

# nightstar express



Night Star Express

Klantenmagazine  
1/2016



GEMAKKELIJK **SWITCHEN**  
PALFINGER KIEST VOOR NIGHT STAR EXPRESS

## VEILIG EN PUNCTUEEL 5,1 MILJOEN ZENDINGEN IN 2015



5.100.000 keer hebben wij uw goederen in het afgelopen jaar in minder dan 14 uur bij uw ontvangers afgeleverd. Veilig en punctueel. Tot zover de ontwikkeling in onze business, die met een zendingsgroei van 4,5 procent ook in 2015 weer een positieve trend laat zien. Ondanks de moeilijke marktsituatie blijft Night Star Express opnieuw groeien.

Wat schuilt er echter achter de vaststelling dat wij dagelijks meer dan 20.000 zendingen in minder dan 14 uur vervoerd en afgeleverd hebben?

Als dienstverlener in de Nachtdistributie zijn wij een belangrijke schakel in de toegevoegde waarde van onze klanten en realiseren door onze dienstverlening een grote meerwaarde voor hen. Wanneer de ontvangers niet tijdig voorzien zijn van de benodigde goederen, kunnen de opdrachten niet op tijd worden uitgevoerd. Deze positieve ontwikkeling was en is mede gerealiseerd doordat wij veel investeren in onze serviceverlening. Want de meerwaarde voor onze klanten ontstaat niet alleen door het transport van A naar B. Enkele voorbeelden:

Om ervoor te zorgen dat onverpakte goederen onbeschadigd bij de ontvangers aankomen, hebben wij voor klanten in de automotieve-sector speciale verpakkingen gereed staan. Het retourmanagement kunnen onze klanten online via een eigen IT-tool zelf aansturen. Ontvangstklanten in Duitsland kunnen zichzelf online registreren en de gegevens over de ontvangstlocatie uploaden. Als nieuwste service hebben wij als proef de zondag als 6e afleverdag in ons dienstenpakket opgenomen.

Het zijn dit soort services die onze klanten een stuk meerwaarde opleveren. Deze meerwaarde wordt gecreëerd door mensen die zich dagelijks inzetten om een en ander vlekkeloos te laten verlopen. En dit alles om u meer service te kunnen bieden.

Hartelijke groeten,

Matthias Hohmann

## ZONDER WOORDEN BEGREPEN

### TRAININGSVIDEO OVERWINT TAALBARRIERES

Hoe dat werkt laat de onlangs door Night Star Express Kwaliteitsmanagement gemaakte Trainingsvideo voor chauffeurs ons zien met hierin thema's zoals veilig beladen, uitrusting, handling en aflevering. De clou zit hem in het feit dat op non-verbale, begrijpelijke, wijze wordt getoond hoe men correct, maar ook hoe men verkeerd om-springt met de ons toevertrouwde zendingen. Visueel worden deze verschillen verduidelijkt door gekleurde waarschuwingseffecten en wisselende muziek. Hiermee is een trainingsmedium ontstaan voor onze chauffeurs wat zonder woorden functioneert en taalbarrières overwint.



## IMPRESSUM

61ste editie – nr. 1/2016  
**Oplage:** 4.700 exemplaren  
**Talen:** Duits, Engels, Nederlands

**Uitgever:**  
Night Star Express GmbH Logistik, Unna

**Hoofredactie:**  
Christine Kuhlmann, systeemcentrale Unna  
(christine.kuhlmann@night-star-express.de)  
Heinrich-Hertz-Strasse 1, 59423 Unna, Duitsland  
**Tel.:** +49 (0)2303 98688-0, **Fax:** +49 (0)2303 98688-67

**Redactionele adviescommissie:**  
Kirsten Willenborg, Hellmann Worldwide Logistics  
Carolin Heinrichs, 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 en Robert Overgoor, Night Star Express Hellmann B. V.

**Allen te bereiken via:** hoofdredactie  
**Redactie:** Tina Pfeiffer-Dresp, transparent  
(ttransparent@t-online.de), Marienstraße 4, 58642 Iserlohn-Letmathe, Duitsland, www.ttransparent.de  
**Tel.:** +49 (0)2374 50399-11, **Fax:** +49 (0)2374 503380

**Vormgeving:** Y-Design, Michael Franz  
(info@ydesign-online.de), Burchardtstraße 5, 63741 Aschaffenburg, Duitsland,  
**Tel.:** +49 (0)6021 929783, www.ydesign-online.de

**Sluiting van de redactie voor uitgave 1/2016:**  
22. April 2016  
**Geplande verschijning uitgave 4/2015:**  
WK 22 – Mai 2016

Bijdragen met vermelding van naam geven niet per se de mening van de redactie weer. Bij de publicatie van lezersbrieven behoudt de redactie zich vanwege beperkte ruimte het recht voor om de brieven in te korten. Bijdragen, brieven en opmerkingen kunnen direct worden opgestuurd naar Christine Kuhlmann, Night Star Express GmbH Logistik in Unna, Duitsland (adresgegevens: zie boven).

# IK ZAL HET U EVEN LATEN ZIEN ...

## BEDRIJFSPRESENTATIES IN DUITSLAND VIA EEN APP

Als klant van Night Star Express zult u deze zin binnenkort vaker gaan horen. Vanaf nu hebben onze verkoopmedewerkers alle noodzakelijke informatie van het Serviceportfolio van Night Star Express altijd in één app bij zich.

