

nightstar express



Night Star Express

Kundenmagazin
1/2016



WECHSEL **LEICHT** GEMACHT!
PALFINGER SETZT JETZT AUF NIGHT STAR EXPRESS

SICHER UND PÜNKTLICH 5,1 MILLIONEN SENDUNGEN IM JAHR 2015



5.100.000-mal haben wir Ihre Waren vergangenes Jahr in weniger als 14 Stunden bei ihren Empfängern abgeliefert. Sicher und pünktlich. So viel zu unserer Geschäftsentwicklung, die mit einem Sendungswachstum von viereinhalb Prozent auch 2015 positiv verlaufen ist. Trotz eines schwierigen Marktumfeldes wächst Night Star Express erneut.

Doch was verbirgt sich eigentlich hinter der Aussage, dass wir täglich mehr als 20.000 Sendungen in weniger als 14 Stunden transportiert haben?

Als Nachtexpress-Dienstleister sind wir ein wichtiges Glied in der Wertschöpfungskette unserer Kunden und schaffen Mehrwerte für sie. Wenn ihre Empfänger nicht rechtzeitig zu Arbeitsbeginn alle notwendigen Waren vor Ort haben, können dort Aufträge nicht zeitgerecht erledigt werden.

Die positive Entwicklung war und ist möglich, weil wir viel in unsere Services investieren. Denn den Mehrwert für unsere Kunden schaffen wir nicht allein mit dem Transport von A nach B. Hier einige Beispiele:

Damit unverpackte Waren sicher bei den Empfängern ankommen, halten wir für Kunden aus der Automotivebranche spezielle Verpackungen bereit. Das Retourenmanagement können unsere Kunden online über ein eigenes IT-Tool selbst steuern. Empfängerkunden bieten wir an, sich online zu registrieren und ihre Depotinformationen hochzuladen. Seit Neuestem haben wir den Sonntag als sechsten Auslieferungstag in unserem Leistungsportfolio.

Diese Serviceleistungen sind es, die unseren Kunden einen zusätzlichen Nutzen – den Mehrwert – bringen. Und diesen Mehrwert schaffen Menschen, die sich täglich dafür einsetzen, dass alles reibungslos abläuft. Um Ihnen mehr Service zu bieten.

Herzlichst

Ihr Matthias Hohmann

OHNE WORTE VERSTEHEN SCHULUNGSVIDEO ÜBER- WINDET SPRACHBARRIEREN

Wie das funktionieren kann, zeigt das jüngst vom Night Star Express-Qualitätsmanagement fertiggestellte Schulungshandbuch für Fahrer zu den Themen Ladungssicherung, Ausrüstung, Handling und Zustellung im Videoformat. Der Clou: Das nonverbale, für jeden verständliche Video zeigt den Umgang mit den uns anvertrauten Warensendungen einmal korrekt, einmal verkehrt. Visuell verdeutlicht werden die Unterschiede über farblich markierte Warneffekte und wechselnde Musiktitel. Entstanden ist damit ein Schulungsmedium für unsere Fahrer, das ohne Worte auskommt und Sprachbarrieren überwindet.



IMPRESSUM

61. Ausgabe – Nr. 1/2016

Auflage: 4.700 Exemplare

Sprachen: Deutsch, Englisch, Niederländisch

Herausgeber:

Night Star Express GmbH Logistik, Unna

Chefredaktion:

Christine Kuhlmann, Systemzentrale Unna

(christine.kuhlmann@night-star-express.de)

Heinrich-Hertz-Straße 1, 59423 Unna

Tel.: 02303 98688-0, Fax: 02303 98688-67

Redaktioneller Beirat:

Kirsten Willenborg, Hellmann Worldwide Logistics

Carolin Hofmann, Zufall Logistics Group

Benjamin Mäbe, Night Star Express Vertrieb,

Spedition Gertner GmbH

Marcel Tüscher, Night Star Express Schweiz AG

Josef Schöllhuber, G. Englmayer, Spedition GmbH,

Austria

Wim Mulder und Robert Overgoor, Night Star Express

Hellmann B. V.

Alle erreichbar über: Chefredaktion

Redaktion: Tina Pfeiffer-Dresp, transparent

(ttransparent@t-online.de), Marienstraße 4,

58642 Iserlohn-Letmathe, www.ttransparent.de

Tel.: 02374 50399-11, Fax: 02374 503380

Gestaltung: Y-Design, Michael Franz

(info@ydesign-online.de), Burchardtstraße 5

63741 Aschaffenburg, www.ydesign-online.de

Tel.: 06021 929783, Fax: 06021 929782

Redaktionsschluss Ausgabe 2/2016:

22. April 2016

Erscheinungstermin Ausgabe 2/2016:

KW 22 – Mai 2016

Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Bei der Veröffentlichung von Leserbriefen muss sich die Redaktion aus Platzgründen Kürzungen vorbehalten. Beiträge, Briefe und Hinweise bitte direkt an Christine Kuhlmann, Night Star Express GmbH Logistik in Unna (Anschrift s. oben).

ICH ZEIG IHNEN DAS MAL EBEN ...

UNTERNEHMENSPRÄSENTATION PER APP

Diesen Satz werden Sie als Kunde von Night Star Express von Ihrem Kundenbetreuer demnächst häufiger hören. Denn ab sofort haben die Vertriebsmitarbeiter alle wesentlichen Informationen zum Serviceportfolio von Night Star Express in einer App immer dabei.

Was bis vor Kurzem mit einer Power-Point-Präsentation oder gar mit DIN-A4-Blättern vergleichsweise umständlich präsentiert wurde, ist nun in einer übersichtlich strukturierten Unternehmenspräsentation digital zusammengefasst worden. Per Tablet kann dem Kunden alles Wissenswerte zu Night Star Express gezeigt werden. Über Visualisierungen und interaktive Elemente lernen

Sie uns als Unternehmen kennen und erhalten zahlreiche nützliche Informationen über unseren „First Class“-Nachtexpress. Eine gut durchdachte Menüführung ermöglicht es, sich dabei individuell an Ihren Bedürfnissen zu orientieren. Interaktive Elemente helfen darüber hinaus, Zusammenhänge leicht verständlich zu machen. Und last, but not least können dem Kunden während des Gesprächs aus der App heraus Unterlagen per Mail geschickt werden. Und dies an Ort und Stelle, wo immer das auch sein mag: im Besprechungsraum, auf Messen, im Lager, in der Kantine. Der mobile Kollege 2.0 macht's möglich.





