



## Sparen Thrift

Ein Begriff, so einfach, wie komplex. Sparen geht uns alle an. Nur wie, das ist die Frage, an der sich die Geister scheiden.

It's an issue that is as straightforward as it is complex. Thrift is an issue that concerns us all. But there is a diversity of opinion on how it is to be achieved.



# Editorial

## Liebe Leserinnen, liebe Leser

**D**ie aktuelle tecvision steht ganz im Zeichen des Sparens. Ein Begriff, der so einfach ist, wie komplex, denn wenn es ums Sparen geht, ist für jeden etwas anderes wichtig. Nicht nur Unternehmen, jeder einzelne schnallt den Gürtel enger. Vor allem in Krisenzeiten wird das Wort oft als Synonym für eine bessere Zukunft verwendet. Aber sparen, wo es geht, ist nicht das Maß der Dinge, denn ohne Nachhaltigkeit führt Sparsamkeit zur Verarmung. Nur intelligentes Wirtschaften sichert auch die Zukunft ab. Denn nach der Krise ist bekanntlich vor der Krise. Mehr Überlegungen dazu finden Sie in unserer Coverstory ab Seite 4.

Treffen hohe Kundenansprüche und minimale Kostenanforderungen aufeinander, dann ist durchdachte Logistik gefragt. Auch in den zentral- und osteuropäischen Wachstumsmärkten werden logistische Komplettlösungen aus einer Hand gefordert. Angetrieben, die Effizienz zu steigern und Kosten zu senken, gewinnt daher auch in diesen Ländern Outsourcing an Attraktivität. Dabei wird der Anspruch von tectraxx, Schnittstellen zu minimieren und kundenindividuelle Komplettlösungen zu schaffen, den Anforderungen des Marktes in jeder Weise gerecht: nämlich Logistikkosten, aber keineswegs Logistikqualität einzusparen! Mehr zur High-Tech-Logistik in Osteuropa finden Sie ab Seite 14. Viel Spaß beim Lesen der tecvision wünscht Ihnen

**Ihr Wolfgang Leuthner**, Leiter business unit tectraxx

## Dear Readers,

**I**n putting together this current edition of tecvision, we have been mindful of the underlying theme of 'thrift'. It is a concept that is as straightforward as it is complex, because everyone has a different idea of what 'saving', 'economising' or generally 'being thrifty' involves. And it's not just companies but also private individuals who are tightening their belts in the current climate. Especially in times of financial crisis, people regard thrift as synonymous with a better future. But saving for saving's sake is not the answer, because unless the solution chosen is sustainable, thrift can lead to impoverishment. It is only by means of intelligent budgeting and housekeeping that we can secure the future. Because as we have seen in the past, as soon as one crisis is over, the next crisis looms on the horizon. This topic is dealt with in greater detail in our cover story starting on page 4. When high customer expectations have to be reconciled with minimum costs, sophisticated logistic concepts are called for. There is now a huge demand for one-stop logistic solutions in the growth markets of Central and Eastern Europe. Driven by the need to boost efficiency whilst reducing costs, outsourcing is also becoming an attractive option in these countries. That's why the tectraxx approach of minimising interfaces and designing customer-specific complete solutions is in keeping with the demands of the market: namely, to save on costs whilst never compromising on quality. You can read more about hi-tech logistics in Eastern Europe from page 14 onwards.

I hope you enjoy the new tecvision,

**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 Tumler. **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

## Sparen / Thrift

Selten hat ein wirtschaftlicher Begriff so sehr die öffentliche Debatte dominiert.  
Rarely has an economic concept dominated public discussion to such a great extent.

4

**Sparen Sie sich ineffiziente Prozesse.** Durchdachte Logistik ist gefragt.  
**Cutting out inefficient processes.** Sophisticated logistics systems are called for.

8



## Logistic Report

Wie tetraxx seinen Kunden den Weg in die Boom-Regionen Europas ebnet.  
*How tetraxx is smoothing the way for customers in Europe's boom regions.*

14

### Kurz und bündig / Short and sweet

So bringen Sie Ihre Ersatzteile an jeden beliebigen Ort Österreichs. This allows you to get your spare parts to any address in Austria. .... 10

### tetraxx news flash

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

### Logistik Know-how / Logistic know-how

Das tetraxx Logistik ABC: Fachbegriffe aus der Logistik: Teil 5 The tetraxx ABC of logistics: Logistics terminology: Part 5 ..... 11

### Technik Know-How

Ganz schön spannend: elektrostatische Entladung. The tension is rising: electrostatic discharge ..... 20

### Konzern Newsflash / Group news flash

**Nachhaltigkeitsbericht:** nach GRI-Standard aufgesetzt **Staatlich ausgezeichnet:** GW-Ausbildungsbetrieb  
**GW Rumänien:** intelligente Logistik **Incoterms®:** die Incoterms® 2010 auf einen Blick  
**Sustainability Report:** pursuant to GRI standard **State-honoured:** GW-training company  
**GW Romania:** intelligent logistics **Incoterms®:** Incoterms® 2010 at a glance

18

# Sparen Thrift

Jeder redet darüber, doch kaum einer weiß, wie es geht: sparen. Ein Begriff, so einfach wie komplex. Der Staat muss sparen, Unternehmen sparen, jeder Einzelne schnallt den Gürtel in der Krise enger. Doch ohne Nachhaltigkeit führt Sparsamkeit zu Verarmung.

'Thrift' (i.e. making savings) is the subject of much debate, yet few people seem to understand what it involves. It is a concept that is as straightforward as it is complex. Governments have to reduce their budget deficits, businesses have to cut costs, and as individuals, we all have to tighten our belts in times of economic crisis. Yet without the element of sustainability, thrift leads to impoverishment.

**S**paren. Selten hat ein wirtschaftlicher Begriff so sehr die öffentliche Debatte dominiert. Dabei könnte alles ganz einfach sein. Für die einen bedeutet sparen, weniger Geld auszugeben, als eingenommen wird. Die anderen meinen zu sparen, wenn sie möglichst wenig ausgeben, egal wieviel zurückfließt. Das Spannungsfeld zwischen kurzfristigem Horten und nachhaltigem Sparen bewegt in Zeiten der eben erst überstandenen Finanzkrise die Gemüter nicht nur von Politikern und Wirtschaftsführern. Sparen geht uns alle an. Nur wie, das ist die Frage, an der sich die Geister scheiden.

Wie so oft hilft auch hier ein Blick in die Enzyklopädien. „Sparen ist das Zurücklegen momentan freier Mittel zur späteren Verwendung“, heißt es da zum Beispiel. Das funktioniert bestens, handelt es sich bei den Mitteln um das Einkommen eines

Haushalts, den ersten Lohn eines Schülers im Ferienjob oder die Geburtstagsgaben der Verwandtschaft, die dereinst in eine Reise oder die erste eigene Heimstatt gesteckt werden sollen. Wer kennt das nicht? Penibel wurden da schon Pfennige gefuchst, Schillinge umgedreht und Euros vom Mund abgespart, in Sichtweite des großen Ziels, des Urlaubs, des Eigenheims, der Freiheit auf vier Rädern, genannt Auto. Jeder

Sparsamkeit bekommt man mit in die Wiege gelegt. Entweder ist man sparsam oder man ist es nicht.“

**T**hrift. Rarely has an economic concept dominated public discussion to such a great extent. At first glance, the issue seems straightforward. For some, 'thrift' means spending less than is coming in. Others believe they are being thrifty if they spend as little as possible, irrespective of income. As we begin to emerge from the global financial crisis, it is not only politicians and business leaders who have to draw a distinction between policies of short-term hoarding and sustainable saving. Thrift is an issue that concerns us all. But there is a diversity of opinion on how this is to be achieved.

As so often, a dictionary definition puts us on the right path. For example: "The setting aside of surplus resources to meet future needs." This works best when the resources concerned are the household income, a student's first weekly wage for a holiday job or cash given by a

relative as a birthday present that can one day be used for a gap year or deposit on a home. These are situations we are all familiar with. We have all saved up our pennies, gone without treats and generally stinted ourselves in order to achieve the objective we have set ourselves – a foreign holiday, a move up the property ladder, freedom on four wheels, i.e. a new car. Loose change, even the odd banknote, would go into the piggy

**Rudolf August Oetker**  
(1916-2007), deutscher Industrieller



Schein, jede nominell auch noch so geringe Münze wandert ins Sparschwein, in eine eigens zu diesem Zweck gebastelte Schachtel, ein schnödes Kuvert.

Und mit jedem „Kling“, das eine Münze bei ihrer Wanderung in den Leib des meist porzellanenen Sparschweins erzeugt, wähnt sich der Sparefroh seinem Ziel ein kleines Stückchen näher. Bis zu dem Tag, an dem es geschlachtet und die gesparten Münzen ihrer lange gehegten Bestimmung zugeführt werden.