Wat tot voor kort met een PowerPoint presentatie of op een A4 gepresenteerd werd, is vanaf nu digitaal in een overzichtelijk gestructureerde bedrijfspresentatie samengevat. De klant kan nu op een tablet alle informatie over Night Star Express getoond worden. Aan de hand van de gegeven informatie en interactieve onderdelen leert u ons bedrijf kennen en krijgt u verschillende handige informatie

over onze ‚First-Class‘-Nachtexpress. Een goed doordachte inleiding in het menu zorgt ervoor dat in ieders behoefte kan worden voorzien. Bovendien helpen de interactieve onderdelen om de samenhang gemakkelijk te overzien. En last but not least is het mogelijk vanuit de app, zelfs tijdens de bespreking, informatie per email naar de klant te sturen. Klantgegevens, notities en afspraken kunnen tijdens het gesprek toegevoegd en opgeslagen worden. Dit kan op elke plek gedaan worden; of dit nu in een vergaderruimte, op een beurs, in het magazijn of in de kantine is. De Mobile Kollege 2.0 maakt het mogelijk.





**SHIMADZU**  
Excellence in Science

# VANUIT HET CENTRAL WAREHOUSE IN DE KOFFERBAK

ONDERDELENLOGISTIEK VOOR  
NEDERLAND, BELGIË, ZWITSERLAND  
EN DUITSLAND

Middels een complexe logistieke strategie en een servicelevel van nagenoeg 100% bedient Shimadzu Europa GmbH, producent van analytische test- en meetapparatuur, zijn Europese dealers en eindklanten met onderdelen. Draaipunt van de onderdelenlogistiek is het centrale warehouse van Shimadzu, gelegen op het 20.000 m<sup>2</sup> grote bedrijfsterrein van het Europese en Duitse hoofdkantoor in Duisburg. Op een totale vloeroppervlakte van 6.500 m<sup>2</sup> warehouse worden hier circa 18.000 verschillende artikelen voor het totale Shimadzu-productportfolio op voorraad gehouden.



*Afscheidsbezoek bij Shimadzu met v.l.n.r. Joachim Zeuch, Project Manager Night Star Express GmbH Logistiek die na een samenwerking van 8 jaar afscheid neemt van Adam Pstrong, Senior Manager Logistics van Shimadzu, die na een dienstverband van 31 jaar met pensioen gaat. Frank Bertram, Shimadzu Manager Logistics met Ralf Stevens, bedrijfsleider van Night Star Express CretschmarCargo, Düsseldorf.*

Shimadzu, in 1875 opgericht door Genzō Shimadzu in Kyoto, Japan, behoort internationaal gezien tot de top 5 van ontwikkelaars en aanbieders van systemen voor laboratoria in de industrie, wetenschap en instituten. Shimadzu produceert uiterst nauwkeurige test- en meetapparatuur, welke bijvoorbeeld ook worden gebruikt bij forensisch onderzoek.

Kent u "Abby" uit de televisieserie "Navy CIS"? Abigail Sciuto is excentriek, gaat op onconventionele wijze te werk, maar niemand doet beter sporenonderzoek dan zij.

Als computer- en forensisch-wetenschapper brengt zij het onderzoeksteam regelmatig op het juiste spoor. Vaak wordt zij daarbij geholpen door producten van Shimadzu.

Wereldwijd is Shimadzu inmiddels in 76 landen vertegenwoordigd en heeft meer dan 10.000 medewerkers in dienst. Bijzonder trots is men op een van deze medewerkers, namelijk Kōichi Tanaka, Nobelprijswinnaar voor de scheikunde. Deze Nobelprijs kreeg hij in 2002 voor de ontwikkeling van massaspectrometrie analyses voor identificatie en structuuranalyse van biologische macromoleculen.

In totaal heeft Shimadzu in Europa ruim 40 vestigingen en is het bedrijf al 48 jaar gevestigd in Duitsland.

### NAUWKEURIGE ONDERDELENLOGISTIEK VOOR HOOGWAARDIGE EN GEVOELIGE PRODUCTEN

„het is bekend dat de After-Sales-Service van grote waarde zijn voor de fabrikanten van investeringsproducten”, verklaart Frank Bertram, Logistics Manager van Shimadzu, en verantwoordelijk voor de gehele logistiek in Europa. „Net zoals voor onze producten zijn precisie, absolute betrouwbaarheid en snelheid voor ons in de logistiek een belangrijke succesfactor. Uiteindelijk moeten wij voldoen aan de onderhoudscontracten, zodat onze producten jarenlang probleemloos kunnen blijven functioneren. Daarom beloven wij zowel aan handelaren als eindklanten dat de onderdelen binnen 24 uur in geheel Europa bij de ontvangers worden geleverd.” Voor de belevering van onderdelen aan de servicemonteurs en dealers in Nederland, Duitsland, België en Zwitserland heeft men bij Shimadzu Europa gekozen voor de nog snellere distributie via Nachtexpress; men ontvangt de goederen zelfs binnen 15 uur via Night Star Express.

Adam Pstrong, die 31 jaar lang de logistiek bij Shimadzu Europa vorm heeft gegeven en eind 2015 met pensioen is gegaan, resumeert tijdens het afscheidsbezoek: „Onze samenwerking is begonnen in 2007 naar aanleiding van een tender voor een pilotproject met betrekking tot de levering van tijdsgevoelige zendingen in Nederland,” aldus Adam Pstrong. „Wij waren destijds niet meer tevreden over de prestaties van onze toenmalige dienstverlener. Joachim Zeuch, Project Manager Night Star Express GmbH Logistiek, heeft ons toen bezocht en het prestatievermogen van Night Star Express in

Nederland gepresenteerd. Ik herinner het mij nog goed: Tot aan de start van de samenwerking waren wij nog sceptisch. De eerste verzenddag heeft ons echter overtuigd, aangezien deze probleemloos is verlopen. Dankzij de goede voorbereidingen van Night Star Express hebben onze servicemonteurs in Nederland vanaf dag 1 hun goederen op de juiste plek en tijd ontvangen.”

