

LogisticsPeople

LA REVISTA CORPORATIVA DEL GRUPO RHENUS

1-2016



**TODO GIRA
EN TORNO
AL CLIENTE**

ÍNDICE



SABER ESCUCHAR
Todo gira en torno al cliente

06



DATOS EN TIEMPO REAL
La puesta al día del autobús de línea

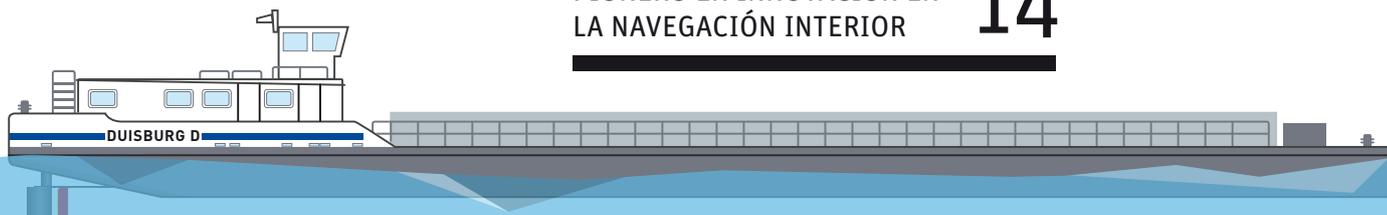
20

- 03 Editorial
- 04 Noticias breves de Rhenus
- 06 Saber escuchar
- 10 Competencias aduaneras concentradas
- 14 Pionero en innovación en la navegación interior
- 18 Unidos por lazos estrechos

- 20 Tiempo real: Datos en tiempo real
- 24 Creciendo sanos
- 28 Organización segura, ejecución sostenible
- 30 La Venecia del Norte
- 34 Impresiones

PIONERO EN INNOVACIÓN EN LA NAVEGACIÓN INTERIOR

14



PIE EDITORIAL

LogisticsPeople

Revista corporativa del grupo Rhenus
Edición 1-2016

Editor:

Rhenus SE & Co. KG
Rhenus-Platz 1
59439 Holzwickede / Alemania

Contacto:

Teléfono: +49 2301 29-0
Fax: +49 2301 29-1215

Correo electrónico:

logistics.people@de.rhenus.com
www.rhenus.com/logistics-people

Responsable de conceptos y redacción:

Verena Schäfers, Marketing y PR

Redacción:

Medienbüro am Reichstag GmbH
Matthias Arnhold
André Spangenberg
Astrid Unverricht

Composición:

atelier 14 GmbH
www.atelier-14.de

Fotografías:

Rhenus SE & Co. KG
Rhenus Logistics France
Rhenus Midgard
Rhenus Duisburg Moerdijk
ALS Customs
Florian Gerlach, vor-ort-foto.de
Stephan Rexin
www.bigstockphoto.com
www.istockphoto.com

Frecuencia:

Dos números anuales

Idiomas:

Alemán, inglés, castellano, francés

Versión online:

www.spain.rhenus.com/infocenter/corporate-magazine

Solo se permite la reproducción total o parcial de esta publicación con la autorización previa de la redacción e indicación de la fuente y entrega de un ejemplar de muestra.

«LOS CLIENTES SOLO NOS NECESITAN SI LES CONSEGUIMOS VALOR AÑADIDO. DEBEMOS RESALTAR SIEMPRE ESTA VENTAJA CON CLARIDAD.»

Klemens Rethmann, Presidente del Consejo de Dirección



Apreciados lectores y lectoras:

Existen muchas vías para prestar a nuestros clientes un servicio adecuado, pero solo un objetivo que debemos alcanzar sin excepción: aportarles valor añadido. Esto es más fácil de escribir que de hacer, pero debe ser siempre el anhelo de todo empleado, de cada una de nuestras unidades empresariales y de Rhenus en su conjunto.

Para ser fieles a este propósito, debemos saber qué necesitan nuestros clientes para llevar a cabo sus operaciones y ampliar sus negocios. A fin de tener los conocimientos necesarios para ello, por un lado debemos ser competentes en cada sector y, por el otro, descifrar cuáles son las necesidades de nuestros clientes.

Lo importante es, por lo tanto, estar bien informados y escuchar atentamente a nuestros clientes. Si planteamos las preguntas correctas y comprendemos a los clientes y sus necesidades, podemos proponer soluciones logísticas rentables para ambas partes y tomar las decisiones de inversión correctas: entonces, por ejemplo, nuestros centros logísticos no estarán solo a pleno rendimiento hoy, sino también mañana y pasado mañana, y los productos de TI que desarrollamos ayudarán a nuestros clientes a gestionar volúmenes ingentes de datos, uno de los mayores retos del presente y sobre todo del futuro.

Aquí entran en juego particularmente nuestros empleados de ventas, quienes, en colaboración con los directivos del grupo Rhenus, deben diseñar ofertas convincentes: propuestas

que enfatizan con claridad el valor añadido deseado para el cliente. Con este fin, formamos a nuestros empleados en todas las áreas de negocio, sin perder de vista que el punto fuerte de Rhenus reside, no en vano, en cada una de las unidades y en su profundo conocimiento de los mercados en los que operan. Lo ideal es que de este compromiso surjan asociaciones basadas en la confianza que duren muchos años.

Para que el cliente nos explique qué necesita en la actualidad y a dónde quiere llegar en el futuro, lo que hay que hacer es ganarse una y otra vez esta confianza y justificarla. Aquí la autenticidad y la sostenibilidad desempeñan un papel crucial, sobre todo cuando las cifras económicas no favorecen la puesta en marcha de un negocio. Solo podremos imponernos a la competencia y ofrecer nuestro mejor apoyo a los clientes si nos guiamos por nuestro principio de una distribución justa del valor añadido conseguido.

Si se cumple este requisito, será un placer crear y realizar proyectos con los que conseguir avances para todos los implicados. Les deseamos que la lectura de nuestra revista para los clientes les resulte, también, todo un placer.

Atentamente, Klemens Rethmann

Presidente del Consejo de Dirección

NOTICIAS BREVES DE RHENUS

Cargologic consigue un nuevo cliente: Oman Air

Gracias a la excelente calidad de su servicio como agente, la compañía aérea Oman Air eligió a la sucursal Cargologic de Rhenus como agente oficial para la gestión de sus transportes en el aeropuerto de Zúrich. Desde el inicio del horario de invierno, Cargologic despacha cinco toneladas de carga cinco veces a la semana en el aeropuerto de Zúrich con destino a Mascate.



Nuevas actividades del grupo de transporte público de cercanías en Rhenus Veniro

El sector Public Transport de Rhenus se ha alzado vencedor en diversos concursos públicos en los últimos meses: en el distrito Rin-Lahn, a finales del año 2015 se sumaron dos líneas que incluyen los transportes en línea hacia el Lorelei y el Valle Superior del Medio Rin, declarado patrimonio cultural de la humanidad por la UNESCO. Rhenus Veniro no solo se impuso en el transporte ferroviario, sino también en el transporte por carretera: en el Sarre, la sucursal Stadtbuss Zweibrücken de Rhenus consiguió hacerse con los servicios de transporte público regional en autobús en el distrito de St. Wendel.



Inversión en operaciones con cargas líquidas

Una inversión que vale la pena: en la población de Nordenham, en el estado federal de Baja Sajonia, la empresa de logística portuaria Rhenus Midgard inauguró el pasado julio una estación de descarga de vagones cisterna. Desde entonces, Rhenus realiza en este emplazamiento el transbordo del combustible pesado que se necesita para el funcionamiento de los motores de barcos por encargo de un nuevo cliente, Aegean Bunkering Germany. Con la nueva instalación se pueden llenar dos depósitos con una capacidad total de 10.000 metros cúbicos.



Rhenus adquiere participaciones de LTE

Con la compra del 50 por ciento del capital de la empresa LTE Logistik- und Transport GmbH, el grupo Rhenus ha reforzado sus actividades en el área de negocio Rail a escala internacional. Desde que finalizaron las inspecciones en materia de legislación antimonopolio en octubre de 2015, Rhenus es corresponsable de la empresa de transporte ferroviario junto con Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb. La *joint-venture* cuenta con 32 locomotoras y un gran número de vagones de mercancías.

Viaje de una delegación neerlandesa y flamenca a los Estados Unidos

En octubre de 2015, dos representantes de Rhenus Contract Logistics de los Países Bajos participaron en un viaje de negocios a Atlanta y Dallas. El viaje se realizó a instancias del primer ministro de los Países Bajos, Mark Rutte, y del ministro-presidente del gobierno flamenco, Geert Bourgeois. La delegación representó los intereses de las empresas flamencas y neerlandesas, sobre todo en las áreas de negocio Logística y TI. La participación en el viaje tuvo lugar en el contexto de una intensificación de las actividades de Rhenus en los Estados Unidos.

