

Informationen der Transpetrol/News from Transpetrol

AUSGABE/ISSUE 4/09

# RAILMAIL

## Service

Neuer Service für Ganzzugkunden – rund um die Uhr

New service for block train customers – available round the clock

Seite/Page **2**

## Company

2009 – ein Jahr der Herausforderungen und zielorientierten Weiterentwicklung für Transpetrol

2009 – a year of fresh challenges and target-oriented progress for Transpetrol

Seite/Page **4**

## Business

Lieferantenmanagement – transparente Leistung, gemeinsam optimiert

Supplier management – transparent service, optimised on a cooperative basis

Seite/Page **6**

Gert Sieksmeyer, Geschäftsführer Transpetrol  
Gert Sieksmeyer, CEO Transpetrol

## Liebe Leserinnen und Leser,

mit einer optischen Veränderung unserer Kundenzeitschrift Railmail beschließen wir das laufende Jahr: In 2009 haben alle Gesellschaften des VTG Konzerns ihr äußeres Erscheinungsbild an das neue Corporate Design der VTG angepasst. Schritt für Schritt wurden seit Mai 2009 auch das Transpetrol-Logo, die Geschäftsausstattung, die Unternehmenspräsentation und weitere Elemente der Außendarstellung angeglichen und in die starke Markenarchitektur der VTG eingegliedert. So wurde auch die Railmail der Transpetrol im Hinblick auf Farben, Typographie und Layout überarbeitet. Neben den optischen Veränderungen blicken wir auf ein bewegtes Jahr zurück. Dank unserer stabilen Kunden- und Lieferantenbeziehungen haben wir die Folgen der Wirtschaftskrise vergleichsweise gut überstanden und konnten wichtige operative Meilensteine erreichen. Einen Rückblick auf das „Transpetrol-Jahr 2009“ geben wir Ihnen in dieser Ausgabe auf den Seiten 4 und 5. **Ich wünsche Ihnen und Ihrer Familie eine schöne Weihnachtszeit und für das Jahr 2010 Gesundheit und Erfolg.**

## Dear readers,

We're closing the current year with a new look for our customer magazine Railmail. In 2009, all companies of VTG Group have switched to VTG's new corporate design. Transpetrol's logo, business stationery, company presentation and other elements of its image have also been systematically revised and integrated into the strong brand architecture of VTG since May 2009. Our Railmail has thus also been revamped in terms of colours, typography and layout. Apart from the visual changes, we have had an eventful year. Thanks to our reliable customer and business partner relationships, we have been able to weather the economic crisis and reach significant operational milestones. A review of "Transpetrol in 2009" is presented on pages 4 and 5 of this issue. **Here's wishing you and your nearest and dearest a merry Christmas and a happy 2010.**

Gert Sieksmeyer



## Ganzzug-Service rund um die Uhr

Den Ganzzugkunden der Transpetrol steht seit dem 26. Oktober 2009 ein erweiterter Service zur Verfügung: Rund um die Uhr ist zukünftig ein persönlicher Transpetrol-Ansprechpartner über eine Service-Telefonnummer erreichbar.

Zuverlässige Schienengütertransporte erfordern einen lückenlosen, professionellen Informationsfluss und Erreichbarkeit bei Tag und Nacht. Um die Ganzzugverkehre noch reibungsloser und sicherer zu organisieren, wurde das Service Center der Transpetrol Ende Oktober neu strukturiert und eine 24-Stunden-Erreichbarkeit eingerichtet. Mit dieser Neuerung soll sichergestellt werden, dass zu jeder Zeit, auch außerhalb der üblichen Bürozeiten, ein persönlicher und kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung steht, der sich um die Belange der Transportdurchführung schnell und umfassend kümmert.

„Informationen werden dadurch zügig weitergeleitet, und entsprechende Maßnahmen können sofort eingeleitet werden“, erläutert Jürgen Lütkeimer, Abteilungsleiter Auftragsmanagement/Leitstelle bei Transpetrol in Hamburg. „Damit möchten wir einen weiteren Beitrag leisten, um unsere Ganzzugverkehre zuverlässig, pünktlich und sicher durchzuführen.“

Die Vorteile für die Kunden liegen auf der Hand: Mit der sofortigen Informationsweitergabe und der schnellen Einleitung von Maßnahmen werden Verzögerungen minimiert und die Versorgungssicherheit auch bei un-

vorhergesehenen Problemen, wie z. B. kurzfristigen Zuglaufänderungen, gewährleistet.

Auch die beauftragten Bahnen und Ladestellen profitieren vom neuen Service: Indem die Ladestellen ihre Transportdokumente direkt an Transpetrol übermitteln, können die Disponenten die Transportabwicklung noch besser und aktiver verfolgen und gegebenenfalls an Lösungen mitarbeiten. Die beteiligten EVU erhalten durch den neuen Service die Möglichkeit, sich ebenfalls direkt telefonisch an Transpetrol zu wenden, falls Unregelmäßigkeiten auftreten.