„Alle onderdelen-bestellingen die voor 15.00 uur bij ons binnenkomen, zijn de volgende ochtend voor het begin van de werkdag in Nederland, België en Duitsland in de kofferbak van onze servicemonteurs, evenals in onze vestiging in Zwitserland”, verduidelijkt Frank Bertram. „Gedurende de 8 jaar van onze samenwerking zijn wij er gezamenlijk in geslaagd om onze onderdelenlogistiek en serviceniveau van Shimadzu in Europa verder te verbeteren. Onze klanten vertrouwen voor de volle 100% op ons. Uiteindelijk verwachten zij terecht niet alleen een hoge kwaliteit van onze producten, maar ook op het gebied van onderhoud en service. Alleen wanneer alle disciplines optimaal op elkaar aansluiten, kunnen wij onze beloften op het gebied van dienstverlening en service waarmaken,” hiermee benadrukt Frank Bertram nogmaals het belang van het vertrouwen in de samenwerking met zijn Nachtexpress-dienstverlener. „Het prestatievermogen, de hoge kwaliteitseisen en de uitstekende, nauwe afstemming met Night Star Express zorgen ervoor dat onze samenwerking zo succesvol is. Daar vertrouwen wij ook in de komende jaren op.”

### VERDER INFORMATIE [WWW.SHIMADZU.EU](http://WWW.SHIMADZU.EU)



*Abby, forensisch onderzoekster in de serie Navy CIS, gebruikt voor haar werk regelmatig producten van Shimadzu.*

We kennen het allemaal. Wanneer wij met een product of dienst niet meer tevreden zijn, beginnen wij na te denken over het wisselen van leverancier. Dat is zowel zakelijk als privé het geval. Geheel legitiem, want wij willen uiteindelijk alleen het beste. Voor verzenders in de Nachtdistributie is dit echter niet altijd een gemakkelijke beslissing. Uiteindelijk is de dienstverlener op dit gebied een belangrijke schakel in de toegevoegde waarde van de klant. Het eigen ondernemerssucces hangt immers af van een betrouwbare beleving.

# VERTROUWT U ONS?!

ALLE BEGIN IS HELEM AAL  
NIET MOEILIK

Wanneer een wijziging van dienstverlener op handen is, stellen de verantwoordelijke personen in de onderneming zich tijdens de besluitvormingsfase de volgende vragen:

- Zal de omschakeling probleemloos verlopen?
- Zal de beoogde kwaliteitsverbetering met de nieuwe leverancier daadwerkelijk worden gerealiseerd?
- Zullen wij ons concurrentievoordeel met deze leverancier continueren of nog verder kunnen vergroten?

- Kennen onze klanten de nieuwe dienstverlener en heeft deze een goede naam?

Terechte vragen, want binnen ons segment van dienstverlening ontbreekt de gebruikelijke aflevering met een handtekening voor ontvangst. En een tijdige levering voor het begin van de werkdag is bepalend voor de continuïteit van de werkzaamheden van de ontvangers. Daarom speelt vertrouwen nergens een grotere rol als binnen de Nachtdistributie.

### NAVRAAG GEDAAN

De firma PALFINGER AG uit Oostenrijk is een wereldwijd actieve producent van kraanoplossingen voor vrachtauto's en maritiem gebruik. Voor de verkoop en service van Palfinger producten in Duitsland is Palfinger GmbH, 100% verkoopdochter, in Ainring verantwoordelijk. Begin 2015 is Palfinger GmbH gewisseld van dienstverlener voor de snelle leveringen van onderdelen.

Waarom Palfinger GmbH de keus heeft laten vallen op Night Star Express hebben wij van de nightstar express-redactie nagevraagd bij Michael Matheisl, manager Materiewirtschaft, en zijn medewerkster Lisa Holzmayr van de afdeling verzending:

**Redactie:** Herr Matheisl, waarom bent u be-

gin 2015 gewisseld van dienstverlener voor de Nachtdistributie?

**Michael Matheisl:** *Het antwoord hierop is relatief eenvoudig. Aanhoudende gebreken in de kwaliteit van dienstverlening bij onze vorige partner werden ook na meerdere „crisis“-gesprekken niet opgelost. Zowel wij, maar zeker ook onze klanten, die wij de snelst mogelijke bevoorrading van onderdelen van alle Palfinger productgroepen bieden, waren niet meer tevreden over de geboden performance gecombineerd met een gebrekkige communicatie. Halverwege 2014 was ons geduld dan ook volledig op en hebben wij David Sängler, Accountmanager Night Star Express van de vestiging in Augsburg, uitgenodigd voor een gesprek. In een eerder stadium had hij al contact met ons opgenomen en een presentatie gegeven over de dienstverlening van zijn bedrijf. En wij zouden niet teleurgesteld raken.*

**Redactie:** Wat zijn dan de belangrijkste parameters binnen de Palfinger onderdelendistributie?

**Michael Matheisl:** *Het nakomen van het geboden serviceniveau. Dat betekent, de beste en snelst mogelijke beleving van onze klanten met dringend benodigde onderdelen bij een zo laat mogelijke bestelling op*



# PALFINGER



*Michael Matheisl, manager Materialwirtschaft, Lisa Holzmayr, afdeling verzending Palfinger en David Sanger, Night Star Express Accountmanager Augsburg zijn tevreden over de geslaagde overstap.*

de dag voor de levering. En natuurlijk een betrouwbare aflevering de volgende ochtend voor aanvang van de werkdag. En mochten zich onverhoopt toch afleverproblemen voordoen, verwachten wij van onze dienstverlener proactieve informatie. Onze ervaring is dat alles staat of valt met de kwaliteit en betrouwbaarheid van de chauffeurs.

**Redactie:** Bij de samenwerking in de nachtdistributie dienen op voorhand diverse voorbereidende maatregelen genomen te worden zoals bijvoorbeeld de sleuteloverdracht, vastlegging van de afleverlocaties bij de ontvanger, etcetera. Hoe is dit proces tussen Palfinger en Night Star Express verlopen? Wat is er precies gedaan om u bij de omzetting te ondersteunen?

