precious asset for success in any business is its customer base - a truism that we ignore at our peril. Especially in the area of after-sales where, as we document in our article on Page 14 'Challenging times for after-sales service', the conflicting interests of retail and manufacture often overshadow the needs of the purchaser. So that we can better evaluate our efforts in the customer sector, we at tectraxx regularly carry out a profile analysis. And in the numerous interviews that we have conducted over the course of this year, it has become clear to us that tectraxx has set an appropriate course: our increasingly prominent profile shows that we are pushing all the right buttons, namely by focusing on our customers and their individual needs.

Yours, Wolfgang Leuthner, manager business unit tectraxx

Impressum



Medieninhaber, Eigentümer und Herausgeber: Gebrüder Weiss Ges.m.b.H., Produktmanagement tectraxx, 2326 Maria Lanzendorf, Wiener Straße 26.
Redaktion: Sina Balke, Miriam Burghart, Walter Fischer, Barbara Koch, Wolfgang Leuthner, Klaus Tumlner. **Verlags- und Herstellungsort:** Wien (Druck: Hans Jentzsch & Co GmbH, Scheydgasse 31, 1210 Wien). **Auflage / Erscheinungsweise:** 1.500 Stk., 4 Ausgaben pro Jahr. Fotos/Grafiken/Illustrationen (wenn nicht anders angegeben): Gebrüder Weiss Ges.m.b.H. **Offenlegung nach § 25 Mediengesetz: Medieninhaber, Herausgeber und Verleger:** Gebrüder Weiss Ges.m.b.H., Produktmanagement tectraxx, 2326 Maria Lanzendorf, Wiener Straße 26, Telefon 01.79 799.0. **Unternehmensgegenstand:** Internationale Spedition. **Grundlegende Richtung:** Hintergrundinformationen über die aktuellen Entwicklungen im Dienstleistungsbereich für Unternehmen mit Bedarf an technisch-logistischen Lösungen. **Hinweis:** Vorbehaltlich Irrtum und Druckfehler.



Foto: iStockphoto

Sichern / Safeguarding

Was gesichert wird, ist wertvoll. Es hängt aber auch von der subjektiven Risikobereitschaft des Einzelnen ab.
Anything that is 'safeguarded' must by definition be valuable. But much also depends on the subjective factor of risk aversion.

4

Sichern Sie sich Ihren Weg an die Spitze. Zufriedene Kunden sind die Erfolgsformel für jeden Unternehmer.
Make sure you get to the top. Satisfied customers are the formula for success in any business.

8



Foto: iStockphoto

Logistic Report

Quo vadis After-Sales-Service? Damit die Servicequalität tatsächlich jenen Stellenwert erhält, der ihr allerorts zugeschrieben wird, bedarf es einerseits eines Umdenkens, andererseits neuer Strukturen. *What next for after-sales service? If service quality really is to be accorded the degree of respect that it allegedly merits, there needs to be a radical rethink and new structures must be put in place.*

14

Kurz und bündig / Short and sweet

So können Sie sich wieder auf High-Level-Tätigkeiten konzentrieren. This makes it possible for you to concentrate once again on the high-level tasks. 10

tectraxx news flash

Neues aus der Welt der technischen Logistik rund um tectraxx. The latest news from the tectraxx world of technical logistics. 12

Logistik Know-how / Logistic know-how

Das tectraxx Logistik-ABC: Fachbegriffe aus der Logistik, Teil 3 The tectraxx-ABC of logistics: Logistics terminology, Part 3 11

Technik Know-how / Technic know-how

Senkrechtstarter Plasma TV. Plasma TVs off to a standing start. 20

Konzern Newsflash / Group news flash

MOEL/Indien Gebrüder Weiss hält weiter Kurs **System Alliance Europe** Neues Clearing-System implementiert
Shanghai GW bringt Österreich zur „Expo 2010 Shanghai“ **Joint Venture** 10 Jahre Brigl Weiss in Bozen
CEEC/India Gebrüder Weiss on course **System Alliance Europe** New Clearing-System implemented
Shanghai GW takes Austria to „Expo 2010 Shanghai“ **Joint Venture** 10 years Brigl Weiss in Bozen

18

Sichern

Safeguarding

Was gesichert wird, ist wertvoll. Was wertvoll ist, um gesichert zu werden, wird von dem bestimmt, der es sichert. Für einige ist das Anlegen des Sicherheitsgurts nur lästige Pflicht, für andere ist es notwendige Voraussetzung, um loszufahren. Es gibt Menschen, die ihren Brillantschmuck in den Safe legen, andere vergessen sogar, wo sie ihn am Abend abgelegt haben. ‚Freeclimber‘ klettern ungesichert an Wänden, andere Bergsportler nur mit Seil und Haken. Das Absichern des eigenen Lebens, Gegenständen und Daten hängt deshalb nicht nur vom objektiven Wert ab, sondern auch von der subjektiven Risikobereitschaft des Einzelnen.

Anything that is ‘safeguarded’ must by definition be valuable. It is the person who safeguards an item who sets the criteria. For some people, buckling up a seatbelt is just a tedious legal requirement, whereas others would not dream of driving off without doing so. There are people who lock up their rings and necklaces in the safe every night, while others can’t even remember where they put them down. ‘Free climbers’ scale buildings without any safety harness while more conventional mountaineers will only set out with ropes and pitons. So protecting your own life, your property or your data is not simply a question of objective valuation but also depends on the subjective factor of risk aversion.

Spätestens nach dem Kinohit ‚Bodyguard‘ von 1992 hat jedergewusst, dass der Beruf des Leibwächters wörtlich zu nehmen ist. Ihre Aufgabe ist „die Gewährleistung der persönlichen Sicherheit einer schutzwürdigen Person vor Angriffen durch Dritte“. Im Film benutzt Kevin Costner seinen eigenen Körper als Schutzschild für Whitney Houston und fängt damit die Kugel ab, die für seine Auftraggeberin bestimmt war. Leibwächter können bei einem privatwirtschaftlichen Sicherheitsdienst oder im öffentlichen Dienst wie bei der Polizei oder Sondereinheiten des Bundesheers beschäftigt sein. Sie müssen sowohl mit Schusswaffen umgehen können, als auch im Nahkampf ausgebildet sein. Ihre Hauptaufgabe ist „das rechtzeitige Erkennen und Verhindern von Gefahren für ihre Schutzperson“. Die mit Abstand berühmtesten Personenschützer sind sicherlich die Mitglieder der Schweizer Garde: Sie sind seit 1506 für den Personenschutz des Papstes verantwortlich.

Ich habe lange genug gelebt, um mir gerade die Dinge sorgfältig ein zweites Mal anzusehen, bei denen ich mir auf den ersten Blick ganz sicher bin.



Josh Billings
(1818-1885), amerikanischer Humorist

In the 1992 movie Bodyguard, we saw that a member of this particular profession may often interpret his role very literally. Strictly speaking, the duties of a bodyguard are to “ward off attacks by a third party on a client whose personal safety may be at risk”.

In the aforementioned film, however, we see Kevin Costner use his own body as a shield for Whitney Houston and take the bullet that was intended for his client. Bodyguards may be employed by a private security agency or by the public services such as the police or a special unit of the armed forces. They need to be proficient in the use of firearms and to have had training in hand-to-hand combat.

Their prime responsibility lies in “anticipating and eliminating risks to the client’s safety”.

Probably the best-known security squad in the world are the Swiss Guard who have been taking care of the Pope’s personal safety since 1506.



Auf Nummer sicher

Weitaus weniger wert als ein Leben, aber für viele dennoch lebenswichtig sind Daten. Mit Datenschutz ist das „teilweise oder vollständige Kopieren der in einem Computersystem vorhandenen Daten auf ein anderes Speichermedium oder ein anderes Computersystem“ gemeint. Die auf dem Speichermedium gesicherten Daten sind sogenannte Sicherungskopien. Neben den transportablen Speichermedien wie die externe Festplatte, können Daten auch im Internet über ein Online Backup gesichert werden. Die Wiederherstellung der Originaldaten von der Kopie wird als Datenrücksicherung bezeichnet.

Wer seine Daten sichert, kann verschiedene Gründe haben. Grundmotivation ist zweifellos das Absichern vor dem Datenverlust. Im Einzelnen können Dimensionen variieren und reichen von der Angst vor Hardware-Schäden und Diebstahl über Viren und Würmer bis hin zum versehentlichen Überschreiben oder Löschen der Daten.

