

nightstar express



Night Star Express

Kundenmagazin
3/2016



HIER KOMMT FAHRER FRANZ
VON VORN ÜBER DIE SCHULTER GESCHAUT

Night Star Express

NIGHT STAR EXPRESS IST BESTÄNDIG DAS SCHAFFT VERBUNDENHEIT UND VERTRAUEN



Und zwar in vielerlei Hinsicht. Zum einen setzt sich die positive Geschäftsentwicklung mit einem weiteren Sendungsanstieg im ersten Halbjahr 2016 fort. Rund 2,6 Mio. Sendungen haben wir in diesem Zeitraum sicher und pünktlich zu den Empfängern transportiert. Damit verbuchen wir seit Jahren ein kontinuierliches Sendungswachstum.

Ein solch anhaltendes Wachstum ist nur möglich, weil wir das langjährige Vertrauen unserer Kunden genießen. Und dieses Vertrauen fußt auf mehreren Säulen: dem konsequenten Einhalten des Dienstleistungsversprechens

und der persönlichen Betreuung unserer Kunden. Unsere Kunden werden über viele Jahre hinweg von denselben Ansprechpartnern betreut. Man kennt sich eben, das schafft Verbundenheit und macht Night Star Express so beständig. Auch wenn sich das ein oder andere im Laufe der Zeit immer mal wieder verändert. Sowohl bei Night Star Express als auch auf dem Nachtexpress-Markt allgemein.

Wie eine beständige Zusammenarbeit zwischen Kunde und Dienstleister aussieht, darüber berichten wir auf den Seiten 8 bis 10. Freuen Sie sich zudem über weitere interessante Themen, die unser Redaktionsteam für Sie zusammengestellt hat.

Herzlichst Ihr

Matthias Hohmann

NEUE QUALITÄTSNORM ERFOLGREICH INTEGRIERT REZERTIFIZIERUNG NACH DIN ISO 9001:2015

In diesem Frühjahr stand für Night Star Express die Rezertifizierung nach der Qualitätsmanagement-Norm DIN ISO 9001 sowie der Umwelt-Norm 14001 an. Und zwar in der fünften Auflage aus dem Jahr 2015. Wie immer wurden auch dieses Mal mehrere Niederlassungen von Night Star Express auditiert. Neu war im Rahmen der Audits aller-

dings, dass weniger auf die Dokumentation eingegangen wurde als vielmehr verstärkt auf die einzelnen Prozesse. Für die Betriebe von Night Star Express kein Problem, ist doch die Dienstleistung ohnehin konsequent an Qualität ausgerichtet. Ob beim Handling der Ware oder bei der Ladungssicherung – dank der eigenen Richtlinien sind die Pro-

zesse nicht nur klar definiert, sondern auch für alle Mitarbeiter transparent dargelegt.

Das Ergebnis der diesjährigen Rezertifizierung ist somit auch wie immer: Wir haben bestanden und beide Zertifikate erhalten.



IMPRESSUM

63. Ausgabe – Nr. 3/2016
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 Holmann, 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 4/2016:
14. Oktober 2016
Erscheinungstermin Ausgabe 4/2016:
KW 50 – Dezember 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).

„WIR **HABEN** DOCH KEINE **ZEIT**...“

NIGHT STAR EXPRESS-FAHRER FRANZ
VON VORN ÜBER DIE SCHULTER
GESCHAUT

Hallo, was sagen Sie da? Sie haben keine Zeit? Keine Zeit zu haben scheint in Mode zu sein. Ich sag Ihnen was: Selbstverständlich haben Sie Zeit. Die haben wir doch auch. Für Sie sogar ganze 14 Stunden! Vielleicht nicht für Sie persönlich. Aber für Ihre Waren auf jeden Fall. Die transportieren wir nämlich innerhalb dieser Zeitspanne bis zum Empfänger. Wo? Na, in ganz Deutschland und den angrenzenden Ländern. ▶

GLAUBEN SIE NICHT?

Schauen Sie doch einfach im Internet unter <http://www.night-star-express.de/tracking> nach. Da steht schwarz auf weiß, was wir innerhalb von 14 Stunden mit Ihren Sendungen machen. 7.800 Sendungen täglich hat jeder meiner 650 Kollegen letztes Jahr in Ihrem Auftrag zu den Empfängern gebracht. Das waren insgesamt mehr als 5,1 Mio. Sendungen. Schnell, sicher, pünktlich.