**Michael Matheisl:** David Sanger heeft ons gedurende de uitgebreide advies- en voorbereidingsgesprekken gewoon fantastisch ondersteund. Op vakkundige wijze zijn onze zendingstructuren en -volumes geanalyseerd, een vergelijking van de ontvangersdatabase gemaakt, individuele afleverlocaties gedefinieerd, toegang tot IT-oplossingen gemaakt, de Tracking voor ons ingericht en tot slot zijn onze klanten middels een brief geïnformeerd over de veranderingen. Dit alles is absoluut probleemloos in slechts 3 maanden

tijd verlopen. Wij waren meer dan tevreden maar tegelijkertijd ook zeer benieuwd naar de feitelijke overstap. Zou alles zo functioneren zoals beloofd?

**Redactie:** Hoe verliep dan de eerste dag van de samenwerking?

**Michael Matheisl:** De start was begin januari 2015. Wij waren inmiddels al enigszins onder de indruk. Want David Sanger was de hele dag bij ons op locatie. Hij stelde ons voor aan de verantwoordelijke Night Star Express-chauffeur, gaf uitleg over de werkwijze van de scanner met foto-documentatie en stond de gehele dag ter beschikking om vragen te beantwoorden. Dat gaf ons een bijzonder goed gevoel.

**Lisa Holzmayr voegt toe:** Dit goede gevoel werd ook de volgende ochtend opnieuw bevestigd. Via een geautomatiseerde mail was de rapportage over de geleverde zendingen bij ons binnengekomen (en sindsdien ook elke dag) en liet ons een afleverpercentage zien van boven de 98%. En van onze klanten kregen wij diverse reacties: „Goed dat jullie overgestapt zijn van dienstverlener voor de nachtdistributie.”

**Redactie:** Sinds maart 2015 werkt u nu voor alle express zendingen met Night Star Ex-

press samen. Hebben wij aan de verwachtingen voldaan?

**Michael Matheisl:** De afleverkwaliteit die wij onze klanten sinds de overgang bieden, is structureel zeer goed en ligt op een constant hoog niveau tussen 96 en 98 procent. Dat zegt ook iets over de goede kwaliteit van de Night Star Express chauffeurs. En wanneer er dan toch eens een keer afleverproblemen ontstaan, worden wij direct door de dames van de klantenservice in Augsburg, Stefanie Kienast en Jennifer Eckmann, proactief geïnformeerd. De informatievoorziening richting onze klanten is daardoor duidelijk verbeterd. Soms kan het wel eens voorkomen dat een klant zijn zending niet kan vinden. Wij kunnen hier direct een antwoord op geven met behulp van de door de Night Star Express chauffeur gemaakte foto van de afleverlocatie. In zijn geheel heeft de overstap zich meer dan geloond, mede door de hoge betrokkenheid van het complete Night Star Express-team. Alle vragen en twijfels die er op voorhand waren, zijn gedurende de inmiddels 1-jarige samenwerking geheel verdwenen. Ik zeg het eerlijk, loyaliteit richting leveranciers is belangrijk, maar wanneer de kwaliteit in elkaar stort moet er worden gehandeld.



De toekomstige bevolkingsontwikkeling in Duitsland en Europa is al jaren onderwerp van talrijke analyses. Zonder uitzondering komen de statistici tot de conclusie: Duitsland staat aan de vooravond van een elementaire verandering, het aantal Duitsers wordt minder. Volgens berekening van het Duitse CBS zullen er rond 2030 ongeveer vijf miljoen minder staatsburgers zijn. Grote veranderingen voor de maatschappij en de economie zullen hiermee gepaard gaan, c.q. zijn vandaag de dag al duidelijk merkbaar. Want de bevolking in Duitsland wordt niet alleen minder, maar ook ouder.

#### GROTE UITDAGINGEN

De demografische verandering treft alle branches, dus ook de logistiek. Het vinden van voldoende gekwalificeerd personeel is al duidelijk moeilijker geworden, met als gevolg een gebrek aan vakmensen. Dit vereist voor de toekomst dan ook nieuwe concepten op het gebied van personeelsontwikkeling om deze beweging tegen te gaan. Of zijn er mogelijk al antwoorden op deze grote uitdaging? De redactie van nightstar express heeft hierover navraag gedaan bij Heike Hinze, Hoofd Personeelsmanagement bij Zufall Lo-

gistics group, en bij Claudio Gerring, hoofd personeelsontwikkeling bij Hellmann Worldwide Logistics.

**Redactie:** Is de demografische verandering al een onderdeel van uw personeelsmanagement en zo ja, sinds wanneer?

*„Ja” bevestigen beide gesprekspartners. „Het belang van de demografische veranderingen voor onze branche hebben wij al in een vroeg stadium onderkend, en zijn daarom al enkele jaren geleden begonnen om onze personeelsstrategie hierop aan te passen.”*

**Redactie:** Kunt u ons aangeven welke aandachtspunten binnen uw bedrijf prioriteit hebben gekregen en welke concrete maatregelen u al heeft genomen?

**Heike Hinze:** *Als het gaat om het recruitment van jonge mensen, ZUFALL is al jaren bezig via diverse activiteiten een naam te creëren als een aantrekkelijk leerwerkbedrijf. Daarnaast lukt het ons, om ondanks het aantal dalende schoolverlaters, steeds meer jonge mensen voor ons en de logistiek enthousiast te maken. De getallen uit 2015: 873 Sollicitaties op 61 vacatures. Van de 38 sta-*



# STEEDS OUDER EN STEEDS MINDER

## 50 IS HET NIEUWE 30

gjaire die afgelopen jaar klaar waren met hun studie, hebben wij er 31 in dienst genomen.