Better safe than sorry

Ranking much lower in value than a human life and yet vitally important in its own way is computer data. Data protection comprises “the partial or complete copying of a computer system’s data onto a different storage medium or the hard drive of another computer”. Data safeguarded in this way is referred to as a backup copy.

In addition to transportable storage media such as external hard drives, data can also be uploaded via the internet to an online backup system. When original data is recovered from the backup copy, this is known as data restoration.

There are various reasons for backing up data, the main one being prevention of data loss. Priorities vary with concerns ranging from damaged hardware, theft and viruses/worms to inadvertent deletion or overwriting of data. But precautions can go even further to include a backup of the backup. After all, copied data can also be stolen, lost or deleted.

Sicherungskopien für den Fall der Fälle / Backup copies for the worst-case scenario



Offen bleibt in dem Gedankenkreislauf die Frage, inwiefern eine Kopie der Sicherheitskopie notwendig ist, um auf der sicheren Seite zu sein. Denn auch eine Sicherheitskopie könnte gestohlen, zerstört oder gelöscht werden.

Fest im Sitz

Nicht virtuell, sondern mitten aus dem Leben gegriffen ist der Straßenverkehr. Und aus dem ist der Sicherheitsgurt heute kaum noch wegzudenken. Trotz seiner frühen Erfindung - das erste Patent auf einen Vorreiter des heutigen Sicherheitsgurts wurde bereits im Mai 1903 in Frankreich zugelassen - besteht erst seit Mitte der Siebziger in Österreich und Deutschland die Gurtpflicht für Autohersteller und für PKW-Fahrer die Anschnallpflicht. Beide Länder führten 1976 die Anschnallpflicht auf dem Vordersitz und acht Jahre später die für den Rücksitz ein.

Der Nutzen des Sicherheitsgurts liegt quasi auf der Hand: Fahrer und Mitfahrer werden durch stabile, mit der Karosserie verbundene Gurte gehalten und können auf diesem Weg nicht durch und auch nicht aus dem Fahrzeug geschleudert werden.

Mitte der Fünfziger boten zwei namenhafte deutsche Automobilhersteller einen Sicherheitsgurt als Sonderausstattung in ihren Fahrzeugen an. Erstmals serienmäßig wurde der heutige Dreipunkt-Sicherheitsgurt allerdings erst 1959 von zwei schwedischen Autoherstellern auf ihrem Heimatmarkt

“I have lived in this world just long enough to look carefully the second time into things that I am most certain of the first time.”



Josh Billings,
(1818-1885), American humorist

Strapped in

Leaving the virtual environment behind, the journey from home to work is very much part of our real world and a routine in which the safety belt plays a vital role. Despite the fact that it was invented early on in the automotive era – the first patent being registered in France in the year 1903 – car manufacturers in Austria and Germany have only been legally required to



fit them and drivers to wear them since the 1970s. Both countries made the wearing of a seatbelt compulsory for drivers and front-seat passengers in 1976, with the rule being extended to the back seat eight years later. The benefits of buckling up are obvious: driver and passengers

are held in place by robust straps attached to the bodywork of the vehicle that prevent them being thrown about inside the car or even ejected.

In the mid-1950s, just two of the leading German carmakers were offering seatbelts as an optional extra. The three-point safety belt was fitted as standard for the first time in 1959 by two Swedish manufacturers for their home market. Nils Bohlin, an engineer at Volvo, is credited with the invention of the seatbelt which is now fitted as standard and which was chosen in 1985 by the German Patent Office as one of the eight inventions to have conferred the greatest benefit on mankind over the last 100 years.

Anticipation and prevention

Different sectors of the economy are also focusing on the twin issues of safety and security. On 19 May, the world's biggest trade fair for safety and fire protection technology – Security – will take place in Essen, Germany. This biennial event has been held since 1974 – traditionally in autumn – and attracts more than one thousand exhibitors from over 40 countries, all of whom are intent on showcasing their products and services.

In 2008, the fair set a new record for attendance, registering around 40,000 trade visitors wanting to catch up on the latest developments. 98% of all those attending are security specialists from different sectors of the economy and around half of them are planning to implement new security projects in the near future. They are responsible for securing whole buildings plus surrounding sites, individual offices, processes and procedures, rooms, data and of course people.

The security business encompasses mechanical aspects, fire protection for site and buildings, access controls and site



eingeführt. Nils Bohlin, ein Ingenieur des Automobilherstellers Volvo, ist der Erfinder des heute standardmäßig eingebauten Sicherheitsgurts, der 1985 vom deutschen Patentamt als eine der acht Erfindungen ausgewählt wurde, die der Menschheit in den letzten 100 Jahren den größten Nutzen brachte.

Damit nichts passiert

Auch Wirtschaftszweige bauen auf dem Thema Sicherheit auf. Dieses Jahr findet zum 19. Mal die weltgrößte Messe für Sicherheits- und Brandschutztechnik ‚Security‘ in Essen statt. Bereits seit 1974 präsentieren alle zwei Jahre im Herbst mehr als tausend Aussteller aus über 40 Nationen die neusten Produkte und Services.

2008 feierte die Weltmesse einen Besucherrekord: rund 40.000 Fachbesucher informierten sich über das breitgefächerte Angebot. 98% aller Gäste sind Sicherheitsfachleute aus verschiedensten Wirtschaftszweigen und rund die Hälfte von ihnen plant die Realisierung neuer Sicherheitskonzepte. Abgesichert werden ganze Gebäude und das dazugehörige Gelände, einzelne Büros, Vorgänge und Prozesse, Räume, Daten und natürlich auch Menschen.

Der Wirtschaftszweig Sicherheit reicht von mechanischer Sicherheitstechnik über anlagentechnischen und baulichen Brandschutz, Kontroll- und Überwachungseinrichtungen, Einsatzinformationssysteme, Überfall-, Einbruch- und Diebstahlmeldeinrichtungen, Informationsschutz, Spezialfahrzeuge und Ausstattung, Nahverteidigungsmittel, Dienst- und Schutzkleidung, Kriminaltechnik, Sicherung und Brandmelde-, Rauch- sowie Gaswarneinrichtungen. Nicht zu vergessen ist der umfassende Aus- und Weiterbildungssektor. Trotz Wirtschaftskrise rechnet die Branche mit Wachstum.

Sicherheit geht vor

Auch bei extremen Sportarten wie dem Klettern oder dem Tauchen ist Sicherheit ein ausschlaggebender Faktor. Neben der Grundvoraussetzung, dass die Qualität des Materials einwandfrei sein muss, ist Sicherheit das oberste Gebot, wenn es um Tauchgänge oder Klettertouren geht.

Jeder Tauchneuling darf ohne Kenntnisse über die Sicherheits-Grundregeln nicht abtauchen. Es kann schlimmstenfalls tödlich enden. Gleiches gilt für den Bergsport: wer als Kletterer in die Höhe kommen will, muss ein paar Grundregeln beachten. Dazu zählt das Sichern des Partners, Kontrolle des Gurts und des Seils, Haken setzen und Seil umhängen.

Auch wenn die Elemente, in denen die Sportarten ausgeübt werden, kaum unterschiedlicher sein können, so basieren beide auf demselben Prinzip: Sicherheit geht vor.



Auf Nummer sicher gehen - auch zum Schutz der anderen / Always play safe – not just for your own sake

monitoring, emergency call-out information systems, robbery/burglary/theft reporting, data protection, special vehicles and equipment, close combat gear, work and protective clothing, forensic technology and attack/fire/smoke/gas alarms.

Also part of the equation is adequate staff training. Despite the global economic downturn, this is one industry that expects to see continued growth.

Safety first

Extreme sports such as climbing or diving are another area in which safety is a decisive factor. In addition to the crucial requirement for material quality to be A1, safety is paramount in the organisation of any diving or climbing expedition.

Without thorough grounding in the basic safety rules, no newbie is allowed to join a diving trip because the consequences could otherwise be fatal.

The same goes for mountaineering: if you are intending to scale the peaks, you will need to learn a few basic rules first, including the safety of your companions, checking your harness, hammering in pitons and hitching ropes.

Even though the elements which practitioners of these two sports are up against may be different, they are both based on the same principle: Safety first!

Sichern Sie sich Ihren Weg an die Spitze

Make sure you get to the top

Welches Unternehmen möchte nicht auf kürzestem und schnellstem Wege zum sicheren Erfolg gelangen?

Zufriedene Kunden sind die Erfolgsformel für jeden Unternehmer. Denn Kundenzufriedenheit mindert nicht nur die Wechselbereitschaft zum Mitbewerber, auch die Leistungen des Unternehmens werden weiterempfohlen und sichern so den langfristigen Erfolg. Zufriedene Kunden sind also Kunden, deren Wünsche und Probleme ernst genommen und optimal gelöst werden. Und dabei gilt es, zielgerichtet die eigenen Kernkompetenzen bestmöglich einzusetzen.