SIE FRAGEN SICH, WIE DAS FUNKTIONIERT?

Alle Sendungen, klein oder groß, kurz oder lang, leicht oder schwer, packe ich bestens gesichert in mein Fahrzeug. So starte ich jede Nacht meine Tour.

Bis morgens um 8.00 Uhr stelle ich dann alle Sendungen zu, und zwar dort, wo sie der Empfänger haben will. Das ist mal eine Depotbox, mal eine Garage, mal eine Lagerhalle oder der Kofferraum eines Servicefahrzeugs. Hauptsache, sicher und geschützt.

Die Empfänger können dann gleich morgens mit ihrer Arbeit beginnen und müssen nicht erst auf den Paketboten warten, der ihnen die Ware bringt. Und wer mag, trinkt zum Start in den Tag sicherlich noch einen



Kaffee. Das ist auch kein Problem, denn die Ware ist ja längst vor Ort.

Nun, ich muss jetzt aber los, damit die Waren wirklich alle pünktlich ankommen. Das ist

nämlich das A und O im Nachtexpress. Von wegen keine Zeit! Wenn Sie wüssten, was wir alles in 14 Stunden bewegen...

Sie kennen mich nicht? Können Sie auch nicht. Schließlich bin ich nachts unterwegs, während Sie schlafen.

Mein Name ist übrigens Franz und ich bin Fahrer bei Night Star Express. Seit mehr als 20 Jahren, ich kenn mich aus. Für Sie habe ich mal ein paar Selfies während der Arbeit gemacht, damit Sie mich kennenlernen. Denn ich komm jetzt häufiger, auch zu Ihnen!

WENN SIE WISSEN MÖCHTEN, WAS MEINE KOLLEGIN HEIKE UND ICH IHNEN ZU NIGHT STAR EXPRESS ERZÄHLEN KÖNNEN, SCHAUEN SIE UNSERE VIDEOS UNTER FOLGENDEN QR-CODES AN.



SÜDAMERIKA IM HERZEN, HAMBURG IM BLICK

HENDRIK OSSEGE IST NEUER NIGHT STAR EXPRESS-
BETRIEBSLEITER FÜR HELLMANN IN HAMBURG

Zum 1. Juni 2016 hat Night Star Express-Gesellschafter Hellmann Worldwide Logistics seine KEP-Leitung in Hamburg neu besetzt. Mit Hendrik Ossege folgt ein erfahrener KEP-Spezialist auf Sandra Dreves, die zum 1. Juni bei Hellmann in Hamburg die Speditionsleitung übernommen hat.

Hendrik Ossege ist bereits seit 2012 für Hellmann in Hamburg tätig. Zuvor hatte der gebürtige Hildesheimer bei der Spedition Emons in Köln eine Ausbildung zum Speditionskaufmann absolviert und dort anschließend drei Jahre im Kundenservice gearbeitet. Bei Hellmann war der 36-Jährige zunächst ebenfalls im Kundenservice sowie im Vertriebsaußendienst tätig und konnte dort umfangreiche Erfahrungen sammeln.

2014 dann der Wechsel ins Hamburger KEP-Team. Sein erster Eindruck damals: „Die Kundenbeziehungen bei Night Star Express sind sehr viel intensiver, als ich es bis dahin aus dem ‚normalen‘ Speditionsbetrieb kannte. Wegen der nächtlichen Lieferungen in unsere Kundendepots spielt Vertrauen eine maßgebliche Rolle. Und dieses

Vertrauen gewinnen wir nur, indem wir hoch konzentriert für eine perfekte Koordinierung unserer Arbeitsabläufe sorgen.“ Dieser Eindruck hat die Motivation für die vor ihm liegenden Aufgaben maßgeblich geprägt. Als Leiter von Night Star Express Hamburg gibt er diesen Anspruch heute an seine sieben kaufmännischen Mitarbeiter/-innen und rund 40 Fahrer/-innen weiter.

Für die Zukunft wünscht sich der Wahlhamburger, dass Night Star Express kein Nischenprodukt bleibt, sondern sich breiter aufstellt und noch mehr Dienstleistungen abdeckt.

