



## Erweitern Expand

Erweitern Sie Ihre Grenzen, erweitern Sie Ihre Vertriebskanäle, erweitern Sie Ihr Service und damit letzten Endes Ihren Kundenmarkt!

Expand your horizons, expand your sales channels, expand your service provision and ultimately your customer base!

4-7



# Editorial

## Liebe Leserinnen, liebe Leser

**D**ie Kombination technischer und logistischer Dienstleistungen zu einer kundenindividuellen Komplettlösung bündeln: unter diesem Motto wurde 2002 die Dienstleistungsmarke tectraxx gegründet. Und tectraxx hat dieses Motto nicht nur gelebt, wir haben unser Motto im wahrsten Sinne des Wortes verinnerlicht. Gerade in Zeiten, wo Vertriebskanäle wie e-Commerce die Grenzen endgültig zur geschichtsträchtigen Vergangenheit degradieren und Europa lernt, dass Kundenzufriedenheit nicht mit dem Kaufbeleg an der Marktkasse endet, hat tectraxx in seiner Entwicklung der letzten Jahre bereits Meilensteine gesetzt. Überzeugen Sie sich in dieser Ausgabe selbst davon, dass das tectraxx Home-Delivery-Service ein gegenwärtig einzigartiges Komplettlösungsangebot darstellt. Von der Bestellung in Ihrem oder auch unserem Webshop über produktgerechte Logistik, dem am besten geeigneten und kostengünstigsten Transportsystem, über unzählige Vor-Ort-Services direkt beim Endkunden, wie beispielsweise dem Anschluss-Service oder dem Einbau von elektronischen Geräten, bis hin zu den diversen Zahlungsmodalitäten sowie nachgelagerten Reparaturen. All das können wir als tectraxx in eine zukunftsorientierte Partnerschaft einbringen. Erweitern Sie Ihre Grenzen, erweitern Sie Ihre Vertriebskanäle, erweitern Sie Ihr Service und erweitern Sie letzten Endes damit Ihren Kundenmarkt.

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

## Dear Readers,

**T**he consolidation of technical and logistical services into a single customer-focused complete solution. This was the guiding principle behind the tectraxx service brand founded in 2002. And here at tectraxx, we have not only lived this principle but also internalised it in the truest sense of the word. Especially in an age where sales channels such as e-commerce are finally relegating borders to a thing of the past and Europe is learning that customer satisfaction does not finish with a sales receipt at the till, tectraxx has been setting a series of milestones in its development over the past few years. In this edition, you will find convincing evidence for the tectraxx Home Delivery Service as an all-in-one solution that is currently unmatched by any competitor. From placing an order in your (or alternatively our) online shop to product-compatible logistics (i.e. the most appropriate and cost-effective mode of transport) and from numerous on-site services directly to end customers (e.g. mains supply connection service or the installation of electronic equipment) to a range of payment options and subsequent repair arrangements – these are all elements that we at tectraxx can contribute to a forward-looking partnership. Expand your horizons, expand your sales channels, expand your service provision and ultimately your customer base.

**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.

# Erweitern / Expand

Wer nicht wagt, der nicht gewinnt. Der Blick über den berühmten Tellerrand setzt Risikobereitschaft voraus.  
Who dares wins. Being able to look at the proverbial 'big picture' necessarily implies a willingness to take risks.

4

**Erweitern Sie Ihre Grenzen.** Zukunftsorientiertes Handeln verlangt ein stetes Anpassen der individuellen Grenzen.  
**Expand your horizons.** A forward-looking entrepreneur will constantly seek to redefine his or her personal limits.

8



Foto: iStockphoto

## Logistic Report

Service muss begeistern! Mit dem tetraxx Home-Delivery-Service wird dieser Grundsatz nun fortwährend gelebt.

*Service should be a source of delight. And with the tetraxx Home Delivery Service it is a principle that tetraxx have well and truly internalised.*

14

### Kurz und bündig / Short and sweet

So machen Sie Ihre Softwareprüfung zu einer effizienten Angelegenheit. This is how you can turn your software testing into an efficient process. .... 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 4 The tetraxx ABC of logistics: Logistics terminology: Part 4 ..... 11

### Technik Know-how / Technic know-how

Erfolgreich im Netz. Das Einkaufen in Webshops ist alltäglich geworden. Success on the web. Internet shopping has become part of our daily routine. .... 20

### Konzern Newsflash / Group news flash

**Spatenstich** GW erweitert das Netzwerk in Rumänien **Weissbuch**<sup>3</sup> Die Geschichte weiterschreiben  
**GW Ungarn** 20 jähriges Jubiläum **Young Forwarders** Ausgezeichnete Lehrlinge  
**Ground-breaking** GW is expanding its network in Romania **Weissbuch**<sup>3</sup> Continuing to write history  
**GW Hungary** 20<sup>th</sup> anniversary **Young Forwarders** Award for GW apprentices

18

# Erweitern Expand

Wer nicht wagt, der nicht gewinnt. Der Blick über den berühmten Tellerrand setzt Risikobereitschaft voraus. Denn oft stellt sich danach die Frage, wie es weitergehen soll: Alles wie gehabt, oder etwas Neues probieren? Wer den eigenen Horizont erweitert, das Geschäftsportfolio vergrößert, die Kompetenzen ausbaut oder den Expansionskurs fix in der Strategie verankert hat, der bezahlt den Preis der Bequemlichkeit und gewinnt Chancen. Chancen, Neues zu erfahren, innovative Lösungen einzuführen und am Puls der Zeit zu leben. Nicht alles was neu ist, ist automatisch besser. Aber es birgt die Chance, das Bestehende sinnvoll zu ergänzen, erweitern oder auszubauen.

Who dares wins. Being able to look at the proverbial 'big picture' necessarily implies a willingness to take risks. Because this often leads on to the question of what to do next – carry on as before or try something new? Companies that extend their horizons, build up their business portfolio, add to their core competencies or adopt a strategy of expansion may pay the price in terms of moving outside their comfort zone, yet at the same time, they will find new opportunities opening up. Opportunities to make new discoveries, introduce innovative solutions and keep up with the pace of development. Just because something is new, that doesn't necessarily make it better. But it does offer the opportunity for rational supplementation, extension or development of what you already have.

Vor gut 20 Jahren hat sich niemand vorstellen können, wie das Internet die Kommunikation verändern würde. Telefon, Fax, Brief und Telegramm waren gängige und etablierte Kommunikationsmittel. Bis Tim Berners-Lee im März 1989 am CERN (Europäische Organisation für Kernforschung mit Sitz in der Schweiz) bei seiner Arbeit über „Informationsmanagement“ auf die Idee des Internets kam. Sein damaliger Chef, Mike Sendall gab ihm das Ok zur Umsetzung. Er fand die Idee seines Mitarbeiters „vage, aber interessant“. Ein Jahr später war das Internet zwischen ein paar Computern am CERN installiert. Das World Wide Web war geboren. Und dadurch die bestehenden Kommunikationsmöglichkeiten erheblich erweitert. Email ist aus dem Geschäfts- und Privatalltag kaum bis gar nicht mehr wegzudenken. Wer will, leitet sich die Email-Kommunikation auf sein Blackberry weiter und ist so jederzeit und überall online. Telefonie, Kurzmitteilungen, Fotos und Videos ergänzen das Angebot - alles auf einem Gerät.

Just over 20 years ago, no-one could have foreseen the extent to which the internet would change the nature of communications. Telephone, fax, the postal service and telegrams were the established means of communication. That was until Tim Berners-Lee working at CERN (the European Organisation for Nuclear Research based in Switzerland) published his work on 'Information Management' in March 1989,



Es ist nicht sicher, ob es besser wird, wenn es anders wird; aber es muss anders werden, wenn es besser werden soll.



**Björn Engholm**  
(\*1939), deutscher Politiker

which outlined the basic principle of the Internet. His boss at the time, Mike Sendall, gave him the go-ahead to implement the idea which he found "vague but exciting". One year later, an internet connection was established between a group of computers at CERN. This was the birth

of the World Wide Web, and at the same time, the scope for communications was considerably enhanced. So much so, that it would be difficult to imagine business and private life without it. We now even have the option of having e-mails forwarded to our Blackberry, so that we are online everywhere and all the time. Plus of course telephone calls, text messaging, photos and videos – all on a single handheld device.



## Chancen und Gefahren

Heute dauert es nicht mehr mehrere Tage, bis eine Nachricht ihren Weg vom Absender zum Empfänger findet. Kommunikation findet zeitgleich statt. Über Facebook, Twitter & Co sind Nachrichten nicht nur in Sekundenschnelle verbreitet, sondern auch beurteilt. Web 2.0 ist Synonym für „Mitmachen“: Der User wird zum Gestalter. Das hat seine Grenzen. Aber Chancen birgt es dennoch. Fortschritt ist die positive Änderung des Status Quo.