Jürgen Lütke-meier, Abteilungsleiter Auftragsmanagement/Leitstelle bei Transpetrol in Hamburg  
 Jürgen Lütke-meier, departmental head of order management/control centre at Transpetrol in Hamburg

## Block train service round the clock

Transpetrol's block train customers have been given an expanded service since October 26th 2009 with provision of a specific Transpetrol contact person reachable round the clock via a service phone number.

Reliable rail cargo services require an uninterrupted, professional information flow and availability day and night. To organise block train services even more smoothly and safely, Transpetrol's Service Center was restructured at the end of October to guarantee 24-hr accessibility. This innovation is intended to ensure that a specific, competent contact person is always available to look after the requirements of consignments in a fast, comprehensive way at any time, even outside usual office hours.

"Information is thus rapidly passed on and an appropriate response

can be initiated immediately," explains Jürgen Lütke-meier, departmental head of order management/control centre at Transpetrol in Hamburg. "We'd thereby like to make a further contribution towards ensuring that our block train services are provided in a reliable, punctual and safe way."

The advantages for customers are obvious: with immediate throughput of information and rapid responses, delays are minimised and supply security is guaranteed even in the event of unforeseen problems, e.g. short-term changes in train runs.

The railways and loading points commissioned also benefit from the new service: with the loading points transmitting their transport documents direct to Transpetrol, planners can track transport handling even more effectively and actively and cooperate on solutions where necessary. The new service enables the rail transport companies involved to contact Transpetrol direct by phone should any irregularities occur.

# 2009 – ein bewegtes Jahr für Transpetrol

2009 war für Transpetrol ein Jahr der Herausforderungen und der zielorientierten Weiterentwicklung. Unsere starken Kundenbeziehungen und partnerschaftlichen Kooperationen bilden nach wie vor den Grundstein für konstantes Wachstum und Entwicklung, und trotz Wirtschaftskrise ist es uns gelungen, wichtige operative Meilensteine zu erreichen. Ein Rückblick:



**Feb. 2009** Transpetrol baut das eisenbahnbetriebliche Know-how im Unternehmen personell und inhaltlich weiter aus. Die Dienstleistungen „Vorbereitende Planung des Schienentransports“ und „Organisation der eisenbahnbetrieblichen Prozesse“ werden zu wichtigen Säulen der betrieblichen Verkehrsplanung.

**Feb. 2009** Transpetrol continues to expand its railway operating expertise in terms of human resources and capabilities. The services “Preparatory planning of the rail transport service” and “Organisation of rail operating pro-

cesses” become significant areas of company transport planning.

**April 2009** Der VTG Konzern entwickelt ein neues Corporate Design. In diesem Zuge erhält Transpetrol ein neues Logo und ein neues Erscheinungsbild. Transpetrol als stärkste Gesellschaft des Geschäftsbereichs Schienenlogistik stärkt dadurch ihre bereits international etablierte Marke.

**April 2009** VTG Group develops a new corporate design, and in line with this Transpetrol is given a new logo and a new image. Transpetrol as the leading

company of the Rail Logistics segment thereby further strengthens its already internationally established brand.

**Mai 2009** Transpetrol präsentiert sich erfolgreich auf der Messe „transport logistic“ gemeinsam mit dem VTG Geschäftsbereich Schienenlogistik. Knapp dreihundert Gesprächsprotokolle mit Kunden und Geschäftspartnern übertrafen im Hinblick auf Qualität und Nachhaltigkeit die im Vorwege definierten Ziele.

**May 2009** Transpetrol presents itself successfully together with the VTG Rail Logistics Division at the trade fair “transport logistic”. The close on three hundred records of discussions with customers and business partners exceed the predefined objectives with respect to quality and sustainability.



**Juni 2009** Die neue Kooperation mit dem türkischen Partner Eksper Rail ermöglicht es Transpetrol, die Wirtschaftsregionen Türkei und die angren-

## 2009 – an eventful year for Transpetrol

2009 was a year of fresh challenges and target-oriented progress for Transpetrol. Our strong customer relationships and partnerships continue to form the basis for our constant growth and development, and in spite of the economic crisis we managed to reach significant operational milestones. We give a snap review of recent highlights on these pages.

zenden Länder zu erschliessen. Ein Beispiel für die erfolgreiche Partnerschaft ist die von Transpetrol Austria mit Eksper Rail organisierte Zulieferung von Pipelinerohren für den Ausbau des bestehenden Gaspipeline-Systems in Österreich und Ungarn.