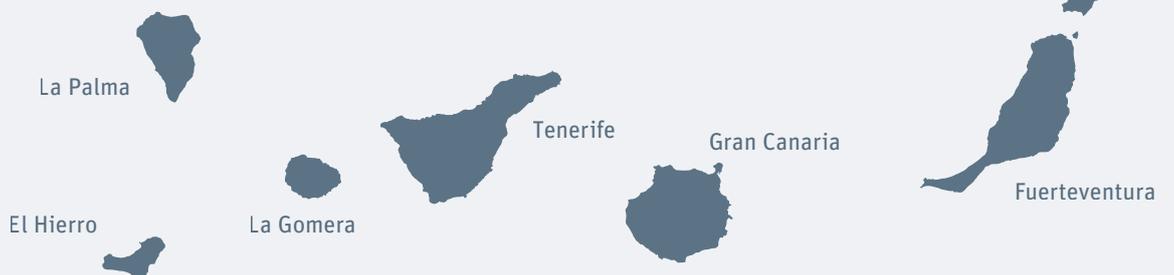
Dispensadores automáticos de calidad gracias a Rhenus High Tech

Cajeros automáticos, terminales de venta de entradas para espectáculos o máquinas de tentempiés: nuestra vida diaria sería inimaginable sin los dispensadores automáticos. Sus principales características son: una disponibilidad constante y una complejidad técnica cada vez mayor. Por eso son fundamentales la precisión y la fiabilidad de la instalación, sobre todo en el caso de los modelos «roll out». Nada de esto supone un problema para los especialistas de Rhenus High Tech: junto con Selecta, un importante proveedor de máquinas de *vending*, en el 2015 instalaron varios cientos de unidades listas para el servicio en las fábricas de Ford. Este año, le seguirán otros grandes proyectos en lugares muy concurridos.



Nuevas sucursales en las islas Canarias

Para reforzar su presencia en las islas Canarias, el grupo Rhenus abrió dos oficinas en Fuerteventura y Lanzarote el pasado otoño. Con ellas se amplían los servicios que ya se ofrecían en los emplazamientos de Rhenus en La Palma y Tenerife. Una de las principales actividades es el transporte de mercancías a granel, de alimentos y de productos farmacéuticos. Además, se ofrece un servicio de entrega en 24 horas entre las islas y una conexión consolidada desde hace años con el continente.





SABER
ESCUCHAR





TODO GIRA EN TORNO AL CLIENTE

CUANDO SE QUIERE EXPLICAR A UN NUEVO EMPLEADO DE RHENUS LA FILOSOFÍA DE LA EMPRESA, LA PRIMERA FRASE QUE VIENE A LA MENTE ES: «LO MÁS IMPORTANTE ES QUE TODO GIRA EN TORNO AL CLIENTE». Y LUEGO: «SOLO SI CONOCEMOS LAS NECESIDADES DE UN CLIENTE PODREMOS COMPRENDERLO Y DESARROLLAR SOLUCIONES QUE LE AYUDEN A AVANZAR». ESTE OBJETIVO ES PRECISAMENTE LA PIEDRA ANGULAR PARA TODOS Y CADA UNO DE LOS EMPLEADOS DE VENTAS DEL GRUPO RHENUS.

Pero, ¿cómo se traslada exactamente este principio a la práctica? Para garantizar este objetivo, sean cuales sean los requisitos logísticos que planteen los clientes, es imprescindible entender bien la situación y el problema.

Además de las competencias logísticas y de las capacidades básicas para poder poner en práctica las soluciones en las terminales portuarias, los *hubs* de camiones, las naves de almacenamiento y los centros de datos, se necesita sobre todo averiguar cuáles son las necesidades y las oportunidades en cada caso, y para ello hay que saber escuchar a los clientes. En cada proyecto, los empleados de Rhenus deben explorar cuáles son los problemas del cliente desde una perspectiva logística y dónde se puede generar valor añadido para dicho cliente.

Condiciones beneficiosas para todos

«Por eso, para nosotros, averiguar cuáles son las necesidades concretas del cliente es algo primordial», explica Frank Spiekermann, gestor de proyectos en Rhenus High Tech. «El concepto básico elemental para el desarrollo de las relaciones con los clientes es un crecimiento conjunto, tanto de nuestros clientes como propio», añade Helmut Convent, director de transportes especializados de Agrar Logistik en Rhenus RETrans. «Nos esforzamos por incrementar la creación de valor para nuestros clientes con soluciones innovadoras que aumentan la eficiencia. De este modo se consiguen condiciones beneficiosas para ambas partes», añade Gerrit Merten, miembro de la dirección internacional en Rhenus Office Systems. →



NUEVO PROGRAMA DE DESARROLLO DE PERSONAL

Los grandes clientes están en el punto de mira de cualquier empresa de servicios. Con el programa de desarrollo de personal puesto en marcha este año para Key Account Managers, Rhenus quiere preparar aún mejor a los empleados de ventas a cargo de las operaciones con grandes cuentas para que puedan hacer frente a los requisitos y necesidades de las empresas industriales y mercantiles con grandes volúmenes de negocios. La formación continuada de los Key Account Managers del grupo Rhenus en este campo se divide en tres grandes bloques temáticos: metodología, trabajo en equipo a partir de ejemplos concretos y desarrollo de estrategias.

→ Renovación confirmada de la colaboración

Si Rhenus es capaz de hacer hincapié en esta ventaja bilateral cada vez, renovar los contratos nunca será un problema. El trabajo de Rhenus Logistics France para la sucursal francesa del grupo empresarial japonés DAIKIN Industries Ltd. es un buen ejemplo de este tipo de relaciones duraderas con los clientes. Desde 1999, el proveedor de servicios logísticos ofrece su apoyo a uno de los principales proveedores mundiales de sistemas de aire acondicionado y bombas de calor energéticamente eficientes en relación con la recepción de mercancías, el almacenamiento intermedio y la entrega de sus productos.

A principios de este año, Rhenus Logistics France volvió a ser la empresa elegida para desempeñar estas tareas. «A lo largo de una década y media de colaboración, Rhenus siempre ha encontrado las soluciones adecuadas para nuestros requisitos. Los empleados de Rhenus desempeñan su trabajo con flexibilidad y creatividad. La calidad del servicio nos convence una y otra vez», declara Dominique Dovis, gestor del departamento de logística de DAIKIN France. Hervé Armaganian, Contract Manager en Rhenus Logistics France, añade: «A lo largo de nuestra extensa colaboración hemos podido ampliar también nuestra cartera de servicios. Con el nuevo contrato de cinco años de duración incorporaremos, por ejemplo, soluciones de seguros para las mercancías transportadas».



Reducir la complejidad para los clientes

Ante una gestión de la cadena de suministro que, dados los flujos globalizados de mercancías y servicios, cada vez es más inabarcable a primera vista, se hace más patente el deseo de los clientes de contar con un único socio logístico, un rostro que explique al cliente con profesionalidad y claridad cómo se desarrolla el servicio y que esté siempre disponible para atender sus preguntas.

«En este caso, nuestros comerciales y sus superiores deben representar de forma óptima los puntos fuertes del grupo Rhenus —su extensa red de sucursales, sus amplios conocimientos del sector y su extensa gama de servicios— antes incluso de la toma de contacto con los clientes. Se debe reducir la complejidad de las soluciones propuestas y se debe hacer especial hincapié en el valor añadido para el cliente con cada proyecto», explica Verena Schäfers, directora de ServiceCenter Marketing y responsable de la coordinación comercial.

A veces hay que saber decir «no»

A veces, durante la preparación de la oferta, puede que el cliente potencial y una unidad de Rhenus no lleguen a un acuerdo. «El presupuesto es de gran ayuda para la toma de decisiones, y un criterio determinante en el caso de las inversiones», explica Oliver Fuhljahn, responsable de la logística automovilística de la empresa Cuxport, que gestiona la terminal portuaria.

Para proteger una unidad empresarial, un emplazamiento y a los demás clientes, a veces los responsables de Rhenus tienen que saber decir «no». «A largo plazo, la colaboración entre dos empresas solo tiene sentido si es rentable para ambas partes», constata Frank Spiekermann a modo de ejemplo.

Ampliar los conocimientos del personal comercial

Básicamente, la formación para comerciales en Rhenus sigue girando en torno al tema de cómo ser competentes en los mercados en los que los clientes del proveedor juegan en casa. Con el fin de preparar a los empleados de ventas para el desempeño de sus tareas, el grupo Rhenus invierte sistemáticamente en formación continuada, por ejemplo, mediante el Sales Competence Training.

La clave está sobre todo en capacitar a los empleados individualmente, de modo que la formación continuada se adapte a las necesidades de sus clientes. Dentro de la formación competencial, por ejemplo, existe un programa diferenciado de formación continuada personal y especializada que abarca desde técnicas de presentación hasta la filosofía homogénea de ventas, pasando por el trabajo en equipo. El objetivo es asimilar conocimientos logísticos de amplio espectro y desarrollar un cierto instinto para los clientes con el fin de establecer relaciones exitosas que duren muchos años.



COMPETENCIAS ADUANERAS CONCENTRADAS

RHENUS FUNDA EL EUROPEAN CUSTOMS COMMITTEE

EL TRANSPORTE TRANSFRONTERIZO DE MERCANCÍAS ES UNA SEÑA DE IDENTIDAD DE EUROPA: DESDE LA UNIÓN EUROPEA SE EXPORTAN, POR EJEMPLO, COMPONENTES PARA AUTOMÓVILES, PERO SE IMPORTAN RELOJES Y JOYAS. EN AMBOS CASOS, UNA GESTIÓN ADUANERA IMPOLUTA ES ESENCIAL. POR ESO, EN JUNIO DEL 2015, RHENUS FUNDÓ LA RED «EUROPEAN CUSTOMS COMMITTEE» (ECC). SU FINALIDAD: UNA ESTRATEGIA ADUANERA PANEUROPEA HOMOGÉNEA QUE TENGA EN CUENTA LAS EXIGENCIAS MULTINACIONALES DE LOS CLIENTES Y LOS REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CADA PAÍS. THOMAS MÜLLER Y ANIKA FISCHER NOS EXPLICAN EN QUÉ CONSISTE EXACTAMENTE LA RED.