Wann der Bogen überspannt ist und ab welchem Punkt zu viel Neues zu viel ist, liegt in der Hand des Einzelnen. Denn jeder entscheidet selbst, bis zu welchem Grad er die neuen Möglichkeiten nutzt. Wer mehr vor dem Computer sitzt und seine virtuellen Netzwerke pflegt, anstatt mit Freunden im Garten zu grillen, der hat seine Interaktionsmöglichkeiten durch die sozialen Netzwerke nicht erweitert, sondern eher begrenzt.

## Opportunities and risks

It used to take days for a letter to make the journey from sender to recipient, but not any more. Communication is now instantaneous. Thanks to Facebook, Twitter and the like, messages are not only transmitted but also read in seconds. Web 2.0 is synonymous with interactive, i.e. the user co-designs the process. There may be limits to this, of course, but it presents opportunities all the same. We define progress as a change for the better in the status quo.

Precisely when the system goes into overload and the novelty factor wears off will depend on the individual. Because everyone decides for himself the extent to which he can make use of the new opportunities that present themselves. If you spend all day sitting in front of your computer cultivating your virtual networks rather than joining your friends for a barbecue in the garden, you will have reduced rather than increased your sphere of social interaction.

**Alles wie gehabt, oder künftig doch etwas Neues probieren? / Carry on as before or try something new?**



### Direkter Draht

Unternehmen geht es nicht anders. Sie stehen auch vor der Entscheidung, ob und bis zu welchem Grad neue Medien genutzt werden.

Wenn Kunden das Unternehmen bei Fragen oder Reklamationen nur noch über ausgefüllte Online-Formulare und eine automatische Telefon-Hotline erreichen, dann bleibt das Wesentliche auf der Strecke: Der persönliche Kontakt. Den ersetzen weder das Informationsangebot, noch die Interaktionsmöglichkeiten im Internet. Allerdings kann dieser sinnvoll ergänzt werden: Bei Daimler bloggen Mitarbeiter auf der Unternehmenswebseite. Und Volkswagen setzt bei der Markteinführung des Polo GTI alles auf Facebook.

“We can’t be sure that things get better as they change, but there has to be a change before things can get better.”



### Das Alte im Neuen

Die persönlichen und unternehmerischen Erfolge sind so verschieden wie die Menschen und Organisationen. Viele Faktoren spielen eine Rolle. Die Umstände, Fleiß, Konsequenz und auch der Faktor Glück ist nicht zu unterschätzen. 2007 haben drei Unternehmensberater für das Managermagazin untersucht „was großartige Unternehmen antreibt“.

Beim Sportwagenhersteller Porsche filterten die Berater drei wesentliche Treiber heraus: 1. Nicht neu entwickeln, sondern eine bestehende Basis nutzen. 2. Vertriebsnetz eines

### Direct line

It’s the same for companies. They have to reach a decision regarding whether and to what extent they will embrace new media.

If customers can only get through to the company with their enquiries or complaints by filling in a form online or ringing an automatic hotline, then a key element is missing – personal contact. No matter how comprehensive the supply of information or the opportunities for interaction via the web, these can never be a substitute. All the same, these features can be sensibly supplemented. For example, Daimler employees are allowed to blog on the company website, and Volkswagen posted the market launch of the Polo GTI on Facebook.



**Björn Engholm,**  
(\*1939), German politician

### Incorporating the old into the new

Success in personal and business terms is as varied as the individuals and organisations themselves. There are many factors at play here. Circumstances, determination and consistency – not forgetting the element of luck – should not be underestimated. In 2007, three management consultants were commissioned by manager magazin to investigate “the factors that drive major corporations”. In the case of sports car manufacturer Porsche, the consultants identified three essential driving forces: 1) Do not develop from new but build on what you already have; 2) use a partner’s distribution network and 3) recognise and exploit new trends at an early stage. Working on these principles, the Porsche family wrote their name into the history books when Ferry Porsche took parts of the VW ‘Beetle’ designed by his father Ferdinand and constructed the first ‘Porsche’. Initially, the plan was to build a series of 500 cars, but in the end, a total of 80,000 rolled off the production line. The Porsche empire was founded on the basis of the Beetle, because Ferry Porsche considered that the option of designing a completely new vehicle would be too expensive and too risky. He also refrained from developing his own sales and distribution network, preferring to sign up with a partner who already had the existing infrastructure. His successor, Wendelin Wiedeking, also pursued a policy of optimising the existing set-up, i.e. not jettisoning the old in favour of the new. With the Porsche Boxster, he avowed his faith in tried and tested values, remaining true to the classically elegant Porsche design rather than diluting the brand by restyling.



Partners nutzen und 3. Neue Trends frühzeitig erkennen und nutzen. Mit diesen Grundsätzen schrieb Porsche Geschichte: Ferry Porsche baute aus den Teilen des VW Käfers, den sein Vater Ferdinand Porsche entwickelt hatte, den ersten ‚Porsche‘. Geplant war eine Serie von 500 Autos - insgesamt wurden 80.000 gebaut. Das Porsche Imperium baut auf der Basis des Käfers auf, weil Ferry Porsche die komplette Neuentwicklung eines Autos zu teuer und zu riskant war. Er baute auch kein eigenes Vertriebsnetz aus, sondern suchte sich einen Partner mit bestehender Vertriebsstruktur.

Auch sein Nachfolger Wendelin Wiedeking optimierte die bestehende Basis durch Weiterentwicklung, ohne das Alte durch das Neue abzulösen: Mit dem Porsche Boxster setzte er auf altbewährte Tugenden und verwässerte die Marke nicht durch neue Formen, sondern blieb dem klassisch eleganten Porsche-Design treu.

### Glaubwürdigkeit als Basis

Dass nicht alles, was eine erfolgreiche Marke auf den Markt bringt, gut ankommt, musste Harley Davidson erfahren. Die Motorräder des Unternehmens sind Kult. In der Merchandising-Linie werden Lederjacken, Stiefel, Sonnenbrillen und Helme angeboten – vorrangig in schwarz, passend zu den Zweirädern. Dass ein Kuchen-Dekorations-Set nicht zum Image des Unternehmens passt, liegt eigentlich auf der Hand. Für Harley Davidson war das 2006 anscheinend nicht offensichtlich, denn der rockige Motorradhersteller brachte tatsächlich ein „cake-decorating-Kit“ in den USA auf den Markt! Die Medien zerrissen das neue Harley Davidson Produkt und das Unternehmen wurde prompt für die schlechteste Markenerweiterung ausgezeichnet. Dennoch ist das Set auch weiterhin im Handel erhältlich.

### Hohe Ansprüche

Erweitern ist eine Kunst. Denn es setzt voraus, das zu kennen, was es zu ergänzen gilt. Unabhängig davon, ob es sich um ein Unternehmensportfolio oder den eigenen Horizont dreht. Denn es geht darum, Fremdes dazuzulernen und sich für Neues zu interessieren. Die Basis bleibt. Deshalb ist der Anspruch beim Erweitern auch ein anderer, als bei der Rundumerneuerung.

Beim Erweitern, bildhaft gesprochen, ist das Wesentliche, die Grundmauern des Bestehenden sinnvoll zu ergänzen, oder liebevoll zu restaurieren. Dafür braucht es Verständnis und Offenheit.

So schafft die Erweiterung die Chance, aus dem bestehenden Kern etwas Neues zu entwickeln, ohne ihn dabei zu ersetzen.



**Zukunftsträchtig: das Alte im Neuen weiterentwickeln / Seminal: developing the old into the new**

### Putting your credibility on the line

Harley Davidson had to learn the hard way that a successful brand name does not automatically guarantee a sales hit. The manufacturer’s motorbikes are a cult product. Their merchandising line consists of leather jackets, boots, sunglasses and helmets, mainly in black and totally in keeping with the image of high speed on two wheels. So it should be painfully obvious that a cake-decorating kid would be rather out of place here. Apparently not to Harley Davidson in 2006, when the rock ‘n’ roll motorbike marque launched their own cake-decorating kit in the USA. The media rubbished the new Harley Davidson product and the company was roundly condemned for “the dumbest spin-off ever”. Even so, the kit is still on sale.

### Aiming high

Brand extension is a precise science, because it involves identifying where to extend or stretch provision. And that applies just as much to a company portfolio as it does to an individual’s career horizon. Because it means learning something additional to what you already know and taking an interest in new things. All the while, your basic values remain. That’s why the rationale behind brand extension is different from that behind radical replacement.

Figuratively speaking, the nature of brand extension is to build on existing foundations or to restore them with loving care. This is a process that requires understanding and open discussion.

