

Pharma-Logistik-Brief

Aktuelle Informationen für die Pharma- und Healthcare-Branche

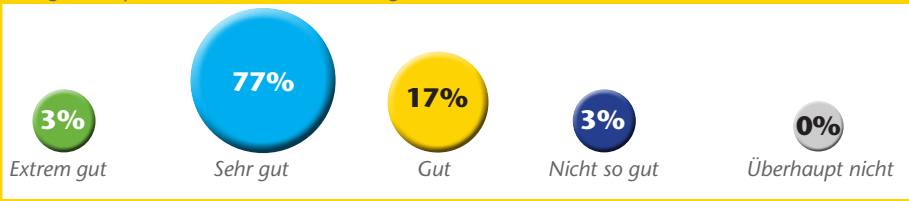
Ausgabe Nr. 30
 Dezember 2020

Top-Ranking für unsere Dienstleistungen

Med-X-Press mit besten Bewertungen für die Pharma-Logistik bei Kundenumfrage.

„Wir waren aufgeregt wie eine Schulklasse, die ihre Notenhefte erwartet“, berichtet Nadine Biefang, Geschäftsbereich Vertrieb und Marketing. Das gesamte Team war auf die Ergebnisse der ersten großen Kundenumfrage gespannt. Im Spätsommer lagen die Antworten und Auswertungen vor. Fazit: Ein Mega-Ergebnis mit Bestnoten für die Leistungen von Med-X-Press.

Wie gut entsprechen unsere Dienstleistungen Ihren Bedürfnissen?



Für **97%** der Befragten entsprechen unsere DL Extrem Gut, Sehr Gut oder Gut ihren Bedürfnissen.

Wie würden sie die Qualität unserer Dienstleistung einstufen?



92% der Befragten stufen unsere Qualität sehr hoch und hoch ein.

Auswertungscharts mit super Ergebnissen. Herzlichen Dank an unsere Kunden!

Alle Unternehmen, die mal eine Kundenumfrage durchgeführt haben, werden zustimmen: Der Aufwand ist erheblich, der Nutzen aber auch. „Klar hatten wir immer wieder Feedbacks von unseren Kunden über unsere Dienstleistungen gesammelt. Aber erst eine systematisch, von A bis Z durchgeführte Kundenumfrage generiert sichere Ergebnisse“.

Und diese, so Natascha de Raad, Geschäftsleitung Vertrieb und Marketing, haben sehr gute Rückmeldungen enthalten, auf denen der Goslarer Pharma-Logistiker Marketing und Kundenorientierung hervorragend weiterentwickeln kann. Auf der nächsten Seite finden Sie die teils überraschenden Ergebnisse zusammengefasst. » Fortsetzung Seite 2



Liebe Entscheiderinnen und Entscheider in der Pharma-Branche

Die Corona-Zeit zwang und zwingt viele Unternehmen zu raschem Umdenken. Bewährte Organisationsabläufe können plötzlich nicht wie gewohnt weiter geführt werden – Außendienst, Meetings etc. Nunmehr konnten und können wir als klassisches Mittelstandsunternehmen einmal mehr die Flexibilität unserer Teams und die Kreativität aller unter Beweis stellen. Beinahe als „Ritterschlag“ empfinden wir unsere Einstufung als „systemrelevant“. Dass uns in genau dieser Zeit eine hohe Kundenzufriedenheit bescheinigt wird, freut uns zusätzlich. Angenehme Lektüre wünschen Ihre

Lars Dörhage *Christian Frede*

Lars Dörhage
 Geschäftsführender
 Gesellschafter

Christian Frede
 Geschäftsführer

+++ GDP network solutions nimmt Fahrt auf +++ Danke für „Bestnoten“ +++ Bleiben Sie gesund +++



Neuer Leiter der Herstellung bei Med-X-Press
 Jürgen Hahnenberger » Seite 3



Neue Hybrid- und eFahrzeuge im Fuhrpark
 „Wir werden (teil-) elektrisch“ » Seite 4



Aderlass für einen guten Zweck
 Blutspendenaktion bei Med-X-Press » Seite 4

Fortsetzung: Kundenbefragung – „Roadmap für Kundenorientierung“

Bei Prozessabläufen denkt und handelt Med-X-Press natürlich qualitäts- und kostenbewusst. Deshalb ist es interessant herauszulesen, dass der Preis bei Kundenentscheidungen zur Auftragsvergabe erst an fünfter Stelle lag. Höher wurden bewertet: Image, Kundenservice und proaktive Kommunikation.