Bei tetraxx bündeln sich das technische Know How und die Projektmanagement-Erfahrung von Spezialisten. So hat tetraxx immer den professionellsten Netzwerk-Partner für die jeweilige Aufgabe zur

Hand. tetraxx versteht sich als Know How- und Service-Partner für die gesamte Supply Chain: von der Produktion über den Verkauf bis hin zum Aftersales - Service in der höchstmöglichen professionellen Qualität.

Als Querschnittsfunktion in der Organisationsstruktur ist die Logistik sozusagen der Effizienzmotor bei der Durchführung von betriebsbezogenen Abläufen. Eine ausgeklügelte Logistik sichert eine reibungslose Abwicklung und optimiert die Prozesse in allen Bereichen eines Unternehmens. Und damit individuelle Kundenbedürfnisse erfüllt werden können, sorgt tetraxx als erfahrener Logistikanbieter durch professionelles Analysieren, Planen und Steuern für Ihre maßgeschneiderte Logistiklösung. Denn nur wer die Wünsche und Erwartungen seiner Kunden erfüllt, kann optimistisch in die Zukunft blicken und den Gipfel des Erfolges erreichen!

What company does not want to find the shortest and quickest route to guaranteed success?

Customer satisfaction is the formula for success in any business. Because satisfied customers are not only less likely to switch to one of your competitors; they also recommend your company's services to others, thereby ensuring your long-term success. Satisfied customers are therefore customers whose wishes are taken seriously and whose problems are solved in optimum fashion. Which means it is essential to make the best use of one's own core competencies in a thoroughly targeted manner.

tetraxx combines technical expertise with the project management experience of specialists. This means that tetraxx can always call on the most professional network of partners for any specific task. tetraxx sees itself as expert service partner for the whole supply chain, from production through to marketing and after-sales, providing service at the highest possible professional level.

Logistics plays a cross-functional role in the structure of an organisation and can therefore be seen as the engine of efficiency driving the execution of operational processes. Sophisticated logistics ensure smooth handling and optimum processing in all areas of a company. And in order to enable individual customer requirements to be met, tetraxx uses its experience as a logistics provider to come up with bespoke logistics solutions for you, through professional analysis, planning and control. It is only by fulfilling customer requirements and expectations that a company can look to the future with optimism – and reach the peak of success!



Der kürzeste Weg zum Gipfel des Erfolges / The shortest route to the peak of success

the orange way of Sustainability



Sustainability. This is what our customers understand by taking responsibility. It has always been our objective to do this respectfully. We create long-term prospects and harmonise economic, ecological and socio-political aspects. This is why we give consideration to plant, products and systems that use resources sparingly. Experience it for yourself: GW moves.

Gebrüder Weiss 
Transport and Logistics

Kurz und bündig

Short and sweet

Funktionstests

So können sich unternehmenseigene Techniker wieder voll auf High-Level-Tätigkeiten konzentrieren.

Nicht für jede technische Tätigkeit braucht es die Ressourcen hochspezialisierter und teurer Techniker. Logistikkösungen von tectraxx inkludieren auf Wunsch kleinere technische Überprüfungen von elektronischen und elektrischen Geräten, wie beispielsweise die Prüfung auf Vollständigkeit oder die Überprüfung der Stromzufuhr, Reinigung von Bestandteilen, etc.. Damit können kleinere Mängel schon vor einer eventuellen Reparatur behoben und teure Technikerstunden eingespart werden. Alle Schritte werden zudem protokolliert und ausgewertet.

Internet-Repair-Solution

So können Ihre Kunden Reparaturen online nachvollziehen.

Wenn Ihr Kunde ein defektes Gerät zur Reparatur bringt, werden alle relevanten Daten in unsere Internet-Repair-Solution eingespeist. Auf diese Weise wird die administrative Abwicklung offener Reparaturaufträge vereinfacht und der Reparaturfortschritt ist für den Endkunden über Track & Trace verfolgbar. Der Endkunde kann vorab definieren, bis zu welchem Kostenlevel sein Gerät repariert werden soll und auf welche Art er über die fertige Reparatur informiert werden möchte: per Telefon, SMS oder Email. Die Beteiligten im Repair-Cycle profitieren von diesem internet-basierenden Informationstool, da es eine größtmögliche Transparenz und Effizienz gewährleistet.

Mehr zu diesen Themen erfahren Sie unter www.tectraxx.com

(Punkt Dienstleistungen) oder beim zuständigen Produktmanager:

Hrn. Karl Köberl (0043.1.79799.7633, karl.koeberl@tectraxx.com).

Function testing

This enables a company's own technical staff to concentrate fully once again on high-level tasks.

Not all jobs of a technical nature require the involvement of highly specialised and expensive engineers. Logistic solutions from tectraxx include, if desired, minor technical testing of electronic and electrical appliances; for example, checking for integrity, testing electricity supply, cleaning components etc. This means that minor defects can be fixed before a possible repair is required, thereby saving expensive engineer man hours. In addition, all steps along the way are logged and evaluated.

Internet Repair Solution

This enables your customers to see the progress of their repairs online.

When your customer brings in a defective appliance for repair, all the relevant data is entered into our Internet-Repair-Solution. This simplifies the administrative processing of open repair contracts and the end customer can follow the progress of their repair via Track & Trace. The end customer can specify in advance how much they would be willing to spend on the repair of the appliance and how they would like to be notified when it is ready – by telephone, text message or e-mail. Everyone involved in the repair cycle benefits from this web-based information tool, as it provides maximum transparency and efficiency.

More information

Find out more by visiting www.tectraxx.com (see Services) or by contacting the product manager: Mr. Karl Köberl (0043.1.79799. 7633, karl.koeberl@tectraxx.com).



Logistik-ABC

The ABC of logistics

Fachbegriffe aus der Logistik – Teil 3

Gute Kommunikation ist die Basis für den Geschäftserfolg. Gerade im Bereich Transport und Logistik begegnen uns immer wieder Worte und Abkürzungen, die einer Erklärung bedürfen. Nachfolgend geben wir Ihnen in mehreren Teilen einen Überblick der gebräuchlichsten Begriffe.

Just-in-Time (JIT) Wörtlich könnte man Just-in-Time mit „gerade zur rechten Zeit“ oder mit „nicht zu früh und nicht zu spät“ übersetzen. Jedoch eine wörtliche Übersetzung allein würde den konzeptionellen Inhalten, die dem JIT-Prinzip allgemein zugeschrieben werden, bei weitem nicht genügen. JIT ist als eine spezifische Denkhaltung oder Philosophie aufzufassen, die die Flussorientierung, die Vermeidung von Verschwendung, die ständige Verbesserung und Vereinfachung von logistischen Prozessen als Zielsetzung verfolgt.

KEP Kurier-, Express- und Paketdienste. Anbieter von KEP-Diensten transportieren vornehmlich Sendungen mit relativ geringem Gewicht (bis ca. 31 kg) und Volumen, wie z.B. Briefe, Päckchen und Kleinstückgüter, in getakteten Verkehren (24-Stunden-, 48-Stundenservice).

Kontraktlogistik Langfristige Übernahme von Logistikdienstleistungen. Unter dem Begriff Kontraktlogistik wird das Angebot und die Übernahme komplexer Dienstleistungspakete für Speditionen, Paketdienste und sonstige Logistik-Dienstleister verstanden. Üblicherweise werden dabei mehrere Basis-Dienstleistungen wie Transport, Lagerung, Umschlag oder leichte Montage und Konfektionierungstätigkeiten an den externen Partner abgegeben.

Lagerreichweite jener Zeitraum, für den der Warenbestand im Lager für die Erfüllung von Kundenwünschen ausreicht.

Lagerumschlagfaktor (LUF) Bewertung des Zeitraums in dem sich ein Lager während eines Jahres vollständig dreht.

LCL-Verkehr Less-than-Container-Load: Begriff im weltweiten Containerverkehr (hauptsächlich Schifffahrt), wobei zu transportierende Kleinsendungen von einem oder verschiedenen Versendern entlang der Transportkette in Distributionszentren (insbesondere in Seehäfen) in Transportcontainer gestaut bzw. daraus entladen werden.

LIFO Abkürzung für Last-In-First-Out (Auslagerungsprinzip, nur in Blocklagern möglich).