**June 2009** The new cooperation with the Turkish partner Eksper Rail enables Transpetrol to enter the Turkish and adjoining market. An example for the successful partnership is the delivery of pipeline pipes for the expansion of the existing gas pipeline system in Austria and Hungary, which is organised by Transpetrol Austria in cooperation with Eksper Rail.



**Aug. 2009** Eröffnung des Transpetrol-Benelux-Büros in Rotterdam, eine wichtige Repräsentanz zur Gewinnung von Neukunden im Raum Holland und Belgien.

**Aug. 2009** Opening of Transpetrol Benelux office in Rotterdam, an impor-

tant representative office for attracting new customers in the Netherlands and Belgium.

**Sept. 2009** Transpetrol Polen übernimmt für die polnische Synthos-Gruppe Ganzzug-Chemietransporte auf täglicher Spotbasis.



Transpetrol Austria organisiert für einen niederländischen Kunden den Transport von Rohzucker in die Slowakei und nach Ungarn.

**Sept. 2009** Transpetrol Poland assumes for the Polish Synthos Group block train chemical transport services on a daily spot basis.



Transpetrol Austria organises for a Dutch customer the transport of raw sugar to Slovakia and Hungary.

**Okt. 2009** Aufnahme von Getreidetransporten aus Ungarn in Richtung Deutschland und Rumänien.



**Oct. 2009** Assumption of grain transport services from Hungary to Germany and Romania.



**Nov. 2009** Transpetrol richtet für Ganzzugkunden einen erweiterten Service ein: Durch einen 24-Stunden-Dienst ist rund um die Uhr ein persönlicher Transpetrol-Ansprechpartner erreichbar.

**Nov. 2009** Transpetrol sets up an expanded service for block train customers, providing a specific Transpetrol contact person available round the clock.

# Lieferantenmanagement – gemeinsam noch besser werden

Zuverlässige Lieferanten spielen eine entscheidende Rolle bei der Erreichung einer Spitzenposition im Transportmarkt. Nur die leistungsfähigsten Lieferanten mit hoher Qualität werden bei Transpetrol im Rahmen des Lieferantenmanagements ausgewählt, klassifiziert, entwickelt und bewertet.

So wird die Leistung der Lieferanten transparent gemacht und gemeinsam fortwährend optimiert – vor allem im Hinblick auf Sicherheitsaspekte. Das Lieferantenmanagement-Verfahren der Transpetrol wurde in 2009 optimiert und wird derzeit umgesetzt. Die kritischen Erfolgsfaktoren für die Zusammenarbeit zwischen Lieferanten und Transpetrol sind die Lieferantenauswahl, die Lieferantenklassifizierung, die Lieferantenentwicklung und die Lieferantenbewertung. „Diese Faktoren bilden einen zentralen Bestandteil unserer Beschaffungsstrategie, vor allem im speditionellen Bereich und im Schwadwagenmanagement“, erläutert Bernd Nawitzky, Leiter Qualitätsmanagement bei Transpetrol.

Die **Lieferantenauswahl** erfolgt zunächst nach Dienstleistungsangebot und Land. Anschließend wird dem Lieferanten eine Selbstauskunft zur Verfügung gestellt, die von ihm auszufüllen und zurückzusenden ist. „In der Selbstauskunft fragen wir z. B. nach bereits bestehenden Qualitätssystemen, nach dem Vorhandensein eines Gefahrgutbeauftragten oder nach gültigen Sicherheitsbescheinigungen, Lizenzen und einem Versicherungsschutz“, so Bernd Nawitzky.

Die Selbstauskunft wird anschließend von den operativen Mitarbeitern nach einheitlichen Kriterien bewertet. Da-



nach erfolgt die **Klassifizierung der Lieferanten** in drei Klassen: „1 – uneingeschränkt einsetzbar“, „2 – eingeschränkt einsetzbar“, „3 – nicht einsetzbar“.

Durch die **Lieferantenentwicklung** schließlich soll den Unternehmen die Möglichkeit gegeben werden, eine höhere Klasse zu erreichen und sich konstant weiterzuentwickeln, mit dem Ziel, die Leistungsfähigkeit zu steigern. Auf Basis der Klassifizierung und der Bewertungsergebnisse werden gemeinsam mit dem Lieferanten Ziele erarbeitet. Dabei gibt es unterschiedliche Möglichkeiten: Lieferanten optimieren sich beispielsweise eigenständig aufgrund der ge-

meinsam festgelegten Ziele, oder aber Transpetrol unterstützt die Entwicklung aktiv durch Audits oder Beratungen, die vor Ort beim Lieferanten stattfinden.

Die letzte Stufe des Lieferantenmanagements ist dann die **Lieferantenbewertung**, die ein- bis zweimal jährlich von Transpetrol in Form einer Performance-Bewertung nach bestimmten Kriterien (z. B. Anzahl Reklamationen, Werkstattaufenthaltszeiten etc.) durchgeführt wird. Das Ergebnis wird den Lieferanten zur Verfügung gestellt, und bei gravierenden Abweichungen finden Gespräche vor Ort hinsichtlich Möglichkeiten der Verbesserung statt.