SHIMADZU
Excellence in Science

VOM ZENTRALLAGER IN DEN KOFFERRAUM

ERSATZTEILLOGISTIK FÜR DIE
NIEDERLANDE, BELGIEN, DIE SCHWEIZ
UND DEUTSCHLAND

Mit einer komplexen Logistikstrategie sowie einem annähernd 100-prozentigen Servicelevel versorgt der Produzent von analytischen Prüf- und Messgeräten Shimadzu Europa GmbH seine europäischen Händler wie auch Endkunden mit Ersatzteilen. Dreh- und Angelpunkt der Ersatzteillogistik ist das Shimadzu-Zentrallager, das auf dem insgesamt 20.000 m² großen Gelände der Europa-und-Deutschland-Zentrale in Duisburg beheimatet ist. Beherbergt werden hier auf insgesamt 6.500 m² Lagerfläche circa 18.000 verschiedene Artikel für das gesamte Shimadzu-Produktportfolio.



Abschiedsbesuch bei Shimadzu v.l.n.r. Joachim Zeuch, Projektmanager Night Star Express GmbH Logistik, verabschiedet sich nach acht Jahren der Zusammenarbeit von Adam Pstrong, Shimadzu-Senior-Manager Logistics, der nach 31 Jahren Firmenzugehörigkeit in den Ruhestand geht. Frank Bertram, Shimadzu-Manager Logistics, mit Ralf Stevens, Betriebsleiter Night Star Express CretschmarCargo, Düsseldorf.

Shimadzu, 1875 von Genzō Shimadzu in Kyoto, Japan, gegründet, gehört international zu den Top Five der Entwickler und Anbieter von Systemen für Labore in Industrie, Wissenschaft und Institutionen. Produziert werden äußerst präzise Prüf- und Messgeräte, wie sie zum Beispiel auch in der Forensik eingesetzt werden.

Kennen Sie „Abby“ aus der Fernsehserie „Navy CIS“? Abigail Sciuto ist exzentrisch, geht gerne unkonventionelle Wege – aber niemand wertet Spuren gekonnter aus als sie. Als Computer- und Forensik-Wissen-

schaftlerin bringt sie das Ermittlerteam regelmäßig auf die richtige Fährte. Nicht selten helfen ihr dabei Produkte von Shimadzu.

Weltweit ist Shimadzu heute in 76 Ländern vertreten und beschäftigt über 10.000 Mitarbeiter. Einer von ihnen ist, und darauf ist man zu Recht stolz, Nobelpreisträger für Chemie. Sein Name ist Kōichi Tanaka und er wurde 2002 für die Entwicklung einer Methode zur massenspektrometrischen Analyse von biologischen Makromolekülen ausgezeichnet. Insgesamt unterhält Shimadzu in Europa über 40 Niederlassungen, in Deutschland ist das Unternehmen seit 48 Jahren vertreten.

PRÄZISE ERSATZTEILLOGISTIK FÜR HOCHWERTIGE UND SENSIBLE PRODUKTE

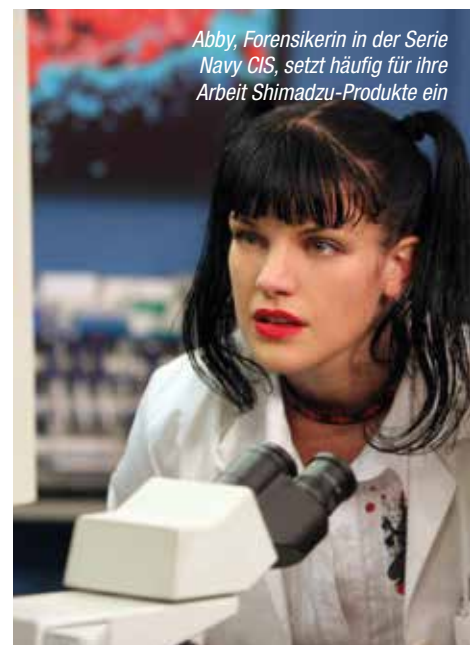
„Es ist bekannt, dass der After-Sales-Service eine große Bedeutung für die Hersteller von Investitionsgütern hat“, erklärt Frank Bertram, Shimadzu-Manager Logistics, verantwortlich für die gesamte Logistik in Europa. „Wie für unsere Produkte sind daher auch Präzision, absolute Zuverlässigkeit und Schnelligkeit für uns in der Logistik ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Schließlich haben wir Wartungsverträge zu erfüllen, damit unsere Produkte über Jahre einwandfrei funktionieren. Deshalb lautet unser Serviceversprechen an unsere Händler wie auch Endkunden: Innerhalb von 24 Stunden sind die Ersatzteile europaweit bei den Empfängern.“ Für die Belieferung der Servicetechniker und Händler mit Ersatzteilen in den Niederlanden, Deutschland, Belgien und der Schweiz setzt man bei Shimadzu Europa auf den noch schnelleren Versand im Nachtexpress; sie bekommen ihre Ware sogar binnen 15 Stunden über Night Star Express.