Dann geht das Spiel wieder von vorne los.

### Nachhaltigkeit als Schlüssel

Ganz anderer Gestalt ist die Angelegenheit aber, wenn sich ein Gemeinwesen, sei es ein Staat, eine Volkswirtschaft oder ein Unternehmen, auf die Fahnen schreibt, seinem Budget einem Sparkurs zu unterziehen.

Dann geht es nicht nur um die Gegenwart, sondern auch um die Zukunft. Dann will nachhaltig gewirtschaftet werden,

bank, savings box or brown envelope. And with each clink of a coin dropping into the porcine (and generally porcelain) repository, we would pride ourselves on being one step closer to our goal. Right up to the day when the pig was ceremonially slaughtered (i.e. smashed) and its copious bounty was invested for the intended purpose. And then, the whole process would start all over again.

### Sustainability is the key

But it is a rather different matter when a government, public body or private company signals that it intends to trim its budget. Because it is not merely about the present but also

### Sparen | Thrift

Das Zurücklegen momentan freier Mittel zur späteren Verwendung.

*Wise economy in the management of money and other resources; frugality.*

**Kalorien sparen: Verzicht um jeden Preis? / Cutting out the calories: Going without at any price?**



neues Kapital aufgebaut und Schulden, insbesondere im Fall eines Staatsbudgets, sollen so schnell als möglich abgebaut werden.

Dabei geht es bei Sparen längst nicht bloß um Geld. Sparen, ein omnipräsenter Imperativ unserer Zeit: Strom, Energie, Wasser, Öl. Natürliche Ressourcen sind, im Gegensatz zu Geld, auch universal nur in begrenztem Ausmaß verfügbar. Während bei monetärem Sparen Nachhaltigkeit oberster Grundsatz ist, bietet sich in Sachen ökologischer Zukunftsbedachtheit beim Energiesparen ein mindestens ebenso logischer Schluss an. Wer heute mit Wasser prasselt, über Gebühr Öl verbraucht oder aus den Netzen unnötig viel Strom entnimmt, läuft Gefahr, zur Knappheit der natürlichen Güter beizutragen – und letztlich selbst die Konsequenzen tragen zu müssen. Dies droht sowohl Privathaushalten und Unternehmen als auch Staaten und Zivilisationen.

Darüber, wie etwa Energieknappheit begegnet werden kann, scheiden sich, ebenso wie über die nötige Balance im Haushalt eines Staates, die Geister. Länder wie Italien oder Finnland, die, den drohenden Kollaps vor Augen, auf neue Atommeiler setzen, spielen die eine Karte aus, Unternehmen, die innovativ Wert auf sparsamen Ressourcenverbrauch legen, die andere.

“Thrift is in our genes. We are either born thrifty, or we are not.”

about the future. Business now has to be conducted in a sustainable way, new capital has to be secured and debts – particularly in the case of a national budget – have to be paid off as fast as possible.

At the same time, thrift is about far more than just money. Thrift is an omnipresent obligation of our time, applying equally to energy, fuel, oil, water... By contrast with money, it is the laws of physics that determine availability of natural resources, and these are limited. We have seen that sustainability is the overriding principle when it comes to saving cash; this applies even more so with regard to

**Rudolf August Oetker,**  
(1916-2007),  
German food industry tycoon.

ecological responsibility and energy savings. Because if we waste water today, fritter away our oil reserves or frivolously draw kilowatts from the national grid, we are contributing to shortages in the future and will ultimately have to bear the consequences ourselves. This is a risk that we all run, whether in the context of our own private household, the company we work for, the government we elect or indeed the civilisation that we belong to. There is no consensus view on how we should manage either energy shortages or budget shortfalls. Countries such as Italy or Finland that are faced with economic collapse and invest in new nuclear power stations choose one strategy, while companies that adopt innovative and thrifty policies of resource consumption choose another.

### Efficiency in business means thrift

Thrift makes sense not only from a financial and environmental point of view but also in terms of efficiency. People who do not spare a thought for tomorrow will not act rationally. Also as far as thrift is concerned. Put simply, it is generally possible to dispense with acquisitions, property, business processes and expenditure without the sum of the parts being diminished to any great extent. This applies on a small scale, for example, to the second car that you sell when money is tight or petrol costs rise, but equally at national level and in the context of a business that is run for long-term profit, where inefficient areas of operation are closed down.

Because thrift means not only relinquishing but also consolidating. Outsourcing is one way of adding the dimension of ‘sustainability’ to the basic concept of ‘thrift’. For example, when a company decides to expose inefficient processes to the scrutiny of external experts. By entrusting professionals with a particular aspect of its business, a company not only



Foto: iStockphoto

## Effizient wirtschaften bedeutet Sparen

Sparsamkeit ist nicht nur finanziell und ökologisch oberstes Gebot, sondern auch effizient. Wer nicht nach morgen schaut, handelt nicht zweckmäßig. Auch, was Sparen betrifft. Oft kann man, einfach gesprochen, durchaus auf Anschaffungen, Besitzgüter, Arbeitsabläufe oder Ausgaben verzichten, ohne dass das große Ganze, die Summe der einzelnen Teile, darunter leidet. Das gilt im Kleinen zum Beispiel für das Zweitauto, dessen man sich in Zeiten einer Finanz- oder Energiekrise entledigt. Und auf Staatsebene ebenso wie im Bereich eines auf nachhaltigen Gewinn ausgerichteten Wirtschaftsbetriebs für ineffiziente Verwaltungs- oder Arbeitsbereiche.

Denn Sparen heißt nicht nur Verzichten, sondern auch Verdichten. Outsourcing, also Auslagerung, kann eine Möglichkeit sein, dem Begriff Sparen die Dimension Nachhaltigkeit beizufügen. Zum Beispiel, wenn ein Unternehmen beschließt, ineffizienten Abläufen die Expertise von Spezialisten entgegenzusetzen. So spart sich, wer Profis mit einer Sache betraut, neben personellen Ressourcen meist auch Zeit. Und wer Zeit spart, spart Geld. Ist es doch der Faktor Arbeitszeit, der mindestens ebenso begrenzt ist wie Wasser oder Öl.

## Räumliche Effizienz

Apropos Zeit: intelligente IT-Lösungen können helfen zu sparen. Auch hier gilt der altgediente Spruch, wonach man teuer kauft, wer billig kauft. Informationstechnologien und digitale Kommunikationsmöglichkeiten sind nicht umsonst. Aber sie helfen, ineffiziente Arbeitsschritte zu rationalisieren und Quadratmeter zu sparen. Wer die immensen Möglichkeiten nutzt, die etwa ein modernes GPS-System oder eine klug ausbalancierte Vertriebssoftware bieten, erreicht eine win-win-Situation. Der Kunde kommt schneller ans Ziel, das Unternehmen kann effizienter wirtschaften.

Ist Sparen am Ende doch nicht so einfach, wie gedacht? Sicher nicht, aber jeder Einzelne kann bei sich anfangen, sparsam zu leben, zu arbeiten und zu wirtschaften. Nachhaltigkeit in Sachen Energieressourcen und finanzieller Sicherheit bedingt und bringt Konzentration auf das wirklich Bedeutende, auf das Kerngeschäft. Wer klug networkt, am Puls der technischen und ökonomischen Entwicklung bleibt und sich bei Bedarf nicht scheut, Bereiche an Spezialisten auszulagern, spart letztlich nicht nur unnötige Energien, sondern schafft im Gegenteil Synergieeffekte und spart Zeit. Und Zeit ist letztlich auch heute noch: Geld.



**Intelligente IT-Lösungen helfen Zeit zu sparen / Intelligent IT solutions can help us save time**

economises on staff resources but also on time. And as the old saying goes, time is money. Because the time factor in work is every bit as limited as natural resources such as oil and water.

## Spatial efficiency

Intelligent IT solutions can be a great help in saving time. Another old adage rings true here: If you buy on the cheap, you'll pay a high price in the end. Information technology and digital communications do not come free of charge. But they do help to rationalise inefficient work processes and to save on physical space. Any company that makes use of the immense possibilities offered by a modern GPS system or a sophisticated sales software package is in a win-win situation. The customer is served more quickly and the company can trade more efficiently.

So at the end of the day, maybe 'thrift' is not quite as straightforward a concept, after all? No it's not, yet each of us can begin as individuals to live, work and budget more economically. Sustainability in relation to energy resources and financial security focuses our attention on what really matters, i.e. on our core business. Managers who network skilfully, who keep their finger on the pulse of technical and economic development and who are not averse to outsourcing areas of their business to specialists will ultimately not only make savings in terms of unnecessary energy consumption but also profit from synergy effects and save time. And today as always, time is money.

# Sparen Sie sich ineffiziente Prozesse

## Cutting out inefficient processes

Wenn hohe Kundenansprüche auf minimale Kostenanforderungen treffen, ist durchdachte Logistik gefragt.