En daar zijn wij ook trots op. Om deze positieve resultaten ook in de komende jaren te kunnen doorzetten, zijn wij onlangs een nieuw project gestart. Drie Stagiaires van de vestiging Göttingen bezoeken, in het kader van een initiatief van de Industrie en Handelskammer (KvK) Hannover, als opleidings-ambassadeur scholen in de regio om de jeugd te informeren over hun vak en hun bedrijf. Onze opleidings-ambassadeurs spreken de taal van de jeugd die zich nog in de oriëntatiefase bevinden. Zij benaderen hen dus op dezelfde golfte en creëren hierdoor een vertrouwensbasis. Daardoor bereiken wij potentiële sollicitanten in een vroeg stadium en kunnen wij ze in een ongedwongen sfeer op authentieke wijze over de mogelijkheden en perspectieven van een opleiding bij ZUFALL informeren. Daarnaast zijn wij regelmatig te vinden op opleidingsbeurzen, presenteren ons op Social Media en bereiken de jeugd via een eigen opleidings-website. Wie interesse heeft kan alvast een kijkje nemen op [www.ausbildung-bei-zufall.de](http://www.ausbildung-bei-zufall.de). Verder bieden wij

seminars aan, natuurlijk voor alle leeftijdsgroepen, en ook voor ons huidige management-programma is er geen leeftijdsbeperking. Daarnaast proberen wij middels aanbiedingen op het gebied van gezondheid alle leeftijdscategorieën te bereiken.



**Claudio Gerring:** Wij hebben in de afgelopen jaren onze personeelsstrategie op het gebied van Personeelsmarketing, recruiting, personeels- en organisatieontwikkeling en opleidingen consequent aangepast op veranderingen in de demografische ontwikkelingen. Daarbij heeft Hellmann geen specifieke maatregelen voor jong of oud ontwikkeld, maar deze aspecten in zijn geheel in onze concepten opgenomen. Onze personeelsontwikkeling is gebaseerd op drie belangrijke

zuilen: Als eerste bereiken wij dit door een goede opleiding en consequente doorontwikkeling van alle medewerkers, dat wij van lange dienstverbanden kunnen profiteren wanneer wij specifieke talenten van onze medewerkers herkennen, stimuleren en verder helpen ontwikkelen. De versteviging van onze beroepsopleiding waarborgt eveneens dat wij op de verdere groei van ons bedrijf zijn voorbereid en fluctuaties makkelijk kunnen worden opgevangen. Onze waardes staan voor het levenslang leren, dus onafhankelijk van leeftijd. Zo behoren wij in Duitsland sinds 2008 tot de ongeveer 1.000 gecertificeerde ondernemingen, die voor hun personeelsbeleid een onderscheiding hebben ontvangen.

**Redactie:** Durft u een prognose te doen welke uitwerkingen de demografische veranderingen op uw bedrijfscultuur zullen hebben?

**Claudio Gerring:** Hellmann is naar onze mening al goed voorbereid op de demografische veranderingen. Desondanks moeten wij met het oog op de toekomst onze waarden en ondernemerscultuur regelmatig tegen het licht houden en waar nodig aanscherpen, om voor werknemers attractief te blijven en ook de potentiële medewerkers aan te spreken die tot nu toe nog niet de Logistiek voor zich hebben ontdekt.

**Heike Hinze:** De grote taak voor ons als personeelsontwikkelaars is het in de komende jaren om concepten te ontwikkelen die laten zien hoe oud (ervaring en gedetailleerde knowhow) en jong (moderne opleiding en bron van ideeën voor nieuwe oplossingsmogelijkheden) op de werkplek van elkaar kunnen profiteren. Alleen op deze wijze is het mogelijk om het gebrek aan arbeidskrachten effectief tegen te gaan.

Hoe blijven dus ondernemingen met ouder wordende medewerkers innovatief? Een mogelijk antwoord hierop: Men brengt jongere en oudere mensen samen om nieuwe business-ideeën te ontwikkelen. Of er binnen Night Star Express al op leeftijd gemengde teams gemaakt zijn en of zij mogelijkwijze al van elkaar profiteren kunt u in een van de volgende uitgaves in 2016 lezen.

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

LANDENORGANISATIE  
DUITSLAND  
BIJ HELLMANN  
WORLDWIDE LOGISTICS  
GEHERSTRUCTUREERD



**Begin 2016 is de Duitse, en de in het wereldwijde netwerk van Hellmann Worldwide Logistics belangrijkste landenorganisatie, opnieuw gestructureerd. Aan de top staat Matthias Magnor (41) als Chief Executive Officer (CEO). Daaronder vier op gelijke hoogte opererende direct reports, die de gehele operationele en verkoop technische structuur vertegenwoordigen. De verantwoordelijkheid voor deze 4 taakgebieden is in handen van ervaren Hellmann-managers.**

Voor het taakgebied KEP (Koerier, Express, Parcel) is Wilfried Hesselmann verantwoordelijk. De redactie van *Night Star Express* heeft met de nieuwe Hellmann Chief Operating Officer KEP (COO) over zijn doelstelling en visie voor 2016 gesproken.

**Redactie:** Mijnheer Hesselmann, gefeliciteerd met de nieuwe rol in het managementteam van de Duitse landenorganisatie van Hellmann Worldwide Logistics. Kunt u ons vertellen hoe uw carrière tot COO is verlopen?