El grupo Rhenus lleva muchos años dedicándose a la gestión aduanera con éxito. ¿Por qué fundar el European Customs Committee en el 2015?

Müller: Hasta ahora, el tema aduanero se abordaba por separado en la mayoría de las unidades empresariales. Faltaba un producto independiente transnacional y pensado para un círculo de clientes más amplio. El ECC agrupa nuestra competencia aduanera concentrada dentro de Rhenus mediante la integración en la red de los conocimientos actuales de nuestras unidades.

Fischer: En el pasado, las solicitudes de los clientes se limitaban normalmente a un solo país, aunque en algunos casos nuestros clientes contrataban también otros servicios aduaneros en otros países. No se ponían en común las experiencias ni se contaba con una solución universal.

¿Qué ha cambiado exactamente con el ECC?

Fischer: Por medio de los expertos en aduanas de Rhenus, ofrecemos una red capaz de coordinar proyectos multinacionales a corto plazo y de procesarlos con eficiencia gracias al ECC. Nuestros clientes siguen contando con un interlocutor *in situ* que, sin embargo, puede ofrecer servicios aduaneros internacionales en todos los países de Europa gracias a las estructuras del ECC. El ECC no solo elabora soluciones de mejores prácticas a escala nacional, sino que también las implementa internacionalmente y define los posibles riesgos relacionados con las aduanas;

además, aúna la competencia en asesoramiento internacional sobre temas de aduanas y de impuestos con la experiencia jurídica. De este modo, no abordamos el tema de los trámites aduaneros solo como un servicio de valor añadido, sino más bien como un producto en sí mismo. Esto, evidentemente, beneficia a nuestros clientes.

¿Qué otras ventajas han conseguido para sus clientes?

Müller: Estamos desarrollando nuevos proyectos conjuntos, como por ejemplo, el denominado «corredor verde» para el transporte de mercancías desde Alemania hasta Rusia. Como parte de este proyecto, nos encargamos de las actividades preparatorias en Alemania para la importación de mercancías en Rusia, y enlazamos los sistemas con la terminal de Rhenus en la frontera entre Bielorrusia y Rusia. Gracias a nuestro trabajo previo, los plazos de expedición allí se reducen enormemente, lo cual supone una ventaja para nuestros clientes.

¿Qué caracteriza a un proveedor de servicios aduaneros paneuropeo?

Fischer: Para nosotros, supone la conexión entre la experiencia local en aduanas en cada país con nuestra presencia internacional en cada uno de los países implicados en toda Europa, también fuera de la Unión Europea. En resumen: coordinamos los conocimientos locales con la red mundial del grupo Rhenus. →



THOMAS MÜLLER

Tras formarse como agente de transportes y especializarse en economía de los transportes, Thomas Müller trabajó como director de transportes antes de incorporarse a Rhenus Kleyling Spedition en el año 1998, donde trabajó en ventas y como director de las instalaciones en Friburgo. A sus 53 años de edad, dirige las operaciones de ALS especializadas en la gestión de aduanas dentro de Rhenus, un puesto que ocupa desde el 2002.



ANIKA FISCHER

Esta licenciada en Económicas especializada en economía internacional se incorporó al grupo Rhenus en julio de 2010, primero como asesora y luego como apoderada de ALS Consulting Services. Desde el 2012 es apoderada de Rhenus Customs Service. En el 2013, esta profesional de 31 años pasó a formar parte de la dirección de Rhenus Customs Service. Dentro del ECC es responsable de la constitución de la red internacional.

«EL ECC AGRUPA NUESTRA COMPETENCIA ADUANERA CONCENTRADA DENTRO DE RHENUS.»

→ ¿Cómo funciona exactamente?

Müller: Como proveedor de servicios paneuropeo, hacemos a nuestros clientes una promesa de servicio idéntica y con la misma validez en todos los países del ECC. Pensamos más allá de las fronteras de cada país. Ahora ofrecemos a los clientes cada vez más soluciones aduaneras que traspasan las fronteras de toda Rhenus: desde el asesoramiento hasta la gestión aduanera eficiente continuada, pasando por la creación y la ejecución de proyectos.

¿Cuáles son las claves?

Müller: Trabajamos con un software certificado en cada país que permite establecer una conexión directa con la aduana. Pero no todo es cuestión de tecnología: nuestros empleados son lo más importante. Contamos con una excelente combinación de empleados jóvenes y veteranos que reciben formación sobre temas aduaneros periódicamente para garantizar que estén siempre al día de las últimas novedades, que puedan ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones y que puedan realizar la misma promesa de servicio a todos.

Fischer: Exacto. Nuestra promesa de servicio implica, por un lado, que respetamos los requisitos legales, pero también sellos de calidad –como el certificado AEO–, licencias de agente aduanero y unos altos estándares empresariales internos que en el ECC hemos recogido en un manual de procedimiento propio sobre los procesos y los servicios. Estas directrices son vinculantes en cada país. Siempre buscamos el mayor denominador común, teniendo en cuenta las peculiaridades nacionales. Con todo ello elevamos los estándares de calidad en su conjunto.

¿Acaso no son muy distintos entre sí los requisitos previos en cada país?

Fischer: En la práctica, las estructuras aduaneras son distintas en cada país. Por ejemplo, en Alemania los funcionarios de aduanas apenas realizan controles en los almacenes aduaneros, mientras que en Ucrania las puertas de estos almacenes deben estar selladas y solo se pueden abrir en presencia de un funcionario de aduanas. A pesar de estas diferencias entre países, en la práctica nuestra experiencia nos dice que la gestión es muy parecida.

¿Cómo funciona la colaboración de los implicados en el ECC más allá de las fronteras nacionales?

Müller: Todos los miembros del ECC son especialistas en aduanas responsables de distintos países. Juntos, definimos pautas y establecemos el procedimiento que se debe seguir dentro del grupo Rhenus. Luego cada uno lo aplica dentro de su área de responsabilidad. Además, nos reunimos periódicamente y desarrollamos otros servicios que podemos ofrecer a nuestros clientes internacionales.

¿Qué aceptación ha tenido hasta ahora el nuevo producto aduanero?

Fischer: Muy buena. Estamos en estrecho contacto con el departamento comercial en los países implicados y con nuestro equipo de ventas internacional en Holzwickede. Además, ofrecemos formación especial sobre aduanas. De hecho, a menudo los clientes no tienen ni idea de todos los servicios aduaneros que les puede ofrecer Rhenus. Por eso, elaboramos también análisis de necesidades aduaneras. Así los clientes conocen también los riesgos aduaneros especiales en cada país.

El ECC no se limita solo a los estados de la UE, Suiza, por ejemplo, también es miembro. ¿Qué peculiaridades caracterizan a este país?

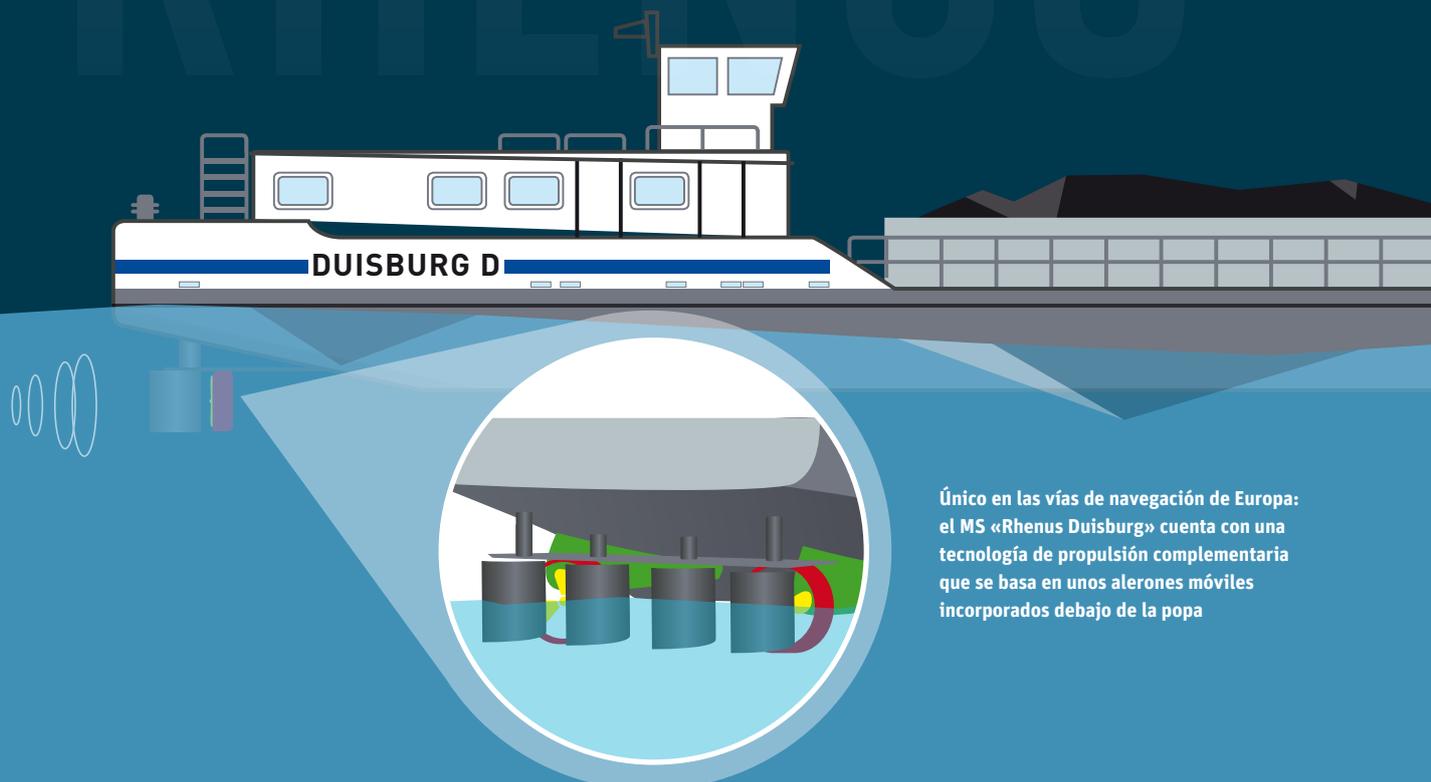
Fischer: Suiza es un país que requiere muchos servicios aduaneros dentro de Rhenus. De hecho, allí no se puede realizar ningún servicio logístico transfronterizo sin los correspondientes trámites aduaneros. Entonces es cuando entramos en juego con el ECC, que pone a la gente adecuada en el lugar oportuno.