**D**ynamische Märkte stellen die Unternehmen täglich vor neue Herausforderungen. Nahezu alle Bereiche eines Betriebes sind von der rasanten Entwicklung, sei es in der Technik als auch im Know-how, betroffen. Und dieser Entwicklung heißt es nicht nur zu folgen, sondern besser noch immer einen Schritt voraus zu sein. Vor diesem Hintergrund haben nicht nur Unternehmen fortwährend am Puls der Zeit zu sein, auch deren Partner müssen den ständig wechselnden Anforderungen gewachsen sein. Denn perfekte Performance wird in der heutigen Zeit gewissermaßen als selbstverständlich betrachtet. Aber je fordernder der gesamte Markt, desto anspruchsvoller auch die Anforderungen an die Logistik. Egal, ob es sich um Transport-, Lager- oder Logistiklösungen handelt: Ineffizienz sorgt in allen Bereichen für einen erhöhten Zeitaufwand und erhebliche

Kostenbelastungen. Daher sind Kompetenz und Erfahrung gefragt. Wenn von Logistik oder Supply Chain Management die Rede ist, wird zunächst nur an die physischen logistischen Ketten in einem Unternehmen gedacht. Bei tectraxx aber wird das im Unternehmen befindliche Know-How mit den Kernkompetenzen des Kunden kombiniert. Fundierte Branchenkenntnisse beider Seiten tragen dazu bei, spezifische Konzepte für die gesamte Logistikkette entwickeln zu können und so Schnittstellen und Abläufe für alle Beteiligten nutzenbringender zu gestalten. Denn maximale Effizienz wird in der Regel nur durch eine enge Kooperation auf Augenhöhe erreicht. So werden verlässliche und maßgeschneiderte Logistiklösungen für eine sich wandelnde Zeit geschaffen: damit den Kunden künftig unnötige Prozesse und auch Kosten erspart bleiben!

When raised customer expectations have to be reconciled with price constraints, this calls for a sophisticated logistics concept.

**D**ynamic markets are confronting companies with new challenges on a daily basis. Virtually all aspects of business are affected by the hectic pace of change in both technology and expertise. So the best policy is not merely to be dragged along in the wake of change but to keep one step ahead. Against this background, it is not only suppliers who have to keep their finger on the pulse of the times; their partners must also be able to cope with constantly changing criteria. Because nowadays, perfect performance is to some extent taken for granted. The more demanding the overall market becomes, the more sophisticated are the demands made on logistics. No matter whether we are talking about transport, warehousing or logistics solutions, inefficiency is costly in terms of time, effort and money. That's when skill and experience are called for. Whenever logistics or Supply Chain Management (SCM) are the topic of discussion, attention turns first and foremost to the 'physical' logistics chains within a company. At tectraxx, however, we believe in combining the expertise that we have in our company with the core competencies of the customer. Thorough knowledge of the sector on both sides contributes to the development of specific concepts for the whole logistics chain and of even more useful interfaces and procedures for all involved. This is because, as a rule, maximum efficiency can only be brought about by partners collaborating on an equal footing. In this way, dependable and customised logistics solutions can be created for a time of change, thus enabling customers to avoid unnecessary processes and costs in the future.



**Maßgeschneiderte Logistiklösungen schonen das Nervenköstüm**  
Tailored logistic solutions spare frayed nerves

**Gebrüder Weiss**

[www.gw-world.com](http://www.gw-world.com)

*the orange way of **Service Excellence***

**GW moves**

Exceeding their expectations. This is what excites our customers. Every day we work towards our goal – enthusiastic customers – using seamless, proactive, cross-border organisation and expert, solution-orientated employees. Experience it for yourself: GW moves.

**Gebrüder Weiss**   
Transport and Logistics

Servicetelefon 0800.201.666 [www.gw-world.com](http://www.gw-world.com)

# Kurz und bündig

## Short and sweet

### Netzwerklogistik

**So bringen Sie Ihre Ersatzteile in zwei bis vier Stunden an jeden beliebigen Ort Österreichs.**

Der reibungslose Betrieb von technischen Anlagen oder Geräten wird unterstützt, indem die Service- und Wartungstechniker vor Ort schnellstmöglich mit Ersatzteilen versorgt werden – vom Lager bis zum Kofferraum oder dem Einsatzort des Technikers in zwei bis vier Stunden, österreichweit. Auf Wunsch werden auch Zusatzleistungen wie die gesamte Retourenlogistik und die technische Prüfung von Bauteilen angeboten. Durch diese Dienstleistungen werden Reparaturzeiten und der Einsatz Ihrer hochspezialisierten Techniker deutlich verkürzt.

### Call-Center

**So erhalten Sie wichtige Informationen über die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe.**

Zum Beispiel Bestellannahmen, das Reklamationsmanagement, Info-Hotlines, technische Hilfestellung, Kundenzufriedenheitsanalysen, Adressaktualisierungen, die Neukundenakquisition und das Nachfassen auf Mailings werden von tectraxx übernommen. Der Bekanntheitsgrad des Unternehmens wird erhöht und innerhalb kürzester Zeit der Markt durchforstet. Sie erhalten aktuelle Informationen über die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe. Damit ist die Möglichkeit gegeben, auf Wünsche und Beschwerden Ihrer Kunden rasch zu reagieren.

**Mehr zu diesen Themen erfahren Sie unter [www.tectraxx.com](http://www.tectraxx.com) (Punkt Dienstleistungen) oder beim zuständigen Produktmanager, Hrn. Karl Köberl (0043.1.79799.7633, [karl.koeberl@tectraxx.com](mailto:karl.koeberl@tectraxx.com)).**

### Network-logistics

**This allows you to get your spare parts to any address in Austria in only two to four hours.**

tectraxx provides support to ensure that technical systems and equipment operate smoothly by supplying service engineers who go out on call with the spares needed as soon as possible – from the warehouse to the engineer's van and to the customer's address within two to four hours, anywhere in Austria. On special request additional services such as organizing the reverse/returns logistics and the technical examination of components can also be provided. These services can significantly reduce repair times and the need to call out highly specialized engineers.

### Call-Center

**This allows you to obtain vital information about the needs of your target group.**

For example, tectraxx can take care of order logging, complaints management, information hotlines, technical advice, customer satisfaction analyses, address book updating, new customer acquisition and mail shot follow-ups. Your public recognition factor can be raised and speedily combed through the market.

You will receive up-to-the-minute information about the needs of your target group. This way, you can react faster to your customer needs and problems.

#### More information

**Find out more by visiting [www.tectraxx.com](http://www.tectraxx.com) (see Services) or by contacting the product manager, Mr. Karl Köberl (0043.1.79799.7633, [karl.koeberl@tectraxx.com](mailto:karl.koeberl@tectraxx.com)).**



# Logistik-ABC

## The ABC of logistics

### Fachbegriffe aus der Logistik – Teil 5

**G**ute 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.

**SSCC** bzw. **NVE** Nummer der Versandeinheit: International genormte Nummer zur eindeutigen Kennzeichnung von Transportgütern. Die Nummer besteht aus 20 Ziffern.

**Stückgut** Verpacktes oder unverpacktes Gut mit einem Gewicht bis zu 3 Tonnen, das bei Transport-, Lagerungs- und Umschlagvorgängen als Handlings-Einheit behandelt werden kann. Eine Stückgutsendung lastet das Transportmittel nicht vollständig aus, häufig wird sie im gebrochenen Verkehr befördert. Die genaue Definition der Stückgutsendung unterscheidet sich nach den Verkehrsträgern.

**SVS/RVS** Speditions- und Rollfuhrversicherungsschein.

**Teilladungen** sind Sendungen im Straßengüter- und Eisenbahngüterverkehr, die einerseits nicht umgeschlagen werden sollen, andererseits das Beförderungsmittel nicht vollständig auslasten. Im Gegensatz zum Sammelladeverkehr erfolgt die Abholung vom Versender. Das gleiche gilt für die Zustellung beim Empfänger.

**Tracking und Tracing** System zur Sendungsverfolgung, wobei Tracking die Ermittlung des aktuellen Status (Zustand, Ort) bezeichnet. Von Tracing oder dem Bilden einer Sendungshistorie wird gesprochen, wenn der genaue Sendungsverlauf mit allen wichtigen Ereignissen rekonstruierbar ist.

**Transshipping-Point** (TSP) In der Distributionslogistik von Handelsunternehmen eingesetzter Umschlagpunkt, der nicht bestandsführend ist, sondern eine reine Sammel-, Umschlags- und Verteilfunktion besitzt. Ein TSP hat die Aufgabe, die lieferantenbezogenen Anlieferungen in verkaufsstättenbezogene Belieferungen umzusetzen.