**Wilfried Hesselmann:** Het is bijna op de dag af 42 jaar geleden dat ik hier bij Hellmann Worldwide Logistics in Osnabrück met mijn opleiding tot *Speditionskaufmann* begon en deze na twee jaar succesvol kon afsluiten. Zoals het in die tijd gebruikelijk was, moest ik daarna eerst voor 15 maanden naar de *Bundeswehr* (het leger in). Na mijn terugkeer was ik 1 jaar actief op de afdeling inkomende verzamelgoederen. In de daarop volgende jaren had ik diverse functies binnen de afdeling *Import*, en een 9 maanden durende verblijf in Londen bij de firma *Eurofreight* voor de exportontwikkeling naar Duitsland. Goed uitgerust keerde ik in de herfst van 1981 terug en werd verplicht om mee te werken aan de nieuwe productgroep „Express”. Graag denk ik hieraan terug. Nieuwe, snelle producten te ontwikkelen en te implementeren. Ja, in dit productsegment voelde ik mij helemaal op mijn plek. Meer dan 16 jaar van mijn beroepsleven, deels als *Productmanager*, heb ik de ontwikkeling van de Hellmann productgroep KEP op succesvolle wijze mede mogen vormen tot wat het nu geworden is. Daarbij hoort ook de oprichting van *Night Star Express* in 1993. In de jaren 1997 tot 2003 heb ik eerst de leiding overgenomen van de goederenoverslag. Daarna heeft men mij de verantwoordelijkheid gegeven voor de opbouw van de productie met centrale afwikkeling en de regionale planning in Osnabrück.

In 2003 volgde dan de volgende stap die tot vandaag de dag nog van toepassing is. Ik werd verantwoordelijk voor de locatie Osnabrück en de vestigingen Bielefeld en Cloppenburg en het segment *Contract Logistics* werd ook aan mij overgedragen. In 2011 werden de overgenomen vestigingen in Oelde en Herne toegevoegd. Dat ik nu per 1-1 2016 de verantwoordelijkheid voor het segment KEP in de nieuwe landenorganisatie heb gekregen, inspireert mij zeer. Hier heb ik weer nieuwe zeer aantrekkelijke uitdagingen die op mij wachten.

**Redactie:** Als gevolg van de nieuwe structuur is het segment KEP binnen de Hellmann landenorganisatie in Duitsland helder verankerd en hiërarchisch opgewaardeerd. Was dat voor u een noodzakelijkheid, zodat u uw KEP-gerelateerde opdrachten op een verantwoorde manier kan uitvoeren?

**Wilfried Hesselmann:** Een duidelijke JA. Want via onze KEP-producten *Nachtexpress*, *Same Day Delivery*, *bouwplaatsleveringen* als wel *Express-pakket/Stukgoed* nationaal en internationaal bieden wij onze klanten een oplossing uit 1 hand. En de vraag voor deze diensten stijgt, de marktsituatie is en blijft spannend, maar er zijn zeer goede ontwikkelingsmogelijkheden. Op deze basis willen wij onze sterktes in dit productsegment verder uitbouwen en de KEP-producten zowel nationaal als internationaal duurzaam verder ontwikkelen.

**Redactie:** Steekwoord TEAMWORK. Welke rol spelen voor u uw nieuwe collega's in het managementteam en uw medewerkers in het KEP-segment van Hellmann? Hoe belangrijk vindt u uw bijdrage in het realiseren van de ondernemingsdoelen?

**Wilfried Hesselmann:** Een doorslaggevende. Want het is ons doel om met de centrale teams, met de vestigingsmanagers en de regionale verkoop het groeiproces van het

segment KEP te forceren en koploper te worden op kwaliteit, zoals bijvoorbeeld „*First Class*”-*Nachtexpress*. Daartoe behoort ook de verdere ontwikkeling van het huidige team bijvoorbeeld van afdelingsleider tot eigenverantwoordelijke *Vestigingsmanagers* met volledige resultaatverantwoordelijkheid. Want ook *Night Star Express* kan alleen dan succesvol zijn, wanneer alle partners en vestigingsmanagers samen met het hoofdkantoor het product verder ontwikkelen. Individuele belangen mogen in het belang van de ontwikkeling van het gehele systeem geen rol spelen. Daarvan zijn wij vast overtuigd. De tot nu toe door onze motivatie en enthousiasme bereikte successen worden via deze herstructurering verder gestimuleerd.

**Redactie:** Wat zijn uw plannen voor 2016? Welke nieuwe projecten worden gepland? En vanuit het segment *Night Star Express* bezien zijn wij benieuwd of hier ook nog nieuws is te verwachten is?

**Wilfried Hesselmann:** Met betrekking tot de *Nachtexpress* zullen wij ons vanuit Hellmann duidelijk meer als in het verleden bezig gaan houden met de sterk groeiende B to C markt. Daarnaast zullen wij ons focussen op de vereenvoudiging en optimalisatie van het afleveren van zendingen in sluisen en kofferbakken, met name op het gebied van technische codering. De uitbreiding van het product in Europa is een ander doel, waar wij ons na de consolidatie van de Duitse markt verder mee zullen bemoeien. Ik ben ervan overtuigd, dat wij met gebundelde krachten en een top-kwaliteit zullen slagen om de steeds groter wordende markt in Duitsland en Europa structureel te overtuigen.

**Redactie:** Mijnheer Hesselmann, wij wensen u hierbij veel succes en bedanken u voor dit gesprek.



# ZWITSERLAND DOET HET PER APP

DEPOTPLATZ.CH

Laadlijsten, rolkaarten, depotkaarten: Vele gegevens rondom het versturen en afleveren werden de chauffeurs tot nu toe vooral op papier meegegeven. Sinds handheld apparatuur voor de elektronische vastlegging van het zendingverloop standaard geworden zijn, krijgen chauffeurs aanvullend enige informatie digitaal te zien. Afwijkingen en veranderingen bij de ontvangers moeten echter nog steeds op papier worden vastgelegd en aan de collega's op kantoor worden doorgegeven. Dit is niet alleen een moeizaam proces, maar ook zeer foutgevoelig.