Privat ist Hendrik Ossege ein großer Südamerika-Fan. Mit 19 Jahren hat er in der bolivianischen Millionenstadt La Paz für 18 Monate seinen Zivildienst in einem Kinderheim geleistet. Seitdem sind ihm die Menschen und Länder des südamerikanischen Kontinents fest ans Herz gewachsen. „Es gibt fast kein Land in Südamerika, das ich noch nicht bereist habe“, so Hendrik Ossege im Gespräch mit der nightstar express-Redaktion. Kein Wunder also, dass es den Niedersachsen für seine berufliche Laufbahn nach Hamburg, ans „Tor zur Welt“, zog.



„IN EINEM GESCHÄFT MUSS ES IMMER ZWEI GEWINNER GEBEN“

HERBERT SKALA UND JENS SEIDEL ÜBER UNTERNEHMENSWERTE, BESTÄNDIGKEIT UND FAIRNESS



Einige unserer Kunden kennen uns schon sehr lange, nämlich seit es Night Star Express gibt. In dieser Zeit hat sich viel ereignet. Bei Ihnen und auch bei uns. Als Night Star Express 1993 an den Start ging, wurde damit begonnen, das Internet zu kommerzialisieren und einer breiten Masse von Nutzern zugänglich zu machen. Das Rattern der Modems bei der Einwahl ins Internet mag vielen von uns noch in den Ohren klingeln.

Heute bieten wir unseren Kunden ein umfangreiches Tracking an: mit GPS-Koordinaten und Fotodokumentation. Und zwar selbstverständlich webbasiert und sofort verfügbar. Die Entwicklung im World Wide Web ist sicherlich ein extremes Beispiel für den Wandel, der selbst sehr beständig ist und jeden von uns erfasst.

Ende August trifft die Redaktion von nightstar express an einem warmen Sommertag zwei, die seit annähernd 20 Jahren miteinander arbeiten und den Wandel erlebt haben: Herbert Skala von der winkler Unternehmensgruppe, Bereich Logistik, und Jens Seidel von der ZUFALL logistics group.

Als Jens Seidel und das Redaktionsteam das 42.000 Quadratmeter große Zentrallager der winkler Logistik GmbH in Ulm erreichen, werden wir bereits erwartet. Am Empfang weiß man über unseren Besuch Bescheid, und es dauert nicht lange, bis Herbert Skala uns herzlich begrüßt. Nach einem gemeinsamen Mittagessen in der Kantine steigen wir in das Gespräch ein.

Redaktion: Herr Skala, bereits seit 1993 setzt die Unternehmensgruppe winkler für ihren Nachtversand auf Night Star Express. Sie und Jens Seidel kennen sich inzwischen auch seit fast 20 Jahren. Eine lange Zeit. Was sind die ausschlaggebenden Gründe für diese beständige Zusammenarbeit?

Herbert Skala: Wissen Sie, ich bin ein sehr gradlinig denkender Mensch. Ich fordere viel von unseren Dienstleistern, verhandle hart, aber fair auf Augenhöhe. Denn in einem Geschäft muss es immer zwei Gewinner geben. Dabei interessiert mich überhaupt nicht, wie der Name des Unternehmens ist, sondern vielmehr die Unternehmensphilosophie des Geschäftspartners. Werden hier Werte wie Zuverlässigkeit, Verlässlichkeit und Fairness gelebt, wie auch wir sie in der Unternehmensgruppe winkler leben? Passen wir zusammen? Geben

wir uns Sicherheit? Mit einer identischen Unternehmensphilosophie haben wir all das bereits vor 20 Jahren bei den Inhabern sowie Mitarbeitern der ZUFALL logistics group, bei Night Star Express und hier direkt in persona bei Jens Seidel gefunden und sind nie enttäuscht worden.

Redaktion: Sie und Ihre Kollegen werden an den winkler Zentrallager-Standorten in Ulm und Kassel von Night Star Express-Mitarbeitern betreut, die Sie und die Anforderungen Ihres Hauses sehr gut kennen. Wie profitieren Sie als Kunde davon?

Herbert Skala: Uns ist es wichtig, dass beide Seiten, also sowohl wir als Kunde als auch unser Dienstleister, von der Zusammenarbeit profitieren. Und das tun wir, Herr Seidel, nicht wahr?