Adam Pstrong, der 31 Jahre lang die Logistik bei Shimadzu Europa gestaltet und sich Ende 2015 in den Ruhestand verabschiedet hat, resümiert anlässlich des Abschiedsbesuches. „Begonnen hat unsere Zusammenarbeit im Jahr 2007 über ein ausgeschrieben Pilotprojekt mit der Zustellung von zeitsensiblen Ersatzteillieferungen in die Niederlande“, so Adam Pstrong. „Mit der Leistungsfähigkeit unseres damaligen Dienstleisters waren wir nicht mehr zufrieden. Joachim Zeuch, Projektmanager Night Star Express GmbH Logistik, hat uns daraufhin besucht und uns die Leistungsfähigkeit von Night Star Express in den Niederlanden vorgestellt. Ich erinnere mich noch gut: Bis zum Beginn der Zusammenarbeit waren wir

noch skeptisch. Überzeugt hat uns dann der erste Versandtag, denn der verlief einwandfrei. Dank der guten Vorbereitungen von Night Star Express haben unsere Servicetechniker in den Niederlanden ihre Waren vom ersten Tag an pünktlich an Ort und Stelle erhalten.“

„Alle Ersatzteilbestellungen, die bis 15.00 Uhr bei uns eingehen, sind am nächsten Morgen vor Arbeitsbeginn in den Niederlanden, Belgien und Deutschland im Kofferraum unserer Techniker sowie in unserer Niederlassung in der Schweiz“, ergänzt Frank Bertram. „In den acht Jahren unserer Zusammenarbeit haben wir es gemeinsam geschafft, unsere Ersatzteillogistik und die Servicequalität von Shimadzu in Europa immer weiter zu verbessern. Unsere Kunden verlassen sich 100-prozentig auf uns. Schließlich erwarten sie zu Recht nicht nur eine hohe Qualität bei den Shimadzu-Produkten, sondern auch bei Wartung und Service. Nur wenn alle Bereiche optimal ineinandergreifen, können wir unser Dienstleistungs- sowie Serviceversprechen einhalten“, hebt Frank Bertram nochmals die Bedeutung des Vertrauensverhältnisses zu seinem Nachtexpress-Dienstleister hervor. „Das Leistungsvermögen, der hohe Qualitätsanspruch und die gute, enge Abstimmung mit Night Star Express machen unsere Zusammenarbeit so erfolgreich. Darauf bauen wir auch in den nächsten Jahren.“

WEITERE INFORMATIONEN WWW.SHIMADZU.EU



Abby, Forensikerin in der Serie Navy CIS, setzt häufig für ihre Arbeit Shimadzu-Produkte ein

Wir alle kennen das. Wenn wir mit einer Dienstleistung oder einem Produkt nicht mehr zufrieden sind, denken wir über einen Anbieterwechsel nach. Das ist privat wie beruflich so. Völlig legitim, denn wir wollen nur das Beste. Für Nachtexpress-Versender ist dies aber nicht immer eine ganz einfache Entscheidung. Schließlich ist der Dienstleister in diesem Bereich ein wichtiges Glied in der Wertschöpfungskette des Kunden. Von einer zuverlässigen Belieferung der Empfänger hängt der eigene Unternehmenserfolg ab.

VERTRAUEN SIE UNS?!

ALLER ANFANG IST GAR NICHT SO SCHWER

Steht ein Wechsel des Dienstleisters an, stellen sich die Verantwortlichen in den Unternehmen während der Entscheidungsfindung unter anderem folgende Fragen:

- Wird der Wechsel reibungslos verlaufen?
- Wird die angestrebte Qualitätssteigerung mit dem neuen Anbieter tatsächlich spürbar werden?
- Werden wir unseren Wettbewerbsvorteil mit diesem Anbieter weiter sichern bzw. noch ausbauen können?

- Kennen unsere Händler/Endkunden den neuen Dienstleister und genießt er einen guten Ruf?

Berechtigte Fragen, denn in unserem Dienstleistungssegment entfällt die übliche quittungsbezogene Zustellung. Und eine pünktliche Zustellung vor Arbeitsbeginn sichert den Empfängern einen reibungslosen Betriebsablauf. Nirgendwo spielt daher Vertrauen eine größere Rolle als im Nachtexpress-Geschäft.

NACHGEFRAGT

Die PALFINGER AG, Österreich, ist ein weltweit tätiger Hersteller von Hebe-Lösungen für Nutzfahrzeuge und maritime Zwecke. Für den Vertrieb von Palfinger-Produkten und den Service in Deutschland ist die 100-prozentige Vertriebs Tochter, die Palfinger GmbH am Standort Ainning, zuständig. Zu Beginn des Jahres 2015 hat diese ihren Dienstleister im Bereich der schnellen Ersatzteilversorgung gewechselt.

Weshalb sich die Palfinger GmbH für Night Star Express entschieden hat, haben wir von der nightstar express-Redaktion Michael Matheisl, Leiter Materialwirtschaft, und seine Mitarbeiterin Lisa Holzmayr aus der Versandabteilung gefragt:

Redaktion: Herr Matheisl, warum haben Sie zu Beginn des Jahres 2015 Ihren Nachtexpress-Dienstleister gewechselt?

Michael Matheisl: Die Antwort darauf ist relativ einfach. Anhaltende Mängel in der Dienstleistungsqualität unseres vorherigen Anbieters wurden auch nach mehrfachen „Krisen“-Gesprächen nicht behoben. Sowohl wir als auch unsere Kunden, denen wir eine schnellstmögliche Versorgung mit Ersatzteilen aller Palfinger-Produktgruppen in der Nacht vor Arbeitsbeginn zusichern, waren mit der gebotenen Performance und der unzureichenden Kommunikation nicht mehr zufrieden. Mitte 2014 riss dann der Geduldsfaden, wir handelten und luden David Sängler, Night Star-Express Kundenbetreuer aus der Niederlassung in Augsburg, ein. Im Vorfeld hatte er uns bereits kontaktiert und uns eine Präsentation der Leistungsfähigkeit seines Unternehmens angeboten. Und wir sollten nicht enttäuscht werden.

Redaktion: Was sind denn die wichtigsten Parameter in der Palfinger-Ersatzteilversorgung?

Michael Matheisl: Die Einhaltung des Serviceversprechens. Das heißt die best- und schnellstmögliche Belieferung unserer Kun-



PALFINGER



Michael Matheisl, Leiter Materialwirtschaft Palfinger, Lisa Holzmayr, Versandabteilung Palfinger, und David Sänger, Night Star Express Kundenbetreuer, Augsburg, freuen sich über den gelungenen Anbieterwechsel

den mit dringend benötigten Ersatzteilen bei spätmöglicher Bestellung am Vortag und zuverlässigster Zustellung am nächsten Morgen vor Arbeitsbeginn. Und sollte es doch mal zu Zustellschwierigkeiten kommen, erwarten wir von unserem Dienstleister proaktive Information. Aus unserer Erfahrung heraus steht und fällt das ganze Geschäft mit der Qualität, der Zuverlässigkeit des Fahrers.