In this way, brand extension has a chance to develop something new from the existing core without discarding it.

# Erweitern Sie Ihre Grenzen

## Expand your horizons

Zukunftsorientiertes Handeln verlangt ein stetes Anpassen der individuellen Grenzen.

**G**renzen geben uns scheinbare Sicherheit. Ohne Zweifel - im Unternehmertum ist es wichtig Grenzen zu setzen, Strukturen einzuführen und Rahmenbedingungen für den Geschäftsalltag zu schaffen. Aber Grenzen können auch einengen! Um visionär und fortschrittlich zu handeln, erfordert es oft, über den eigenen Schatten zu springen. Es gilt persönliche, manchmal nur imaginäre Grenzen zu überwinden und sich von alten Mustern zu lösen, damit man nicht auf der Stelle tritt und Neues erlebt. Gerade im Vertrieb ist zeitgemäßes Agieren das Um und Auf. Das Internet als grenzenloser Marktplatz und Treffpunkt einer Vielzahl von potenziellen Abnehmern, darf heutzutage keineswegs vernachlässigt werden. Herkömmliche Vertriebskanäle müssen überdacht und gegebenenfalls erweitert werden.

Warum also nicht wagen, z.B. einen Internet-Shop aufzumachen? Dann steht einem - im wahrsten Sinn des Wortes - grenzenloses Handeln nichts mehr im Weg! Doch oft ist die Erweiterung des eigenen Portfolios wie der Sprung ins kalte Wasser. Gut, wenn man einen kompetenten Partner an der Hand hat! Auch für einen High-Tech Logistiker wie tectraxx ist es wichtig, sich permanent weiterzuentwickeln, die eigenen Betätigungsfelder in der Logistik zu erweitern und so auch aktiv die Logistikbranche mitzugestalten – um schlichtweg besser zu sein! Aber was heißt es, besser zu sein? Für tectraxx heißt es, Kunden mehr Nutzen zu bieten. Deshalb wird bei tectraxx die Welt mit den Augen der Kunden gesehen. Auf diese Weise entstehen Lösungen, die so unverwechselbar sind wie die Kunden selbst. Mit den sich wandelnden Anforderungen und neuen technologischen Möglichkeiten entwickelt sich das Portfolio permanent weiter - und bleibt somit immer zeitgemäß!

*A forward-looking entrepreneur will constantly seek to redefine his or her personal limits.*

**L**imits afford us a sense of security. In business, it is undoubtedly important to set our own limits, to impose appropriate structures and to create the right framework conditions for conducting our everyday affairs. But by setting limits, we also impose constraints. We need to overcome our own personal (and often merely imaginary) limits and shake off accustomed habits before we can move forward and embrace new opportunities. And when it comes to sales, timely action is crucial. Nowadays, the internet as a limitless market place and forum for so many potential customers must not be neglected under any circumstances. Conventional sales channels must be reviewed and expanded as appropriate. For example, why not venture into the arena of internet retail? Then, in the truest sense of the word, your commercial freedom will be 'unlimited'. Yet often, expanding one's own portfolio can be like jumping in at the deep end. So it's good to have the support of an expert partner. Even for such a hi-tech logistics provider as tectraxx, it is important to pursue a policy of ongoing development, with the simple purpose of being better at what we do. For tectraxx, this means offering our customers added value. That's why we at tectraxx see everything through the eyes of our customers. In this way, we are able to propose solutions that are as individual as our customers themselves. With ever-changing demands and new technological opportunities, our portfolio is in a permanent state of development, which means of course that it is always in tune with the times.



**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

### Software-Prüfung

**So machen Sie Ihre Softwareprüfung zu einer effizienten Angelegenheit.**

Auf Wunsch übernimmt tetraxx die Softwareprüfung technischer Geräte - bei Neugeräten oder im Rahmen einer Reparatur. Durch die in der EDV erfassten Seriennummern sind Hersteller und Prüfverfahren für jedes Gerät genau definiert. Wenn ein Gerät nicht mehr funktioniert, wird es entweder in das tetraxx-Servicecenter oder zum Hersteller zur Reparatur weiter geleitet. Im tetraxx-Servicecenter werden sowohl Software-Updates als auch Hardware-Reparaturen durchgeführt. Produkte, die extern repariert werden, werden anschließend abermals auf ihre Funktionalität überprüft. Die Mitarbeiter von tetraxx sind für diese Aufgaben intensiv geschult.

### Dokumentenlogistik

**So haben Sie weltweit und rund um die Uhr Zugang zu Ihren Dokumenten.**

Regelmäßig holen wir die Dokumente bei sämtlichen Vertriebspartnern ab, kennzeichnen sie mit Referenznummer bzw. Datum und scannen sie ein. Die Originale werden physisch, die Scans elektronisch archiviert. Zugriffsberechtigte Mitarbeiter erhalten eine Benutzerkennung und ein Passwort, mit dem sie die Dokumente nach Referenznummern geordnet online abrufen können. Die Vorteile: Einsparung von Büroflächen, Zeit und Kosten.

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

### Software Testing

**This is how you can turn your software testing into an efficient process.**

On request, tetraxx will also check the software of technical equipment – either upon installation of new equipment or within the context of a repair job. The serial numbers recorded in the tetraxx IT system define manufacturers and test procedures for each individual piece of equipment. If a piece of equipment is no longer working properly, we either take it to the tetraxx service centre or return it to the manufacturer for repair. At the tetraxx service centre software updates as well as hardware repairs can be carried out. When a product has been sent to an external repair facility, we will check that it is in proper working order when returning it. Our staff has been thoroughly trained for this work.

### Document logistics

**This is your way to access your documents anywhere in the world and 24/7.**

We collect documents from all sales and distribution partners at regular intervals, assign them a reference number and date, and scan them into our system. The original documents are physically archived and the scanned copies digitally stored. Authorized staff is issued with a user name and password to download the online documents using the reference numbers under which they have been stored. You benefit from savings in office space, time and expense.

### More information

**Find out more by visiting [www.tetraxx.com](http://www.tetraxx.com) (see Services) or by contacting the product manager, Mr. Karl Köberl (0043.1.79799. 7633, [karl.koeberl@tetraxx.com](mailto:karl.koeberl@tetraxx.com)).**



# Logistik-ABC

## The ABC of logistics

### Fachbegriffe aus der Logistik – Teil 4

**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.

**Odette** Paneuropäische EDI Anwendergruppe der europäischen Automobilindustrie und deren Zulieferer, mit dem Ziel, branchenbezogene Nachrichtentypen auf Basis der EDIFACT-Syntax zu erarbeiten.

**Out of stock** kein Bestand für den gewünschten Artikel verfügbar.

**Outsourcing** (deutsch: Fremdbeschaffung) Vergabe von Leistungen, die bisher im Unternehmen mit eigenen Produktionsmitteln erstellt wurden, nach „außen“ an dritte Lieferanten oder Dienstleister.

**Permanente Inventur** Mengen- und wertmäßige Feststellung der Vermögensgegenstände und Schulden zu einem bestimmten Zeitpunkt, ohne körperliche Bestandsaufnahme. Basis ist die Lagerbuchführung. Eine körperliche Bestandsaufnahme kann zu einem beliebigen Zeitpunkt innerhalb eines Geschäftsjahres erfolgen.

**Picken** Kommissionieren.

**Reverse-Logistik** (Retourenlogistik) Die Retourenlogistik hat äußerst zeitkritische Anforderungen zu erfüllen: 1. Die Gutschrift auf dem Kundenkonto hat sehr rasch zu erfolgen; 2. Die zurückgesandten Waren müssen sehr schnell kontrolliert, gegebenenfalls aufgearbeitet, neu verpackt und dem verfügbaren Bestand zugeführt werden.

**Seriennummer** Fortlaufende Nummerierung.

**SET-KIT-Display** Zusammenstellung mehrerer Artikel zu einem neuen Artikel (z.B. Werkzeugkoffer oder verschiedene Weine in einer Überverpackung).

**SPOC** (Single Point of Contact) Zentrale Anlaufstelle für den Kunden.

**Stichtagsinventur** Körperliche Bestandsaufnahme aller Vermögensgegenstände und Schulden zu einem bestimmten Stichtag.

**Supply-Chain** Versorgungskette, Wertschöpfungskette. Eine Wertschöpfungskette eines Produktes umfasst sämtliche Fertigungs- und Absatzstufen von der Rohstoffgewinnung über die Produktion bis hin zum Absatz an den Konsumenten.

**Supply-Chain-Management** die aktive Gestaltung und laufende Mobilisierung der Versorgungskette in der Wirtschaft.

### Logistics terminology – Part 4

**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.

**Odette** Pan-European EDI user group for the European automotive industry and their suppliers aimed at developing industry message types based on the EDIFACT syntax.