Durchgängig auf allen Unternehmensebenen, in der Geschäftsleitung, im kaufmännischen oder operativen Bereich, begegnen wir uns immer auf Augenhöhe, kommunizieren offen und ehrlich und vor allem regelmäßig. Denn Kommunikation ist das A und O. Fehler werden nicht unter den Teppich gekehrt, sondern ehrlich angesprochen. Das schafft Vertrauen und bildet die Grundlage für



nachhaltigen Geschäftserfolg. Auf beiden Seiten. Und wenn ich Ihnen jetzt noch sage, dass es in der mittlerweile 23-jährigen Zusammenarbeit zwischen der ZUFALL logistics group und uns nie eine schriftliche Vereinbarung gegeben hat, sondern ausschließlich der Handschlag galt und gilt, dann drückt das gerade in der heutigen Zeit unser gegenseitiges wie nachhaltiges Vertrauen aus.

Redaktion: Die Anforderungen von winkler sind also bei den Ansprechpartnern von

ÜBER WINKLER

Die winkler Unternehmensgruppe ist einer der führenden Großhändler für Nutzfahrzeugteile in Europa. Mit über 35 Standorten und mehr als 1.400 Mitarbeitern ist das Unternehmen in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Polen, Tschechien, Lettland und der Slowakei präsent. Nutzfahrzeughalter, Omnibusunternehmen, Agrarbetrieben, Werkstätten und seinen internationalen Handelspartnern bietet winkler nicht nur ein Vollsortiment von rund 200.000 Teilen an, sondern darüber hinaus kompetente Beratung und individuelle Kundenbetreuung.

Mit seinen vier Unternehmensbereichen deckt winkler sämtliche Anforderungen seiner Zielgruppen ab: winkler Fahrzeugteile, winkler Logistik, winkler Truck and Trailer Parts, winkler Fahrzeugtechnik.

winkler Logistik mit zwei der größten Zentrallager für Nutzfahrzeuge in Europa ist der Motor für den Erfolg der gesamten Unternehmensgruppe. Damit über 200.000 Teile schnell und zuverlässig ihre Empfänger erreichen, wurde ein leistungsfähiges Lager- und Logistikkonzept entwickelt. Besonders dringend benötigte Ersatzteile werden von den winkler-Standorten in Ulm und Lohfelden/Kassel, in der Schweiz, in Österreich und Tschechien von Night Star Express bis morgens 8.00 Uhr zugestellt. Das passt, und zwar seit über 23 Jahren. Eine Zusammenarbeit mit Bestand!

Night Star Express immer bestens bekannt, vieles im Tagesgeschäft wird daher auf „dem kleinen Dienstweg“ besprochen und umgesetzt. Wenn weitreichendere Veränderungen geplant sind, wie geht man seitens winkler in diesen Fällen auf den Dienstleister zu?

Herbert Skala: In unseren regelmäßig stattfindenden Treffen mit den jeweiligen winkler und Night Star Express-Verantwortlichen an den Standorten hier in Ulm wie auch in Kassel besprechen wir genau diese Dinge. Dadurch, dass wir im Laufe der letzten zwei Jahrzehnte den Nachtexpress sicherlich mit geprägt haben, umgekehrt aber genauso viel positiver Input eingeflossen ist, arbeiten wir immer gemeinsam sehr konstruktiv an neuen Aufgabenstellungen. Wir kennen uns so gut, sind ein eingespieltes Team auf allen Ebenen und können uns aufeinander verlassen.

Redaktion: Dass winkler von der langjährigen Geschäftsbeziehung einen Nutzen hat, wurde von Herrn Skala deutlich herausgestellt. Herr Seidel, wie sieht das aus Ihrer Sicht als betreuender Ansprechpartner aus?

Jens Seidel: Unsere langjährige Geschäftsbeziehung schreibt eine wirklich mehr als überzeugende Erfolgsgeschichte – und die ist auch heute mehr als spannend. Denn im Laufe der Jahre hat sich die Geschäftsbeziehung zwischen uns stets weiterentwickelt. winkler ist erfolgreich gewachsen, die Logistik trägt ihren Teil zu diesem Erfolg bei. Und wir wachsen und sind erfolgreich mit winkler.