Redaktion: Für die Zusammenarbeit im Nachtexpress bedarf es im Vorfeld zahlreicher Vorbereitungsmaßnahmen wie Schlüsselübergaben, Erfassung der Ablageorte beim Empfänger usw. Wie liefen diese zwischen Palfinger und Night Star Express ab? Was genau wurde getan, um Sie bei dem Wechsel zu unterstützen?

Michael Matheisl: David Sänger hat uns in unseren umfassenden Beratungs- und Vorbereitungsgesprächen einfach wunderbar abgeholt. Fachkundig und professionell wurden unsere Sendungsstrukturen und -volumen analysiert, ein Abgleich der Empfängerdatenbank vorgenommen, individuelle Abstellplätze definiert, Zugänge zu IT-Lösungen geschaffen, das Tracking für uns eingerichtet und zu guter Letzt die Kunden über den Anbieterwechsel in einem von Night Star Express vorbereiteten Infoschreiben infor-

miert. All das zusammen lief absolut reibungslos innerhalb von nur drei Monaten ab. Wir waren mehr als zufrieden, aber auch gespannt auf den Echtbetrieb. Würde alles so funktionieren wie versprochen?

Redaktion: Wie verlief denn dann der erste Tag der neuen Zusammenarbeit?

Michael Matheisl: Das war Anfang Januar 2015. Wir waren schon ein wenig beeindruckt. Denn David Sänger war den ganzen Tag bei uns vor Ort, stellte uns die für uns zuständigen Night Star Express-Fahrer und die Funktionsweise der Scanner mit Fotodokumentation vor und stand für alle an diesem Tag auftretenden Fragen sofort und direkt zur Verfügung. Das hatte schon was von Wohlfühlatmosphäre.

Lisa Holzmayr ergänzt: Dieses wurde auch am nächsten Morgen nicht getrübt. Automatisiert lag der Report über die zugestellten Sendungen (wie seitdem an jedem Tag) bei uns vor und wies eine Zustellquote von über 98 Prozent aus. Und von unseren Kunden erhielten wir durchaus den ein oder anderen Hinweis: „Gut, dass ihr den Nachtexpress-Dienstleister gewechselt habt.“

Redaktion: Seit März 2015 arbeiten Sie nun in vollem Umfang mit Night Star Express zu-

sammen. Sind wir Ihrem Vertrauen gerecht geworden?

Michael Matheisl: Die Zustellqualität, die wir unseren Kunden seit dem Anbieterwechsel bieten, ist anhaltend sehr gut. Zwischen 96 und 98 Prozent, ein gleichbleibend hohes Niveau. Das spricht auch für die gute Qualität der Night Star Express-Fahrer. Und wenn dann doch einmal Zustellschwierigkeiten auftreten, werden wir sofort von den beiden Damen vom Kundenservice in Augsburg, Stefanie Kienast und Jennifer Eckmann, proaktiv informiert. Die Auskunftsfähigkeit unseren Kunden gegenüber hat sich dadurch deutlich verbessert. Dann und wann kommt es auch vor, dass der Kunde eine zugestellte Sendung nicht findet. Eine Antwort darauf können wir ihm dann sofort über das vom Night Star Express-Fahrer gemachte Scannerfoto vom Ablageort geben. Rundum hat sich der Anbieterwechsel, der uns zweifellos durch das hohe Engagement des gesamten Night Star Express-Teams leicht gemacht wurde, für uns also mehr als gelohnt. Alle im Vorfeld aufgetretenen Fragen bzw. Zweifel haben sich über die jetzt seit über einem Jahr stattfindende Zusammenarbeit aufgelöst. Ich sage ehrlich, Lieferantenloyalität hin oder her. Wenn die Qualität abstürzt, muss gehandelt werden.



Die künftige Bevölkerungsentwicklung in Deutschland und Europa ist seit Jahren Gegenstand zahlreicher Analysen. Ausnahmslos kommen die Statistiker zu dem Schluss: Deutschland steht vor einem grundlegenden Wandel, die Deutschen werden weniger. Nach Berechnungen des Statistischen Bundesamtes wird es im Jahr 2030 rund fünf Millionen Bundesbürger weniger geben. Grundsätzliche und folgenreiche Änderungen für Gesellschaft und Wirtschaft werden damit verbunden sein bzw. sind bereits heute deutlich spürbar. Denn die Bevölkerung in Deutschland wird nicht nur weniger, sie wird auch älter.

GROSSE HERAUSFORDERUNGEN

Der demografische Wandel trifft alle Branchen, somit auch die Logistik. Die Suche nach ausreichend qualifizierten Mitarbeitern hat sich bereits deutlich verschärft – Fachkräftemangel ist die Folge. Zukünftig werden daher neue Konzepte in der Personalentwicklung der Unternehmen verlangt, um gegenzusteuern. Oder gibt es vielleicht schon Antworten auf diese große Herausforderung? Die Redaktion von nightstar express hat einmal innerhalb des Night Star Express-Systems bei Heike Hinze, Zentraleiterin Personalmanage-

ment, ZUFALL logistics group, und Claudio Gerring, Leitung Personal und Personalentwicklung, Hellmann Worldwide Logistics, nachgefragt.

Redaktion: Ist der demografische Wandel bereits Teil Ihres Personalmanagements und wenn ja, seit wann?

„Ja“, bestätigen beide Gesprächspartner. „Die Bedeutsamkeit des demografischen Wandels für unsere Branche haben wir frühzeitig erkannt und daher bereits vor einigen Jahren damit begonnen, unsere Personalstrategie daran auszurichten.“

Redaktion: Verraten Sie uns, welche Schwerpunkte in Ihren Unternehmen gesetzt wurden bzw. welche konkreten Maßnahmen Sie bereits ergriffen haben?