**Third-party-logistics-provider** (3PL) bieten neben den klassischen operativen Logistikleistungen wie Transport und Lagerung zusätzliche Dienstleistungen wie das Order Processing (Auftragsbearbeitung) und die Kundenbetreuung, die Implementierung sowie den Betrieb von Informations- und Kommunikationssystemen oder Unterstützung bei der Logistikplanung an.

### Logistics terminology – Part 5

**B**usiness 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.

**SSCC** (Serial Shipping Container Code) Internationally standardised code for the precise labelling of cargo, consisting of 20 digits.

**Less than container load** Packed or unpacked goods weighing less than 3 tons which can be transported, warehoused and handled as one transfer unit. A part-load consignment does not utilise the full capacity of the transport mode, they are often shipped via interrupted transport. The exact definition of the part-load consignment will differ among the various modes of transport.

**SVS/RVS** Forwarding and Cartage Insurance Policy.

**Partial loads** Road/rail transport of goods which a) are not to be transshipped, and b) do not utilise the full capacity of the transport mode. As opposed to groupage transports, the shipment is picked up at the consignor. This also applies to consignee deliveries.

**Tracking and Tracing** Shipment tracking system, whereby tracking refers to determining current details (status, location) and tracing or generating a shipment history refers to reconstructing the exact shipment sequence including all important relevant events.

**Transshipping point** (TSP) Utilised in the distribution logistics of commercial enterprises; inventory control is not carried out at these locations, they solely serve as a collection, handling and distribution point. The primary task of a TSP is to convert supplier-side deliveries into sales-side supplies.

**Third-party logistics provider** (3PL) Apart from traditional operative logistics services such as transport and warehousing, 3PLs offer additional services including order processing and customer service, implementation as well as operation of information.

## Neuer Teneso Partner in Holland

**Das niederländische Unternehmen Eijgenhuijsen ist neuer Partner des High-Tech-Logistiknetzwerkes.**

Mit dem niederländischen High-Tech-Logistiker „Eijgenhuijsen precisievervoer bv“ hat Teneso Europe einen neuen internationalen Partner gefunden. Eijgenhuijsen wurde bereits 1910 in Amsterdam gegründet und konnte im Mai dieses Jahres sein 100-jähriges Bestehen feiern. Zunächst war das Unternehmen als Kohlenfirma tätig, ehe es 1913 zur Spedition umgestaltet wurde.

Eijgenhuijsen ist vor allem in den Bereichen Final-Mile-Zustellung, Reparaturen, Supply Chain Management und Reconditioning (Wiederaufbereitung von retournierten Apparaturen), und auch in der Lagerhaltung tätig. Speziell in der Medizin- oder der Bürotechnikbranche ist der High-Tech-Logistiker ein begehrter Partner. Aber auch in der Informations- und Kommunikationstechnik ist das Wissen und die langjährige Erfahrung des Unternehmens gefragt.

TENESO steht für Technical Network Solution und ist ein Netzwerk von europäischen Marktführern in der High-Tech Logistik, gegründet mit dem Ziel, europaweit das beste Konzept hinsichtlich des High-Tech-Transports und des Logistikservices für Kunden anzubieten. Der Ausbau des paneuropäischen Gemeinschaftsunternehmens bzw. die aktuelle Kooperation bietet sowohl Partnern als auch Kunden neue Chancen und eine Weichenstellung für die Zukunft. tetraxx selbst ist seit Anfang 2010 Teneso-Partner.

## Design trifft Logistik

**tetraxx arbeitet seit November im Bereich der Distribution mit der Firma Küppersbusch zusammen.**

Die Produktpalette von Küppersbusch ist umfassend und deckt die gesamte Küchentechnik von Armaturen, sämtlichen Elektrogeräten bis hin zu Spülen und Einbau-LCD-TV-Geräten ab. Die Produkte sind allesamt im Premium Segment angesiedelt.

tetraxx übernimmt dabei die Distribution der Waren aus dem Logistiklager bis an die Verwendungsstelle der Endkunden. Die Kooperation der beiden Unternehmen erfolgt österreichweit. Eine exakte Terminvereinbarung ist für die Kunden dabei besonders wichtig, da deren Häuser in der Regel noch unbewohnt sind. „Wir nehmen nach Auftragseingang sofort mit den Endkunden Kontakt auf und vereinbaren telefonisch einen

geeigneten Zustellungstermin. Damit ist gewährleistet, dass die Kunden anwesend sind und nicht unnötig warten müssen“, bestätigt Dragan Djenedic, Key Account Manager bei tetraxx, die Vorgehensweise. Bei besonders großen bzw. schweren Geräten ist durch tetraxx zudem eine 2-Mann-Belieferung vorgesehen. „Vor allem große Side-by-Side-Kühlschränke sind in der Zustellung eine Herausforderung. Durch unsere mit zwei Personen besetzten Lieferfahrzeuge sind aber auch amerikanische Kühlschränke kein Problem mehr“, spricht Dragan Djenedic aus Erfahrung.

Das Unternehmen wurde bereits 1875 in Gelsenkirchen gegründet, begann mit der Produktion von Kohleherden und war 1954 die größte Herdfabrik der Welt. Seit 1999 ist Küppersbusch als Premium-Marke Teil der international agierenden Teka-Gruppe, welche weltweit über 56 Vertriebsniederlassungen und 27 Fabriken in 31 Ländern der Erde verfügt. Die Teka-Gruppe erzielt mit ca. 3.500 Mitarbeiter einen Umsatz von mehr als einer Milliarde Euro jährlich. Der Vertrieb in Österreich erfolgt ausschließlich über den Küchen- und Möbelfachhandel, die Auslieferung erfolgt über das Logistikzentrum in 1230 Wien.

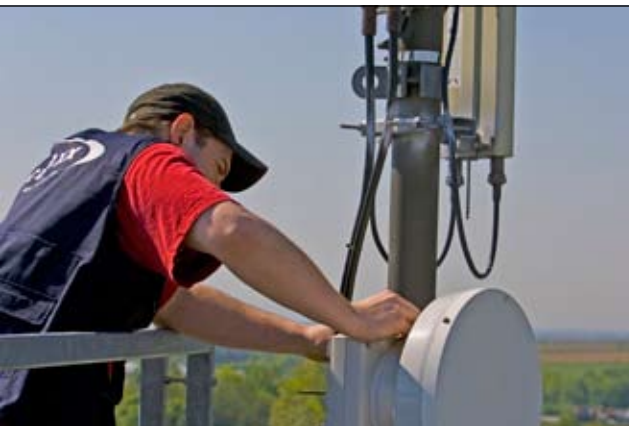


## Erweiterte Zusammenarbeit

**Die Kooperation von tetraxx mit „Küchen & Montagen Manfred Kropf“ wird intensiviert.**

Die in Sieghardtskirchen ansässige Montagefirma ist seit kurzem für tetraxx tätig. Denn wenn Küchengeräte fachgerecht montiert oder eingebaut werden müssen, ist das niederösterreichische Unternehmen der richtige Partner: da es sowohl die Konzession für Starkstrom- als auch für Wasseranschlüsse besitzt. Hauptsächlich handelt es sich bei den Montagen bzw. Installationen vor allem um Geschirrspüler, Dunstabzugshauben, Backöfen, Kochmulden, oder aber auch um Wäschetrockner und Waschmaschinen.

Bisher konnte das Service von den Kunden nur in Wien und Niederösterreich in Anspruch genommen werden. Nun wird die Zusammenarbeit mit dem kompetenten Partner auf insgesamt sechs Bundesländer ausgeweitet. Dadurch können die Reaktionszeiten wesentlich beschleunigt werden, was letztendlich wieder den Endkunden zu Gute kommt.



## New Teneso partner in Holland

**Dutch company Eijgenhuijsen becomes latest partner to join hi-tech logistics network.**

The Dutch hi-tech logistics company of 'Eijgenhuijsen precisievervoer bv' is the latest international partner to join Teneso Europe. Eijgenhuijsen celebrated its centenary in May of this year, having been founded in Amsterdam in 1910. Eijgenhuijsen started out as a coal merchant before switching to the haulage business in 1913.

The modern company now specialises in 'final-mile' delivery, repairs, supply chain management and reconditioning of reject equipment as well as in warehousing. This hi-tech logistics provider is a much-sought-after partner in the medical sector and office equipment trade. But there is also a great demand for the expertise and the many years of experience that the company brings to the field of Information and Communication Technology (ICT).

TENESO (standing for 'Technical Network Solution') was set up as a network of European market leaders in hi-tech logistics, with the aim of providing customers with the very best in hi-tech transport and logistic services. The development and current activities of this pan-European cooperative offer partners and customers alike new opportunities as well as a clear sense of direction for the future. tectraxx has been a Teneso partner since the start of 2010.