Redaktion: Die ZUFALL logistics group bildet junge Menschen aus. Was sagen Sie

Beim Besuch von Herbert Skala hat es sich Jens Seidel natürlich nicht nehmen lassen, auch beim Betriebsleiter des Zentrallagers Ulm, Ralf Keilwerth (Mitte), vorbeizuschauen.

einem Auszubildenden zum Kunden winkler, wenn er neu in den Kundenservice von Night Star Express kommt?

Jens Seidel (lacht): Erst mal sagen wir gar nichts. Vielmehr fahren wir mit unseren Auszubildenden direkt zum winkler Zentrallager in Kassel, das nur zwei Kilometer von unserer Niederlassung entfernt ist. Die Türen stehen hier für uns immer offen, die Auszubildenden stellen sich persönlich den Mitarbeitern von winkler im operativen Bereich vor und können sich sofort ein umfangreiches Bild davon machen, um welche beeindruckende Produktvielfalt es bei diesem Unternehmen geht. Der Blick über die Schulter wird gerne gewährt.

Herbert Skala: Der persönliche Austausch zwischen Geschäftspartnern ist aus meiner Sicht auch durch nichts zu ersetzen. Ich selbst bin zehn bis zwölfmal im Jahr in unserem Zentrallager in Kassel, um mich mit dem Betriebsleiter Jörg Kistner und den Mitarbeitern vor Ort direkt auszutauschen. Und im Terminkalender steht dann auch immer: "Bei Jens Seidel vorbeischaun!" Meistens klappts auch.

Altteile aus Fahrzeugen wie Alternatoren, Pumpen, Lenksysteme usw. – auch Cores genannt – sind der „Rohstoff“ für das Remanufacturing. Und ohne eine gut geölte Logistik, die zuverlässige Rückführung an den Hersteller, würde die Aufarbeitung dieser Wertstoffe nicht funktionieren. Die Robert Bosch AG hat für diesen Zweck unter dem Namen „CoremanNet“ ein eigenes Netz entwickelt.

Für die Schweiz vertraut Robert Bosch auf das Know-how der Night Star Express Schweiz AG, die die Rückführung der gebrauchten Altteile von den Händlern und Verbrauchern koordiniert. Nicht nur Effizienz und Effektivität haben dabei Priorität, sondern auch Transparenz. Das eingegangene Material wird im IT-System der Night Star Express Schweiz AG erfasst. Sämtliche Altteile werden im Zentraldepot in Wolfwil nach Art der Teile klassifiziert und entsprechend ihrem Zustand bewertet. Aus diesen Informationen wird ein sogenanntes Verleseprotokoll erstellt, das in einem automatisierten Verfahren an den Auftraggeber weitergeleitet wird. Der Kunde – Robert Bosch – ist somit vor Eingang der Altware im eigenen Lager über den Zustand und Wert sämtlicher Teile informiert.

Anschließend wird die Altware von der Night Star Express Schweiz AG konsolidiert, verpackt und zur Abholung angemeldet. Der Transport zum instand setzenden Betrieb wird von Robert Bosch selbst beauftragt und so gebündelt, dass immer nur volle Transporteinheiten weitergeleitet werden. Dies unterstützt den Gedanken, wertvolle Ressourcen zu schonen. Selbst Originalverpackungen



COREMANNET BY
ROBERT BOSCH

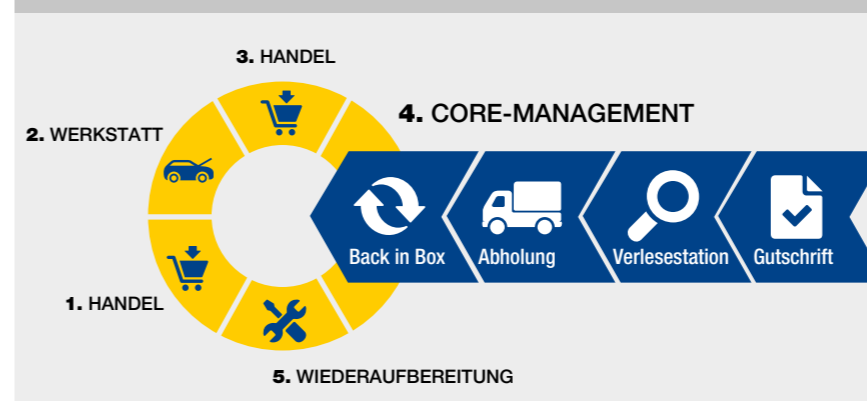
POWERED BY NIGHT STAR
EXPRESS SCHWEIZ AG

werden im CoremanNet im Back-in-Box-System für die Rückgabe von Pfandteilen mehrfach genutzt, sofern sie intakt sind.