Promesa de servicio más allá de las fronteras nacionales: la eficiente gestión aduanera de Rhenus ofrece asesoramiento previo y ahorra un tiempo valioso en la expedición al pasar la frontera



PIONERO EN INNOVACIÓN EN LA NAVEGACIÓN INTERIOR

EL MS RHENUS DUISBURG SE INCORPORA A LA FLOTA DE BARCOS DE NAVEGACIÓN INTERIOR DE RHENUS. ES MUCHA EL AGUA QUE DEBE DESCENDER POR EL RIN ANTES DE QUE SE PUEDA CELEBRAR EL BAUTIZO DE UN NUEVO BARCO DE NAVEGACIÓN INTERIOR. Y ES QUE CONSTRUIR UN BARCO MODERNO PARA EL TRANSPORTE DE MERCANCÍA A GRANEL ES MUY COSTOSO Y COMPLEJO. DE AHÍ LA ALEGRÍA CUANDO, TRAS MUCHOS ESFUERZOS, EL PASADO AGOSTO RHENUS CELEBRÓ QUE LA CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO BARCO A MOTOR HABÍA LLEGADO A SU FIN. EN LA CONSTRUCCIÓN DEL RHENUS DUISBURG, DESTINADO AL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS A GRANEL ENTRE LOS PUERTOS DEL MAR DEL NORTE Y WESTFALIA, SE INVIRTIÓ MUCHA ENERGÍA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN. CON ÉL, LA TECNOLOGÍA MÁS MODERNA CONTRIBUYE A MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS TRANSPORTES A LO LARGO DE ESTA RUTA.



Único en las vías de navegación de Europa: el MS «Rhenus Duisburg» cuenta con una tecnología de propulsión complementaria que se basa en unos alerones móviles incorporados debajo de la popa

El concepto «alerón» se suele asociar sobre todo a los automóviles. Se trata de uno o varios componentes que modifican la circulación del aire alrededor del vehículo y, en el mejor de los casos, mejoran su aerodinámica. Normalmente, los alerones son elementos fijos y muy llamativos. En cambio, la innovadora tecnología Flex Tunnel del MS Rhenus Duisburg goza de movilidad y es más discreta, ya que se encuentra oculta bajo la cubierta del barco.

«A pesar de ello, la comparación con los alerones de los automóviles ayuda a comprender su función», explica Wolfgang Hönemann, director de Rhenus PartnerShip. Es la primera vez que este accesorio propio de la tecnología de tracción se monta en un barco de navegación interior que recorre las vías de navegación de Europa. Concretamente, se encarga de que las hélices no giren en el aire aunque el barco transporte poca carga. «Con ello se consigue un incremento de la eficiencia que permite realizar los trayectos más rápido para nuestros clientes, sobre todo cuando se navega en aguas poco profundas. Además, en comparación con los barcos de transporte de mercancías a granel que no cuentan con esta tecnología, se ahorra energía aun navegando a la misma velocidad y, por consiguiente, se reducen también las emisiones de dióxido de carbono», añade Wolfgang Hönemann.

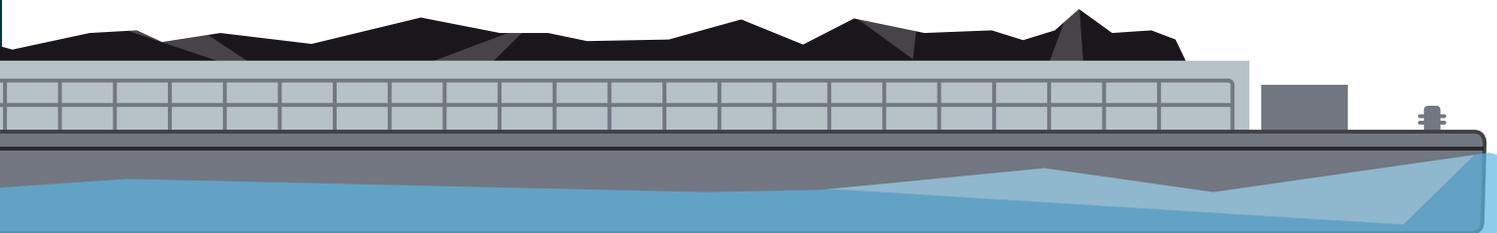
Utilización flexible de los motores

El Rhenus Duisburg ha sido desarrollado para Rhenus por el Centro de desarrollo de tecnología naviera y sistemas de transporte en Duisburgo y bautizado en el puerto de esa misma ciudad el pasado verano, tras someterse a tareas de construcción y equipamiento en Rumanía y los Países Bajos. Este barco a motor destinado al transporte de mercancías a granel no es solo un ejemplo extraordinario del progreso tecnológico en el tradicional sector de la navegación interior por su Flex Tunnel replegable hidráulicamente, sino también porque cuenta con un sistema de motores «padre-hijo».

Dos motores «hijo» o secundarios de 500 CV de potencia impulsan el MS Rhenus Duisburg cuando desciende sin carga desde el puerto de descarga, en la población de Lünen (Westfalia), hacia los puertos de Róterdam y Ámsterdam, en el mar del Norte. En cambio, cuando realiza el trayecto inverso llevando a remolque una carga de más de 7.000 toneladas de carbón para el abastecimiento de una central eléctrica en Renania del Norte-Westfalia, entran en acción los dos potentes motores «padre» o principales, de 1.500 CV cada uno, que permiten al barco alcanzar una velocidad de entre 10 y 12 kilómetros por hora. «Esta posibilidad de alternar entre los dos tipos de motores según los requisitos nos permite mejorar mucho la eficiencia del consumo y las emisiones en comparación con los valores alcanzables con un solo tipo de motor», afirma Wolfgang Hönemann. →

1.500 CV

En el trayecto con carga a remolque se ponen en marcha los dos potentes motores principales, de 1.500 CV cada uno



«ESTA POSIBILIDAD DE ALTERNAR ENTRE LOS DOS TIPOS DE MOTORES SEGÚN LOS REQUISITOS NOS PERMITE MEJORAR MUCHO LA EFICIENCIA DEL CONSUMO Y LAS EMISIONES EN COMPARACIÓN CON LOS VALORES ALCANZABLES CON UN SOLO TIPO DE MOTOR.»

Dr. Wolfgang Hönemann

→ **Gran relevancia de las operaciones con carbón**

«La construcción del MS Rhenus Duisburg respondía también a otros detalles de la demanda de los clientes», explica Thomas Maaßen, miembro de la dirección de Rhenus Port Logistics. «El perfil de navegación entre los puertos marítimos en el mar del Norte y Westfalia se caracteriza, por ejemplo, por la necesidad de pasar por debajo de los puentes de los canales, situados a poca altura; por eso, este barco tiene un diseño más plano del que hubiera tenido si se hubiera destinado a la ruta Duisburgo-Karlsruhe. Como socio de grandes empresas mercantiles e industriales de materias primas, hablamos con nuestros clientes de mayor antigüedad antes de realizar inversiones».

Un eje central de las actividades de navegación interior del grupo Rhenus es el transporte de carbón, ámbito en el que también se utiliza el MS Rhenus Duisburg para dar servicio a una empresa del sector energético. A pesar de las diversas iniciativas que pretenden sustituir paulatinamente los combustibles fósiles, hoy en día el carbón sigue siendo un componente importante del combinado de fuentes de energía que garantiza el suministro, y seguirá siéndolo durante muchos años más. «En este ámbito desarrollamos conceptos de suministro y eliminación a la medida de nuestros clientes», destaca Thomas Maaßen.



Las cifras hablan por sí solas: el MS «Rhenus Duisburg» tiene 110 metros de eslora y 11,45 metros de manga, un calado de 3,20 metros y una capacidad de carga de 2.900 toneladas



Propulsión flexible: una tecnología innovadora mejora la eficiencia y optimiza las emisiones



Vista despejada de las vías de navegación: moderno interior de la central de mando del barco



ORIGEN DE RHENUS

El nombre de Rhenus viene del nombre del río Rin en latín. Precisamente en el Rin, así como en el Meno y el Neckar, se encuentran las raíces de nuestro grupo empresarial actual. La empresa se fundó en Fráncfort del Meno en el año 1912 con el nombre de «Rhenus Transport-Gesellschaft m.b.H.» para prestar servicios de navegación, transporte y almacenamiento. A lo largo de poco más de un siglo, ha ido evolucionando hasta convertirse en un proveedor de servicios logísticos internacional.