„Dass wir als Dienstleistungsunternehmen von außen so sehr positiv wahrgenommen werden, freut uns natürlich sehr und belegt, dass wir – neben unseren operativen Qualitäten – mit unserer Personalpolitik und unseren Schulungen richtig liegen“, erklärt Natascha de Raad. Man werde, so die Geschäftsleiterin für Vertrieb und Marketing, so manche Kundenäußerung bündeln und als „Roadmap“ für die weitere Unternehmenskommunikation aufgreifen.

Methodik Kundenumfrage

- **Zielgruppe:** alle Bestandskunden
- **Dauer des Befragungszeitraums:** vier Wochen
- **Fragenkatalog:** 17 Fragen, Zeitaufwand circa fünf Minuten
- **Hohe Rücklaufquote:** etwa 30 Prozent

Viel Anerkennung, dankbar auch für Kritik
Neun von zehn Teilnehmern nehmen die Dienstleistungen von Med-X-Press auch künftig in Anspruch und empfehlen weiter. Entsprechend gut: die „Schulnoten“:

- 36% „sehr gut“ und 56% „gut“
- 5% „befriedigend“ und 3% „ausreichend“
- 90% finden, dass Med-X-Press bezüglich



- Fragen und Bedenken sehr leicht und leicht zu erreichen ist
- und alle Befragten finden, dass Med-X-Press den Zeitrahmen für ihr Projekt
 - „äußerst gut“
 - „sehr gut“
 - oder „gut“ eingehalten hat

„Wir wollen stetig besser werden“, erklärt das Vertriebsteam, „und deshalb sind uns eine kritische Begleitung sowie Verbesserungsvorschläge unserer Kunden sehr wichtig.“ Die zahlreichen Anregungen haben wir analysiert und nutzen die Ergebnisse

zur weiteren Optimierung unserer Angebote. Den Wunsch nach Erweiterung unseres Dienstleistungs-Portfolios, zum Beispiel im IT-Bereich, nehmen wir in unsere strategischen Planungen auf.

Dankbar für Feedback!

„Ein gut etablierter Dienstleister mit einem sehr breit aufgestellten Leistungsportfolio – ideal für den Mittelstand; dazu ein qualifiziertes und hoch motiviertes Team, stets ein freundlicher Umgang“ – das schrieb einer der befragten Teilnehmer. Solches Lob bleibt Ansporn, die Messlatte weiter hoch zu halten. Und in ein paar Jahren wird neu befragt und verglichen.

Kundenumfrage 2020

PRÜFUNG BESTANDEN

95% unserer Kunden sind mit unserem Unternehmen sehr zufrieden

Kundenumfrage 2020

PRÜFUNG BESTANDEN

92% unserer Kunden würden die Dienstleistungen von Med-X-Press erneut in Anspruch nehmen.

Kundenumfrage 2020

PRÜFUNG BESTANDEN

92% unserer Kunden stufen die Qualität der Dienstleistungen von Med-X-Press sehr hoch und hoch ein.

3 Themen der Social Media Kampagne von Med-X-Press

Jürgen Hahnenberger

Neuer Leiter der Herstellung
bei Med-X-Press



Die **Leitung der Herstellung** ist eine gesetzlich vorgeschriebene, essentielle Position in pharmazeutischen Unternehmen und bei anspruchsvollen Outsourcing-Leistungen in der Pharmalogistik. Seit Juli 2020 ist Jürgen Hahnenberger bei Med-X-Press für diesen Bereich verantwortlich und Mitglied der Geschäftsleitung. Mit seiner Unterschrift bestätigt er die GMP-Konformität und die Einhaltung der arzneimittelrechtlichen Vorgaben für die entsprechenden Dienstleistungen von Med-X-Press. Der Industrie-meister Pharmazie kann fast drei Jahrzehnte Erfahrung in diesem Sektor vorweisen, zuletzt als Stellvertreter der Herstellungsleitung beim Phyto-Pharmaunternehmen Schaper & Brümmer in Salzgitter.