Im Jahr 2010 konnte Robert Bosch mit dem Gesamtkonzept von CoremanNet circa

23.000 Tonnen CO₂ im Vergleich zur Produktion von neuen Automobilersatzteilen einsparen. Den CO₂-Ausstoß zu verringern und die eigenen Leistungen umweltschonend zu optimieren, wird für die Transport- und Logistikbranche immer bedeutender. Viele Versender müssen umweltbelastende Faktoren aus der kompletten Wertschöpfungskette in die eigene CO₂-Berechnung miteinbeziehen. Die Night Star Express Schweiz AG mit ihrem Transportnetzwerk bietet optimale Voraussetzungen, zusätzliche Transporte für Rückholungen von Altwaren einzusparen. Ganz im Sinne von Robert Bosch, der mit dem Gesamtkonzept CoremanNet Maßstäbe im Bereich der Altteilverwertung setzt.

So funktioniert CoremanNet



MEHR UNTER:
WWW.COREMANNET.COM



ERSATZTEILLOGISTIK „ON TIME“

EINE RUNDE SACHE,
DIESES DREIECKS-GESCHÄFT

Mehrere Hundert Tonnen Baumaschinen-Ersatzteile transportiert G. Englmayer jährlich im Auftrag der KUHN Baumaschinen GmbH vom KOMATSU-Zentrallager im belgischen Vilvoorde nach Österreich.

Gegründet im Jahre 1974 durch Günter Kuhn und mittlerweile durch dessen Sohn Stefan Kuhn geführt, hat die Firma KUHN Baumaschinen mit Sitz in Eugendorf bei Salzburg 1994 die Generalvertretung für KOMATSU Baumaschinen übernommen. Seitdem zeichnet sie u. a. verantwortlich für den Import der Ersatzteile aus dem europäischen Zentrallager in Belgien.

SCHNELLE ERSATZTEILLOGISTIK BRINGT ZUFRIEDENE KUNDEN

Eine zuverlässige Ersatzteillogistik „on time“ ist eine essenzielle Komponente für den After-Sales-Service in der Baumaschinenbranche. Denn nur wenn die Maschinen schnell repariert und damit wieder einsatzbereit sind, gewinnt man nachhaltig zufriedene Kunden.

Dabei birgt die Handhabung von Ersatzteilen für Baumaschinen oftmals eine besondere Herausforderung: Großkomponenten wie Kettenlaufwerke oder Baggerdrehkräne mit mehreren Tonnen Gewicht und entsprechenden Abmessungen müssen anders gehandhabt werden als kleine Pakete mit geringerem Gewicht. Mit einem individuellen wie flexiblen Logistikkonzept für die Expresslieferungen aus Belgien und für die nationalen Transporte innerhalb Österreichs schafft die Spedition G. Englmayer als zuverlässiger Partner hier einen Mehrwert für KUHN Baumaschinen. Ein Beispiel: tägliche Expressbestellungen durch KUHN Baumaschinen werden noch am selben Tag in Vilvoorde geladen und bereits am nächsten Tag an Standorte in ganz Österreich geliefert. Zudem sind auch optional fixe Zustellzeiten und Frühzustellungen möglich.

GROSS, GRÖßER, EISENERZABBAU

Einen besonderen Stellenwert bei der Zusammenarbeit von Logistik, Ersatzteilhandel



und Kunde genießt die VA ERZBERG GmbH in dem Ort Eisenerz. In der Obersteiermark gibt es den größten Tagebau für Eisenerz in Mitteleuropa, wobei hauptsächlich Siderit gefördert wird. Jährlich werden in dem weltweit größten Vorkommen über zwei Mio. Tonnen Erz abgebaut. Der Rohstoff geht von dort aus an die VOEST-Stahlwerke in Linz und Leoben-Donawitz.