Heike Hinze: Geht es um die so wichtige Nachwuchsrekrutierung, dann macht sich ZUFALL bereits seit einigen Jahren mit einer ganzen Reihe von Aktivitäten als attraktiver Ausbildungsbetrieb bekannt. So gelingt es uns, trotz sinkender Schulabgängerzahlen immer mehr motivierte junge Leute für uns und die Logistik zu begeistern. Die Zahlen aus dem Jahr 2015: 873 Bewerbungen auf 61 Stellen. Von den 38 Azubis, die letztes

IMMER ÄLTER UND IMMER WENIGER

50 IST DAS NEUE 30

Jahr ausgelernt haben, übernahmen wir 31. Und darauf sind wir auch sehr stolz. Um dieses erfreuliche Ergebnis aber auch für die nächsten Jahre zu sichern, haben wir jüngst ein zusätzliches Projekt aufgesetzt. Drei Azubis der Niederlassung Göttingen besuchen im Zuge einer Initiative der Industrie- und Handelskammer Hannover als Ausbildungsbotschafter Schulen in der Region, um Jugendliche dort über ihre Berufe und ihr Unternehmen zu informieren. Unsere Ausbildungsbotschafter sprechen die Sprache der Jugendlichen, die sich in der Berufsfindungsphase befinden. Sie begegnen ihnen daher auf Augenhöhe und schaffen so eine Vertrauensbasis. Damit erreichen wir potenzielle Bewerber frühzeitig und informieren sie in ungezwungener Atmosphäre authentisch über die Möglichkeiten und Perspektiven einer Ausbildung bei ZUFALL. Darüber hinaus sind wir regelmäßig auf Ausbildungsmessen vertreten, präsentieren uns in den sozialen Medien und sprechen standortübergreifend Jugendliche über eine eigene Ausbildungs-Website an. Wen es interessiert, der kann gerne mal auf www.ausbildung-bei-zufall.de reinschauen. Wir bieten Seminare aber natürlich für alle Altersgruppen an und auch

für unser derzeitiges Führungsnachwuchsprogramm besteht keine Altersbeschränkung. Zudem versuchen wir mit Angeboten zum Bereich Gesundheitsförderung alle Altersgruppen zu erreichen.



Claudio Gerring: Wir haben in den letzten Jahren unsere Personalstrategie in Bezug auf Personalmarketing, Recruiting, Personal- und Organisationsentwicklung sowie Ausbildung konsequent an den sich durch den demografischen Wandel abzeichnenden Veränderungen ausgerichtet. Dabei hat Hellmann keine spezifischen Maßnahmen für Junge oder Alte entwickelt, sondern diesen Aspekt immer ganzheitlich in seine Konzepte einfließen lassen. So fußt unsere Personalentwicklung auf drei wichtigen Säulen: Zum einen erreichen wir durch eine gute

Ausbildung und konsequente Weiterentwicklung aller Mitarbeiter, dass wir von einer langen Betriebszugehörigkeit profitieren können, indem wir Talente aufzeigen, fördern und entwickeln. Die Stärkung unserer Berufsausbildung stellt zudem sicher, dass wir für das weitere Wachstum unseres Unternehmens entsprechend aufgestellt sind und Fluktuationen aufgefangen werden können. Unsere Werte stehen für das lebenslange Lernen, also unabhängig vom Alter. So zählen wir seit 2008 deutschlandweit zu den rund 1.000 zertifizierten Unternehmen, die für eine Personalpolitik ausgezeichnet wurden, in der es allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht wird, entsprechend der jeweiligen Lebensphase und im Rahmen des unternehmerischen Geschäftsmodells familiäre und berufliche Bedürfnisse miteinander in Einklang zu bringen.

Redaktion: Möchten Sie eine Prognose wagen, welche Auswirkungen die demografische Entwicklung auf Ihre Unternehmenskultur haben wird?

Claudio Gerring: Hellmann ist unserer Meinung nach schon gut aufgestellt für den demografischen Wandel. Trotzdem müssen wir zukünftig unsere Werte und unsere Unternehmenskultur ständig hinterfragen und schärfen, um für Arbeitnehmer attraktiv zu bleiben und um auch die potenziellen Mitarbeiter anzusprechen, die Logistik für ihr eigenes Berufsziel bisher noch nicht entdeckt haben.

Heike Hinze: Die große Aufgabe für uns Personalentwickler wird es in den nächsten Jahren sein, Konzepte zu entwickeln, die aufzeigen, wie Alte (Erfahrungswissen und detailliertes Know-how) und Junge (präsenes Ausbildungswissen und Ideengeber für mögliche neue Lösungswege) am Arbeitsplatz voneinander profitieren. Nur so wird es möglich sein, dem Fachkräftemangel erfolgreich entgegenzuwirken.

Wie bleiben also Unternehmen mit älter werdenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern innovativ? Eine mögliche Antwort: Man bringt Junge und Ältere zusammen, um neue Geschäftsideen zu entwickeln. Ob sich bereits altersgemischte Teams in den Unternehmen der Night Star Express-Gesellschafter gebildet haben und inwieweit sie möglicherweise voneinander profitieren, darüber berichten wir in einer der nächsten Ausgaben von *nightstar express* im Jahr 2016.

WILFRIED HESSELMANN:
NEUER
**CHIEF OPERATING
OFFICER KEP**

DEUTSCHE
LANDESORGANISATION
BEI HELLMANN
WORLDWIDE LOGISTICS
NEU AUFGESTELLT



Zu Beginn des Jahres 2016 hat sich die im weltweiten Netzwerk von Hellmann Worldwide Logistics wichtigste Landesorganisation, die deutsche, neu strukturiert. An der Spitze Matthias Magnor (41), Chief Executive Officer (CEO). Darunter vier auf Augenhöhe agierende Hauptressorts, die die gesamte operative und vertriebliche Struktur abbilden. Verantwortlich zeichnen für die neu geschaffenen Ressorts langjährige Hellmann-Führungskräfte.

Für das Ressort KEP Wilfried Hesselmann. Die Redaktion von nightstar express hat mit dem neuen Hellmann Chief Operating Officer KEP (COO) über seine Zielsetzung und Vorhaben für 2016 und die Zukunft gesprochen.

Redaktion: Herr Hesselmann, Gratulation zur neuen Aufgabe im neuen Führungsteam der deutschen Landesorganisation von Hellmann Worldwide Logistics. Verraten Sie uns, wie sich Ihr beruflicher Werdegang bis zum COO vollzog?