Las ventajas del barco como medio de transporte se suman a las ventajas de la red de Rhenus

Gracias a su excelente capacidad para el transporte de mercancías a granel, el barco de navegación interior desempeña un importante papel en el transporte de carbón –en el que Rhenus es el líder del mercado alemán–, pero también en el transporte de materiales para la construcción, minerales, hierro, acero y chatarra, así como productos químicos y agrícolas. Otras ventajas en este contexto son: poca contaminación –imbatible con ningún otro medio de transporte si se mide en «toneladas por kilómetro»–, costes bajos de transporte, la posibilidad de utilización todos los días de la semana y excelentes resultados estadísticos en seguridad y cumplimiento de los plazos. En estos momentos el grupo empresarial cuenta con casi 80 barcos, que prácticamente se cuadruplican si se tienen en cuenta los barcos de los socios que navegan cada día bajo la bandera comercial de Rhenus.

«Dada la amplia oferta de capacidad de transporte en barco, es necesario destacar constantemente los puntos fuertes de Rhenus: gracias a la conexión entre nuestras terminales marítimas y de navegación interior propias con puntos de transbordo de menor envergadura a lo largo de las vías de navegación interior,

FICHA DEL MS RHENUS DUISBURG

Modelo: barco para el transporte de mercancía a granel / a remolque
Año de construcción: 2015
Eslora: 110 metros
Manga: 11,45 metros

Calado: 3,20 metros
Capacidad de carga: 2.900 toneladas
Potencia: 2 motores principales de 1.500 CV cada uno y 2 motores secundarios de 500 CV cada uno

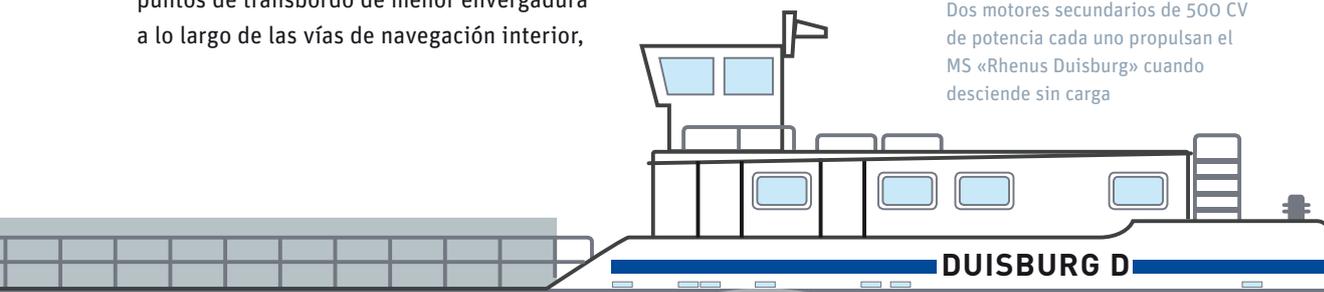


y gracias también a la integración de otros medios de transporte de Rhenus, podemos establecer cadenas logísticas complejas con rapidez y facilidad para nuestros clientes. De este modo sumamos los puntos fuertes del barco como medio de transporte a los conocimientos y las capacidades de nuestra organización», asegura Thomas Maaßen. «El crecimiento continuado de los últimos quince años, tanto de la cuota de mercado como de los volúmenes de mercancías transportados por Rhenus, demuestra que nuestros servicios de transporte por las vías de navegación interior tienen una gran aceptación en la industria».

500 CV



Dos motores secundarios de 500 CV de potencia cada uno impulsan el MS «Rhenus Duisburg» cuando desciende sin carga



La tecnología de propulsión complementaria se encarga de que las hélices siempre giren en el agua aunque el barco transporte poca carga



UNIDOS POR LAZOS ESTRECHOS

LA FORTALEZA DE LA RED

EL GRUPO RHENUS SENTÓ HACE CASI DIEZ AÑOS LAS BASES PARA SU EXTENSA RED POR CARRETERA CON LA ADQUISICIÓN DEL GRUPO INTERSPE HAMANN. TOBIAS VOLZ NOS DESVELA CÓMO FUNCIONA HOY EN DÍA LA COLABORACIÓN DENTRO DE LA RED DE RHENUS FREIGHT Y QUÉ VENTAJAS APORTA.

¿Qué caracteriza a la red de Rhenus Freight?

Volz: Tanto para Rhenus como para sus socios, todos los emplazamientos deben cumplir los mismos altos estándares, por ejemplo, respetar los tiempos de tránsito, supervisar el seguimiento de los envíos, preparar los comprobantes de suministro en un plazo de 24 horas tras la entrega y no superar una tasa mínima de daños. Así nos aseguramos de que los servicios prometidos a nuestros clientes tengan una calidad homogénea.

¿Cómo funciona la colaboración concretamente?

Volz: La administración central de la red se encarga de controlar y supervisar la calidad. Los emplazamientos y los socios implicados tienen a su disposición manuales para garantizar la calidad y la homogeneización de los procesos. De la ampliación continuada se encargan conjuntamente la administración central de la red y la gestión de productos en Europa.

LA RED DE RHENUS FREIGHT

En total la red de Rhenus Freight mueve cada año alrededor de

5.000.000 ENVÍOS

La red cuenta con más de

60 EMPLAZAMIENTOS PROPIOS

y más de

230 SUCURSALES ASOCIADAS EN EUROPA



¿Qué esperan sus clientes de la red?

Volz: Nuestros clientes desean información transparente y reciente, que les facilitamos a través de Track & Trace. Lo que más les importa es que se respeten los plazos de entrega y que se ofrezca una alta frecuencia de salidas, con tiempos de tránsito cortos y fijos. También tenemos en cuenta las peticiones especiales, como por ejemplo, soluciones a temperatura controlada para la industria química.

¿Cuáles son las ventajas para los clientes?

Volz: Nuestros clientes cuentan con un interlocutor personal *in situ*. Además, tenemos muy en cuenta las necesidades específicas en cada caso. Con los servicios y estándares negociados previamente, hacemos extensiva la alta calidad de Rhenus a toda la red, también a nuestros socios. Así, por ejemplo, trabajamos en Escandinavia, Austria y Bélgica con socios exclusivos con los que mantenemos una estrecha unión en cuanto a procesos y sistemas.

Rhenus y sus socios gestionan
en la actualidad más de

con

1.340 LÍNEAS

4.500 SALIDAS SEMANALES

TIEMPO REAL: DATOS EN TIEMPO REAL

LA PUESTA AL DÍA DEL AUTOBÚS DE LÍNEA

POR FUERA, ESTE AUTOBÚS ES UN AUTOBÚS NORMAL Y CORRIENTE, IGUAL A MUCHOS OTROS AUTOBUSES DE LÍNEA. PERO EN SU INTERIOR HAY ALGO QUE LO HACE ESPECIAL: ES CAPAZ DE COMUNICARSE CON EL CONDUCTOR, CON LA CENTRAL Y CON LOS PASAJEROS, Y SIEMPRE EN TIEMPO REAL.

«Cuando se viaja en tren o en avión, lo más normal es contar con los datos más recientes, pero para una empresa de transporte público de cercanías es algo bastante especial», declara Henrik Behrens, director de Rhenus Veniro. «De hecho, en la actualidad el sistema que utilizamos en Renania-Palatinado nos convierte en pioneros».

No, las compañías de transporte público no son demasiado lentas, pero un cambio de este tipo –los expertos en logística lo saben bien– cuesta tiempo, dinero y nervios, y no va a suponer un incremento del número de usuarios del transporte público. «Los datos en tiempo real incrementan de forma apenas perceptible la comodidad», afirma Ute Welter, directora de proyecto en Rhenus Veniro y responsable, junto con su equipo de proyecto, del cambio al nuevo sistema. Sin embargo,

sí son una herramienta más para fidelizar a los usuarios, cuyas expectativas han aumentado debido a todos los consabidos recursos técnicos que les rodean; de hecho, en muchos otros ámbitos este tipo de servicio se da por supuesto. En realidad, la pregunta clave que todo usuario se hace es muy sencilla: ¿va a llegar puntual mi autobús o quizás ni siquiera va a llegar? «Pero precisamente ahí está el reto», confiesa Ute Welter. Porque para responder a esta pregunta, se debe cruzar gran cantidad de datos. ¿Dónde está cada autobús y cuándo? ¿Cómo está previsto que sea su avance en los próximos minutos? «Con nuestro nuevo sistema, podemos localizar los vehículos y también prever cómo se desarrollará el resto del trayecto. Y los usuarios pueden consultar estos datos en tiempo real en cualquier momento por medio de una aplicación para el móvil». →



IMP

P

O



TRANSMISIÓN DE DATOS EN TIEMPO REAL

El horario actualizado siempre disponible: un sistema de comunicación digital entre los vehículos y la central lo hace posible, y comunica los atascos, las alteraciones o los desvíos, un verdadero valor añadido para los pasajeros

PROTECCIÓN ANTIRROBO

No sirve de nada robar el vehículo: en solo unos segundos, el GPS reproduce la ruta del autobús y revela la posición, incluso si el vehículo ya lleva un tiempo parado

GPS

Las coordenadas en un abrir y cerrar de ojos: el sistema GPS integrado registra todos los movimientos y transmite de forma fiable la ubicación actual del vehículo

A

ESTADO ACTUAL DEL TRÁFICO

«¿Va a llegar puntual mi autobús?» o «¿Cuándo pasa el próximo autobús en dirección al centro?»: con la aplicación de la empresa de transporte, el pasajero obtiene siempre una respuesta a sus preguntas, con rapidez y fiabilidad. A través de las redes sociales también puede comunicarse información



→ **Un proyecto millonario que toma forma**

Lo primero fue la idea, bautizada como «Iniciativa en tiempo real del grupo de transporte público de cercanías» y creada por el Ministerio de Transporte del estado federal de Renania-Palatinado. El objetivo era incorporar valores teóricos y reales en lo que se conoce como información dinámica al usuario para luego poder integrarlos en una fuente de información electrónica sobre horarios. Esta plataforma debía agrupar información en tiempo real de distintas empresas de transporte y garantizar los enlaces, con independencia de la empresa. Y es que para los usuarios, los minutos son lo que cuenta.