Schon seit dem 11. Jahrhundert wird in der Steiermark Erz abgebaut. Geschah das früher mit Tausenden von Mitarbeitern und viel manueller Arbeit, hat sich das Bild inzwischen vollständig gewandelt. Heute kommen beim Abbau und Transport Großgeräte des Maschinenherstellers KOMATSU zum Einsatz. 24 Stunden am Tag an sieben Tagen in der Woche sind die Maschinen voll gefordert. Eine funktionierende Ersatzteilversorgung ist somit von beträchtlicher Bedeutung.

Bei der VA ERZBERG umfasst der KOMATSU-Fuhrpark mittlerweile mehr als 30 Maschinen, die alle über KUHN Baumaschinen geliefert wurden. 20 dieser Maschinen sind Großgeräte, vornehmlich Mulden mit

Kapazitäten um die 100 Tonnen sowie Radlader und Bagger. Diese werden von der VA ERZBERG GmbH selbstständig in einer Werkstatt vor Ort gewartet und mit Unterstützung von Technikern der Firma KUHN Baumaschinen instand gesetzt.

Aufgrund des dauerhaften Maschineneinsatzes ist die maßgebliche Anforderung, den Maschinenstillstand auf ein Minimum zu reduzieren. Schnelle und pünktliche Ersatzteillieferungen sind hierfür unabdingbar. Eine Besonderheit stellt in diesem Zusammenhang die Gesamtüberholung von Mulden und Radladern dar. Für den Austausch von Großkomponenten, aller Motoren, Getriebe, Achsen und der dazugehörigen Kleinteile, Schläuche und Dichtungen ist eine lückenlose Planung aller Beteiligten notwendig. Von der rechtzeitigen Bestellung bis hin zur „On-time“-Lieferung müssen alle Prozesse nahtlos aufeinander abgestimmt sein.

G. Englmayer führt neben den Transporten aus Belgien auch die Nacht- und Tag-expresslieferungen sowie Stückguttransporte zu Kunden und den KUHN-Filialen in ganz Österreich durch. „Die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen G. Englmayer und KUHN Baumaschinen besteht in der aktuellen Form bereits seit mehr als sieben Jahren“, erklärt Andreas Leidl, Ersatzteildienstleiter bei KUHN Baumaschinen. „Dass die normalen Transporte reibungslos durchlaufen, ist selbstverständlich. Aber wichtig ist, dass auch im Ausnahmefall ein kurzer, flexibler, direkter Kontakt für schnelle und unbürokratische Lösungen möglich ist. LOGISTIK GANZ PERSÖNLICH mit G. Englmayer.“



KUHN Baumaschinen GmbH, Eugendorf

GIBT ES SCHWIERIGKEITEN BEI ODER MIT DER ZUSTELLUNG?

DER MANN FÜR ALLE FÄLLE:
ALEXANDER HEIL



Wir alle kennen das. Wir erfüllen unseren Job jeden Tag äußerst zuverlässig und professionell. Und doch kommt es vor, dass das Leistungsversprechen nicht eingehalten werden kann. Und dies aus ganz unterschiedlichen Gründen. Sei es höhere Gewalt oder ein technisches Problem. Das Ergebnis: Der Auftraggeber bzw. Kunde ist unzufrieden.

Es sei denn, er wird proaktiv über die Gründe informiert und es wird ihm kurzfristig eine Lösung des Problems geboten. Genau um diese Aufgabenstellung kümmert sich seit einigen Monaten ein neuer Mitarbeiter bei Night Star Express Hellmann Benelux in Maasmechelen, Belgien. Denn natürlich kommt es auch bei einem Nachtexpress-Dienstleister gelegentlich vor, dass es Schwierigkeiten bei der Zustellung von dringend benötigten Warensendungen gibt. Alexander Heil ist der Name des neuen Mitarbeiters. Die Redaktion von nightstar express hat ihn jüngst besucht und mit ihm gesprochen.

Redaktion: Herr Heil, seit wann sind Sie bei Night Star Express Hellmann Benelux in Maasmechelen beschäftigt und wie sieht Ihre Aufgabenstellung genau aus?