MHD Mindesthaltbarkeitsdatum

Logistics terminology – Part 3

Business success is founded on good communication. In the field of transport and logistics, we often encounter words and abbreviations that require explanation. We will now provide you with an overview, divided into several sections, of the most frequently used terms.

Just-in-Time (JIT) Translates literally as: “not too early and not too late; at just the right time”. However, a literal interpretation alone is wholly insufficient to convey the entire concept generally attributed to the JIT principle. JIT can be considered as a specific approach or philosophy encompassing

passing the overall flow, prevention of waste, ongoing improvement and simplification of logistics processes.

CEP Courier, express and parcel services. Providers of CEP services primarily transport shipments of relatively low weight (under approx. 31 kg) and volume in time-phased transport (24-hour / 48-hour service); i.e. letters, packages and small piece goods.

Contract logistics Long-term assumption of logistics services. The term contract logistics refers to the supplying and assuming of complex service packages for forwarding agents, parcel services and other logistics providers. Several key services such as transport, warehousing, transfer of goods or simple assembly and preparation for dispatch are usually entrusted to the external partner.

Storage reach Period of time through which there will be sufficient warehoused inventory to fulfil customer demand.

Inventory turnover factor Estimate of the time needed for stock to be completely rotated out within the course of a year.

LCL transport Less-than-Container-Load. Term used in world-wide container transport (mainly sea) wherein small shipments to be transported from one or several consignors are collected in or unloaded from transport containers in distribution centres (especially at seaports) over the course of the transport chain.

LIFO Short for Last-In, First-Out (inventory principle only possible in block storage areas).

MHD German abbreviation for Mindesthaltbarkeitsdatum, i.e. best by date

Frischer Wind bei tetraxx

Neuzugang im Business Development Team Eastern Europe.

Seit März des Jahres verstärkt Olga Galikova das tetraxx-Team im Bereich Business Development Eastern Europe. Ihre mehrjährige Erfahrung



im Logistikbereich und außerordentliche Sprachkenntnisse machen Sie zur Idealbesetzung für diesen abwechslungsreichen Job, der die Abwicklung der Aufträge mit osteuropäischen Kunden

und insbesondere einen intensiven Kundenkontakt beinhaltet.

„Wir wollen unseren Kunden in Osteuropa ein Komplettpaket anbieten, nämlich maßgeschneiderte, individuelle Logistiklösungen für sehr komplexe Business-Anforderungen“, erklärt Gerald Marx, ebenfalls im Business Development Team tätig und langjähriger Mitarbeiter des Unternehmens, die Devise seiner Abteilung. Bei tetraxx wird permanent an der Weiterentwicklung von Logistikprozessen gearbeitet, welche Maßnahmen wie Analysen, Bewertungen und kontinuierliche Verbesserungsprozesse beinhalten, die wiederum die Beziehung zu den Kunden besonders stärken.

Penny Markt Austria setzt auf tetraxx

Der Lebensmitteldiskonter vertraut bei der Zu- und Aufstellung von elektrischen und elektronischen Waren voll und ganz auf tetraxx.

Penny Austria, zu 100 % ein Unternehmen der Rewe International AG mit rund 290 Filialen in Österreich, hat im April 2010 seinen Online-Shop eröffnet. Im Non-Food-Bereich wird dabei die Endkundenbelieferung der elektronischen und elektrischen Großgeräte von tetraxx übernommen. Das Konzept sieht außer der Zustellung der Waren aber noch Extraleistungen vor, die weit über den reinen Transport hinausgehen. Nach vorheriger telefonischer Terminvereinbarung liefert tetraxx die bestellten Artikel an die Kunden und schließt diese auch fachgemäß an. Die Mitnahme von Verpackungsmaterial wird dabei ebenso erledigt, wie auf Wunsch die Entsorgung eventuell vorhandener Altgeräte, eine Serviceleistung, die für die Kunden von großer Bedeutung ist.

Flächendeckendes Komplettservice

tetraxx bietet seinen Kunden mit dem „Home-Delivery-Service“ ein durchgängiges, österreichweites Transportkonzept.

Das einzigartige Komplettlösungsangebot reicht von der Bestellung im Web Shop über Logistik-, Transport- und Vor-Ort-Leistungen bis hin zu den Zahlungsmodalitäten und nachgelagerten Reparaturen. Das Konzept bündelt die Kombination technischer und logistischer Dienstleistungen zu einer kundenindividuellen Komplettlösung. Auf Basis spezifischer Anforderungen entwickelt tetraxx mit den Kunden Strategien und langfristig rentable Lösungen.

Integrierter Bestandteil des Home-Delivery-Services ist die tetraxx Mehrwertlogistik. Die Einlagerung der Waren erfolgt in geeigneten Lagern, damit jedes Produkt optimal aufbewahrt ist. Als Spezialist für Online Payment bietet der tetraxx Partner VIVEUM nicht nur State-of-the-Art Technologien, sondern stellt die geschlossene Prozesskette für einen erfolgreichen Onlinehandel zur Verfügung. Im Eigenfuhrpark kann tetraxx die nötige Vielfalt an Fahrzeugen und Fahrzeugausstattungen bieten. Die tetraxx IT Welt erlaubt dabei allen Beteiligten eine durchgängige Verfolgbarkeit der Aufträge via Internet. Und endloses Zuwarten auf den Transporteur gehört nun endgültig der Vergangenheit an, denn mit dem Kunden werden Zeitfenster für die Zustellung vereinbart. Das technische Service, mit über 200 Service-Spezialisten umfasst unter anderem Reparaturen, Inbetriebnahmen, Wartungen oder z.B. auch die Ersatzteilversorgung in der Unterhaltungselektronik und bei elektrischen/elektronischen Haushaltsgeräten.

Candy Hoover nutzt tetraxx Service

Der Hersteller von Elektrohaushaltsgeräten vertraut bei der Lagerhaltung und dem Aftersales-Service voll und ganz auf tetraxx.

Nur wenige Unternehmen können auf eine über 100-jährige Erfolgsgeschichte wie Hoover zurückblicken. In der Lagerhaltung kooperiert das Unternehmen nun seit geraumer Zeit mit tetraxx. Dadurch konnten die Reaktionszeiten verringert und die Endkunden bzw. Versandhäuser schneller bedient werden. Um das Kundenservice aber weiter auszubauen, wurde die Zusammenarbeit der beiden Unternehmen im Bereich After-Sales initiiert. Von tetraxx wird nun auch bei Bedarf direkt beim Endkunden ein eventuell notwendiger Gerätetausch vorgenommen.



Fresh talent at tectraxx

New member of Business Development Team Eastern Europe

In March of this year, Olga Galikova joined the tectraxx team in the Business Development Eastern Europe department. Her many years' experience of working in logistics together with her remarkable linguistic ability make her the ideal candidate for this varied and demanding job which involves negotiating contracts with customers in Eastern Europe and carefully cultivating contacts.

"We want to be able to offer our customers in Eastern Europe a complete package, namely bespoke individual logistic solutions to fulfil highly complex business requirements," says Gerald Marx, also a member of the Business Development Team and a longstanding servant of the company, explaining the rationale of his department. At tectraxx, work goes on apace to further refine those logistic processes that involve analysis, evaluation and CIP (Continuous Improvement Process) measures, all of which are vital in reinforcing customer relationships.

Penny Markt Austria chooses tectraxx

The discount supermarket chain is putting its trust firmly in tectraxx for the delivery and installation of its electrical and electronic goods.



Penny Austria, a wholly owned subsidiary of Rewe International AG with around 290 retail outlets in Austria, opened its online shop in April 2010. In the non-food segment, tectraxx is taking over the delivery of large electronic and electrical appliances to the end customer.

In addition to the delivery of goods, the concept allows for an extra level of service which goes way beyond simple transportation. Once a delivery time and date has been agreed over the telephone, tectraxx delivers the ordered items and installs them professionally. tectraxx also takes away all packaging materials and on request will remove and dispose of old appliances, a service that customers greatly value.

Comprehensive nationwide service

tectraxx Home Delivery Service offers customers across-the-board Austria-wide service.

This unique holistic solution runs the whole gamut from ordering via the web shop to logistics, from transport to on-site services and from payment modalities to downstream repairs. Home Delivery Service combines technical and logistic aspects to produce a complete individualised solution. tectraxx works with the customer on the basis of their specific requirements to develop strategies and solutions that will be reliable over the long term.