Night Star Express Zwitserland doet het anders, en wel met de nieuwe App Depotplatz.ch. Deze App geeft een nieuwe dimensie aan de handling van de informatie over de ontvangstlocatie, en voldoet bovendien ook aan de eisen omtrent de privacy en gegevensbescherming.

## WAT IS ER ZO BIJZONDER AAN DE APP?

De chauffeur meldt zich met zijn huidige route aan in de App. Op dat moment krijgt hij de depotkaarten te zien van de ontvangers die op deze dag ook een levering ontvangen. Per depotkaart ontvangt de chauffeur in de App bovendien de anonieme codes voor de sleutels en toegangsgegevens van de ontvangstlocatie. Onbevoegd gebruik door derden wordt hiermee consequent voorkomen.

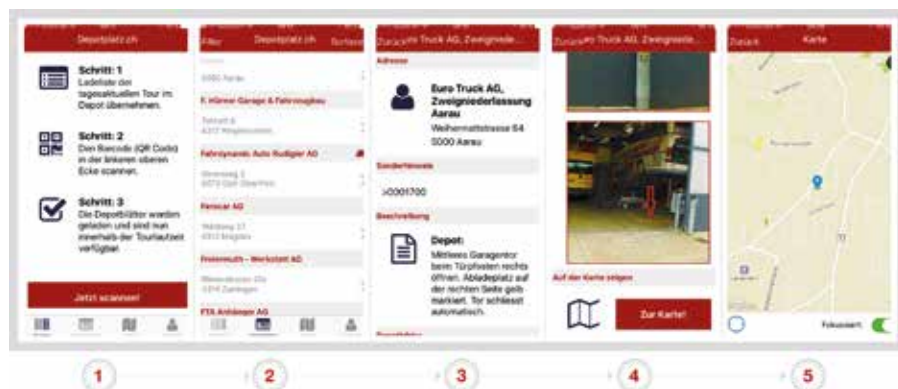
De App functioneert echter niet alleen als kluis, maar beschikt ook over een landkaart met route-functie. De App leidt de chauffeur met het precieze navigatiesysteem direct naar de ontvangstlocatie, tot zelfs het laatste stuk wat eventueel te voet afgelegd dient te worden op locatie. Bovendien zijn op de App gedetailleerde foto's van de depotlocatie zichtbaar. De chauffeur kan zich dus, naast

de navigatie, ook visueel op basis van de foto's de juiste afleverlocatie verifiëren.

De App is verder volledig op de behoefte van de chauffeur afgestemd, dus snel en intuïtief te bedienen. Naast de beschikking over meerdere talen beschikt de App ook nog over een sorteer- en filterfunctie. De chauffeur kan daardoor de kaarten bijvoorbeeld op alfabet, afstand of postcode sorteren.

Door de automatische verwijdering van de scangegevens is de bescherming van gegevens gegarandeerd. Na de afleverscan blijven de gegevens nog maximaal 2 uur op de App beschikbaar, voordat het systeem de beschrijving van de depotkaarten en codes van de huidige afleverdag verwijdert. Hiermee wordt voorkomen dat per abuis gegevens worden verzameld en voor andere doeleinden worden gebruikt.

De App kan op elk toestel met een IOS of Android systeem gebruikt worden en is onafhankelijk van een scanner of ander mobiel apparaat. Daarmee is de correcte aflevering van zendingen ook bij uitval van een scanner gewaarborgd.



De BIA-groep vertegenwoordigt diverse merken grondverzet-machines, zoals Komatsu, Metso (breek- en zeefinstallaties), Hatz (motoren), TecnoGen (stroomaggregaten) en Rammer (hamers) voor openbare werken, infra, steengroeven, mijnen, sloopwerken, overslag, industrie, recycling en energieproductie. Met dit soort machines blijft geen steen op elkaar en kan men het opnemen tegen de grootste rotsblokken. Grote brokken steen klein maken is met dit soort materieel kinderspel geworden. Of het nu gaat om nieuwe of gebruikte machines, verkoop of verhuur, de BIA-groep is het juiste adres voor het zware gereedschap.

BIA biedt met financiering, onderdelenvoorziening, onderhoud en een 24/7 storingsdienst een solide totaaloplossing voor zijn klanten. Door meer dan 50 jaar kennis en passie in hun branche verder te blijven ontwikkelen is men in staat geweest om te blijven voldoen aan de behoeften van de klanten en is de basis gelegd om nieuwe markten te kunnen veroveren. BIA is van generatie tot generatie gegroeid, en heeft zich tot een groep ontpopt, die met meer dan 1.000 medewerkers zowel in Europa als in Afrika actief is.

In de Benelux is de naam BIA vooral een begrip op het gebied van de verkoop en onderhoud van machines. Het hoofdkantoor voor Nederland is gevestigd in Zutphen.

#### TOEGEVOEGDE WAARDE VOOR BIA-KLANTEN

Voor de distributie van de service-onderdelen binnen Nederland werkt BIA al sinds 2009 met Night Star Express Hellmann sa-



## MOVING MOUNTAINS TOGETHER

### BIA GROUP BENELUX – MEER DAN ALLEEN GRONDVERZET


men. Patrick Schothuis, Senior manager after market Benelux & site manager Netherlands: "In onze branche is snelheid van leveren en een vlekkeloze service de manier om je te onderscheiden van de concurrent. Door de intensieve samenwerking met Night Star Express Hellmann zijn wij in staat om

ook de "late" bestelorders nog te verwerken en 's morgens voor 08:00 uur te leveren. Mede hierdoor is onze service graad naar onze klanten, dealers en servicevestigingen sterk verbeterd. Tevens is dit een belangrijk argument geworden om met ons in zee te gaan."

De distributie van topkwaliteit producten, gecombineerd met een kwaliteitsservice, die mede gewaarborgd is door de jarenlange samenwerking met Night Star Express Hellmann, maakt BIA tot een partner waar klanten op kunnen vertrouwen.