## Design meets logistics

**Since November, tectraxx has been collaborating with kitchen equipment manufacturer Küppersbusch in the area of distribution.**

The extensive Küppersbusch product portfolio ranges from taps and fittings to major household appliances such as dishwashers and even built-in LCD TVs. The products are all pitched at the premium segment of the market.

tectraxx handles the distribution of the goods from the logistics centre to the end customer's point of use. The collaboration between the two companies extends throughout the whole of Austria.

It is important to agree a precise delivery window with the customer, as his or her new house will generally be unoccupied. "As soon as the order is placed, we get in touch with the end customer by phone and agree a mutually convenient date and time for the delivery. This ensures that the customer is there when we arrive and is not kept waiting unnecessarily," explains Dragan Djenadic, Key Account Manager at tectraxx.

tectraxx will despatch extra-bulky or heavy appliances as a two-man delivery. "Side-by-side fridges represent a particular challenge. But thanks to our two-man delivery vans, even American-style fridges are no longer a problem to handle," says Dragan Djenadic, speaking from experience.

Founded in 1875 in the German city of Gelsenkirchen, the company started out as a manufacturer of coal-fired cooking ranges; in 1954, it was the world's largest factory for the production of cookers. Since 1999, Küppersbusch has been a premium brand belonging to the multinational Teka Group which has 56 distribution outlets and 27 factories in 31 different countries. With its 3,500-strong workforce, the Teka Group has an annual turnover in excess of one billion euros. In Austria, its products are sold exclusively via the specialist kitchen and furniture trade. Deliveries are handled by the logistics centre in the Vienna suburb of Liesing.

## Partnership extended

**The collaboration between tectraxx and Küchen & Montagen Manfred Kropf has been taken one step further.**

The fitted kitchen specialists from Lower Saxony have recently begun working as subcontractors for tectraxx. When it comes to installing or fitting kitchen appliances expertly, this Sieghardskirchen-based company is the perfect partner, because it is fully certified for connecting equipment to both the electricity and the water mains.

Most of their business involves installing and connecting dishwashers, extractor hoods, ovens, cooking hobs, washing machines and tumble-dryers. Previously, the service was available only to customers in Vienna and Lower Austria. Now, this arrangement with our accomplished partner has been extended to six of Austria's federal states. As a result, response times will be significantly reduced, which is of course to the ultimate benefit of the customer.

# High-Tech Logistik in Osteuropa

## Hi-tech gateway to Eastern Europe

Auch in den zentral- und osteuropäischen Wachstumsmärkten sind logistische Komplettlösungen aus einer Hand gefragt. tectraxx empfiehlt sich als kompetenter Partner: mit nahtlosen Transporten und technisch anspruchsvollen Dienstleistungen.

Complete one-stop logistics solutions are also in demand in the growth markets of Central and Eastern Europe. tectraxx is an expert partner, providing both seamless transportation and technically sophisticated services.

**A**ngetrieben von der Notwendigkeit, die Effizienz zu steigern und Kosten zu senken, gewinnt Outsourcing im Technologiesektor stetig an Attraktivität. Auch in den zentral- und osteuropäischen Wachstumsmärkten sind logistische Komplettlösungen aus einer Hand gefragt. tectraxx empfiehlt sich als kompetenter Partner: mit nahtlosen Transporten und technisch anspruchsvollen Dienstleistungen. Längst haben High-Tech-Konzerne die Zukunftsmärkte in Zen-

**D**riven by the need to increase efficiency and reduce costs, the technology sector is beginning to find outsourcing more and more attractive. Complete one-stop logistics solutions are also in demand in the growth markets of Central and Eastern Europe. tectraxx is an expert partner, providing both seamless transportation and technically sophisticated services. Hi-tech companies discovered for themselves the dynamic markets in Central and Eastern Europe (CEE)

**tectraxx: das Tor nach Osteuropa für international agierende Kunden / tectraxx: Gateway to Eastern Europe for customers trading abroad**





tral- und Osteuropa (CEE) für sich entdeckt. Bedient werden diese Märkte bislang allerdings noch meist vom westeuropäischen Firmensitz aus, lokale Dienstleister übernehmen in der Folge die Durchführung der technischen Services. „Das bedeutet viele Schnittstellen in einem Prozess, dessen Komplexität nicht zu unterschätzen ist“, beschreibt Gerald Marx, bei tetraxx High Tech Logistics für den Bereich Business Development Eastern Europe verantwortlich, den Stand der Dinge.

Darüber hinaus konzentrieren sich viele Technologieunternehmen verstärkt auf ihre Kernkompetenzen. Und angesichts der fortschreitenden Internationalisierung von Handel und Produktion gewinnt die Verknüpfung der technischen und logistischen Prozesse mehr und mehr an Bedeutung.

Technik und Logistik in kundenindividuellen Komplettlösungen zu bündeln und Schnittstellen auf das Nötigste zu minimieren, ist der Anspruch von tetraxx. Dass optimierte Logistikkosten und ein hoher Servicelevel hinsichtlich Lieferfähigkeit, Lieferqualität und Vorort-Dienstleistungen kein Widerspruch sein müssen, stellt die Business Unit von Gebrüder Weiss als Partner renommierter Elektronikkonzerne, Versandhäuser oder Telekommunikationsunternehmen in Österreich bereits seit Jahren unter Beweis. Mit Jahresbeginn 2010 hat tetraxx seinen Aktionsradius in Richtung Osten erweitert. „Unserer allgemeinen Prämisse folgend haben wir maßgeschneiderte Gesamtlösungen für Zentral- und Osteuropa entwickelt, die von der Abholung und Zustellung bis zum Aufstell- und Montageservice alles beinhalten“, berichtet Gerald Marx. „Und unsere Kunden können dabei auf einen ebenso hohen Standard wie in Österreich vertrauen.“

### Schlagkräftiges Netzwerk

Tschechien, Ungarn, die Slowakei, Slowenien, Kroatien, Bulgarien, Rumänien und Polen sind die Zielmärkte. Was den Transport betrifft, kommt tetraxx-Kunden der „Heimvorteil“ von Gebrüder Weiss zugute. Das ebenso dichte wie leistungsfähige Netzwerk des Logistikkonzerns stellt nicht nur sicher, dass Güter prompt weitergeleitet werden, sondern ist laut Gerald Marx zudem äußerst kosteneffektiv. „Über die europäischen Linienverkehre von GW gelangen die Sendungen

quite some time ago. Up to now, these markets have usually been serviced from the relevant company headquarters in Western Europe, with local providers then carrying out any additional technical services. “That means there are rather a lot of interfaces in a process, the complexity of which should not be underestimated,” says Gerald Marx, Head of tetraxx High Tech Logistics for Business Development (Eastern Europe). Furthermore, many technology companies are now focusing more sharply on their core competencies. And as the globalisation of trade and production steadily advances, it makes increasing sense to bundle technical and logistical processes.

tetraxx prides itself on combining technology and logistics in integrated bespoke packages for customers, cutting interfaces down to a bare minimum. Working in partnership with various well-known Austrian electrical companies, mail order firms and telecommunications companies, this particular Gebrüder Weiss business unit has successfully demonstrated over the past few years that optimised logistics costs and a high level of service (i.e. delivery capacity, delivery standards and on-site services) need not be mutually exclusive. Starting in early 2010, tetraxx began extending its sphere of activities eastwards. “Consistent with our general principles, we have developed tailor-made solutions for Central and Eastern Europe that include everything from collection and delivery to an assembly/installation service,” says Gerald Marx. “And customers know that they can expect standards that are in no way inferior to those they would encounter in Austria.”

### An effective network

The Czech Republic, Hungary, Slovakia, Slovenia, Croatia, Bulgaria, Romania and Poland are the target markets. As far as transport is concerned, tetraxx customers benefit from the Gebrüder Weiss ‘home advantage factor’. The company’s tight-knit and efficient logistics network ensures that goods are forwarded promptly and, according to Gerald Marx, in an extremely cost-effective manner: “Via GW’s regular European services, deliveries can reach the relevant hubs in the countries of Central and Eastern Europe. A local depot is



Foto: iStockphoto

**Das dichte Netzwerk des Logistik Konzerns kommt den tetraxx-Kunden zugute / The dense network of the logistics group is a considerable benefit to tetraxx customers**

zunächst in die jeweiligen Länder-Hubs in Zentral- und Osteuropa“, beschreibt er den Ablauf, „für die ‚letzte Meile‘ tragen dann die lokalen Niederlassungen Sorge.“ Die Zustellung erfolgt nach dem vereinbarten Servicegrad.