An integral component of the Home Delivery Service is tectraxx added-value logistics. Goods are stored in dedicated warehouses to ensure that each product is kept in optimum conditions. As a specialist in online payment, tectraxx partner VIVEUM not only has state-of-the-art technology at its disposal but also supplies the closed process chain that is essential for successful online trading. tectraxx maintains its own delivery fleet, which guarantees the requisite level of flexibility in vehicle type and equipment. The company's strong IT capability ensures that all participants can monitor the progress of their order on a continuous basis via the internet. Furthermore, the frustration of waiting for deliveries to arrive is now a thing of the past, because guaranteed time slots are agreed with customers. The technical service side, which employs over 200 specialist engineers, comprises repairs, installations and maintenance, as well as the supply of spare parts for home entertainment systems and electrical/electronic appliances.

Candy Hoover chooses tectraxx service

Leading manufacturer of electrical household appliances relies 100% on tectraxx for warehousing and after-sales service.

Very few companies can look back on such a long and illustrious history as Hoover, now into their second century of trading. This major corporation has been collaborating with tectraxx in matters of warehousing for some time now, a partnership that has succeeded in reducing response times and ensured that customers and/or mail order companies are supplied much faster. But in order to enhance levels of customer service, the two companies have now begun cooperating in the area of after-sales. If circumstances warrant replacement of a faulty appliance, this process can now be expedited by tectraxx directly at the customer's home or premises.

Zeitenwende im After-Sales-Service

Challenging times for after-sales service

Im Spannungsfeld zwischen Kostendruck und zufriedenen Abnehmern sind sich Handel und Hersteller uneins darüber, wer in puncto Repairlogistik anschafft und wer zahlt. Auf der Strecke bleiben vor allem die kleineren Servicebetriebe, die zusehends von der Bildfläche verschwinden.

As they grapple with the conflicting priorities of keeping costs down and ensuring customer satisfaction, manufacturers and retailers cannot seem to agree who is responsible for providing repair logistics or who should pay for it. Meanwhile, smaller operators are feeling the pinch and even going out of business.

Der heimische Servicemarkt befindet sich derzeit mitten im Umbruch. In welche Richtung er sich entwickelt und welche Rolle kreative Dienstleister dabei spielen, zeichnet sich bereits ab. Über die Jahre haben Elektronikkonzerne, Händler und im Bereich Mobilfunk auch die Handybetreiber ihre eigenen Servicestrukturen aufgebaut. Mit der Konsequenz, dass mittlerweile eine Vielzahl kleiner und kleinster Reparaturbetriebe eine heterogene, unübersichtliche Servicelandschaft bilden.

The national after-sales service market is currently undergoing structural change. The direction that it is taking and the role that creative providers have to play is already becoming clear. Over the years, manufacturers and retailers of household appliances as well as mobile phone companies have built up their own service structures. This has resulted in a proliferation of medium to small repair shops operating within a diverse and complex service landscape.

Kräfte messen am heimischen Servicemarkt / Trial of strength in the national service market





„Diese Unternehmen sind in einem Interessenkonflikt gefangen“, weiß Wolfgang Leuthner, Leiter von tectraxx High Tech Logistics. Wenn ein Händler im Reparaturprozess Leistungen einfordert, die der Hersteller bezahlen soll oder viceversa, so bleibt diese Kontroverse nicht ohne Folgen für das Repaircenter: die Anforderungen steigen, die Einnahmen hingegen nicht.

Mancher Servicedienstleister sieht sich dann gar gezwungen, bei den Abrechnungen an seine Auftraggeber „kreativer“ zu werden. Erst Ende 2009 gab der Telekom-Ausschuss der Wirtschaftskammer Österreich bekannt, dass es „genügend Reklamationen seitens der Händlerschaft“ gegen Service-Hubs gebe.

Servicemarkt im Umbruch

In seiner jetzigen Form wird der After-Sales-Service in Österreich wohl nicht mehr lange Bestand haben. Der Markt ist im totalen Umbruch begriffen. Beispielsweise kümmerten sich im Jahr 2005 landesweit insgesamt sieben Repaircenter um die Reparaturen von Mobiltelefonen. „Von diesen sieben ist heute nur noch tectraxx tätig“, berichtet Leuthner, alle anderen und mitunter sogar deren Nachfolgeunternehmen seien zwischenzeitlich in den Konkurs geschlittert.

Gerade kleine, eigentümergeführte Servicebetriebe bewegen sich finanziell oft am Rande des Ruins. Lagerhaltung oder konsequente Fortbildung, um bei den High-Tech-Geräten auf dem Laufenden zu bleiben, reißen Löcher ins Budget, die sich nicht ohne weiteres stopfen lassen.

Dieser Umstand ist in der Branche hinlänglich bekannt. Der Niedergang eines großen deutschen Servicecenters nach einem relativ kurzen Intermezzo am österreichischen Markt sorgte vor geraumer Zeit aber doch für gehörige Aufregung – zumal von dieser Insolvenz sowohl ein internationaler Marktführer bei Braun- und Weißware als auch ein heimischer Mobilfunkanbieter betroffen waren.

„Insgesamt gibt es noch gut zwanzig Reparaturbetriebe im Land“, sagt Leuthner. Und Experten gehen davon aus, dass die dünne Kapitaldecke oder fehlende Nachfolger für die meisten von ihnen das Aus bedeuten werden.

“These firms are caught between a rock and a hard place,” explains Wolfgang Leuthner, Director of tectraxx High Tech Logistics. If a retailer includes services in the repair process that the manufacturer is supposed to pay for, or vice versa, the potential for dispute is not without consequence for the repair centre. And while the demands made upon them increase, their income remains static.

Many service providers then feel justified in being slightly more ‘creative’ when invoicing their clients. In late 2009, the Telecoms Committee of the Austrian Chamber of Trade and Industry declared that retailers had a “strong case against service hubs for overcharging”.

Major changes in service market

After-sales service in Austria can not survive in its current form. The entire market is in a state of upheaval. In 2005, for example, there were seven service centres across the country handling mobile phone repairs. “The only one of these seven still in business is tectraxx,” reports Leuthner. All of the others, including successor companies, have since gone bankrupt.

And it is the small owner-operated firms in particular that are on the brink of financial ruin. Keeping adequate stocks of spares or providing training to ensure that staff are up to speed with the latest hi-tech products creates huge gaps in an already overstretched budget.

This is a familiar story across the sector. The demise of a major German-owned service centre after a relatively brief venture into the Austrian market certainly raised eyebrows some time back – especially as this particular insolvency also impacted on a global leader in brown and white goods and on an Austrian mobile phone provider.

“There are around twenty repair companies operating in the country,” says Leuthner. Experts are of the opinion that inadequate capital cover and lack of successors will finish most of them off. Industry insiders believe that the market can accommodate two or three larger companies at the most, and these would be specialist companies capable of providing manufacturers with a more or less all-inclusive service package.



Alle an einem Tisch: gemeinsam nachhaltig sinnvolle Lösungen suchen / All parties need to sit down together and hammer out a sensible, long-term solution

Nur zwei, maximal drei größere Unternehmen würden nach Meinung der Fachleute in dieser Sparte bestehen können – Spezialisten, die in der Lage sind, den Herstellern mehr oder weniger umfassende Komplettangebote zur Verfügung zu stellen.

Kontinuität und Professionalität sichern

Solche Spezialisten sind auch notwendig. Denn im Bereich der Unterhaltungs- und Kommunikationselektronik sind die Verkaufszahlen rückläufig, im Preiskampf werden immer härtere Bandagen angelegt – so bleibt Markenherstellern und Händlern einzig die Möglichkeit, sich über ihre Servicequalität zu definieren.

Diese Entwicklung schreitet unaufhaltsam voran und stellt die Unternehmen zugleich vor große Herausforderungen. Ein Grund dafür ist wie so oft der finanzielle Aspekt. Ein anderer, dass Konsumenten in der jüngeren Vergangenheit mündiger, selbstbewusster und anspruchsvoller geworden sind. So weiß der Endkunde mittlerweile über seine Rechte im Gewährleistungsfall genau Bescheid. Was ihm noch vor geraumer Zeit als „Kulanzlösung“ präsentiert werden konnte, wird nun als Selbstverständlichkeit eingefordert. Die Zeiten,

Ensuring continuity and professionalism

There is certainly a call for specialists of this kind, because there has been a fall in the sales figures for the consumer and communications electronics segment. As manufacturers of branded goods and retailers resort to ever more desperate price-cutting tactics, it is only through quality of service that they can set themselves apart from the competition.

It is an inexorable development that is creating new challenges for these companies. As is so often the case, the root cause is financial. Another reason is that, over the past few years, consumers have become more empowered, self-assertive and discerning. The modern end customer is far more aware of his or her rights under warranty. A solution that might formerly have been offered as a 'goodwill gesture' is now regarded as an entitlement. The days when you would take your faulty TV to the workshop yourself – to the utter delight of everyone in the service chain – are long gone.