Patrick Schothuis: "De korte lijnen in de communicatie en distributiestromen binnen Night Star Express Hellmann hebben ons doen besluiten, om na een jarenlange samenwerking in Nederland nu ook de distributiestromen naar onze technici binnen België door Night Star Express Hellmann uit te laten voeren."





Zollgrenzbezirk

**LUKAS SCHRÖDER:**

**„MIJN BEROEP IS  
HET BESTE WAT  
MIJ IS OVERKOMEN“**

G. ENGLMAYER WELLS POSTEERT DE EERSTE “STAATSMEISTER DER SPEDITEUREN” IN OOSTENRIJK.

„Goederen in container laden, deze over de wereld versturen en de invoerrechten berekenen, dat is echt mijn ding”, zegt Lukas Schröder. Sinds 2 jaar is de 23-jarige Speditionskaufmann bij Spedition G. Englmayer in Wels in dienst, en sinds november 2015 mag hij zich de eerste “Staatsmeister der Spediteure” in Oostenrijk noemen.



Na zijn eindexamen met onderscheiding en zijn civiele dienst bij het Rode Kruis is Lukas Schröder in Graz begonnen aan een studie voertuigtechniek & machinebouw. „Dat bleek echter niets voor mij te zijn.” De sociaal actieve brandweerman was altijd zeer geïnteresseerd in Verkeer en mobiliteit, dit samen gecombineerd met geografie, hetgeen altijd al zijn lievelingsvak was. Door gesprekken in zijn kennissenkring werd zijn belangstelling gewekt voor G. Engl Mayer. Klaus Gasperlmair, Prokurist en verantwoordelijk voor de douane-afdeling, bovendien woonachtig in dezelfde woonplaats, heeft hem toen onder zijn hoede genomen. Na 2 dagen van „snuffelen” was het duidelijk; dat is zijn toekomst. In een recordtijd van minder dan 18 maanden heeft Lukas zijn opleiding afgerond. Natuurlijk ook nu weer met onderscheiding. Door zijn behaalde einddiploma werd hij mede in de gelegenheid gesteld om versneld zijn „Lehrabschluss” te halen. In de verkorte leertijd heeft hij alle klassieke onderdelen binnen het transport leren kennen. Het meest interessante voor hem waren de douane formaliteiten die nodig zijn om zendingen te versturen en in te klaren, hierin wilde hij zich verder specialiseren. „Wij hebben veel met technische eisen en verschillende juridische kwesties zoals buitenlandse handel te maken”. Op dit moment is de onlangs verkozen „Staatsmeister” (staatskampioen) samen

met een collega verantwoordelijk voor de douane-software. „Als Key-user zijn wij verantwoordelijk voor de continuïteit van het programma, zodat wij niet altijd de software-ontwikkelaar hoeven in te schakelen. Vanaf mei 2016 wordt bovendien de Douane-Codex aangepast. Talrijke vernieuwingen op het gebied van douaneregels zijn al aangekondigd, welke wij intern dienen te communiceren en waarop wij onze collega’s moeten trainen”, legt Lukas uit. Tot het takenpakket horen de interne douane-afwikkeling samen met de internationale afdelingen en het beheren van externe grote klanten. „Want ondanks de continue EU-uitbreiding



gen is de klassieke douane-afhandeling nog altijd heel belangrijk”, benadrukt Lukas. „De export Night Star Express aan onze belangrijke handelspartner Zwitserland, maar ook naar de Balkan zoals Bosnië of Servië worden door ons voor de uitvoer voorbereid en afgehandeld.”

Het hoogtepunt in zijn carrière tot nu toe is echter duidelijk het winnen van de „Staatsmeisterschaft Speditionskaufmann („AustriaSkills 2015”), welke in november 2015 in Linz heeft plaatsgevonden. Na een voorselectie in geheel Oostenrijk zijn uiteindelijk 8 jonge „Spediteure” de uitdaging aangegaan. De competitie duurde in totaal 16 uur, die verdeeld over 3 dagen in 7 modules was opgesplitst:

- Acquisitie nieuwe klanten
- Offertecalculatie
- Transportafwikkeling
- Transportcalculatie
- Afwikkeling zeevracht
- Klachtenafhandeling
- Schadeafwikkeling

„De opdrachten waren deels erg lastig, met de nodige ingebouwde valkuilen”, aldus Lukas. Maar geen enkele vraag was te lastig voor hem, zodat hij uiteindelijk 180 van de maximaal 200 punten heeft behaald. Tussen Lukas en de nummer 2 uit Salzburg bleef uiteindelijk een verschil over van slechts 20 punten.

Voor zijn overwinning werd de G. Engl Mayer medewerker door de Kamer van Koophandel direct dubbel beloond: Enerzijds een mooie tegoedbon voor een reis naar Singapore en Indonesië, die hij samen met zijn vriendin zal gaan verzilveren. Daarnaast mag Lukas in 2016 deelnemen aan de beroepscompetitie „Eurosills” in het Zweedse Göteborg deelnemen.

De tegoedbon en de deelname aan de „Eurosills” waren voor Lukas beide een motivatie om bij de Staatsmeisterschaft er vol voor te gaan. Maar uiteindelijk was het toch het plezier in zijn beroep die hem gedreven heeft tot de ultieme prestatie: „Mijn beroep is voor mij een gelukstreffer”, zegt Lukas. „Als Expediteur heb ik volop mogelijkheden om mijn carrière een boost te geven”

■ **MEER INFORMATIE:**  
[WWW.ZOLL-BERATUNG.AT](http://WWW.ZOLL-BERATUNG.AT)  
[WWW.ZOLL-AKADEMIE.AT](http://WWW.ZOLL-AKADEMIE.AT)  
[WWW.ENGLMAYER.AT](http://WWW.ENGLMAYER.AT)