„Als Mittvierziger wollte ich noch mal eine neue Herausforderung annehmen“, freut sich Jürgen Hahnenberger. Als neuer Leiter der Herstellung beim Pharmalogistiker in Goslar erwartet ihn ein expandierender Arbeitgeber, bei dem er ein erhebliches Potenzial weit über den Geschäftsbereich hinaus sieht. Hahnenberger bezeichnet sich als „positiven Menschen“, und genauso „offen und sehr, sehr gut“ wurde er von den Mitarbeitenden im Betrieb aufgenommen. „Med-X-Press ist ein dynamisches Unternehmen, das auf Kundenanforderungen schnell, zuverlässig und effizient reagiert“, sagt Hahnenberger, dessen Hobbies zu dieser Philosophie passen. In der Freizeit spielt der neue Herstellungsleiter E-Gitarre und Schlagzeug oder erkundet beim Mountainbiking die Region.

GDP network solutions – neues Netzwerk

Med-X-Press ist Mitgesellschafter „Viele Vorteile für unsere Kunden“

Seit 06.07.2020 ist **GDP network solutions**, das neue Transportnetzwerk für Arzneimittel und Healthcare-Produkte, deutschlandweit unterwegs. Med-X-Press gehört mit neun weiteren Logistikern zu den Gründungsunternehmen und bietet als neue Dienstleistung temperaturgeführte Pharmatransporte im Ambientbereich zwischen 15 und 25 Grad Celsius an. GDP-konform und der Netzwerkkategorie folgend, ist Med-X-Press für die Region von Helmstedt bis Hannover und vom nördlichen Niedersachsen bis zum Gebiet im Norden Hessens verantwortlich. Umschlagplatz ist ein zentrales Hub in Kassel. Im Einsatz sind LKW mit umweltschonenden Motoren, modernster Telematik und

Dispositionstools. Über die Logistik-Dienstleistung hinaus bietet das Netzwerk mittels seiner Netzwerkfirmen eine Reihe von Value added Services.

Die wesentlichen Kundenvorteile

- Flächendeckendes Stückgutnetzwerk: Paletten und Pakete
- Real-Time Temperatur-Monitoring
- Netzwerk mittelständischer inhabergeführte Pharmalogistiker
- Flexible Ansprechpartner vor Ort

Sprechen Sie uns gern an:

Tel.: 05321 311 30-0

Weitere Infos: www.gdpnetwork.de



GDP network solutions verbindet die Stärke eines bundesweiten Netzes mit der Kraft der flexiblen, kundennahen Partner vor Ort. Med-X-Press ist der „Player“ in der logistischen Mitte Deutschlands.

BtM-Kompetenz von Med-X-Press wird geschätzt

Viele rechtliche Besonderheiten im Umgang mit Medizinal Cannabis

Die Expertise von Med-X-Press in der Logistik für BtM-Cannabis ist sehr gefragt. **Natascha de Raad**, Geschäftsleitung Vertrieb und Marketing, hatte gleich zwei „Auftritte“ als **Referentin zu Fragen von Lagerung und Distribution von Cannabis**. In Online-Seminaren von Colloquium Pharmaceuticum und bei Concept Heidelberg ging es vor allem um die rechtlichen Besonderheiten im Umgang mit Medizinal-Cannabis und um die Vorgaben für Dienstleister. Als BtM-Spezialist verfügt Med-X-Press über zwei BtM-Lager. Die Erweiterung der Kapazitäten wird im kommenden Jahr abgeschlossen sein. Im Hinblick auf Kundenanforderungen spielt die Kompetenz

des BtM-Teams eine entscheidende Rolle, da Med-X-Press einen umfassenden Service rund um den Import und das Handling von Cannabis anbietet.