**Out of stock** No available inventory for the desired item.

**Outsourcing** Assigning services previously performed with a company's own resources to an "external" third party supplier or service provider.

**Perpetual inventory** Determining quantity/value of assets and liabilities at specific time points without performing physical stocktaking, based on inventory accounting. A physical stocktaking can be conducted at any time within a fiscal year.

**Picking** Order picking.

**Reverse logistics** Extremely time-critical due to: 1. Credit notes needing to be issued to the customer's account without any delay; 2. The returned goods needing to be inspected, processed as required, re-packaged, and returned to the available inventory promptly.

**Serial number** Sequential numbering.

**SET-KIT Display** The compiling of several items (e.g. a number of toolboxes or bottles of wine) into one new item within one outer packaging.

**SPOC** (Single Point of Contact) Central contact point for customers.

**Periodic inventory** Physical stocktaking of all assets and liabilities on a specific date.

**Supply chain** Value chain. The value chain of a product encompasses all the stages of manufacturing and sales starting from obtaining raw materials through the manufacture and on up to the ultimate sale to the consumer.

**Supply Chain Management** The active structuring and ongoing mobilisation of the supply chain in the economy with the objective of ensuring and increasing the success of all enterprises involved.

## tetraxx: Alles aus einer Hand

**Beim Einbau und der Montage von Weißware ist tetraxx der richtige Partner - vor allem wenn es darum geht, die Dienstleistungen mit nur einem Geschäftspartner abzuwickeln.**

Seit einiger Zeit führt tetraxx Einbauten und Montagen von Einbaugeräten im Haushaltsgerätebereich durch. Die Produktpalette umfasst Kühlschränke, Geschirrspüler, Waschmaschinen, Küchenherde oder Dunstabzugshauben. Bislang wird das Einbau/Montageservice nur in Ostösterreich angeboten, aufgrund der positiven Rückmeldungen von Partnern und Endkunden wird dieses Service ab Mitte 2011 auf ganz Österreich erweitert. Der Vorteil für den Händler liegt darin, mit nur einem Geschäftspartner sämtliche benötigten Dienstleistungen aus einer Hand abdecken zu können. Die Dienstleistungskette wird durch die Mitnahme von Verpackungsmaterial oder Altgeräten abgerundet. Für den Endkunden bringt es den Vorteil, beim Kauf von Weissware keinen zusätzlichen Dienstleister oder Handwerker mehr beauftragen zu müssen.

## Wenn der Flat-TV streikt

**Gerade bei großen Flachbildschirmen ist es für Kunden schwierig, diese zur Reparatur zu bringen. Das tetraxx Vor-Ort-Service ist dabei ganz auf die Bedürfnisse der Verbraucher abgestimmt.**



Bereits seit rund einem Jahr werden durch das tetraxx Repaircenter Vor-Ort-Reparaturen von LCD-Fernsehgeräten beim Endkunden durchgeführt. Die Ausführung der Reparatur direkt im Haus

des Kunden bringt besonders viele Vorteile für die Verbraucher. Da die Fernsehapparate immer größer werden, ist es für die Konsumenten in den meisten Fällen gar nicht mehr möglich das defekte Gerät selbst zu einem Repaircenter zu transportieren.

Dank des tetraxx Vor-Ort-Services ist es für den Kunden nicht mehr notwendig, sich an mehreren Tagen einen Urlaubstag nehmen zu müssen, damit das defekte Gerät abgeholt bzw. wieder geliefert werden kann. Und in den meisten Fällen kann der Reparaturfall auch mit einem Kundenbesuch

erledigt werden. Die Gesamtdauer der Reparaturabwicklung wird also durch den Vor-Ort-Einsatz deutlich reduziert! Die Abwicklung selbst ist für den Endkunden sehr einfach: telefonisch wird mit der Hersteller-Hotline Kontakt aufgenommen, wo ein qualifizierter Mitarbeiter aufgrund der Fehlerangabe die Ursache der Störung lokalisiert. Der für die Reparatur benötigte Ersatzteil wird dann overnight dem Techniker zugesendet und nach vorheriger Terminvereinbarung kann das defekte LCD-TV-Gerät beim Endkunden repariert werden.

Mit dieser Vorgehensweise bei der Reparaturabwicklung konnte die Kundenzufriedenheit deutlich erhöht werden.

## Onlineshop: Zustellung leicht gemacht

**Seit Februar 2010 betreibt Interspar auf seiner Homepage ein eigenes Online-Portal – [www.interspar.at](http://www.interspar.at). Die Zustellung von Großgeräten wird dabei von tetraxx übernommen.**



tetraxx intensiviert die Zusammenarbeit mit Interspar, nachdem der High-Tech-Logistiker bereits letztes Jahr die Hauszustellung von Weiß- und Braunware für Interspar-Kunden in Österreich übernommen hat. Die GW Business Unit übernimmt nun seit kurzem auch die Hauszustellung der über die Interspar Online-Shops bestellten Großgeräte.

Auf [www.interspar.at](http://www.interspar.at) bietet Österreichs größter Hypermarkt über 2.500 Artikel rund um die Uhr an. Nach Terminvereinbarung erhält der Kunde die bestellten Waren geliefert. Auf Wunsch werden Geräte angeschlossen bzw. Verpackungsmaterial oder Altgeräte entsorgt.

„In unserem Onlineshop kann man außerdem alle Detailinformationen wie Testzertifikate oder Spezifikationen in aller Ruhe nachlesen“, schildert Mag. (FH) Simone Glinik, Leiterin Neue Medien/B2C/Sonderprojekte die Vorteile der virtuellen Interspar-Shops. „Onlineshopping wird die echten Marktplätze von Interspar nicht ablösen, aber sinnvoll ergänzen. Mit unseren Internet-Plattformen bieten wir unseren Kunden ein zusätzliches, bequemes und im Trend liegendes Einkaufserlebnis“, erläutert Mag. (FH) Simone Glinik.

Interspar, bereits im Jahr 1970 als Tochterunternehmen der Spar Warenhandels-AG gegründet, ist Marktführer bei Hypermärkten in Österreich. Die mittlerweile 65 Interspar-Standorte bieten auf einer Verkaufsfläche von 2.500m<sup>2</sup> bis 7.000m<sup>2</sup> eine einzigartige Kombination von Food- und Nonfood-Produkten an.



## tectraxx: Everything from a single provider

**When it comes to installing and connecting up white goods, tectraxx is your partner of choice – particularly when you need a single business partner to take care of all the services involved.**

For some time now, tectraxx has been carrying out installation and connection work on built-in domestic appliances. The product palette spans refrigerators, dishwashers, washing machines, cookers and extractor hoods. So far, the installation/connection service has been available only in eastern Austria. However, the feedback from customers has been so positive that, from mid-2011 onwards, this service is to be rolled out across the rest of the country.

The chief benefit for the retailer is that all the necessary services can be covered by a single provider. The service chain even includes the safe disposal of packaging materials and the old, unwanted appliance. The end customer benefits from being able to purchase white goods without having to arrange visits by additional service providers or workmen.

## Online shopping: Delivery made easy

**Since February 2010, the Interspar website has hosted a special online shopping service – [www.interspar.at](http://www.interspar.at). Deliveries of large appliances are now carried out by tectraxx.**



After securing the contract last year to handle home deliveries of white and brown goods to Interspar customers throughout Austria, hi-tech logistics provider tectraxx is now taking the partnership one step further. The GW business unit has recently taken responsibility for home deliveries of large appliances purchased through the Interspar online shops.

Via its website at [www.interspar.at](http://www.interspar.at), Austria's largest hypermarket offers a range of 2,500 items around the clock. Customers take delivery of the goods they have ordered after booking a time and date that suits them. They can further opt to have the new appliance connected to the mains supply and to have the packaging materials plus old appliance safely disposed of.

"When customers visit our online shop, customers can also take their time reading detailed information such as test certificates and specifications," says Simone Glinik, Head of New Media / B2C / Special Projects, outlining the benefits of Interspar's virtual shops. "Online shopping is not intended as a substitute for Interspar's physical outlets, but it does constitute a sensible market extension. With our internet platforms, we offer our customers an additional, convenient and modern shopping experience." Founded in 1970 as a subsidiary of Spar Warenhandels-AG, Interspar is the leading hypermarket chain in Austria. The 65 Interspar stores, each with a sales area of between 2,500m<sup>2</sup> and 7,000m<sup>2</sup>, offer a unique combination of food and non-food items.