And it is precisely here that Wolfgang Leuthner sees creative providers coming to the fore with sophisticated, viable logistic concepts for the B2C segment. "Though in fact, you will find that very few of the providers claiming the capacity to fulfil

in denen man sein kaputtes TV-Gerät – zur Freude aller am Serviceprozess Beteiligten – selbst in die Werkstatt brachte, sind damit endgültig passé. Und genau an diesem Punkt würden laut Wolfgang Leuthner jene kreativen Dienstleister auf den Plan treten, die im B2C-Bereich durchdachte, funktionierende Logistikkonzepte anbieten. „Wobei nur wenige der Anbieter, die sich an die Fahnen heften, alle logistischen Anforderungen erfüllen zu können, diesem Anspruch in der Praxis auch tatsächlich gerecht werden“, fügt der tetraxx-Leiter hinzu. Bemühungen, Logistkdienstleistungen für Privatkunden ganz einfach mit dem B2B-Geschäft abzuwickeln, würden zwangsläufig an einer Reklamationsflut der Endkunden scheitern. „Und eins muss klar sein: Mangelnde Servicequalität fällt letzten Endes immer auf Händler und Hersteller zurück“, gibt Leuthner zu bedenken.

Alle an einem Tisch

Deshalb sieht der High-Tech-Logistiker in der aktuellen Entwicklung auch eine große Chance. Denn der bewegte Servicemarkt hat Kontinuität in der Zusammenarbeit bislang unmöglich gemacht. Wobei aber gerade Beständigkeit das Zünglein an der Waage ist, wenn es darum geht, Kundenzufriedenheit und Kostenoptimierung im After-Sales-Service unter einen Hut zu bringen. „In Zukunft werden die übrig gebliebenen Servicepartner sich daher verstärkt auf die Gestaltung standardisierter Abläufe konzentrieren. Diese werden zum einen die vielen Sonderregelungen ablösen und – was die Elektronikkonzerne besonders freuen wird – die Reparaturlogistik deutlich kostengünstiger machen.“ Zwei Voraussetzungen sind nach dem Dafürhalten von Wolfgang Leuthner erforderlich, um diesen Prozess anzukurbeln: „Einerseits die Bereitschaft aller Beteiligten, gemeinsam eine nachhaltig sinnvolle Lösung zu schaffen. Andererseits das Bewusstsein, dass effiziente Logistikabläufe sowohl aus Sicht der Kundenzufriedenheit als auch der Kostenoptimierung eine tragende Rolle spielen.“

Keine Frage, Beanstandungen sind nicht unbedingt das, was Unternehmen von ihren Kunden gerne hören. Sie sollten jedoch nicht außer Acht lassen, dass die rasche, unkomplizierte und professionelle Abwicklung von Reklamationen eine wertvolle Chance bietet. Denn darin zeigt sich dem Konsumenten, dass er auch in „schlechten Zeiten“ auf die Marke vertrauen kann – im Gegensatz dazu verpasst eine langwierige und kostenintensive Service-Odyssee der Kundenbindung einen argen Dämpfer. Wer die Zeichen der Zeit erkennt, wird über kurz oder lang dem niedrigen Preis, der in der Regel zulasten der Qualität geht, eine Abfuhr erteilen. Und damit den langfristigen Erfolg über die viel zitierten „Quick-Wins“ stellen.

all logistic requirements are actually able to do so,” adds the tetraxx director. The approach whereby logistic services to private customers are simply combined with standard B2B business is destined to fail amidst a flood of complaints from end customers.

“And one thing is absolutely clear: a poor standard of service will always come back to haunt retailer and manufacturer alike,” stresses Leuthner.

Hammering out a solution

That is why this hi-tech logistics expert also sees the current situation as offering a great opportunity – because the constant chopping and changing in the service market has so far made it impossible to establish any sort of collaborative continuity.

At the same time, it is the factor of dependability that generally tips the scales when a company is trying to reconcile customer satisfaction with cost optimisation in after-sales: “In future, the surviving service partners will be focusing more and more on designing standardised processes. On the one hand, these will replace the multiplicity of special arrangements and – much to the delight of manufacturers of electronic goods – will make repair logistics significantly cheaper.”

According to Wolfgang Leuthner, there are two prerequisites for getting this process off the ground: “On the one hand, the willingness of everyone involved to work towards a sensible and sustainable solution. On the other hand, a general realisation that efficient logistic processes play a decisive role, both in terms of customer satisfaction and cost optimisation.”

Without doubt, complaints are the last thing that companies want to hear from their customers. However, they should not overlook the fact that prompt, unstinting and professional handling of customer complaints can also work to a company’s advantage.

Because the consumer feels that he can rely on a brand even in ‘less felicitous circumstances’. By contrast, a tedious and costly journey along an overly complex service chain can leave a lasting bad impression.

The message is coming over loud and clear – we have to abandon the low-price mentality, which sooner or later has an adverse effect on quality, and aim for long-term success instead of adopting the much-vaunted ‘quick wins’ strategy.



Gebrüder Weiss hält weiter Kurs

Gebrüder Weiss hat im Jahr 2009 weiter in den Ausbau seines Netzwerkes in Mittel- und Osteuropa sowie in Indien investiert.

Durch intensive Marktarbeit und gezieltes Kostenmanagement konnte Gebrüder Weiss den schwierigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen erfolgreich entgegenhalten und auch in 2009 ein deutlich positives Ergebnis erwirtschaften. Der vorläufige Nettoumsatz liegt bei EUR 830 Mio.. Das Unternehmen steht mit einer stabilen Eigenkapitalquote auch weiterhin auf einer gesunden wirtschaftlichen Basis. „Die schwerste Wirtschaftskrise seit Jahrzehnten, mit einem Rückgang von 10 Prozent in der weltweiten Produktion, ist auch an Gebrüder Weiss nicht spurlos vorüber gegangen. Eine gesunde wirtschaftliche Basis und die Stabilität des Konzerns ermöglichen es uns, weiterhin auf höchstem Qualitätsniveau zu agieren, nachhaltig zu investieren und so die Weichen entscheidend für eine erfolgreiche Zukunft zu stellen“, sagt Vorstandsvorsitzender Wolfgang Niessner. Auch 2009 war geprägt von bedeutsamen Investitionen in Mittel-, Ost- und Südosteuropa. Wichtige Expansionsschritte in Südosteuropa setzte GW mit der Übernahme des etablierten Speditions- und Logistikunternehmens Eurocargo in Serbien, der Fertigstellung des 15-Millionen-Euro-Terminals in Bukarest und dem ersten eigenen Standort in Mazedonien. Außerdem erfolgte im slowakischen Senec der Spatenstich für den Bau des neuen Logistikterminals, der noch heuer fertiggestellt werden soll. In Österreich hat Gebrüder Weiss mit der Inbetriebnahme des neuen 8,5-Millionen-Euro Logistikterminals in Maria Saal die Kapazitäten geschaffen, die benötigt werden, um führender Logistikanbieter in Kärnten zu werden.

10 Jahre Brigl Weiss in Bozen

Das erfolgreiche Joint Venture von Gebrüder Weiss und der Brigl AG feiert ein rundes Jubiläum.

Vor zehn Jahren wurde in Bozen die „Brigl Weiss air&seacargo GmbH“ mit einer 50:50-Beteiligung der Familienunternehmen Brigl AG und der österreichischen Gebrüder Weiss GmbH gegründet. Der operative Start des Unternehmens erfolgte am 1. April 2000. Brigl Weiss organisiert Transporte in alle Welt. Das Geschäftsfeld reicht vom Luft- und Seetransport über den Sammelgutverkehr bis zum Full Container Load (FCL) und Stückgut-Transport im Sammelcontainer (LCL). Dabei ergänzen sich die gleichberechtigten Partner in perfekter Weise. Die Brigl AG mit ihrem Hauptsitz in Bozen zeigt eine starke lokale Präsenz, Gebrüder Weiss wiederum verfügt über ein globales Netzwerk und internationales Know-how im Bereich Luft- und Seefracht.

Die Bündelung dieser Kernkompetenzen in der „Brigl Weiss air&seacargo GmbH“ garantiert Südtiroler Kunden Transport- und Logistiklösungen, die exakt auf ihre Wünsche und Anforderungen abgestimmt sind.

System Alliance Europe setzt neues Clearing-System ein

Seit März 2010 nutzen die Partner des europäischen Stückgutnetzwerkes die webbasierte Clearing-Lösung CargoClear.