Fuhrpark – neue Hybridfahrzeuge und eLadesäule bei Med-X-Press

Die Kraft der zwei Antriebe – Steuervorteile der eFirmenwagen zahlen sich im wörtlichen Sinne aus

„Geräuschlos schaltet sich der Verbrennungsmotor dazu, wenn er gebraucht wird; ansonsten komme ich bei meinen täglichen Fahrten zu 80 Prozent mit eStrom aus“, berichtet Christian Frede, Geschäftsführer bei Med-X-Press. Der neue Herstellungsleiter (siehe S. 3) fährt auch einen Hybridwagen, weitere Kollegen folgen nach. Passend findet sich eine eLadesäule auf dem Gelände. Pläne über Photovoltaik auf Gebäudedächern sind ausgearbeitet. „Die Umwelt freut sich, der Geldbeutel auch“, verweist Frede mit Blick auf die vergünstigte 0,5-prozentige Versteuerung.



Christian Frede (r.) und Jürgen Hahnenberger fahren sie schon, weitere Hybrid-Kfz folgen.

Ausgezeichnetes Schüler*innen-Projekt: „Gute Stube“

Von Med-X-Press mitfinanziertes Aquarium zeigt therapeutische Wirkung – „...geringerer Einsatz sedierender Medikamente“

Eine Gruppe von Pflegeschülern der Berufsbildenden Schulen, Bad Harzburg, wurde mit dem **1. Platz beim Junge Pflege Preis 2020** ausgezeichnet. Das Projekt „Gute Stube“, **wissenschaftlich: „Interprofessioneller Demenzraum“**, entstand in Zusammenarbeit mit den Asklepios Harzklinden, Goslar. Unter dem Motto „Wir spinnen! ...Am liebsten neue Netze“ gestalteten die Schüler*innen im Krankenhaus einen Raum, der

Patient*innen während des Aufenthalts einen geschützten Rahmen der Begegnung ermöglicht. **Med-X-Press** hat das Projekt **unterstützt** und ein Aquarium mitfinanziert, das im Konzept eine besondere Rolle spielt: Fische beobachten wirkt sich positiv auf das Essverhalten älterer Menschen aus, sie konzentrieren sich mehr auf die Mahlzeit und können auch eine Gewichtszunahme verzeichnen. Ein weiterer positiver Effekt konnte im

Krankenhaus belegt werden: Die beruhigende Wirkung führt zu einem **geringeren Einsatz sedierender Medikamente**. Herzlichen Glückwunsch an das gesamte Team zu diesem generations- und professionsübergreifenden Projekt, das dem Wohle älterer Menschen dient und bereits für Nachahmung sorgt. Die vollständige Projektbeschreibung finden Sie unter:

junge-pflege.de/nordwest/junge-pflege-preis



Blutspende-Aktionstag bei Med-X-Press

Vielen Dank an die Mitarbeitenden!

„Blut spenden heißt Leben retten“, dem Motto folgten 53 Mitarbeitende, davon 37 Erstspender, bei einem extra für den Pharmalogistiker organisierten Termin beim DRK in Goslar. Geschäftsführer Lars Dörhage: „Med-X-Press stellt als Teil der Lieferkette die Arzneimittelversorgung sicher. Deshalb freuen wir uns besonders über die Bereitschaft unserer Belegschaft an dieser gesundheitsrelevanten Aktion teilzunehmen“. Wiederholung und Nachahmung erwünscht!



Eine großartige Resonanz beim Aktionstag

Impressum

Med-X-Press GmbH
 Pracherstieg 1 · 38644 Goslar · Deutschland
 Tel.: +49 (0) 5321 311 30-0 Fax: -1180
 vertrieb@med-x-press.de · www.med-x-press.de

Verantwortlich für den Inhalt: Lars Dörhage · Redaktion:
 Ursula Jung, Goslar, Wolfgang Beisert
 © Konzeption, Produktion: beisert-hinz.de,
 Göttingen Auflage: 7.000 Stk., Print & eMailing, Bildnachweise: © beisert-hinz.de, © adobestock.com © Ursula Jung