## When the flat-screen TV goes on the blink

**Taking a large flat-screen TV in for repair can be a major logistical problem for members of the public. Luckily, the in-home service from tectraxx has been designed to cater perfectly for the needs of such customers.**

The tectraxx repair centre has been mending LCD television equipment in consumers' own homes for around twelve months now. Carrying out repair work on site has a number of advantages for the customer. As television sets get larger in size, it becomes increasingly difficult – if not impossible – for ordinary householders to manage the transportation of faulty equipment to the repair centre.

Thanks to tectraxx home repair services, customers no longer need to take several days off work so that they can be at home when the appliance is collected and returned. And in most cases, the repair can be completed during the course of a single visit to the customer's address, which means that the home repair solution significantly reduces the overall time taken.

The whole process is completely straightforward for the customer who simply has to make a call to the manufacturer hotline where a qualified operator will pinpoint the nature of the fault on the basis of the symptoms described. The spare part required for the repair is then despatched to the visiting engineer overnight and, following a short phone call to book a time and date, the faulty LCD TV can be repaired in the customer's own home.

This system for processing repairs has significantly enhanced customer satisfaction levels.

# Service macht den Unterschied

## Service makes all the difference

Service muss begeistern! Darin sind sich Logistikdienstleister wie tetraxx sicher. Und mit der Entwicklung des „tetraxx Home-Delivery-Service“ wird dieser Grundsatz nun fortwährend gelebt.

Service should be a source of delight. This is one thing logistics providers such as tetraxx can be sure of. And with the development of the Home Delivery Service, it is a principle that tetraxx have well and truly internalised.

**F**ür eine Anlieferung einen ganzen Tag Urlaub nehmen? Diese Zeiten sind gottlob vorbei - denn der Servicegedanke ist längst allgegenwärtig. Man ist einhellig der Meinung, dass sich homogene Produkte zu ihrer Differenzierung vom Wettbewerb durch herausragende Serviceleistungen abheben müssen und optimaler Service längst alle Bereiche des Angebots durchdringen muss. Umfragen bestätigen auch, dass heutzutage immer häufiger Produkte mit dem

**D**o you remember when customers had to take a day off work to receive a delivery? Thankfully, this is a thing of the past, because the concept of service has now firmly taken root. Everyone now knows that the best way to differentiate a product from an essentially similar one offered by a competitor is by providing outstanding levels of service, an approach that must be applied consistently across the board. Market research has confirmed that customers

**Näher am Kunden dank des tetraxx Home-Delivery-Services / Closer to our customers with tetraxx Home Delivery Service**





besseren Service den Wettlauf um den Kunden gewinnen. Aber dennoch ist es längst nicht selbstverständlich, als Konsument beim Einkauf die beste Servicequalität zu erhalten. Vor allem beim - vielfach schon zur Selbstverständlichkeit gewordenen - Self-Service, wie z.B. beim Onlineshopping oder e-Banking, muss der Konsument die eigentliche Serviceleistung gar selber erledigen. Die derzeitigen Gegebenheiten lassen die Benutzer allerdings sehr häufig nur allzu ratlos zurück.

Wer kennt das nicht: Man sitzt vor dem PC, ein Klick und der Warenkorb ist gefüllt, Bestellvorgang noch abschließen und fertig. Doch ist die Bestellung damit wirklich schon erledigt? Oft genug bleibt ein ungutes Gefühl. Wird die Zustellung auch klappen? Wird man überhaupt zu Hause sein, wenn die Lieferung kommt oder wird das Paket gar bei irgendeinem unbekanntem Nachbarn abgegeben? Und wie war das nochmals mit den Transportkosten? Gerade bei großen, sperrigen oder teuren elektronischen Artikeln bleibt das Missbehagen bestehen, solange das Paket nicht endgültig daheim angekommen ist. Ist das Gerät dann endlich da, stellt sich die Frage der Montage bzw. was denn nun eigentlich mit dem Altgerät passieren soll.

### Neue Herausforderung für Unternehmer

Auch für Unternehmen ist der Einkauf des Kunden mit dessen Bestätigen des Bestell-Buttons längst nicht abgeschlossen. Fragen zum After-Sales-Service, wie der Zustellung, Montage, etwaigen Reparaturen etc. müssen weit vor dem Verkauf der Ware bedacht werden. Schließlich will man beim Kunden auch bei den After-Sales-Leistungen punkten! Denn der Kunde nimmt die Kompetenz des Unternehmens auf allen Ebenen wahr, und diese schlägt sich leider nicht nur in einem Top-Produkt nieder. Im Gegenteil: die gesamte Supply Chain muss von A bis Z durchdacht und natürlich auch wirtschaftlich sein. Unternehmen stehen heutzutage obendrein vor der Herausforderung, Leistungen anbieten zu müssen, die an den eigenen Kernkompetenzen weit vorbeigehen.

Wolfgang Leuthner, Leiter der Gebrüder Weiss Business Unit tectraxx kennt die Problematik beider Seiten und reagierte mit dem tectraxx-Home-Delivery-Service auf die gewachsenen Ansprüche der Kundschaft. Durch die zunehmende Kundenorien-

increasingly prefer those products that offer better service. Despite this, consumers still cannot automatically assume that they will get the best service quality when they make a purchase. Particularly in the case of those increasingly prevalent forms of self-service such as online shopping or e-banking, the consumer has to take responsibility for the quality of his or her own service provision. The current situation can often leave the customer feeling confused.

It's a common experience, you're sitting in front of your computer, you click your mouse and your 'trolley' is full. So now, in theory, you can exit the order process. But has the order really been completed? Often, we are left with an uneasy feeling. Will the delivery actually take place? Will we be at home when the delivery is made or will the package be left with some unknown neighbour? And what was that about delivery charges? Particularly in the case of large, bulky or expensive electronic articles, the anxiety will persist until the delivery finally takes place. Once the item has arrived, there is the whole issue of installation to worry about, plus what to do with the old appliance.

### New challenge for suppliers

For suppliers too, a sale is by no means complete at the point where the 'Confirm Purchase' button is activated. Long before goods can be sold, there needs to be a clear policy on after-sales service, delivery, installation, repairs etc. After all, you will also want to get into your customers' good books on the strength of your after-sales performance. Because customers perceive the merits of a supplier on many different levels – and there is more to this than just offering a high-quality product. On the contrary, the entire supply chain has to be well designed from start to finish and it must also be economical to operate. Furthermore, suppliers are nowadays under constant pressure to offer services that go beyond their own core competencies.

Wolfgang Leuthner, Head of the Gebrüder Weiss tectraxx business unit is familiar with the situation from both sides and has responded to increasingly complex customer demands by introducing the tectraxx Home Delivery Service. Because suppliers are becoming more customer focused and consumers



Foto: Interspar

Das tetraxx Home-Delivery-Service begeistert Kunden und Unternehmer gleichermaßen / tetraxx Home Delivery Service delights customers and suppliers in equal measure

tierung der Unternehmen und gut informierten und fordernden Konsumenten mit einer gewissen Erwartungshaltung bedarf es mehr denn je einer ausgeklügelten Logistik. Es hat sich zudem manifestiert, dass sich durch-dachte Serviceleistungen zweifellos bezahlt machen und die Kundenbindung langfristig fördern. Und letzten Endes wird dadurch ja auch die eigene Marktposition gestärkt! Denn die heutigen Verkaufsprozesse gestalten sich hinter den Kulissen längst nicht mehr so simpel wie sie nach außen hin für den Kunden erscheinen.

### Österreichweites Transportkonzept

Das tetraxx Home Delivery Service ist dabei ein einzigartiges österreichweites Komplettlösungsangebot von der Bestellung der Waren (z.B. im Webshop) über die Logistik, den Transport, diversen Vor-Ort-Services, den Zahlungsmodalitäten bis hin zu etwaig nachgelagerten Reparaturen. Angelehnt an die Devise One-Stop-Shop bietet dieses Service für alle Seiten klar definierte Leistungen und durchgehende Transparenz. Alle Schritte zur Erreichung des Ziels, nämlich ein umfangreiches, erstklassiges und reibungsloses After-Sales-Service anbieten zu können, werden von tetraxx geregelt. Der Logistiker versteht sich dabei als Partner für die gesamte Supply Chain. Und das in der höchstmöglichen professionellen Qualität.

better informed and more discerning with higher expectations, it is more important than ever before to have a sophisticated logistics system. Moreover, it has become apparent that a well-designed service structure pays dividends and promotes long-term customer loyalty. And not least, it helps you to reinforce your own market position. Because behind the scenes, modern sales processes are by no means as straightforward as they often appear to customers.

### Austrian transport concept

tetraxx Home Delivery Service is a unique Austria-wide all-in package that covers the ordering of goods (e.g. from a webshop), the logistics, the transportation, various on-site services, methods of payment and even the handling of subsequent repairs. Based on the concept of the 'one-stop shop', this service provides clearly defined services and transparency at every stage for all parties involved. All the steps that are necessary to achieve the desired outcome (i.e. the ability to deliver a comprehensive, first-class and smoothly functioning after-sales service) are controlled by tetraxx. The logistics provider prides itself upon being the partner of choice along the whole supply chain. And that means being thoroughly professional at all times.