Die 47 Partner der System Alliance Europe profitieren von einer optimierten Rechnungsstellung und noch mehr Transparenz in den Prozessen. Nach zweijähriger Entwicklung wurde CargoClear, eine webbasierte Clearing-Lösung für die spezifischen Anforderungen in der Logistik, erfolgreich im Netzwerk implementiert. Die via DFÜ übermittelten Abrechnungsdaten vereinfachen und beschleunigen den gesamten Prozess. So lassen sich neue Partner oder Tarife schnell und flexibel in den Clearing-Prozess integrieren, beziehungsweise modifizieren. Alle Sendungsdaten werden in Echtzeit übertragen und auf Grundlage der vereinbarten Verrechnungssätze werden dann die Clearingergebnisse erstellt. Dafür wird eine einheitliche Tarifstruktur genutzt. Zu leistende oder zu erwartende Zahlungen sind im Saldo sofort sichtbar.

GW bringt Österreich zur „Expo 2010 Shanghai“

Der österreichische Logistikdienstleister ist offizieller Partner des Expo Office Austria.

Unter dem Motto „Better City, Better Life“ findet noch bis 31. Oktober die Expo 2010 in Shanghai statt. Mit mehr als 200 teilnehmenden Nationen und erwarteten 70 Millionen Besuchern soll dies die bislang größte Weltausstellung werden. Als offizieller Partner des Expo Office Austria nahm Gebrüder Weiss sämtliche Transporte für den großen Österreich-Auftritt. Von Bekleidung bis hin zu Verbrauchsmaterialien für die Delegation wurden die Güter am Gebrüder Weiss Standort in Maria Lanzendorf (NÖ) gesammelt, gebündelt und in mehreren Tranchen nach Shanghai befördert. „Wir sind sehr stolz, dass wir mit dem Expo Office Austria einen sehr prestigeträchtigen Kunden gewinnen konnten“, freut sich Erich Fuchs, Verkaufsleiter Gebrüder Weiss Air & Sea in Maria Lanzendorf. Auf der Expo in China präsentiert sich Österreich in einem rund 2.000 Quadratmeter großen Ausstellungspavillon unter dem Motto „Österreich – Sinne im Gleichklang“. In einer interaktiven, multimedial bespielten Ausstellung kann Österreich mit allen Sinnen erlebt werden.



Gebrüder Weiss on course

During 2009, Gebrüder Weiss continued to invest in the expansion of its network in India, Central and Eastern Europe.

With intensive marketing and targeted cost management Gebrüder Weiss was able to weather the difficult economic conditions prevailing in 2009 and still achieve a positive result. The interim net sales is EUR 830 million. With a stable equity ratio the company continues to enjoy a sound economic base.

„Gebrüder Weiss was not able to escape completely the worst economic crisis for decades, which resulted in a 10% reduction in global production. A healthy economic base and stable group structure enabled us to trade at the highest level of quality and to continue investing normally to ensure a successful future“, said CEO Wolfgang Niessner.

2009 was also distinguished by important investments in Central, Eastern and Southern Europe. For GW important steps in the South Eastern Europe expansion programme were the take-over of the established freight forwarder and logistics company Eurocargo in Serbia, the completion of the EUR 15 million Euro-Terminal in Bucharest and the first branch of the company in Macedonia.

In addition, in Senec, Slovakia, the first steps were made in the construction of the new logistics terminal scheduled for completion this year. With the commissioning of the new EUR 8.5 million logistics terminal in Maria Saal, Gebrüder Weiss has created the capacity required to become the leading logistics provider in Carinthia.

10 Years of Brigl Weiss in Bolzano

Special anniversary celebration for successful joint venture between Gebrüder Weiss and Brigl AG.

Brigl Weiss air&seacargo GmbH was established ten years ago, with 50/50 participation by the family-run companies Brigl AG and Gebrüder Weiss GmbH of Austria. The operational launch of the company took place on 1 April 2000. Brigl Weiss organises transports throughout the world. Their operations range from air and sea shipping and the transportation of consolidated freight to Full Container Load (FCL) and Less than Container Load (LCL) cargoes.

The two equal partners complement each other perfectly. Brigl AG, with its headquarters in Bolzano, has a strong local presence. Gebrüder Weiss, on the other hand, is part of a global network and has international expertise in the fields of air and sea freight.

The combination of these core competencies in Brigl Weiss air&seacargo GmbH guarantees customers in South Tyrol transport and logistics solutions tailored precisely to their needs and requirements.

System Alliance Europe implements a new clearing system

Since March 2010, partners of the European cargo network have the web-based clearing solution, CargoClear, at their disposal.

The 47 System Alliance Europe partners benefit from optimized invoicing and more process transparency. Following a two-year development period, CargoClear, a web-based clearing solution designed for the specific requirements of logistics companies, was successfully implemented within the network.

The consignment data transmitted via EDI simplify and accelerate the entire process; partners or tariffs can quickly be integrated into the clearing process and rapidly modified. All consignment data are transmitted in real time, and the clearing results are generated based on agreed charge rates. Here a uniform tariff structure is utilized. Payments expected or those yet to be made are visible immediately.

GW takes Austria to „Expo 2010 Shanghai“

The Austrian logistics service provider is the official partner of Expo Office Austria.

Under the motto „Better City, Better Life“, Expo 2010 takes place in Shanghai from 1 May to 31 October. With more than 200 participating nations and 70 million visitors expected, this should be the largest world exhibition ever. As an official partner of Expo Office Austria, Gebrüder Weiss is handling all transport connected with the large Austrian presentation. From clothing to consumables for the delegation, goods were collected and grouped at Maria Lanzendorf and then transported to Shanghai in several phases.

Erich Fuchs, Sales Manager Air & Sea at Gebrüder Weiss in Maria Lanzendorf, is delighted: „We are very proud to have won a customer as prestigious as Expo Office Austria.“ At the Expo in China, Austria is represented in a 2,000 square meter pavilion, centered around the theme „Austria - feel the harmony“. In an interactive multimedia exhibition, Austria can be experienced with all the senses.

Senkrechtstarter Plasma TV

Plasma TVs off to a standing start

„Plasma Fernseher sollen liegend transportiert werden“ – und andere Vorurteile, die man über Board werfen kann.

Ein Missverständnis kann sich rasch zu einem echten Vorurteil entwickeln: „Plasma Fernseher sollten beim Transport besser hingelegt werden, damit sie in einer Kurve nicht zerbrechen können“. Ganz das Gegenteil ist der Fall. Am Besten man transportiert sie stehend, denn dann können die Geräte mögliche Erschütterungen besser ‚abfedern‘. Legt man sie hin, kann eine nicht ausreichende Verteilung der Auflage zum Bruch des Glases und damit zum Totalschaden führen. Der erste funktionierende Plasmabildschirm wurde Mitte der Sechziger von zwei amerikanischen Wissenschaftlern entwickelt. Bei einem Plasma TV besteht jeder

einzelne Bildpunkt (Pixel) aus drei Kammern, die jeweils für eine der drei Grundfarben Rot, Grün und Blau stehen. Durch ihre Vermischung entsteht eine Farbpalette von mehreren Millionen Farben. Jede dieser kleinen Kammern ist mit einem Edelgasgemisch aus Xenon und Neon gefüllt und wird innerhalb von Nanosekunden von einem Transistor gezündet, wodurch sie ionisiert werden. Daher hat die Technik auch ihren Namen: Ionisiertes Gas nennt man Plasma. Das weit verbreitete Vorurteil gegen Plasma TVs ist „die kürzere Lebensdauer gegenüber LCD Fernseher“. Neueste Forschungsergebnisse belegen jedoch, dass moderne Plasma Fernseher den LCD Geräten in keiner Stunde nachstehen und auch eine Lebensdauer von ca. 60.000 Stunden aufweisen. Auch ein drittes Vorurteil hält sich hartnäckig. „Plasma TVs haben einen höheren Stromverbrauch gegenüber



Falscher Transport kann schlimmstenfalls im Totalschaden enden / If incorrectly stacked for transport, it can arrive as a total write-off



den LCD Geräten“. Unabhängige Testergebnisse sind derzeit noch nicht zugänglich. Ein guter Erklärungsansatz jedoch schon: Bei einem Plasma-Gerät ist der Stromverbrauch abhängig vom Inhalt des dargestellten Bildes, da lediglich eine einzige „Zündung“ der Plasma-Zelle notwendig ist, um einen Pixel aufleuchten zu lassen. Damit ein Plasma-Pixel dunkel bleibt, wird die Stromzufuhr gestoppt – und das spart Energie.