„Mit unserem Lieferantenmanagement wollen wir unseren Kunden gewährleisten, dass unsere Subunternehmer mindestens den gleichen Qualitäts- und Sicherheitsstandard erfüllen wie Transpetrol. Als Schienenlogistiker mit dem Schwerpunkt auf Gefahrguttransporten ist Sicherheit eine der wichtigsten Anforderungen unseres Geschäfts“, so Bernd Nawitzky.



Bernd Nawitzky, Leiter Qualitätsmanagement  
Bernd Nawitzky, head of quality management

„Vor allem im speditionellen Bereich und im Schadwagenmanagement bildet das Lieferantenmanagement einen zentralen Bestandteil unserer Beschaffungsstrategie.“

“Supplier management forms a crucial component of our procurement strategy, particularly in the forwarding area and in damaged wagon management.”

## Supplier management – improving as a team

Suppliers play a vital role in enabling a company to achieve a top position in the market. Only the most efficient suppliers with high quality standards are selected, classified, promoted and evaluated at Transpetrol in the context of supplier management.

Suppliers' performance is thus made transparent and optimised on a joint ongoing basis, particularly with respect to safety. In 2009 Transpetrol optimised its supplier management procedure, which is currently being implemented. The key factors contributing to successful cooperation between suppliers and Transpetrol are supplier selection, supplier classification, supplier development and supplier assessment. “These factors are crucial to our procurement strategy, especially in the forward-

ing area and in damaged wagon management,” explains Bernd Nawitzky, head of quality management at Transpetrol.

**Supplier selection** is effected initially according to services offered and country. Then suppliers are given a form to fill in with information about themselves to return to Transpetrol. “The form includes questions on, for instance, existing quality systems, availability of a hazardous goods officer or valid safety certificates, licences and insurance protection,” explains Bernd Nawitzky.

The self-information is then evaluated by the operative employees according to standard criteria. **Supplier classification** is effected in three classes: “1 – unrestrictedly deployable”, “2 – restrictedly deployable”, “3 – not deployable”.



**Supplier development** is intended to enable the companies to reach a higher class and constantly develop themselves with the aim of boosting their capabilities. On the basis of the classification and assessment results, goals are formulated together with the suppliers. There are various possibilities here. Suppliers can optimise themselves, for example, independently on the basis of jointly set objectives, or Transpetrol can actively support improvement via audits or consultations directly at suppliers.

The last step in supplier management is the **supplier assessment**, which is carried out once to twice annually by Transpetrol in the form of a performance evaluation based on specific criteria (e.g., number of complaints, workshop periods). The result is made available to the suppliers, and if there are any serious deviations discussions are held at the companies to determine scope for improvement.

“With our supplier management, we want to guarantee our customers that our subcontractors meet at least the same quality and safety standard as Transpetrol. As rail logistics services provider focusing on hazardous goods transport services, we see safety as being one of the main requirements in our business,” explains Bernd Nawitzky.

Das Management-Team  
und die Mitarbeiter der  
Transpetrol wünschen  
Ihnen fröhliche  
Weihnachten sowie  
ein gesundes und  
erfolgreiches neues Jahr.



The management team and staff of Transpetrol wish you a merry Christmas  
and a happy and successful new year.



**Mario Molnar**  
Auszubildender  
Trainee



**Anja Daeleman**  
Administration/Management Assistenz  
Administration/Management Assistance

## Personalnews Staff News

Bei Transpetrol in Bitterfeld hat Mario Molnar zum 1. September 2009 seine Ausbildung zum Kaufmann für Spedition und Logistikdienstleistung begonnen. Mario Molnar began his training as logistics manager at Transpetrol in Bitterfeld on September 1st 2009.

Anja Daeleman unterstützt seit dem 1. Oktober 2009 das Team in Hamburg im Bereich Administration und Management Assistenz. Anja Daeleman joined the team in Hamburg in the Administration and Management Assistance area on October 1st 2009.

## Impressum/Imprint

Verantwortlich für den Inhalt  
Responsible for contents:

Natalie Marby  
Transpetrol GmbH  
Internationale Eisenbahnspeidition

Nagelsweg 34 | D-20097 Hamburg

Tel.: +49 (0) 40 23 60 04-0  
Fax: +49 (0) 40 23 60 04-25

E-Mail: [info@transpetrol.de](mailto:info@transpetrol.de)  
[www.transpetrol.de](http://www.transpetrol.de)

Konzept und Gestaltung  
Concept and design:

Klötzner Company  
Werbeagentur GmbH, Hamburg