## Der Kunde steht im Mittelpunkt

Customer Care hat bei tetraxx einen besonderen Stellenwert. So gibt es für sämtlich angebotene Dienstleistungen nur einen einzigen Ansprechpartner. Bevor die Ware ausgeliefert wird, erfolgt durch das Customer Care Center ein mindestens dreimaliger telefonischer Kontaktversuch. Bei Nichterreichen erhält der Endkunde schließlich ein Kontaktschreiben zugestellt. Dabei stehen ihm vier Zustellfenster - vormittags, mittags, nachmittags oder am Abend zur Verfügung.

Die Zustellung der Waren erfolgt dann durch den tetraxx-eigenen Fuhrpark. Das Unternehmen kann hier die nötige Vielfalt an Fahrzeugen und Fahrzeugausstattungen anbieten - und das für alle Transportwege (z.B. Berg- oder Feldwege)! Wobei die technische Ausrüstung von Stufengehern oder Rampenblechen bis hin zu speziellen Transportboxen oder Werkzeugen reicht. Mittels WAB-Konzept werden 7 Standorte in ganz Österreich in der Nacht durch Hauptläufe verbunden. Dadurch ist eine Zustellung in ganz Österreich binnen 24 Stunden realisierbar. Die Mitarbeiter werden zudem auf das Handling von sensiblen Geräten eingeschult und treten bei Bedarf in 2-Mann Teams an.

Abgesehen von den variablen Zustellzeiten kann der Kunde auch die für ihn passende Zustellvariante wählen: Von der Zustellung zur Wohnungstür oder zum Verwendungsort, mit der Möglichkeit des Auspackens und der Rücknahme der Verpackung bzw. der gleichzeitigen Mitnahme des Altgerätes und dem Verbringen zum Entsorger sind dem tetraxx-Service keine Grenzen gesetzt. Und auch bei nachgelagerten Reparaturen ist ein Zug-um-Zug Austausch mit Leihgeräten möglich. Im Bedarfsfall sorgen dabei effizient ausgestattete Servicefahrzeuge für eine schnelle Reparatur vor Ort beim Privatkunden.

Das Anschluss-Service inkludiert das Auspacken, Aufstellen bzw. das Ausrichten der Standfüße, das Entfernen der Transportsicherung, das Anschließen an vorhandene Stromsteckdosen oder Wasserzu- und abflüsse (bei Weißwaren) bzw. das Anschließen an vorhandene Stromsteckdosen oder Antennenanschlüsse bei Braunwaren.

Das Einstell-Service bei Braunwaren besteht aus dem oben erwähnten Anschluss-Service ergänzt um die Inbetriebnahme, dem Einstellen der Geräte und ggf. dem Verbinden ganzer Anlagen (TV, DVD, Sat Receiver, etc.). Schließlich inkludiert das Home-Delivery-Service für alle Beteiligten auch eine durchgängige Verfolgbarkeit sämtlicher Leistungen und Aufträge via Internet durch die tetraxx IT-Welt.

„Mit diesem Service ragt man garantiert von der Masse heraus“, ist Wolfgang Leuthner felsenfest überzeugt, denn eines ist für ihn klar: „Service ist nicht mehr nur ein Schlagwort der Jahrtausendwende, sondern das Schlüsselwort für einen langfristigen Erfolg!“

## The customer is king

At tetraxx, customer care takes centre stage. For all our services, there is only one single point of contact. Before any goods are despatched, our Customer Care Center will make at least three attempts to contact the customer by telephone. If this is unsuccessful, a letter will be sent out by post offering the customer four delivery 'windows' – morning, lunchtime, afternoon or evening.

Delivery is then effected using a vehicle from the dedicated tetraxx fleet. The company has at its disposal vehicles and equipment to suit all approach routes, for example steep inclines, farm tracks etc. The technical equipment carried by the fleet ranges from stair climbing trolleys and ramps to transport crates and special tools. Seven sites throughout Austria are linked by regular night-time delivery runs using swap bodies. This enables tetraxx to reach any address in Austria within 24 hours. Furthermore, staff are trained in handling delicate appliances and can be deployed in two-man teams as and when necessary.

Apart from being able to vary delivery times, the customers can also select the mode of delivery that best suits his or her circumstances. Whether this involves delivery to the door or to the place where the item is to be installed, unpacking the item and removing packaging materials or safely disposing of the old appliance, there are no limits to the scope of service provided by tetraxx. And should a repair be necessary further down the line, the customer can be supplied with a temporary replacement on a like-for-like basis. Private customers can also opt for a rapid repair on site carried out by one of our service engineers who will turn up on site in a comprehensively equipped van. Our connection service includes unpacking, setting up (e.g. levelling the base), removing any transport securing devices, plugging in to the electricity mains, attaching water or drainage hoses (in the case of white goods) or attaching the appliance to the electricity mains and aerial sockets (in the case of brown goods).

The installation service for brown goods consists of the above-mentioned connection service supplemented by switching on, tuning and hooking up to a home entertainment system (TV, DVD, satellite receiver etc). Finally, the Home Delivery Service offers everyone along the line the ability to monitor all stages and aspects of an order on an uninterrupted basis via internet provided by tetraxx IT-Welt.

“This service is certain to give us an edge on the rest of the market,” says Wolfgang Leuthner with firm conviction. Because one thing is quite clear: “Service is not just a buzz word from the early years of the new millennium – it is the key to long-term business success.”



## Spatenstich in Rumänien

**GW erweitert das Netzwerk in Rumänien: In Sibiu entsteht ein neuer Terminal.**

Auf einer Gesamtgrundstücksfläche von 27.000 m<sup>2</sup> entstehen in einem ersten Schritt ein 1.000 m<sup>2</sup> großes Cross-Docking-Areal und 300 m<sup>2</sup> Bürofläche. „Der Bau des Terminals ist notwendig geworden, um die Expansion von GW in Rumänien weiter voranzutreiben und unser dortiges Inlandsnetzwerk weiter auszubauen. Aufgrund der zentralen Lage ist der Standort Sibiu dafür bestens geeignet“, sagt Regionalleiter Thomas Moser. Im neuen Logistikterminal werden die eingehenden Waren nicht eingelagert, sondern empfangsortgerecht kommissioniert und anschließend ausgeliefert. Die Fertigstellung der Anlage ist für Ende September 2010 geplant. Die Kosten belaufen sich auf insgesamt 1,4 Millionen Euro.

## Die Geschichte weiter schreiben

**Heidi und Paul Senger-Weiss präsentierten am 25. Juni das WeissBuch<sup>3</sup>, das die lange und wechselvolle Historie des tradi-**



**tionsreichen Logistikunternehmens Gebrüder Weiss betrachtet.**

Unternehmen, deren Wirken über mehr als 500 Jahre dokumentiert ist, sind weltweit sehr selten. Gebrüder

Weiss, Österreichs ältestes Speditionsunternehmen und bis heute in Familienbesitz, gehört zu diesen. Das soeben veröffentlichte WeissBuch<sup>3</sup> beleuchtet auf 280 Seiten die lange Geschichte des Unternehmens – von den Anfängen als transalpiner Botendienst ab 1474 bis zum globalen Logistikkonzern in der Gegenwart. Und mehr noch: Das umfangreiche Buch spannt einen Bogen von den Wurzeln des Transports und der engen Symbiose zwischen Produktion, Handel und Verkehr über die Entstehung und Entwicklung des Unternehmens bis hin zu überaus persönlichen Sichtweisen auf Gebrüder Weiss. So wird die traditionsreiche Geschichte eines bis heute erfolgreichen Familienunternehmens auf interessante und abwechslungsreiche Weise widergespiegelt. Das neu erschienene WeissBuch<sup>3</sup> ist im Christian Brandstätter Verlag ([www.cbv.at](http://www.cbv.at)) erschienen.

## 20 Jahre GW Ungarn

**Gebrüder Weiss Ungarn feierte am 7. Mai sein 20-jähriges Jubiläum.**

Die Landesorganisation erwirtschaftete im Jahr 2009 einen Nettoumsatz von 32 Millionen Euro. Im kommenden Jahr soll im Westen Ungarns ein fünfter GW-Standort eröffnet werden.

In den letzten zwei Jahrzehnten verteilte GW Ungarn insgesamt 8 Millionen Sendungen in beinahe alle Ecken der Welt. 3,5 Millionen Tonnen Waren wurden von den LKW transportiert und dabei 1 Milliarde Kilometer zurückgelegt. Im gleichen Zeitraum wurden von Gebrüder Weiss in Ungarn auf der Grünen Wiese und im Technologiebereich Investitionen im Ausmaß von über 25 Millionen Euro getätigt.