“Plasma TVs must be transported in a horizontal position” – and other old wives’ tales that you can cheerfully ignore.

A misunderstanding can rapidly turn into a false premise: “Plasma televisions should be laid flat for transport so that they don’t get thrown about on corners.” In fact, just the opposite applies. They should be transported vertically because this better cushions them against bumpy road surfaces. If you lay them down and do not distribute the load evenly, there is a danger that the glass will break and the whole item will have to be written off. The first working plasma screen was developed by two American scientists in the mid-1960s. In a plasma TV, each dot or ‘picture

element’ (pixel for short) on the screen consists of three chambers in the primary colours red, green and blue. By mixing these, it is possible to create a colour palette of several million shades. Each of these chambers is filled with a mixture of the inert gases xenon and neon; these are ionised by a transistor in a matter of nanoseconds. Because ionised gas is known as plasma, this has lent its name to the technology. There is a widespread market prejudice against plasma TVs because of alleged shorter lifespan compared with their LCD counterparts. However, recent research has established that the performance of the latest generation of plasma TVs is in no way inferior to that of the LCD models and that their operating life of 60,000 hours is approximately the same. And there is a third preconception that is doing the rounds: “Plasma TVs use more electricity than LCD models.” Although it is not possible to access any independent research findings at present, there is nonetheless a plausible theory worth considering: in a plasma TV, the energy consumption depends on the content of the picture being received, because only a single burst of energy is required to light up a pixel. If a plasma pixel is to remain dark, the electricity supply is stopped, which of course saves energy.

Anekdote

Das Loch im Fernseher / The hole in the TV

Manfred Strasser vom tetraxx Repair Center repariert seit vielen Jahren High Tech Geräte die nicht mehr funktionieren. In den letzten Monaten stand er mehrfach vor demselben Problem: „Mir sind Fernseher geliefert worden, in deren Displays ein großes Loch klaffte“. Er ging der Sache nach und kam immer wieder auf denselben Ursprung für das Loch im Fernseher: Die neuen Wii Spielkonsolen von Nintendo. Die Kunden haben bei den Sportspielen die Handschlaufen für den Controller nicht angelegt. So ist er bei den rasanten Bewegungen im Fernseher gelandet und hat dort einen Schaden hinterlassen, dessen Reparatur den Neuanschaffungswert übersteigt! *For some years now, Manfred Strasser from the tetraxx Repair Center has been mending hi-tech equipment that has stopped working. Over the past few months, he has repeatedly been confronted with the same problem: “I’ve had TVs delivered to the workshop with gaping holes in the screen.” So he began logging the details and a clear pattern emerged: the cause was more often that not the new Wii games console from Nintendo. Customers playing virtual sports have failed to use the safety wrist strap for the manual controller which has then gone flying and landed in the TV screen. The damage caused generally exceeds the cost of replacement!*



Messeplaner

Trade fair



IFA 03. - 08. September 2010, Berlin – www.ifa-berlin.de

Die IFA ist und bleibt der Höhepunkt des Jahres für alle, die Unterhaltungselektronik, Informations- sowie Kommunikationstechnik und Hausgeräte nicht nur nutzen, sondern auch erleben wollen. In sieben Segmenten (Home Entertainment, Audio Entertainment, Home Appliance, My Media, Public Media, Communication, Technology & Components) wird die gesamte Bandbreite an Marken, Produkten und Innovationen gezeigt, die später auch im Handel vereint sind.

IFA is and always will be the highlight of the year for anyone who not only uses consumer electronics, information and communications technology, and household appliances but also likes to sample the latest market offerings. In seven segments (Home Entertainment, Audio Entertainment, Home Appliance, My Media, Public Media, Communication, Technology & Components) the annual IFA trade fair presents the entire spectrum of brands, products and innovations which are heading for the showrooms.

FUTURA 16. – 19. September 2010, Salzburg – www.futuramesse.at

Fachmesse für Unterhaltungselektronik, Haushaltstechnik und Telekommunikation. Als Österreichs einzige Plattform dieser Art ist die FUTURA für Produzenten und Händler ein Pflichttermin: Produzenten haben die Gelegenheit, neue Produkte und Innovationen zu präsentieren und Händler können durch die umfangreiche Information mit der raschen Entwicklung der Zeit Schritt halten.

Commercial get-together for entertainment electronics, household appliances and telecommunications. As the only commercial platform of its kind in Austria the FUTURA is an absolute must for manufacturers and dealers. This show is a unique opportunity for manufacturers to demonstrate their latest products and developments to a live audience. Traders are able to gather information in order to keep up with the rapid pace of development.

LogIntern 2010 28. – 30. September 2010, Nürnberg – www.fachpack.de

Wer Lösungen sucht, wie der Karton ins Lager kommt und dort kommissioniert sowie verladen wird, ist bei der LogIntern richtig. Zahlreiche Aussteller präsentieren Transport- und Fördersysteme, Verladetechnik, Lager- und Kommissioniersysteme sowie Informations- und Steuerungssysteme. Die Messe findet gemeinsam mit der FachPack und der PrintPack statt und hat sich als eine der Leitmesen für die europäische Verpackungsindustrie etabliert.

LogIntern is a prime attraction for anyone in search of packaging logistics solutions – how the cardboard box gets to the warehouse, is picked and then loaded. Numerous exhibitors present their transport and conveying systems, loading technology, storage and order picking systems, information and control systems. The show runs in parallel with FachPack and PrintPack, and has established itself as one of the leading trade fairs for the European packaging industry.

Bücherei / Library

Logistik / Logistics



100 Kennzahlen der Balanced Scorecard

Autor: Alexander Hennig, Willy Schneider

Verlag: Cometis Publishing

ISBN-10: 394082819X

ISBN-13: 978 – 3940828194

Agieren statt reagieren - nur mit dieser Strategie kann ein Unternehmen langfristig Erfolg erzielen. Um die Leistung einer Gesellschaft nicht nur in der Retrospektive zu betrachten, greifen immer mehr Manager zur Balanced Scorecard. Mit diesem Konzept lässt sich eine effektive Verknüpfung zwischen Mitarbeitern, Unternehmensprozessen, Marktentwicklung und den Finanzkennzahlen darstellen. *"Be proactive rather than reactive!" Only by applying this strategy can a company achieve long-term success. In order to judge the performance of a business in more than retrospective terms, more and more managers are using the concept of the 'balanced scorecard'. This enables effective links to be made between employees, business processes, market developments and financial data.*



Logistik der Zukunft - Logistics for the Future

Autor: Ingrid Göpfert

Verlag: Dr. Th. Gabler

ISBN-10: 3834910856

ISBN-13: 978-3834910851

Mit der vorgestellten Methodik zur Zukunftsforschung in der Logistik werden Unternehmen in die Lage versetzt, selbständig Logistikkvisionen zu erarbeiten und diese im strategischen und operativen Bereich umzusetzen. Dem konzeptionellen Part steht eine Vielzahl ausgewählter Handels- und Dienstleistungsunternehmen gegenüber, die die Anwendbarkeit der entwickelten Methodik in der Praxis anschaulich verdeutlichen. *Using the methodology described above for research into future developments in logistics, companies are able to develop logistic visions for themselves which can then be implemented at both the strategic and tactical level. The theory is also backed up by a number of selected retail companies and service providers that exemplify its application in practice.*

Perfektion geht über den Standard hinaus.

Die innovativen ProClean™ Geschirrspüler von AEG.



ProClean™ setzt neue Zeichen für perfekte Reinigung und gibt der Sauberkeit mehr Raum.



Der innovative Satelliten-Sprüharm dreht sich nicht nur im Kreis und bringt somit Sauberkeit in jeden Winkel.



4 cm mehr Höhe bei gleichen Außenmaßen. Mit 164 Litern der größte Innenraum auf dem Markt.

Nähere Informationen unter
www.aeg-electrolux.at und im Fachhandel.

PERFEKT IN FORM UND FUNKTION

AEG

Electrolux

Sichern

... Sie sich zufriedene Kunden.

Durch ein **promptes Reparaturservice**
samt durchgängigem Nachverfolgungssystem.



tectraxx. Ihr Servicepartner für
technische Reparaturen und Reparaturlogistik.

tectraxx – Logistikzentrum B17

Brown Boveri Straße 6
2351 Wiener Neudorf
T. +43.(0)1.79799.7600
office@tectraxx.com

www.tectraxx.com

tectraxx
Solutions for High Tech Logistics

powered by Gebrüder Weiss