Denn das Service-Portfolio von tetraxx geht über den klassischen Transport weit hinaus. So wird beispielsweise auf Wunsch ein Lokalaugenschein beim Empfänger durchgeführt, um die für die Anlieferung benötigten Maßnahmen vorab planen zu können und die punktgenaue Termin-Zustellung sicherzustellen. Als Mindestservice wird eine Zwei-Mann-Zustellung „frei Verwendungsstelle“ geboten, also direkt dorthin, wo das Gerät gebraucht wird. „Vorort übernehmen unsere Mitarbeiter dann alle erforderlichen Aufstell- und Montagetätigkeiten“, führt der Logistikexperte weiter aus, „beispielsweise die Fixierung von Tresoren oder Bankomaten.“ Schließlich werden Verpackungsmaterial und Altgeräte mitgenommen und einer fachgerechten Entsorgung zugeführt.

Gesteuert wird der Transportfluss über die tetraxx-Zentrale in Wiener Neudorf. Dort ist auch ein „Single Point of Contact“ (SPOC) angesiedelt: Dem Kunden steht damit für sämtliche Anliegen und für alle Länder, in die Waren

then responsible for the final leg of the journey.“ Delivery is effected according to the level of service requested.

That is because the tetraxx service portfolio goes far beyond transport in the classic sense. For example, if required, an inspection visit to the customer can be arranged prior to delivery in order to plan all the necessary measures and to agree an exact time and date. As a basic minimum, tetraxx offers a two-man delivery service to the point of use, i.e. directly to where the appliance is needed. “Our staff then carry out all the necessary assembly/installation services on site,” continues Marx. “For example, the installation of safes and ATMs. Finally, packaging and scrap equipment are removed and disposed of properly.”

Transport flow is directed from tetraxx head office in Wiener Neudorf. A single point of contact (SPOC) is also located there. This means that the customer has only one telephone number for all enquiries and requests and for every country to which he sends deliveries. Ultra-modern IT systems are the basis of smooth transportation and information logistics.

befördert werden, ein einziger Ansprechpartner zur Verfügung. Modernste IT-Systeme bilden die Basis für reibungslose Transport- und Informationslogistik.

### Hohe Qualitätsstandards

In Zentral- und Osteuropa können sich Kunden auf den gewohnten tetraxx-Service auf hohem Niveau verlassen. „Wir legen großen Wert auf die Qualifizierung unserer Mitarbeiter und eine hochwertige Ausrüstung“, hebt Gerald Marx hervor.

So sind aufgrund der Sensibilität der Güter die zum Einsatz kommenden Fahrzeuge ausnahmslos luftgefedert, Material zur Ladungssicherung wird in ausreichenden Mengen mitgeführt. Zur vorgeschriebenen Grundausstattung gehört Werkzeug vom Akku-Schrauber bis zum Ratschen-Set. „Nicht zuletzt sind unsere Fahrer eigens geschult, was den Umgang mit High-Tech-Geräten im Allgemeinen und die nachgefragten technischen Services im Besonderen betrifft“, erörtert Gerald Marx. Nach dem „Train the Trainer“-Konzept geben die Mitarbeiter ihr Wissen laufend an die anderen beteiligten Mitarbeiter weiter. Arbeitsanleitungen, die tetraxx individuell entsprechend den Kundenanforderungen erstellt beziehungsweise aktualisiert, garantieren einen reibungslosen Ablauf der Vor-Ort-Services.

### Neue Betätigungsfelder

Derzeit stehen insbesondere Unternehmen, die in den Branchensegmenten medizinisch-technische Produkte, Geldautomaten, Tresore und Fitness-Geräte tätig sind, im Fokus von tetraxx. Diese neuen Betätigungsfelder hätten sich durch die Partnerschaft mit dem europaweiten High-Tech-Netzwerk Teneso aufgetan, fügt Gerald Marx hinzu. „Seit Jahresbeginn 2010 sind wir Österreich-Partner und zugleich das Tor nach Osteuropa für international agierende Kunden.“

Mussten solche Unternehmen bislang auf unterschiedliche Dienstleister in den einzelnen CEE-Ländern zurückgreifen und dabei häufig zahlreiche Ansprechpartner, mannigfache IT-Lösungen oder ungleiche Preisgestaltungen in Kauf nehmen, so liefert tetraxx für empfindliche und wertvolle Produkte nun High-End-Logistiklösungen aus einer Hand.

Für die Zukunft sieht Marx gute Chancen. Speziell in der Medizintechnik, im Fitnesssektor und bei Geldautomaten eröffnen sich für die Leistungen von tetraxx großes Potenzial. In diesen Bereichen wolle man zunächst Fuß fassen, anschließend das Angebot gezielt erweitern. „Unter anderem werden wir genau evaluieren, ob und in welcher Form wir unsere langjährigen Erfahrungen im Bereich Braun- und Weißware über die Grenzen hinaus nutzen können.“

### High quality standards

In Central and Eastern Europe, customers can rely on the usual high level of tetraxx service: “We realise the importance of having well-qualified employees and top-class equipment,” stresses Gerald Marx.

Because of the fragile nature of the goods to be carried, all vehicles without exception have air suspension and carry all the right materials for securing the load properly. Cordless screwdrivers and socket sets are part of basic kit: “In addition, our drivers are trained to deal with hi-tech appliances in general and the technical services required in particular.”

Consistent with the ‘Train the Trainer’ principle, drivers continually pass on their knowledge to co-workers. Instruction manuals that have been individually written or updated by tetraxx to customer specification guarantee the smooth running of on-site services.

### New areas of business

Currently, tetraxx is concentrating its efforts on companies operating in the market segments of medical/technical products, ATMs, safes and fitness equipment. Gerald Marx adds that these new areas of business have come about through partnership with the hi-tech pan-European transport and logistics network of Teneso. “Since early 2010, we have been Teneso’s Austrian partner and also the gateway to Eastern Europe for customers trading internationally.”

Whereas, such companies formerly had to rely on the services of several providers in the CEE countries and, as a result, had to deal with numerous points of contact, multiple IT systems and varying price structures, tetraxx can now offer one-stop, high-end logistics solutions for fragile and valuable freight.

Marx sees excellent prospects for the future, with enormous potential for tetraxx services, especially in medical technology, in the fitness sector and in ATMs: “We want first of all to gain a foothold in these areas and then increase our provision in a focused manner. We will also carefully evaluate whether and how we can use our many years of experience with brown and white goods in Austria to good effect beyond our national borders.”



## Nachhaltigkeitsbericht nach GRI-Standard

**Als erstes Logistikunternehmen Österreichs hat Gebrüder Weiss seinen Nachhaltigkeitsbericht nach international anerkanntem Standard aufgesetzt und ist mit dem GRI-Qualitätssiegel ausgezeichnet worden.**

Wenn es um eine transparente und messbare Berichterstattung zum Thema Nachhaltigkeit geht, dann sind die Berichtsparameter der Non-Profit-Organisation „Global Reporting Initiative“ (GRI) weltweit anerkannter Standard. Ein Nachhaltigkeitsbericht nach GRI-Qualitäts-Standard muss eine Vielzahl an Kriterien erfüllen, angefangen bei der Berichtsstruktur bis hin zur detaillierten Aufstellung verschiedener Kennzahlen aus unterschiedlichen Berichtsfeldern. Als erstes Logistikunternehmen in Österreich hat Gebrüder Weiss einen Nachhaltigkeitsbericht nach GRI-Standard aufgesetzt sowie den Bericht von den GRI-Experten prüfen lassen.

## GW: Staatlich ausgezeichnete Ausbildungsbetrieb

**Am 12. Oktober erhielt Gebrüder Weiss vom Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ) in Wien das Bundeswappen „Staatlich ausgezeichnete Ausbildungsbetrieb“.**

Im Wiener Museum für angewandte Kunst überreichte der Bundesminister für Wirtschaft, Familie und Jugend Dr. Reinhold Mitterlehner die Auszeichnungsurkunde an Wolfgang Niessner, Vorstandsvorsitzender bei Gebrüder Weiss. Das Gütesiegel „Staatlich ausgezeichnete Ausbildungsbetrieb“ gemäß § 30a Berufsausbildungsgesetz (BAG) steht für außergewöhnliche Leistungen in der Ausbildung von Lehrlingen und im Lehrlingswesen. Es wird seit mehreren Jahren vom BMWFJ verliehen und erlaubt die Verwendung des Bundeswappens im geschäftlichen Verkehr. Derzeit bildet Gebrüder Weiss an den österreichischen Standorten 125 Lehrlinge aus.

## Intelligente Logistik von GW Rumänien

**GW Rumänien hat eine maßgeschneiderte Logistikköpfung für GE Wind entworfen und wickelt seit 2010 die komplette Logistikkette für den Windenergie-Spezialisten ab.**

Vor der Zusammenarbeit mit GW Rumänien erfolgte die Zulieferung der GE Wind-Ersatzteile nach Rumänien vom zentralen Lager in Deutschland aus. Das hatte eine Laufzeit von über vier Tagen zur Folge und machte Eillieferungen unmöglich. Gemeinsam mit Hellmann Worldwide Logistics

konnte GW Rumänien die Logistikprozesse von GE Wind vereinfachen und effizienter gestalten. Dafür wurde ein neues Distributionscenter im strategisch günstig gelegenen Agigea (Bezirk Constanta) am Schwarzen Meer errichtet. Ersatzteile können jetzt nur drei Stunden nach Anforderung versandt werden. Außerdem übernimmt GW Rumänien die komplette Kommissionierung, Verpackung, Lagerhaltung und das Retourenmanagement.