### Rasante Entwicklung

1990 wurde in Budapest das erste Büro mit 9 Angestellten eröffnet, ein Jahr später die Lagerfläche von 200 m<sup>2</sup> in Betrieb genommen. Die Lagerkapazität erweiterte sich danach fortlaufend. In den darauffolgenden Jahren erfolgte die Zertifizierung der ungarischen Niederlassung gemäß ISO 9002-Standard, wurde das Lager- und Logistiksegment weiter ausgebaut und die Luft- und Seefrachtdivision am Flughafen Ferihegy eröffnet. Die rasche Firmenentwicklung ermöglichte einen äußerst bedeutenden Expansionsschritt: 2002 wurde im Rahmen einer 10-Millionen-Euro-Investition das Logistikzentrum in Dunaharaszti mit einer Gesamtfläche von 10.500 m<sup>2</sup> realisiert. 2005 wurde aus Hungaroweiss Gebrüder Weiss Ungarn. Damit begann eine weitere intensive Investitionsphase: In den folgenden drei Jahren wurden 15 Millionen Euro bereitgestellt, um die Lagerkapazität in Dunaharaszti auf 25.000m<sup>2</sup> zu erhöhen.

## Ausgezeichnete GW-Lehrlinge: Young Forwarders

**Gleich drei GW-Lehrlinge erhielten die begehrte Nachwuchszeichnung „Young Forwarders Elite Award 2010“.**

Auf Initiative der VÖSA (Verein der österreichischen Schiffsagenten) wurde heuer bereits zum fünften Mal der „Young Forwarders Elite Award“ (YFEA) an die jahrgangsbesten Jungspediteure Österreichs verliehen. Unter den acht Preisträgern waren gleich drei Lehrlinge von Gebrüder Weiss: Anja Rigas (A & S Wolfurt), Lukas Gasser (A & S Hall) und Valentin Vigil (GW Feldkirch). Die Verleihung fand im Rahmen einer dreitägigen Informationsreise vom 31.5. - 2.6. nach Rotterdam statt.



## Ground-breaking in Romania

**GW is expanding its network in Romania. A new terminal is being built in Sibiu.**

On a total area of 27,000 m<sup>2</sup>, initially 1,000 m<sup>2</sup> of cross-docking space and an additional 300 m<sup>2</sup> of office space will be constructed. "Building a new terminal has become necessary to continue GW's growth in Romania and to expand our domestic network. Due to its central location, the Sibiu branch is perfectly suitable," says Regional Manager Thomas Moser.

In the new logistics terminal, incoming goods are not stored, but consigned according to their destination and subsequently delivered.

The construction is scheduled for completion by the end of September this year. Total investment amounts to 1.4 million euros.

## 20 years GW Hungary

**On May 7<sup>th</sup> GW Hungary celebrated its 20th anniversary.**



In 2009, Gebrüder Weiss Hungary generated net sales of 32 million euro. Next year, a fifth GW site is due to be opened in Western Hungary.

Over the last two decades, GW Hungary has made a total of 8 million deliveries to almost every corner of the world. 3.5 million tonnes of goods were transported by its lorries, which covered 1 billion kilometres in the process. During the same period, Gebrüder Weiss invested over 25 million euro in Hungary, in greenfield sites and in the field of technology.

### Successful development

It opened its first office in Budapest in 1990, with nine employees, bringing its 200 m<sup>2</sup> storage area into operation a year later. Since then, its storage capacity has been continuously expanded. In the following years, its Hungarian branch secured ISO 9002 certification, further expanding its storage and logistics segment and opening its air and sea freight division at the airport of Ferihegy. The rapid development of the firm allowed it to

make an extremely important expansion step: in 2002, it opened its logistics centre in Dunaharaszti, with a total surface area of 10,500 m<sup>2</sup>, within the context of a 10 million euro investment. In 2005, Hungaroweiss became Gebrüder Weiss Hungary, thereby initiating a further intensive investment phase. Over the following three years, 15 million euro were provided in order to increase the storage capacity of Dunaharaszti to 25,000 m<sup>2</sup>.

## Award for GW apprentices: Young Forwarders

**No less than three GW apprentices received the "Young Forwarders Elite Award 2010."**

This year, the "Young Forwarders Elite Award" (YFEA), initiated by the Association of Austrian Shipbrokers VÖSA (Verein der Österreichischen Schiffsagenten), has been awarded for the fifth time. Among the eight winners, all of them the best young forwarders of their classes, were three apprentices of Gebrüder Weiss: Anja Rigas (Air & Sea Wolfurt), Lukas Gasser (Air & Sea Hall) and Valentin Vigl (GW Feldkirch). They were awarded their prizes during a three-day study trip to Rotterdam, from May 31<sup>st</sup> until June 2<sup>nd</sup>.

## Continuing to write history

**Heidi and Paul Senger-Weiss presented on June 25<sup>th</sup> the Weiss-Buch<sup>3</sup>, which takes a close look at the long and varied history of the traditional logistics company Gebrüder Weiss.**

Companies with a documented history going back more than 500 years are very rare throughout the world. Gebrüder Weiss, Austria's oldest forwarding company and to this day family-owned, is such a company. The recently published WeissBuch<sup>3</sup> illustrates on 280 pages the company's long history – from the early beginnings as a transalpine courier service going back to 1474 to a global logistics group today. And that's not all: The comprehensive book spans from the roots of transportation and the close symbiosis between production, trade and transport via the establishment and development of the company to the personal views of Gebrüder Weiss. This book describes the history of a traditional and still highly successful family-owned company in an interesting and entertaining manner.

The recently released WeissBuch<sup>3</sup> is available from Christian Brandstätter Verlag ([www.cbv.at](http://www.cbv.at)).

# Erfolgreich im Netz

## Success on the web

Das Einkaufen in Webshops ist genauso alltäglich geworden, wie der Gang zum Bäcker oder Supermarkt.

Webshop, e-Commerce, Onlineshop – viele Bezeichnungen kennzeichnen den elektronischen Handel im Internet. Genauso vielfältig sind auch die Nutzer. Immer mehr Privatpersonen, aber auch Unternehmen nehmen das Internet für ihre Ein- und Verkäufe in Anspruch. Während der Einzelhandel über Verluste klagt, boomt der Onlinehandel. Für manche ist der Vertrieb im Internet auch der Beginn in die Selbständigkeit, für andere stellt er einfach ein zweites Standbein dar. Die Vorteile liegen klar auf der Hand: Webshops bieten ein nahezu unbegrenztes Angebot, machen Einkaufen rund um die Uhr und den Erdball möglich und sind vor

allem schnell und unkompliziert. Der Aufbau eines eigenen Internethandels bedarf dennoch einer guten Organisation und Infrastruktur. Onlineshop, Payment, Logistik, Versand und Werbung müssen gut durchdacht sein. Bei Komplettanbietern muss sich der Kunde einzig um die Bereitstellung der Waren kümmern. Der VIVEUM Onlineshop z.B. ist eine webbasierte Software, die bereits eine suchmaschinenfreundliche Programmierung aufweist und über ein integriertes Bezahlsystem (z.B. Mastercard/Visa, eps Onlineüberweisung, paybox) verfügt, das einen sicheren Zahlungsverkehr im Internet garantiert. tectraxx übernimmt die Logistik und den Versand des Onlineshops und wickelt den Auftrag von der Einlagerung der Ware bis hin zum Versand und eventuellen Retouren ab. Werbepakete auf prominenten Medienplattformen runden das Angebot ab. Letztlich muss der Onlineshop



Der Internethandel hat das Kaufverhalten stark verändert / Internet shopping has dramatically altered consumer behaviour



nur noch der Corporate Identity angepasst werden. Um beim Kunden aber auch als seriöser Betreiber wahrgenommen zu werden, ist es wichtig, sich von den „schwarzen Schafen“ der Branche abzugrenzen. Eine Zertifizierung durch das österreichische e-Commerce Gütezeichen schafft Abhilfe und garantiert Käufern sicheres Einkaufen im Internet.

Internet shopping has become as much part of our daily routine as a trip to the baker's or the supermarket.