Por eso, en Rhenus Veniro se gestó un plan. «No, no era un horario, sino un pliego de condiciones con varios cientos de páginas. O dicho de otro modo: nuestra licitación para toda



«CON EL NUEVO SOFTWARE ESTAMOS PREPARADOS PARA DISEÑAR UNA CADENA DE TRANSPORTE PÚBLICO TOTALMENTE RENOVADA.»

Henrik Behrens // Director de Rhenus Veniro

Europa incluía más de 1.200 puntos», recuerda Ute Welter. Se postularon nueve empresas candidatas, pero solo las tres con más puntos pudieron presentar su oferta. Al final fue una empresa alemana la que se alzó con la victoria: IVU Traffic Technologies AG, que presentó la oferta más económica. «Se podría decir también que IVU ganó por puntos», añade Ute Welter sonriendo al recordar el extenso catálogo de evaluación.

El sistema ITCS, que es compatible con equipos cliente, tardó un año en entrar en servicio. ITCS es la sigla de «Intermodal Transport Control System», es decir, se trata de un sistema informático para controlar el servicio. Organiza toda la comunicación entre los vehículos y la central, ya sea por voz o mediante el intercambio de datos. Hoy, este sistema particular es la espina dorsal de cuatro empresas de transporte en la región sudoeste, con una flota de más de 250 autobuses de cercanías.

El ordenador de a bordo como protección antirrobo

Detectar los retrasos o los desvíos forma parte de la rutina diaria del ITCS. Enviar la ubicación actual también es facilísimo para el sistema, que está equipado con GPS. Esto puede tener utilidades adicionales al margen de la rutina diaria, como se puede ver en este extraordinario suceso que nos relata Ute Welter: «Una mañana, un conductor informó de que habían robado un autobús de una cochera. En poco tiempo, pudimos saber la ruta del vehículo gracias a los datos registrados, localizar el autobús en una zona boscosa apartada y dar las coordenadas a la policía. Los agentes de la ley no habían contado nunca antes con este tipo de ayuda en sus investigaciones». Unas semanas más tarde pudieron detener a los ladrones.

O

Si circula la noticia de un suceso así, Ute Welter sabe que también funciona perfectamente como protección antirrobo. Pero para la directora de proyecto es mucho más importante señalar las demás ventajas que el sistema ofrece a Rhenus Veniro y a los usuarios. «Antes, por ejemplo, el conductor del autobús tenía en la cabeza cientos de cifras, trayectos y paradas que debía barajar antes de expedir el billete adecuado. Hoy en día solo tiene que tocar la pantalla táctil dos o tres veces, lo cual supone un ahorro de tiempo no solo para el conductor del autobús, sino también para los usuarios. Y aún hay más: en caso de incidencias en el trayecto, la central puede avisar en seguida para, por ejemplo, evitar pasar por el lugar en el que se haya producido un accidente».

Preparados para el futuro

Lo digital está bien, lo digital es bueno. Si en la era del libre acceso a los datos el horario se desajusta por atascos, averías o inclemencias meteorológicas, el usuario espera que se le informe de todo lo importante de inmediato. «Los datos en tiempo real son de gran ayuda en este caso», destaca Ute Welter. «En el fondo, al usuario no le supone ningún problema que el autobús llegue cinco minutos más tarde, pero quiere saberlo. Y si no podemos darle esta información, puede que a largo plazo acabemos perdiéndolo».

Rhenus Veniro piensa también en los nuevos canales de comunicación. «En el transporte escolar es muy importante no infravalorar la comunicación a través de las redes sociales. Nos brinda la oportunidad única de aprovechar al máximo la ventaja de los datos en tiempo real y comunicar todos los cambios importantes de inmediato», explica Ute Welter. Por eso, en el 2016 se hará gran hincapié en este aspecto, en el que ni siquiera se había pensado cuando se puso en marcha el proyecto ITCS. Al fin y al cabo, también se pueden beneficiar de este servicio las administraciones públicas locales o regionales, y demostrar así su proximidad a los ciudadanos.

Otro tema importante en este contexto es el cambio demográfico. ¿Que qué tiene que ver con un sistema informático para controlar el servicio? «A primera vista, puede parecer que nada, pero si se mira bien, resulta que mucho», explica la directora de proyecto. Con el cambio de la estructura de la población rural, en el futuro no habrá autobuses de línea con el alcance de hoy, porque a veces los conductores recorren algunos trayectos solos en su gran autobús. «En este caso la clave está en adaptar el transporte público a la demanda. Dentro de unos años, las áreas poco pobladas solo se servirán cuando se solicite el servicio. Es más rentable para todos los implicados y más ecológico».



Intercambio de datos fácil y fiable en tan solo unos segundos: con unos pocos clics en la pantalla táctil, el conductor del autobús recibe información sobre las conexiones o los retrasos y puede expedir el billete adecuado. Así la comodidad es mayor y se ahorra tiempo al subir al autobús

«Con el nuevo software estamos preparados para diseñar una cadena de transporte público totalmente renovada. Además, con vehículos más pequeños no solo sería posible un transporte público como el actual, de parada a parada, sino incluso un transporte de puerta a puerta», comenta entusiasmado el director de Rhenus Veniro, Henrik Behrens. En la actualidad, puede que esto todavía parezca un sueño lejano, pero lo importante es sentar bien las bases, y por lo que parece: «Rhenus Veniro está preparada para el futuro».

S

T

CRECIENDO SANOS

LA SUCURSAL DE RODGAU AMPLÍA LAS CAPACIDADES DE RHENUS PHARMA
EL MERCADO LOGÍSTICO FARMACÉUTICO CONSTITUYE UNA OPORTUNIDAD DE
CRECIMIENTO PARA RHENUS, QUE SE ESTÁ PREPARANDO PARA EL FUTURO CON UNA
GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRAL E INVERSIONES EN LOS EMPLAZAMIENTOS.

Debido a los avances conseguidos por la medicina y la industria farmacéutica en los últimos años, los requisitos logísticos también aumentan. Es el caso, por ejemplo, de los procesos de almacenamiento y transporte a temperatura controlada. Por lo tanto, no sorprende saber

que, en un estudio sobre las cifras mundiales del mercado, el instituto de investigación norteamericano IMARC pronostica un incremento de los 8.500 millones de dólares actuales a 13.400 millones para el año 2020 en la logística refrigerada del sector farmacéutico.



A **13.400 MILLONES** DE USD

ascenderá la logística refrigerada en el sector farmacéutico para el año 2020 (cifra estimada), según un estudio sobre las cifras mundiales del mercado



CERTIFICACIÓN DE LA IATA PARA CARGOLOGIC

Por razones de tiempo, muchos fármacos se transportan en avión y antes se almacenan temporalmente en los aeropuertos. Cargologic, el proveedor suizo líder en expedición de fletes aéreos, también trabaja así en el aeropuerto de Zúrich. «El año pasado recibimos la certificación Center of Excellence for Independent Validators de la IATA, la Asociación de Transporte Aéreo Internacional. Esta certificación documenta el elevado compromiso de calidad que podemos ofrecer a nuestros clientes», afirma Marco Gredig, director de la filial de Rhenus Cargologic. Glyn Hughes, Global Head of Cargo en la IATA, añade: «Es un placer tener a nuestro lado a un socio líder en Suiza como Cargologic para implementar este proceso».

No obstante, esta no es la única razón por la que cambian los requisitos del mercado farmacéutico y de los servicios logísticos relacionados. El envejecimiento de la población en Norteamérica y Europa Occidental transforma el conjunto del sector sanitario, así como los flujos de mercancías totalmente globalizados de principios activos y fármacos terminados.

Del mismo modo se renuevan periódicamente las directivas establecidas por las autoridades competentes a nivel nacional e internacional, las cuales son de obligado cumplimiento no solo para los fabricantes, sino también para los proveedores de servicios logísticos. →

En los procesos de almacenamiento y transporte de fármacos, los requisitos de temperatura deben cumplirse siempre con total exactitud. Esto plantea unas exigencias especiales a los vehículos, los embalajes y los almacenes

Entre los estrictos requisitos de aseguramiento de la calidad dentro de la logística refrigerada en el sector farmacéutico, se encuentra también la supervisión integral de toda la cadena de creación de valor añadido desde el fabricante hasta el cliente pasando por el mayorista

Para garantizar un transporte rápido de A a B, los medicamentos y las materias primas farmacéuticas también se transportan en avión y se almacenan temporalmente en los aeropuertos

REFRIGERACIÓN



MONITORIZACIÓN



TIEMPO



«TENIENDO EN CUENTA EL POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL DEL GRUPO RHENUS, QUE TAMBIÉN IMPULSAMOS EN NUESTRA UNIDAD DE NEGOCIO PHARMA, EN MUCHOS PAÍSES ACTUAMOS COMO SOCIOS DE LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA.»