## Incoterms® 2010 auf einen Blick

**Ab dem 1. Januar 2011 treten weltweit überarbeitete Incoterms® in Kraft. Damit Sie rechtzeitig und umfassend über die Änderungen informiert sind, haben wir für Sie alle relevanten Informationen auf einen Blick zusammengefasst.**

Die Globalisierung und fortschreitende Verflechtung der Märkte macht den weltweiten Handel äußerst komplex. Kaufverträge müssen diese Entwicklungen abbilden können. Mit Hilfe der Incoterms®, dem Regelwerk der Internationalen Handelskammer (ICC), wird der grenzüberschreitende Handel erleichtert, indem in den Klauseln Pflichten, Kosten und Gefahren, die mit einer Lieferung verbunden sind, eindeutig geregelt sind. Die Incoterms® 2010 berücksichtigen u.a. die Ausdehnung von Freihandelszonen, elektronische Kommunikationsmittel und Veränderungen der Transporttechniken.

- Künftig wird es statt 13 nur mehr 11 Klauseln geben. Die Incoterms® DAT (Delivered at Terminal) und DAP (Delivered at Place) ersetzen die bisherigen Klauseln DEQ, DAF, DES und DDU.
- Die Klauseln sind in zwei Kategorien unterteilt worden:  
Klauseln für alle Transportarten: EXW, FCA, CPT, CIP, DAT, DAP, DDP  
Klauseln für den See- und Binnenschiffstransport: FAS, FOB, CFR, CIF
- Gemäß den Incoterms® 2010 gilt die Ware bei den Klauseln FOB, CFR und CIF als geliefert, sobald sie an Bord des Schiffes ist und nicht wie bisher über der Schiffsreling.

Die Incoterms® können laut ICC in nationalen als auch internationalen Kaufverträgen angewendet werden. Die neuen Regeln stellen die elektronische Kommunikation der Kommunikation in Papierform gleich - sofern die Parteien dieses vereinbart haben oder es handelsüblich ist.

Incoterms® Klauseln können zwar abgeändert angewendet werden, das bringt jedoch Risiken mit sich. Daher sollte die von den Parteien beabsichtigte Wirkung der Änderungen genau vertraglich festgehalten werden.



## Sustainability report pursuant to GRI standard

**As the leading Austrian logistics company, GW has drawn up its sustainability report pursuant to the internationally recognised GRI standard and has been distinguished with the GRI quality seal.**

If the issue is transparent and measurable reporting on the theme of sustainability, then the reporting parameters of the Global Reporting Initiative (GRI) non-profit organisation form an internationally recognised standard. According to this standard, a sustainability report must fulfil a variety of criteria, from the reporting structure to a detailed list of different figures from several reporting fields. As the first Austrian logistics company, GW has drawn up a sustainability report pursuant to the GRI standard and has arranged for GRI to audit it.

## GW: State-honoured training company

**On 12 October, Gebrüder Weiss was awarded the "State-honoured training company" prize by the Federal Ministry of Economy, Family and Youth in Vienna.**

At Vienna's Museum for Applied Arts, the Minister of Economy, Family and Youth Dr. Reinhold Mitterlehner conferred the award certificate to Wolfgang Niessner, CEO of Gebrüder Weiss. The "State-honoured training company" quality mark is awarded for special achievements in education and apprenticeship training pursuant to §30a of the Vocational Training Act (BAG). It has been awarded by the Federal Ministry of Economy, Family and Youth for several years and allows the use of the national coat of arms in business communication. At the moment, Gebrüder Weiss has 125 apprentices in Austria.

## Intelligent logistics provided by GW Romania

**GW Romania developed a tailor-made logistics solution for GE Wind. Since June 2010, the entire logistics chain has been managed for the wind energy expert.**

Before they cooperated with GW Romania, the spare parts of GE Wind were supplied by the Central Warehouse in Germany. This caused a transit time of more than four days, making urgent deliveries impossible. Together with Hellmann Worldwide Logistics, the customer's logistics processes

could be simplified and their efficiency increased. To accomplish that, a distribution centre was required, which was built in the strategically located Agigea in the Constanta region on the Black Sea. Within only three hours time from the first call the spare parts can now be shipped. Only sending spare parts, however, is not the end of the story. All parts are picked and packed on pallets or in cartons by Gebrüder Weiss. The parts are closed out of the inventory system, the transport documents are prepared and the shipment completed. GW also ensures the returns management as well as ongoing monitoring of the stocks.

## Incoterms® 2010 at a glance

**From 1<sup>st</sup> January 2011, a revised set of Incoterms® comes into force with universal effect. In order that you are informed about them comprehensively and in good time, we have summarised the main details here.**

The globalisation and ongoing integration of markets makes international commerce extremely complex. Purchase contracts must necessarily reflect these developments. With the aid of Incoterms®, i.e. the rules and regulations of the International Chamber of Commerce (ICC), cross-border trade is simplified insofar as its agreed terminology regulates the obligations, costs and risks that are associated with a delivery. Incoterms® 2010 take into account, for example, the extension of free trade zones, electronic communications and changes in transport technology.

- In future, there will be only eleven terms instead of the present thirteen. The Incoterms® DAT (Delivered at Terminal) and DAP (Delivered at Place) replace the previous terms DEQ, DAF, DES and DDU.
- The new set of terms is subdivided into two categories. For use with all types of transport: EXW, FCA, CPT, CIP, DAT, DAP, DDP  
For use with maritime and inland waterway transport: FAS, FOB, CFR, CIF
- Under Incoterms 2010, FOB, CFR and CIF signify that a delivery is technically complete as soon as it is on board the ship and not, as previously, "over the ship's railing".

The ICC say that their Incoterms® can also be used in national as well as international purchase agreements. The new regulations put electronic communication on a par with paper documents – providing that both parties have agreed to this or that it is standard practice.

Although Incoterms® can be used in amended form, this involves certain risks. It is therefore advisable for all parties concerned to ensure that the intended effect of any change is clearly set out in contractual form.

# Ganz schön spannend

## The tension is rising

Elektrische Entladungen im Alltag kennt jeder. Gefährlich können diese aber in der Elektronikindustrie sein.

Schon Volksschulkinder kennen das Phänomen der elektrostatischen Entladung; und wer hat es nicht auch schon selbst ausprobiert, mit einem Plastiklineal die eigenen Haare zu Berge stehen zu lassen? Aber was passiert dabei genau?

Die elektrostatische Entladung (ESD - electrostatic discharge) ist der Ladungsausgleich zwischen zwei unterschiedlich geladenen Gegenständen. Durch eine vorangegangene Reibung kommt es zu einer Aufladung, die bei der darauf folgenden Trennung durch eine (teilweise auch sichtbare) Entladung wieder abgegeben wird. Die Höhe der statischen Aufladung ist dabei abhängig von Material, Bewegungsgeschwindigkeit und Luftfeuchtigkeit. Manche Unternehmen machen sich die elektrische Aufladung zu Nutze: Autolackierereien z.B. laden Farbe und Untergrund

unterschiedlich auf, um eine bessere Farbverteilung zu erhalten. Zu Problemen kann die Elektrostatik allerdings bei elektronischen Bauteilen führen. Bereits geringe Spannungen können bestimmte Halbleiter oder Komponenten beschädigen oder gar dauerhaft zerstören.

Manfred Strasser, Abteilungsleiter vom tectraxx eigenen Repaircenter, kennt das Problem nur allzu gut! Eine nicht sachgemäße Handhabung kann bei der Reparatur von Handys, PC's oder anderen elektronischen Geräten zu Schädigungen der Bauteile führen, die den sofortigen oder späteren Ausfall des Geräts zur Folge haben. Daher sind die Servicewerkstätten besonders ausgerüstet. „Spezieller ESD-Schutz, wie z.B. antistatische Tische, Schuhe und Armbänder sind Standard.“ Zur Überprüfung der eigenen Aufladung gehen die Mitarbeiter zur ESD-Teststation. Zudem gibt es jährliche Audits der Hersteller, die eine sichere Handhabung garantieren.“ Und wenn Reparaturen direkt beim Kunden durchgeführt werden? „Auch da sind unsere Mitarbeiter speziell geschult“, beruhigt Strasser, denn „vor Kontakt



Mitunter elektrisierend: Turnschuhe auf Teppichböden / Electrifying: Trainers on fitted carpets



mit einem Elektronikteil müssen sich die Techniker an einem geerdeten Teil im wahrsten Sinn des Wortes entladen.“

We have all seen or experienced electrical discharges from time to time. These can cause a lot of damage in the electronics industry.