Alexander Heil: Im Februar 2014 habe ich hier angefangen. In ganz unterschiedlichen Positionen. Ich muss mich wohl nicht ganz ungeschickt angestellt haben. (Der gelernte Grafiker schmunzelt). Denn im Herbst 2015 ist die Geschäftsleitung auf mich zugekommen und hat mich gefragt, ob ich mir vorstellen könnte, die bis dahin nicht vorhandene Position „Nachtkoordinator“ zu übernehmen und somit ein neues Aufgabengebiet im Unternehmen aufzubauen. Ziel des Ganzen war und ist, unseren Kunden einen Service zu bieten, der zum einen unseren Qualitätsanspruch „First Class“-Nachtexpress untermauert, zum anderen uns von den Mitbewerbern deutlich unterscheidet. Das hat mich sehr gereizt und ich habe mich in die Vorbereitungen für meine neue Aufgabe gestürzt.

Seit Januar 2016 bin ich nun offiziell der Nachtkoordinator. In der Zeit von 0.00 bis 7.00 Uhr bin ich der zentrale Ansprechpartner für alle Night Star Express-Fahrer, die in Benelux unterwegs sind. Alle Sendungen, die z. B. von der Norm abweichen und/oder die die Fahrer nicht scannen können, werden mir gemeldet. Daraufhin informiere ich proaktiv den betroffenen Versender, sodass dieser morgens zum Start in den Arbeitstag über

etwaige Besonderheiten in der Zustellung seiner Warensendungen informiert ist. Damit versetzen wir ihn wiederum in die Lage, seinen Kunden umgehend über den Status Quo der bestellten Waren zu informieren.

Redaktion: Gibt es schon ein Feedback von den Kunden zu diesem neu geschaffenen Service?

Alexander Heil: Bei mir persönlich kommt recht wenig an. Deutlich mehr Reaktionen erfahren unsere Kundenbetreuer. Sie sagen mir mittlerweile recht häufig, dass unsere Kunden mit diesem Service sehr zufrieden sind. Das Allerwichtigste ist, dass die Kunden vor 7.00 Uhr in der Frühe eine Information vorliegen haben, falls es bei ihrer Lieferung Schwierigkeiten gegeben hat.

Redaktion: Welcher Art sind die Probleme, mit denen sich die Fahrer bei der nächtlichen Zustellung konfrontiert sehen?

Alexander Heil: Verschiedenster Art. So lassen sich etwa während des Entladens Tore oder Türen nicht öffnen oder Servicefahrzeuge von Technikern stehen nicht an der verabredeten Stelle. Es können aber auch technische Probleme mit den Scannern auftreten oder aber es kommt zu Verzögerungen durch Umleitungen, Staus, Baustellen, Pannen oder Unfälle. Auch Einbrüche beim Kunden oder nicht auffindbare Adressen gehören zu den Zwischenfällen.

Redaktion: Und wie lösen Sie die Probleme?

Alexander Heil: Jedes Problem erfordert eine eigene Lösungsstrategie, aber in den meisten Fällen ist es so, dass der Kunde hinsichtlich der aufgetretenen Probleme bei der Belieferung informiert wird. In manchen Fällen ist die Lösung einfach, in anderen Fällen wiederum kostet es schon mal schnell eine halbe oder ganze Stunde Zeit, bis die Sache im Griff ist.

Redaktion: Und was gefällt Ihnen an der neuen Aufgabe am meisten?



Alexander Heil: Die größte Herausforderung war für mich die Planung für die Nacht. Also nicht zu wissen, was da auf mich zukommen könnte, und mich dennoch so gut wie möglich darauf vorzubereiten. Jetzt, wo wir schon ein paar Monate unterwegs sind, finde ich es vor allem schön, zu sehen und zu hören, dass die Kunden wie auch die Fahrer sehr zufrieden sind. Außerdem mag ich das Unvorhersehbare. Du weißt nie, was dich in der nächsten Nacht erwartet.

Redaktion: Ist denn schon einmal etwas Eigenartiges passiert?

Alexander Heil: Gott sei Dank nicht. Es ist ja auch noch nicht so lange her, dass wir diesen Service eingeführt haben. Allerdings habe ich es schon einige Male erlebt, dass ein Fahrer an seiner Zustelladresse ankommt und feststellen musste, dass dort kurz zuvor eingebrochen worden war. In dem Moment heißt es, die Polizei zu verständigen. Und der Fahrer ist gehalten, auf die Polizei zu warten, bevor er das Unternehmen betritt.

Redaktion: Herr Heil, vielen Dank für das Gespräch. Wir wünschen Ihnen mit diesem neuen kundenorientierten Service weiterhin viel Erfolg und ebenso viel Freude.



www.night-star-express.de



Night Star Express