Wilfried Hesselmann: *Es ist fast auf den Tag genau 42 Jahre her, dass ich hier bei Hellmann Worldwide Logistics in Osnabrück meine Ausbildung zum Speditionskaufmann begann und diese nach zwei Jahren erfolgreich abschließen konnte. Wie zu dieser Zeit üblich, musste ich dann erst einmal für 15 Monate zur Bundeswehr. Nach meiner Rückkehr war ich ein Jahr in der Abfertigung Sammeleingang im Einsatz. In den darauffolgenden Jahren schlossen sich unterschiedliche Aufgabenstellungen in der Importabteilung und ein neunmonatiger Aufenthalt bei der Firma Eurofreight in London für die Exportabfertigung nach Deutschland an. Bestens gerüstet kehrte ich im Herbst 1981 zurück und wurde für die neu aufzubauende Produktparte „Express“ verpflichtet. Gerne denke ich daran zurück. Neue, schnelle Produkte zu entwickeln und einzuführen, ja, in diesem Produktsegment habe ich mich immer schon besonders wohlgefühlt. Über 16 Jahre meines Berufslebens, zeitweise als Produktmanager, habe ich die Entwicklung der Hellmann-Produktwelt KEP erfolgreich mitgestalten dürfen. Dazu gehört auch die Gründung von Night Star Express im Jahr 1993. In den Jahren 1997 bis 2003 übernahm ich dann aber erst einmal die Leitung des Güterumschlags. Danach übertrug man mir die Verantwortung für den Aufbau der Produktion mit zentraler Abfertigung und die regionale Disposition in Osnabrück. 2003 dann der nächste Schritt, der bis heute Gültigkeit hat.*

Mir wurde die Gesamtleitung des Standortes Osnabrück mit den Niederlassungen Bielefeld und Cloppenburg sowie die Bereichsleitung Kontraktlogistik übertragen. 2011 schloss sich die Übernahme der Niederlassungen in Oelde und Herne an. Dass mir jetzt, zum 1. Januar 2016, die Verantwortung für das Ressort KEP in der neuen Landesorganisation in Deutschland übertragen wurde, begeistert mich. Hier warten jetzt die nächsten, sehr reizvollen beruflichen Herausforderungen auf mich.

Redaktion: Mit der Neustrukturierung wurde das Ressort KEP in der Hellmann-Landesorganisation in Deutschland klar verankert und hierarchisch aufgewertet. War das für Sie eine Notwendigkeit, damit Sie Ihren KEP-Führungsaufgaben nachhaltig nachgehen können?

Wilfried Hesselmann: *Ein klares Ja. Denn über unsere KEP-Produkte Nachtexpress, Same Day Delivery, Baustellenbelieferung sowie Express-Paket/-Stückgut, national wie international, die wir über strategische Partnerschaften abbilden, bieten wir unseren Kunden individuelle Lösungen aus einer Hand. Und die Nachfrage steigt, das Marktumfeld ist und bleibt spannend, sehr gute Entwicklungsmöglichkeiten sind gegeben. Auf dieser Grundlage wollen wir unsere Stärken in diesem Produktsegment weiter ausbauen und die KEP-Produkte deutschland- und europaweit nachhaltig weiterentwickeln.*

Redaktion: Stichwort Teamarbeit. Welche Rolle spielen für Sie Ihre neuen Kollegen im Führungsteam und Ihre Mitarbeiter im KEP-Bereich von Hellmann? Welche Bedeutung für die Erreichung der Unternehmenszielsetzung messen Sie ihnen bei?

Wilfried Hesselmann: *Eine ausschlaggebende. Denn es ist unser Ziel, mit den zentralen Teams, den Niederlassungsleitern und dem regionalen Fachvertrieb den Wachstumsprozess des Ressorts KEP zu forcieren und die Qualitätsführerschaft, wie „First*

Class“-Nachtexpress zu erreichen. Dazu gehört auch die Weiterentwicklung der jetzigen Team- bzw. Abteilungsleiter zu eigenständigen Niederlassungsleitern mit voller Ergebnisverantwortung. Denn auch Night Star Express wird in Zukunft nur dann erfolgreich sein, wenn alle Partner und Niederlassungsleiter als Team gemeinsam mit der Systemzentrale das Produkt weiterentwickeln. Einzelinteressen müssen im Sinne der Entwicklung des gesamten Systems zurückgestellt werden. Und davon sind wir überzeugt. Die bisher durch unsere motivierten und engagierten Mitarbeiter erzielten Erfolge werden mit dieser Neuausrichtung des Ressorts noch weiter ausgebaut.

Redaktion: Was haben Sie 2016 und in den folgenden Jahren vor? Welche neuen Projekte planen Sie? Und aus Night Star Express-Sicht interessiert uns natürlich, ob sich auch in der Produktparte Nachtexpress Neuerungen anbahnen.

Wilfried Hesselmann: *Bezogen auf den Nachtexpress werden wir uns seitens Hellmann z. B. deutlich mehr als in der Vergangenheit mit dem wachstumsstarken B-to-C-Markt beschäftigen. Zusätzlich befassen wir uns mit der Vereinfachung bzw. Optimierung der Zustellung von Sendungen an Ablageorten wie „Schleuse“ oder „Kofferraum“ unter Zuhilfenahme neuer technischer Codierungsmöglichkeiten. Die Ausweitung des Produktes in Europa ist ein weiteres Ziel, das wir nach der Konsolidierung des deutschen Marktes in Angriff nehmen. Und ich bin mir sicher, mit vereinten Kräften und einer Top-Qualität wird es uns gelingen, unseren sich stetig erweiternden Markt in Deutschland und Europa von unserer „First Class“-Nachtexpress-Dienstleistung nachhaltig zu überzeugen.*

Redaktion: Herr Hesselmann, wir wünschen Ihnen dafür viel Erfolg und bedanken uns für das Gespräch.



DIE SCHWEIZ MACHT ES PER APP

DEPOTPLATZ.CH

Ladelisten, Rollkarten, Depotblätter: Sämtliche Daten rund um den Versand wurden den Fahrern bisher weitestgehend in Papierform mit auf den Weg gegeben. Seitdem Handheld-Geräte zur elektronischen Dokumentation des Warenversands etabliert sind, bekommen die Fahrer zusätzlich einige Informationen digital angezeigt. Abweichungen und Veränderungen bei Empfängern müssen dennoch per Hand auf den verschiedenen Zetteln notiert und anschließend an die Kollegen im Büro weitergegeben werden. Ein Prozess, der nicht nur mühsam ist, sondern auch anfällig für Fehler.