Children first encounter the phenomenon of static electricity when they find their hair standing on end if they comb it too vigorously. So what is actually happening here? An electrostatic discharge (ESD) takes place when electricity passes between two unequally charged objects. Friction between two surfaces causes a build-up of electrical tension which is then discharged (sometimes with a visible flash) as the two surfaces separate. The level of static charge depends on the nature of the material, its speed of movement and the relative humidity. Many manufacturers make positive use of static electricity: in a car spray shop, for example, the primer and topcoat are unequally charged to achieve a more even finish. For electronic components, however, electrostatic discharges can cause

serious problems. Even minimal currents can damage or even totally write off certain semiconductors or other parts.

Manfred Strasser, Managing Director of the MCL Repair Center, knows the problem only too well. Inexpert handling of a repair job on a mobile phone, computer or various other electronic devices can cause damage to components that sooner or later stops the device working. Servicing facilities are specially equipped to guard against this eventuality. “Special ESD protection such as antistatic tables, shoes and bracelets are standard,” Strasser tells us. “Staff visit the ESD test station (an electrostatic field meter) to check on their own level of electrostatic charge. In addition, there are annual audits by manufacturers to guarantee safe procedures.” But what about when repairs are carried out at the customer’s own home or premises? “Our engineers also have special training for these environments,” he says reassuringly. “Because before they have contact with any electronic component, they are required to ‘discharge’ themselves (in the truest sense of the word) by touching an earthed part of the equipment.”

#### Anekdote

### Anregende Musik / Stimulating music

Vorsicht, wenn Sie mit Ihrem Apple iPod joggen gehen! Sie riskieren möglicherweise einen Stromschlag in Ihrem Ohr! Denn hochwertiges Design und perfekte Ausstattung schützen auch Apple nicht vor grundlegenden physikalischen Gesetzen: Apple warnt daher auf seiner Support-Seite, dass es während der Wiedergabe von iPod, iPhone und Co zu einer geringen und kurzen elektrischen Entladung kommen kann. Aber dem skurril anmutenden Sicherheitshinweis folgen auch Lösungsvorschläge: um die Risiken einer elektrostatischen Entladung zu verringern, empfiehlt Apple u.a. den Gebrauch in extrem trockenen, windigen Umgebungen zu vermeiden.

Take care when you go jogging with your Apple iPod. You may be risking an electric shock to your ear! Because even advanced design and high-grade specification do not exempt Apple from the basic laws of physics. That’s why, on the Apple website, they warn that you may experience a brief, low-level electrical discharge while using your iPod or iPhone. But this alarming safety message is then followed by recommended precautions: in order to reduce the risk of an electrostatic discharge, Apple recommends that you avoid using their products in extremely dry, windy environments.



# Messeplaner

## Trade fair



20. - 22. Januar 2011, Freiburg, i+e Messe – [www.ie-messe.de](http://www.ie-messe.de)

Auf der Fachmesse i+e lässt sich gut Maß nehmen: an neuen technologischen Trends, am Zustand der Branche, an der Form des Mitbewerbers, an den Gedanken der Kunden und an der Konjunktorentwicklung. Die i+e ist die größte Industriemesse im Südwesten für die Branchen Elektrotechnik und Elektronik, Maschinenbau, Metallverarbeitung, Informationstechnik, Kunststoff und die industrielle Dienstleistung.

The i+e trade fair offers the perfect opportunity to weigh up the latest developments in technology, the state of the industry, the strength of your competitors, the thinking of your customers and the general health of the economy. i+e is the largest trade fair in the south west of Germany for the electrotechnology, electronics, engineering, metal processing, IT, plastics and industrial services sectors.



26. - 27. Januar 2011, Hamburg, Logistik Nord – [www.easyfairs.com](http://www.easyfairs.com)

Hamburg – das ist die Logistikkreuzung im Norden Europas. Diesem umfangreichen Markt bietet die easyFairs® LOGISTIK als norddeutsche Regionalveranstaltung eine kompakte Informationsplattform für Logistikkösungen und -services. Fachbesucher finden hier ein umfassendes Informationsangebot zu allen Logistikfragen, bestehend aus Transport- und Logistkiddienstleistungen, Lagerung & Intralogistik, IT-Lösungen und Kennzeichnungssysteme sowie Beratungsdienstleistungen und Kontraktlogistik.

Hamburg is, quite simply, THE logistics hub of northern Europe. As a regionally-organised event, easyFairs® LOGISTIK provides this rich market a comprehensive offering of logistics-related solutions and services. Visitors will be met with a diverse palette of information to meet every logistics need, ranging from transport and logistics services to warehousing and storage to IT solutions and marking/tracking systems, as well as consulting, contracting and outsourcing.



8. - 10. Februar 2011, Stuttgart, Logimat – [www.logimat-messe.de](http://www.logimat-messe.de)

Die Auftaktveranstaltung für Intralogistik im Zentrum Europas. Die LogiMAT bietet einen vollständigen Marktüberblick über alles, was die Intralogistik-Branche bewegt. Internationale Aussteller zeigen bereits zu Beginn des Jahres innovative Technologien, Produkte, Systeme und Lösungen zur Rationalisierung und Kostenoptimierung der innerbetrieblichen logistischen Prozesse.

The opening event for intralogistics in the heart of Europe! LogiMAT offers a complete review of the market in everything to do with intralogistics. At the start of the year international exhibitors will be presenting innovative technologies, products, systems and solutions for rationalisation and cost-optimisation of in-company logistics processes.

### Bücherei / Library

### Logistik / Logistics



#### Logistische Netzwerke

**Autor:** Wolf-Rüdiger Bretzke

**Verlag:** Springer, Berlin

**ISBN-10:** 3642054862

**ISBN-13:** 978-3642054860

Dieses Buch ist vollständig konzentriert auf die Grundlagen und Methoden einer Gestaltung logistischer Netzwerke. Aufbauend auf einer Darstellung der erforderlichen methodischen Grundlagen sowie einer Beschreibung grundlegender, branchenübergreifend gültiger Designprinzipien werden erfolgreiche Netzmodelle in den Bereichen Industrie, Handel und Transportdienstleistung erläutert.

*This book provides an in-depth analysis of the basic theory and techniques involved in setting up logistics networks. Building on an exposition of the fundamental methodology as well as a description of basic design principles that apply across different sectors, successful network models are explained in the context of industry, commerce and transportation.*



#### Nachhaltige Logistik: Antworten auf eine globale Herausforderung

**Autor:** Wolf-Rüdiger Bretzke, K. Barkawi

**Verlag:** Springer, Berlin

**ISBN-10:** 3642123511

**ISBN-13:** 978-3642123511

Logistik und Supply Chain Management werden sich schon in absehbarer Zukunft an vollkommen neue Randbedingungen und Anforderungen anpassen müssen. Ausgehend von einer Beschreibung der zukünftigen Randbedingungen werden in diesem Buch Anpassungsstrategien entwickelt, die einen weniger schadstoffintensiven Warenaustausch ermöglichen und dazu beitragen können, die Mobilität als Voraussetzung jeder arbeitsteiligen Wirtschaft zu erhalten.

*In the foreseeable future, logistics and Supply Chain Management will need to adapt to completely new constraints and demands. Starting from a description of these potential constraints, the author of this book develops various strategies for adaptation that are capable of facilitating an exchange of products that generates fewer harmful emissions yet contributes to maintaining mobility as the precondition of any economy based on the division of labour.*

# Der pure Fruchtgenuss Pago Kirsche naturtrüb



*Pago. Pure Paradise.*

FINEST  
RED FRUIT  
SELECTION

Seit 1888 kommt bei Pago nichts anderes als pure Frucht in die grüne Flasche: 100% Früchte ohne künstliche Zusätze. Denn nur pur schmeckt man die unverfälschte Natur. So können Sie heute aus über 26 Sorten das perfekte Geschmackserlebnis wählen. Wie wäre es jetzt mit einem Pago Kirsche naturtrüb? Aus feinsten Amarena-Kirschen gewonnen, verspricht dieser flüssige Luxus den vollen Kirschgeschmack mit Noten von Bittermandel und Marzipan. Reich an Antioxidantien, wird Ihr Immunsystem bei jedem Schluck gestärkt.

[www.pago.at](http://www.pago.at)

# Sparen

... Sie sich ineffiziente Prozesse in Ihrer Logistik.

Durch **maßgeschneiderte Logistiklösungen**,  
über den kompletten Lebenszyklus technischer Produkte.  
Für B2B und B2C.



Solutions. Made by **tectraxx**.

**tectraxx – Logistikzentrum B17**

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

[www.tectraxx.com](http://www.tectraxx.com)

**tectraxx**  
Solutions for High Tech Logistics

powered by Gebrüder Weiss