Webshop, e-commerce, online shop – there are many terms to describe electronic trading on the internet. And the users themselves are just as varied. More and more private individuals as well as companies are turning to the internet as a means of buying and selling. While high street traders bemoan plummeting turnover, online retail is experiencing a boom. For many traders, opening up an internet sales channel is the first step on the road to independence, whilst for others, it constitutes branching out in a new direction. The advantages are plain to see – online shops offer a virtually unlimited range of goods, facilitate shopping around the clock as

well as around the globe, and above all, they are convenient and straightforward to use. When setting up your own internet retail outlet, however, you need to put sound organisation and infrastructure in place. In the case of all-round providers, the customer should have to concern him or herself solely with making the goods available. For example, VIVEUM Onlineshop is web-based software that already incorporates search-engine-friendly programming and an integrated payment system (e.g. Mastercard/Visa, eps online transfer, paybox) that guarantees secure money transfers via the internet. tectraxx takes responsibility for the logistics and despatch side of the online shop and handles customer orders right through from initial warehousing and despatch of the article to processing any returns. The service further includes various advertising packages via prominent media platforms. Finally, all that needs to be done is making the online shop consistent with the supplier's corporate identity. However, in order to be perceived by the customer as a serious operator, it is necessary to differentiate and dissociate yourself from the 'black sheep' of the industry. Obtaining certification in the form of the Austrian e-commerce seal of approval is one way of doing this, because it guarantees security for the internet shopper.

#### Anekdote

#### VIVEUM - Onlinehandel zum Erfolg / Successful online trading

Die VIVEUM Zahlungssysteme GmbH ist ein österreichischer Payment Service Provider. Darüber hinaus fungiert das Unternehmen auch als systemunabhängiger Berater von Online-Händlern, die auf Ihrem Webshop ein individuell zugeschnittenes Bezahlssystem einbauen möchten. Als Spezialist für Online Payment werden nicht nur State-of-the-Art Technologien, sondern auch die geschlossene Prozesskette für einen erfolgreichen Onlinehandel zur Verfügung gestellt. Den Kunden wird dabei ein umfassendes Leistungspaket rund um den Handel im Internet angeboten, das höchste Sicherheitsstandards bietet und durch regelmäßige Updates stets am neuesten Stand der Technik ist. *VIVEUM Zahlungssysteme GmbH is an Austrian payment service provider. The company further operates as a systems-independent adviser to online traders who wish to integrate a customised payment system into their web shop. As specialists in online payment, VIVEUM not only offer state-of-the-art technology but also a closed process chain for successful online trading. They are able to provide the customer with a comprehensive package of services for internet trading that meets the highest security standards and – thanks to regular updates – is always at the forefront of technology.*



# Messeplaner

## Trade fair



### **digitex** 07. – 10. Oktober 2010, Digitex Brünn – [www.bvv.cz/digitex-de](http://www.bvv.cz/digitex-de)

Die internationale Messe für Konsumelektronik und digitale Unterhaltung hat dank ihrer etablierten Marktposition tausende Fans gewonnen, welche die Zukunft der Konsumelektronik und der digitalen Unterhaltung nicht nur sehen und anfassen, sondern vor allem erleben können.

Thanks to its well-established market position, the International Fair for Consumer Electronics and Digital Entertainment has built up a fan base of thousands who can not only see and touch the future of consumer electronics and digital entertainment but, above all, experience it too.

### **electronica 2010** 09. – 12. November 2010, electronica München – [www.electronica.de](http://www.electronica.de)

Die electronica deckt als Weltleitmesse nahezu alle Segmente der Elektronik vollständig ab, insbesondere auch attraktive, neue Wachstumsmärkte und Anwendungsfelder. 2010 werden verstärkt die Wachstumsbereiche wie Leistungselektronik und e-Mobility, e-Signage, Medizinelektronik und Photovoltaik gezeigt.

As the leading global trade fair, electronica covers virtually all segments of the electronics market, particularly attractive new growth markets and fields of application. In 2010, more of the growth areas such as power electronics and e-mobility, e-signage, medical electronics and photovoltaics will be represented.

### **Service World** 11. – 12. November 2010, Service World München – [www.service-verlag-fischer.de](http://www.service-verlag-fischer.de)

Internationale Fachausstellung für Service, Ersatzteil-Logistik, Kundendienst und Technik. Der KVD Service Congress mit der parallel stattfindenden Messe Service World ist die Fachveranstaltung für Führungskräfte und Entscheider im Service. Zwei Tage lang zeigen hochrangige Key-Speaker Trends bei kundenorientierten Dienstleistungen auf. In Fachsequenzen werden neue Konzepte und Lösungen erarbeitet. Diskutiert werden beim diesjährigen 30. Congress „Sourcing-Strategien im Service“.

International Exhibition of Customer Service, Spare Parts Logistics and Technology. The „KVD Service Congress“, along with the concurring convention „Service World“, is the informational meeting for experts and decision-makers. For two days highly profiled key speakers are revealing the new trends in the customer related services. In professional sequences concepts and solutions are being developed. At this year's annual 30<sup>th</sup> congress, named „Sourcing Strategies in Service“.

#### Bücherei / Library

#### Logistik / Logistics



#### Der erfolgreiche Online-Shop

**Autor:** G. Frankemölle, S. Janson

**Verlag:** Data Becker

**ISBN-10:** 3815829410

**ISBN-13:** 978-3815829417

Ob Existenzgründung oder Aufbau eines zweiten Standbeins: Dieser Ratgeber steht Ihnen bei der Realisierung eines erfolgreichen Internetgeschäfts von A bis Z kompetent zur Seite. Hier erfahren Sie leicht nachvollziehbar, was zur Gründung und Führung eines Geschäfts gehört, wie man einen Onlineshop mit shop-to-date, ebay & Co. konfiguriert und einrichtet und wie sich Ihr Umsatz mit Suchmaschinenoptimierung und Marketingstrategien steigern lässt. *Whether you are starting up a new business or branching out in new directions, this A to Z guide will lead you expertly through the process of setting up your own online shop. Here you will discover, in easy-to-follow steps, what you need to launch and operate a shop, how to configure and equip an online shop with shop-to-date, ebay and the like, and how you can increase your turnover by optimising search engines and using marketing strategies.*



#### Das WeissBuch<sup>3</sup>

**Autor:** Heidi Senger-Weiss, Paul Senger-Weiss

**Verlag:** Christian Brandstätter

**ISBN-10:** 3850334635

**ISBN-13:** 978-3850334631

Was verbindet den transalpinen Botendienst der frühen Neuzeit mit dem globalen Logistikkonzern von heute? Und inwiefern gestaltet die Tradition eines Unternehmens auch dessen Gegenwart und Zukunft? Dieses umfangreiche Buch spannt den Bogen von den Wurzeln des Transportwesens und der engen Symbiose zwischen Wirtschaft, Handel und Verkehr über die Entstehung des Unternehmens bis hin zu überaus persönlichen Sichtweisen auf den Konzern. *What connects the transalpine courier service of yesteryear with the global logistics giant of today? And to what extent does tradition within a company also influence its present and its future? This comprehensive book takes a look at the early beginnings of transportation and the close symbiosis between the economy, trade and transport, tells the story behind the formation of the company and ultimately offers some very personal insights into the business.*

 VIVEUM

do it the safe way

# VIVEUM - Weit mehr als Online-Payment

Die **VIVEUM Zahlungssysteme GmbH** bietet als Payment Service Provider technologisch führende Online-Bezahlungssysteme, mit denen mehr als 30 Millionen Zahlungsvorgänge pro Jahr abgewickelt werden.

Für wenig Geld stellt **VIVEUM** die technologisch führende Infrastruktur bereit, damit Zahlungen elektronisch entgegengenommen werden können. Gleichzeitig organisieren wir für unsere Kunden die Verträge mit allen Finanzinstituten.

Dabei hat Sicherheit oberste Priorität: Unsere PCI-zertifizierte Technologie bietet ausgezeichneten Schutz vor Zahlungsbetrug und sorgt zudem für minimale Zahlungsabbrüche.

Bei **VIVEUM** bekommt jeder Händler - vom Start up bis zum internationalen Großkonzern - das auf ihn perfekt zugeschnittene Zahlungssystem.

**BAZAR**  
www.bazar.at**WIENER ZEITUNG**.at

Unternehmen, die bereits auf VIVEUM vertrauen:

**Konsument.at**  
VKIWILLHABEN.AT®**KLEINE ZEITUNG****RUNDSCHAU**ONLINERECORD SHACK**falter.at**

VIVEUM Zahlungssysteme GmbH

Erdbergstrasse 52-60/3/6-9 A-1030 Wien

Tel: +43 (0) 1 513 88 00 Fax: +43 (0) 1 513 88 00 33 office@viveum.at www.viveum.at

# Investieren

... Sie wieder mehr Zeit in Ihr Kerngeschäft.

Durch **intelligente Mehrwertlogistik**,  
die Ihre Geschäftsprozesse optimiert.



**tetraxx.** Der Lösungsmacher!

**tetraxx – Logistikzentrum B17**

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

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

**tetraxx**  
Solutions for High Tech Logistics

powered by Gebrüder Weiss