Night Star Express Schweiz macht es anders, und zwar mit der neuen App Depotplatz.ch. Die App, die außerdem allen Richtlinien des Datenschutzes entspricht, setzt neue Maßstäbe für das Handling der Depotinformationen.

WAS IST DAS BESONDERE AN DER APP?

Der Fahrer meldet sich mit seiner aktuellen Tour in der App an. Entsprechend der Tour werden ihm nur die Depotblätter der Empfänger angezeigt, die an diesem Tag eine Lieferung erhalten. Je Depotblatt erhält der Fahrer in der App darüber hinaus die anonymen Codes für die Schlüssel und Depotzugänge. Einer unbefugten Benutzung durch Dritte wird damit konsequent vorgebeugt.

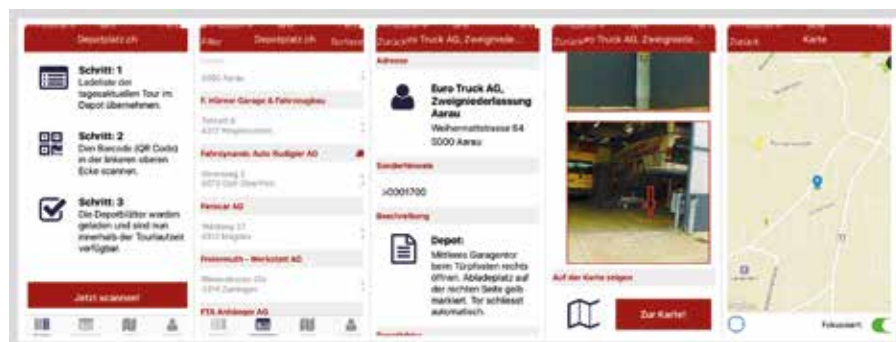
Die App ist aber nicht nur Tresor, sondern verfügt auch über eine Landkarte mit Routenfunktion. Sie führt den Fahrer mit dem hochpräzisen Navigationssystem direkt zum bezeichneten Depotplatz, den restlichen Weg vor Ort beim Empfänger sogar zu Fuß. Zudem sind in der App die detaillierten Fotos zum Depotplatz zu sehen. Der Fahrer kann sich also nicht nur führen lassen, sondern

sich außerdem visuell anhand von Fotos orientieren und so den richtigen Depotplatz verifizieren.

Insgesamt ist die App voll und ganz auf die Bedürfnisse der Fahrer abgestimmt, das heißt schnell und intuitiv bedienbar. Sie ist mehrsprachig und hält noch eine Sortier- und Filterfunktion bereit. Der Fahrer kann die Depotplätze beispielsweise nach Alphabet, Entfernung oder Postleitzahl sortieren.

Mit dem automatisierten Löschen von Scandaten wird die Datensicherheit komplettiert. Nach der Auslieferungs-Scannung bleiben die Daten nur noch zwei Stunden auf dem Gerät, bevor ein Löschemechanismus die Depotblattbeschreibungen und Codes des aktuellen Auslieferungstages löscht. Auf diese Weise wird verhindert, dass versehentlich Daten gesammelt und ggf. anderweitig verwendet werden.

Die App kann auf jedem herkömmlichen iOS- oder Android-fähigen mobilen Gerät benutzt werden und ist von einem Scanner oder anderen mobilen Devices unabhängig. So ist die korrekte Auslieferung und Depotierung von Packstücken auch bei einem Ausfall eines Scanners gewährleistet.



Die Unternehmensgruppe vertreibt als Händler der Marken Komatsu, Metso, Hatz (Motoren), TecnoGen (Stromaggregate) und Rammer (Hammer) Maschinen für das Baugewerbe, Infrastrukturarbeiten, Steingruben, Kohlegruben, Abrissarbeiten, Umschlag, Industrie, Recycling und Energieproduktion. Mit diesen Maschinen bleibt kein Stein auf dem anderen, sie können es mit fast jedem Felsen aufnehmen. Riesige Steinbrocken werden mit ihnen zu kleinen Teilchen zermalmt. Egal ob neue oder gebrauchte Maschinen, zum Kauf oder zur Miete, die BIA Group ist für schweres Gerät genau die richtige Adresse.

BIA bietet ihren Kunden aber noch viel mehr. Mit den Sparten Finanzierung, Ersatzteilbeschaffung und Wartung und einem 24-stündigen Kundendienst an sieben Tagen in der Woche bekommen die Kunden ein qualifiziertes Service-Gesamtpaket. Weil das Unternehmen bereits seit mehr als 50 Jahren beharrlich Wissen und Leidenschaft in die Branche einbringt, konnte BIA die Bedürfnisse seiner Klientel stets befriedigen und ein solides Fundament zur Eroberung neuer Märkte errichten. BIA ist stetig gewachsen und hat sich zu einer Unternehmensgruppe mit mehr als 1.000 Mitarbeitern in Europa und Afrika gemauert.

In den Benelux-Ländern ist der Name BIA vor allem ein Begriff in Sachen Vertrieb und Wartung von Maschinen. Die Hauptvertretung für die Niederlande befindet sich in Zutphen.

MEHRWERT FÜR BIA-KUNDEN

Für den Versand von Ersatzteilen innerhalb der Niederlande arbeitet BIA bereits seit dem



MOVING MOUNTAINS TOGETHER

BIA GROUP BENELUX – MEHR ALS ERDBEWEGUNG ALLEIN

Jahr 2009 mit Night Star Express Hellmann zusammen. Patrick Schothuis, Senior manager after market Benelux and site manager Netherlands: "In unserer Branche ist zügige Lieferung und reibungsloser Service das entscheidende Alleinstellungsmerkmal. Durch die enge Zusammenarbeit mit Night

Star Express Hellmann sind wir in der Lage, auch 'späte' Bestellungen zu verarbeiten und vor 8.00 Uhr am nächsten Morgen zu liefern. Nicht zuletzt dadurch haben wir unseren Service für Kunden, Händler und Kundendienste stark verbessern können. Diese Kooperation ist inzwischen auch zu einem wichtigen Argument dafür geworden, dass man unsere Dienste vermehrt in Anspruch nimmt."