Hans Tamaschke, miembro de la dirección de Rhenus Pharma

→ **Mayor orientación internacional**

«Teniendo en cuenta el posicionamiento internacional del grupo Rhenus, que también impulsamos en nuestra unidad de negocio Pharma, en muchos países actuamos como socios de la industria farmacéutica», declara Hans Tamaschke, miembro de la dirección de Rhenus Pharma. En esta línea, el grupo Rhenus cuenta con modernos centros logísticos para las necesidades de sus clientes sobre todo en los Países Bajos y Francia, aparte de las actividades recientemente añadidas en Suiza y España.

En estas sucursales se ha implantado —tal como se hizo en Alemania— el sistema de aseguramiento de calidad común a toda la empresa iniciado en el año 2010, que tiene por objeto garantizar los estándares internacionales del sector de las buenas prácticas (GxP por sus siglas en inglés), y se ha adaptado a las normativas en vigor. «De este modo siempre podemos presentarnos ante nuestros clientes multinacionales como interlocutores en pie de igualdad también localmente», continúa Hans Tamaschke.

El origen: Berlín

El compromiso del grupo Rhenus, que se encuentra entre los proveedores líderes de soluciones logísticas para el sector farmacéutico en Alemania, inició su andadura en la década de

1990 en el norte de Berlín. En las afueras de la capital germana, la empresa desarrolló servicios que asumían tareas ajenas al sector de las empresas farmacéuticas, permitiendo así que estas se concentrasen en sus competencias principales. Los responsables y los empleados formados permanentemente para estas sensibles tareas trabajaron sin cesar para mejorar la oferta de servicios.

Hoy en día, la unidad de negocio Pharma, que solo en Alemania cuenta con una docena de emplazamientos, tiene una autorización de fabricante en el ámbito de los embalajes secundarios y una autorización de mayorista farmacéutico para la República Federal.

Las medidas de reforma y ampliación previstas y en parte ya iniciadas en la sucursal de Berlín (norte) dan fe de que los negocios van bien también en el lugar de origen histórico de las actividades farmacéuticas de Rhenus. «Entre finales de 2016 y principios de 2017 se añadirá una nueva nave con 13.000 metros cuadrados de superficie de almacén. En ella integramos otras salas modernas de fabricación, aparte de áreas refrigeradas», señala Christiane Schütz, directora de Rhenus Pharma Service, citando algunos datos clave del proyecto de ampliación.

LOGÍSTICA SANITARIA EN LOS PAÍSES BAJOS

Rhenus está representada en los Países Bajos con tres grandes emplazamientos para actividades del sector sanitario. En Tilburgo y en Eindhoven, los empleados organizan en un total de 40.000 metros cuadrados servicios logísticos a lo largo de toda la cadena de suministro sanitaria para empresas de prestigio internacional. Además, Rhenus gestiona un almacén in situ en Eindhoven para un conocido fabricante neerlandés de equipos tecnológicos sanitarios. Las posibilidades de almacén están certificadas según la ISO 13485 y siguen los requisitos de la FDA estadounidense (Food and Drug Administration). «Esto reviste especial importancia debido al fundamental papel que tienen los Países Bajos en el comercio intercontinental gracias a su centro de operaciones de transporte aéreo en el aeropuerto de Schiphol», señala Jef van Hout, Business Development Director en Rhenus Contract Logistics en Tilburgo.



Nuevo emplazamiento de Rhenus en Rodgau (estado federal de Hesse): la sucursal cumple los estrictos requisitos de la legislación sobre estupefacientes relativos al almacenamiento de principios activos y fármacos

Entre los clientes del emplazamiento, que se benefician de la concepción multiusuario y de las extensas experiencias en la estructura de costes, se encuentra, por ejemplo, la empresa RIEMSER Pharma, con sede en Greifswald, en el noreste de Alemania. En el centro logístico se almacenan materias primas, materiales de embalaje y fármacos terminados según los requisitos de las Buenas Prácticas de Fabricación (Good Manufacturing Practice). Mediante una refrigeración activa y una monitorización constante se garantiza que se respeten los requisitos de temperatura. Además, Rhenus Pharma se encarga del envío de material publicitario y muestras de fármacos a médicos, farmacias y comerciales.

Nuevo emplazamiento en la región del Rin-Meno

Este verano, el grupo Rhenus inaugurará un nuevo emplazamiento farmacéutico en el corazón de Alemania para estar a la altura del aumento de las actividades. En primavera ya se realizó la gestión de implantación en Rodgau (estado federal de Hesse), es decir, la implantación y la comprobación de todos los procesos de trabajo y de las normas de calidad. La ubicación de la sucursal se ha elegido por sus buenas comunicaciones con el clúster farmacéutico de la región metropolitana Fráncfort-Rin-Meno.



Capacidad de almacén: la superficie de 23.000 metros cuadrados puede casi duplicarse si fuera necesario

La superficie de almacén para productos farmacéuticos, inicialmente de 23.000 metros cuadrados, puede aumentarse a 42.000 metros cuadrados si fuera necesario. «Con el nuevo almacén farmacéutico y con nuestra gama de productos ampliamos de forma sostenible nuestras capacidades existentes a favor de una logística farmacéutica segura y eficiente para el cliente», subraya Christiane Schütz. «En Rodgau podemos cumplir incluso los estrictos requisitos de la legislación sobre estupefacientes relativos al almacenamiento de principios activos y fármacos».

ORGANIZACIÓN SEGURA, EJECUCIÓN SOSTENIBLE

RHENUS COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE UN GRAN GRUPO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN. EL GRUPO RHENUS AMPLÍA CONSTANTEMENTE SU COLABORACIÓN CON LA EDITORIAL DEUTSCHE SPARKASSENVERLAG (DSV) GRACIAS A MEJORAS DE LOS PROCESOS Y A LA AMPLIACIÓN DE LOS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN. ADEMÁS DE LA DESTRUCCIÓN NORMATIVA DE DOCUMENTOS Y SOPORTES DE DATOS, POR ENCARGO DE DSV EL GRUPO RHENUS HA ASUMIDO PRÁCTICAMENTE TODA LA GESTIÓN DE PRODUCTOS RECICLABLES DE LA EDITORIAL. EL OBJETIVO COMÚN ES ACTUAR DE FORMA RESPETUOSA CON EL MEDIO AMBIENTE Y EL CLIMA, Y RECICLAR TODOS LOS MATERIALES DESECHADOS DE FORMA SOSTENIBLE.

Colaboración consolidada:
Desde principios de los años 90, el Grupo Rhenus se encarga de la destrucción segura de documentos y soportes de datos para DSV. De los diez contenedores iniciales se ha pasado a

50 contenedores

y a ello hay que añadir toda la gestión de los materiales desechados reciclables, desde la separación hasta el reciclaje



GESTIÓN SOSTENIBLE

Mantener un buen equilibrio ecológico y asumir así su responsabilidad respecto al medio ambiente y a las futuras generaciones son factores cada vez más importantes para muchas empresas. En el grupo empresarial RETHMANN se supo apreciar desde el principio la importancia de la sostenibilidad, un tema que, como podemos demostrar, siempre hemos cuidado. Ahora, el certificado de sostenibilidad desarrollado en colaboración con una entidad reconocida en este campo a partir del contenido de la norma DIN EN ISO 14040 certifica por primera vez un balance del reciclaje específico para cada cliente. De este modo se puede demostrar que se respeta el medio ambiente y se preservan los recursos naturales. Además, se identifican opciones de gestión que permiten conseguir otras mejoras.



La editorial Deutsche Sparkassenverlag está comprometida con la economía sostenible, y por ello apuesta por la experiencia y los conocimientos del grupo Rhenus en manipulación y reutilización de materiales desechados reciclables. Esta colaboración basada en la confianza no ha parado de crecer desde principios de los años 90. Al principio, la recogida de residuos para su reutilización era una de las tareas principales de Rhenus, que ahora se encarga prácticamente de toda la gestión de los materiales desechados reciclables, desde la separación hasta el reciclaje.

«Dentro del Sparkassen-Finanzgruppe, el grupo financiero alemán de cajas de ahorro, nuestro firme compromiso con temas como la preservación de los recursos y la protección del medio ambiente se debe en parte a la estrecha relación que nos une a Rhenus desde hace años», resume Wilhelm Gans, miembro de la dirección del grupo DSV. «También confiamos a Rhenus otras tareas, por ejemplo, la salida de almacén de materiales de archivo. Además, desde el 2006 Rhenus se encarga de toda la gestión de almacenes y del envío de impresos y publicidad con un alto nivel de servicio de entregas».

Gran diversidad de tareas con requisitos complejos

El grupo Rhenus desempeña fielmente las tareas establecidas en el contrato firmado con DSV y se encarga, además, de coordinar a los distintos proveedores de servicios especializados. Esto se lleva a cabo, por ejemplo, mediante la estrecha colaboración con la empresa afiliada REMONDIS en el área de la eliminación y la economía del reciclaje, y con SARIA en el segmento de la reutilización de sobras de alimentos.