Der Vertrieb von hochwertigen Produkten in Kombination mit maßgeschneidertem Service, der nicht zuletzt durch die jahrelange Kooperation mit Night Star Express Hellmann gewährleistet ist, macht BIA zu einem Partner, auf den die Kunden bauen können. Patrick Schothuis: „Die reibungslose Kommunikation und der zuverlässige Warenversand bei unserem Logistikpartner haben in unseren Reihen den Entschluss reifen lassen, nach der bewährten Zusammenarbeit in den Niederlanden nun auch die Belieferung unserer Techniker in Belgien von Night Star Express Hellmann durchführen zu lassen.“





Zollgrenzbezirk

LUKAS SCHRÖDER:

„MEIN **BERUF** IST EIN **GLÜCKSGRIFF**“

G. ENGLMAYER, WELS, STELLT DEN ERSTEN STAATSMEISTER DER SPEDITEURE IN ÖSTERREICH

„Waren in Container packen, sie um die Welt schicken und die anfallenden Zölle errechnen, das ist mein Steckenpferd“, sagt Lukas Schröder. Seit zwei Jahren ist der 23-Jährige als Speditionskaufmann bei Spedition G. Englmayer in Wels beschäftigt, seit November 2015 ist er der erste Staatsmeister der Spediteure in Österreich.



Nach seiner Matura mit Auszeichnung und Zivildienst beim Roten Kreuz hat Lukas Schröder in Graz ein Studium für Fahrzeugtechnik und Maschinenbau begonnen. „Das war aber nicht meins.“ Verkehr und Mobilität haben den sozial engagierten Feuerwehrmann interessiert, dazu Geografie – schon immer eines seiner Lieblingsfächer. Durch Gespräche im Bekanntenkreis wurde Lukas Schröder auf G. Englmaier aufmerksam. Klaus Gasperlmaier, Prokurist und hauptverantwortlich für den Zollbereich, außerdem aus demselben Wohnort, hat ihn unter seine Fittiche genommen. Nach zwei Tagen „Schnuppern“ war klar – das ist seine Zukunft. In einer Rekordzeit von nicht einmal 18 Monaten hat Lukas die Lehrzeit absolviert. Natürlich wieder mit Auszeichnung. Durch seine Matura wurde ihm bereits ein Jahr angerechnet, zusätzlich wurde dem Antrag auf Vorziehen der Lehrabschlussprüfung stattgegeben. In der verkürzten Lehrzeit hat er alle klassischen Speditionsbereiche kennengelernt – das Interessanteste war für ihn der Zollbereich, dort ist er auch hängen geblieben. „Wir haben viel mit technischen Anforderungen und verschiedenen Rechtsmaterien wie Außenwirtschaft zu tun.“ Derzeit verantwortet der frisch gekürte Staatsmeister gemeinsam mit einer Kollegin die Zollsoft-

ware. „Als Key-User sind wir dafür verantwortlich, die Lauffähigkeit des Programms sicherzustellen, um nicht immer das Softwarehaus beauftragen zu müssen. Ab Mai 2016 wird darüber hinaus der Zoll-Kodex verändert. Zahlreiche Neuerungen im Zollverfahren, und somit auch im Programm, erwarten uns, die wir intern kommunizieren und schulen müssen“, erklärt Lukas. Zum Aufgabenbereich gehören außerdem die interne Zolldienstleistung zusammen mit den Verkehrsabteilungen und die Betreuung externer Großkunden. „Denn trotz laufender EU-Er-



weiterungen ist die klassische Zolldienstleistung noch immer sehr wichtig“, betont Lukas. „Die Exporte mit Night Star Express an den wichtigen Handelspartner Schweiz oder auch in den Balkan wie nach Bosnien oder Serbien werden von uns für die Ausfuhr vorbereitet und abgefertigt.“

Der bisherige Höhepunkt seines beruflichen Weges ist aber ganz klar die Staatsmeisterschaft Speditionskauffrau/-mann („SkillsAustria 2015“), die vom 5. bis 7. November 2015 in Linz ausgetragen wurde.

Nach einem österreichweiten Auswahlverfahren stellten sich letztendlich acht Jungspediteure aus Österreich der Herausforderung. Der Wettbewerb dauerte insgesamt 16 Stunden und wurde auf drei Tage aufgeteilt in sieben Modulen abgehalten:

- **Neukundengewinnung**
- **Offertenkalkulation**
- **Transportabwicklung**
- **Transportkalkulation**
- **Abwicklung Seefracht**
- **Reklamationsbearbeitung**
- **Schadensbearbeitung**

„Die Aufgaben waren teilweise verzwickelt, auch einige Fallen eingebaut“, so Lukas. Aber keine Frage war verzwickelt genug, deshalb standen 180 von 200 Punkten auf seinem Bewertungsbogen. Lukas und den Zweitplatzierten aus Salzburg trennten am Ende nur 20 Punkte.

Für den Sieg wurde das G.-Englmaier-Gewächs von der Wirtschaftskammer gleich doppelt belohnt: Einerseits mit einem großzügigen Gutschein für eine Reise nach Singapur und Indonesien, den er mit seiner Freundin einlösen wird, und andererseits darf Lukas 2016 außer Konkurrenz an den Berufsmeisterschaften „EuroSkills“ im schwedischen Göteborg teilnehmen.

Der Reisegutschein und die Teilnahme an den „EuroSkills“ waren beides Anreize für den 23-Jährigen, sich bei den Staatsmeisterschaften voll ins Zeug zu legen. Am Ende war es aber doch die Freude am Beruf, die ihn zu Höchstleistungen motiviert hat: „Mein Beruf ist für mich ein Glücksgriff“, sagt Lukas. „Als Spediteur habe ich viele Möglichkeiten, Karriere zu machen.“

■ **MEHR UNTER:**
WWW.ZOLL-BERATUNG.AT
WWW.ZOLL-AKADEMIE.AT
WWW.ENGLMAYER.AT



www.night-star-express.de



Night Star Express