Patrick Lenz, jefe de ventas de Rhenus Data Office, comenta lo positiva que ha sido la evolución de la relación comercial: «Hace un cuarto de siglo que trabajamos con la editorial Deutsche Sparkassenverlag; al principio utilizábamos diez contenedores de destrucción segura de documentos y soportes de datos, pero hoy en día contamos ya con 50 contenedores y además nos encargamos de toda la gestión de los materiales desechados reciclables. En el futuro nos gustaría seguir ayudando a DSV en todas estas cuestiones con soluciones seguras y sostenibles».

Ejemplar en el respeto al medio ambiente y la conservación de los recursos naturales: el Grupo Rhenus ofrece soluciones sostenibles y seguras para toda la gestión de los materiales desechados reciclables

 **Deutscher
Sparkassenverlag**

UN PROVEEDOR CENTRAL DE SERVICIOS

La editorial Deutsche Sparkassenverlag constituye el grupo DSV junto con sus empresas filiales y participadas. Con alrededor de 2.200 empleados, DSV es uno de los grandes grupos de medios de comunicación en Alemania. Como proveedor central de servicios del Sparkassen-Finanzgruppe, DSV pone a disposición, por ejemplo, contenidos de comunicación en formato analógico y digital.

LA VENECIA DEL NORTE

ÁMSTERDAM, CIUDAD DE CANALES

PROBABLEMENTE NO HAYA NINGÚN MEDIO DE TRANSPORTE MEJOR QUE LA BICICLETA PARA EXPLORAR LA CIUDAD DE ÁMSTERDAM, SITUADA EN LA DESEMBOCADURA DEL RÍO ÁMSTEL Y LA BAHÍA DEL IJ. LA RED DE CARRILES BICI ATRAVIESA TODA LA CAPITAL A LO LARGO DE LOS PINTOESCOS CANALES, LOS ALTERNATIVOS *COFFEE SHOPS* Y LAS HISTÓRICAS CASAS DE LOS COMERCIANTES.

Quien viaje a Ámsterdam, reinstaurada como capital del Reino de los Países Bajos en el 1983, encontrará una ciudad con el encanto de una pequeña población y la diversidad de una vital metrópoli: una ciudad con más puentes que

Venecia, con espléndidas –aunque a veces inclinadas– mansiones con fachadas con gablete, románticos canales y estrechas callejuelas.

No en vano esta ciudad, una de las más visitadas de

Europa, atrae durante todo el año a millones de turistas a la provincia de Holanda Septentrional. Los visitantes interesados en la historia y la cultura pueden visitar a placer la Nationale Kunstgalerie, el Rijksmuseum, el FOAM, la Casa de Anna Frank o el Museo van Gogh. El Grachtengordel, un cinturón de canales construido hace más de 400 años, es todo un emblema de la ciudad y ha sido declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. Para dar cabida a los numerosos inmigrantes y fomentar el comercio, se decidió ampliar la ciudad. Por eso, a lo largo de 80 años se construyeron cuatro grandes canales concéntricos alrededor del casco antiguo: Singel, Heren, Keizer y Prinsen. →



SUCURSALES

Rhenus ha logrado un gran crecimiento en los Países Bajos gracias a distintas adquisiciones y unidades empresariales. En el área metropolitana de Ámsterdam, el especialista en logística cuenta con seis sucursales especializadas en el transporte aéreo y marítimo que también ofrecen servicios de transporte de mercancías por carretera. Además, cuenta en total con alrededor de 19.000 metros cuadrados de superficie de almacenamiento

1,6 MILLONES DE TONELADAS

Con una carga de más de 1,6 millones de toneladas cada año, el aeropuerto internacional Amsterdam Schiphol es el tercer mayor aeropuerto para el transporte de mercancías de Europa



→ Construida sobre madera

Hoy en día la demanda inmobiliaria sigue siendo muy alta en la zona, que también es todo un imán para numerosos turistas. Los canales, además, no solo se pueden recorrer en barcazas y patines a pedales, sino que se han convertido también en territorio de los amantes del *paddlesurf*. Alrededor del 40 por ciento de los habitantes de Ámsterdam pueden ver algún canal desde su piso o su casa. La construcción de las viviendas, por cierto, no resultó nada fácil: como la ciudad se encuentra por debajo del nivel del mar, las casas están construidas sobre arena y se sustentan con postes de madera, unos cinco millones en total en toda la ciudad.

Muchas de las casas y sus fachadas son auténticas maravillas con sus variados gabletes; las casas suelen ser muy estrechas y largas,

y a menudo están inclinadas. Dado que los canales han sido siempre una importante vía de transporte para personas y mercancías, los impuestos de los edificios se calculaban según la amplitud de su fachada al canal. Debido a la estrechez de las escaleras, había que introducir los objetos pesados y voluminosos en las casas a través de las ventanas. Por eso de los gabletes de muchos edificios históricos sobresalen vigas a las que se pueden sujetar poleas.

Gran cantidad de empresas holandesas e internacionales tienen su central (europea) en Ámsterdam, desde la cervecería Heineken hasta grandes bancos como ABN AMRO y Rabobank o empresas informáticas como Cisco Systems, pasando por el gigante de la electrónica Philips. La economía holandesa va por buen camino. Desde el 2014 vuelve a crecer. Las exportaciones aumentan y el mercado interno se recupera.



El mayor transportista aéreo: Rhenus

En Ámsterdam se encuentra el segundo mayor puerto de los Países Bajos, solo superado por el de Róterdam, que es el mayor puerto mercantil de Europa. Al puerto de Ámsterdam se puede llegar por el canal del mar del Norte. El canal Ámsterdam-Rin comunica la metrópoli con el continente europeo. «Desde aquí tenemos una excelente posición de salida para abastecer a la industria en alta mar y a la logística de piezas de repuesto para el transporte en barco», informa Frank Roderkerk, director de Rhenus Air & Ocean. Además, para Rhenus son muy importantes los transportes desde Ámsterdam de mercancías al detalle, alimentos y animales, logística de alta costura y logística humanitaria.

Desde la estación central, solo se tardan 20 minutos en llegar en tren al aeropuerto internacional Amsterdam Schiphol, el mayor del país, situado en el sudoeste de la ciudad. Aquí se cargan cada año más de 1,6 millones de toneladas, lo que lo convierte en el tercer mayor aeropuerto para el transporte de mercancías de Europa; además, es el *hub* de la mayor compañía aérea holandesa, KLM.

El grupo Rhenus es el principal transportista aéreo en los Países Bajos y utiliza su emplazamiento en el aeropuerto de Schiphol como *hub* para el transporte aéreo en Europa. Además, en un almacén aduanero con 7.200 metros cuadrados se almacena también mercancía a temperatura controlada, por ejemplo, productos farmacéuticos. «La ubicación del aeropuerto es perfecta para las conexiones: por ejemplo, en una hora llegamos al puerto de Róterdam, y en tan solo diez minutos llegamos al mayor mercado mundial de flores frescas», declara Peter Pasman, COO de Air Freight Europe.

La música está en el ambiente: la colorida Ámsterdam ofrece algo para todos los gustos musicales, desde música tradicional en directo hasta los clubes más de moda



LUGARES DE INTERÉS TURÍSTICO

Ámsterdam se caracteriza por sus numerosos mercadillos y mercados de antigüedades y libros. Recomendación: En el pequeño y encantador mercado Noordermarkt, en Jordaan, el barrio de los artistas, se venden productos ecológicos los sábados y productos de mercadillo los lunes; abundan los puestos de exquisiteces, moda *vintage* y todo tipo de artículos de segunda mano.



COMER Y BEBER

Ámsterdam es una ciudad multicultural con habitantes de todo el mundo que han traído consigo la cultura culinaria de sus países de origen: menú asiático o africano, dieta ecológica o vegana, en esta ciudad se puede disfrutar de una comida perfecta para todos los gustos y bolsillos. Recomendación: Pruebe los restaurantes MR PORTER y The Duchess, en el Hotel W Amsterdam, inaugurado recientemente en el corazón de la ciudad.



VIDA NOCTURNA

Los visitantes encontrarán bares singulares y clubes de moda en cada barrio de la ciudad: desde el local de moda más alternativo hasta la coctelería más famosa, pasando por bares con más colorido local que ofrecen actuaciones musicales en directo. Recomendación: En el casco antiguo los clubes se suceden puerta con puerta. Recientemente se ha trasladado a una nueva dirección el Supperclub, un establecimiento con varios ambientes: pista de baile, restaurante, coctelería y cervecería. En esta última, como es de suponer, se pueden degustar los productos de las cervecerías locales.



COMPRAS

Ámsterdam ofrece una imagen colorida, joven y moderna. Por si esto fuera poco, la mayoría de los comercios abren también los domingos para que nada obstaculice el placer de comprar. Recomendación: Muchas *boutiques* y tiendas *vintage* se encuentran en el Grachtengordel, por ejemplo, en la calle Utrechtsestraat, cerca del barrio de las nueve calles. La cosmopolita y lujosa calle P.C. Hooftstraat es una de las más caras de la metrópoli neerlandesa.

IMPRESIONES





SESIÓN DE FOTOS
EN RHENUS MIDGARD
HAMBURGO

24 y 25 de noviembre
de 2015



↓ SESIÓN DE FOTOS
EN RHENUS FREIGHT
UNNA

27 de noviembre
de 2015



Rhenus SE & Co. KG
Rhenus-Platz 1
59439 Holzwickede
Alemania

Teléfono: +49 2301 29-0
Correo electrónico:
info@de.rhenus.com

www.rhenus.com