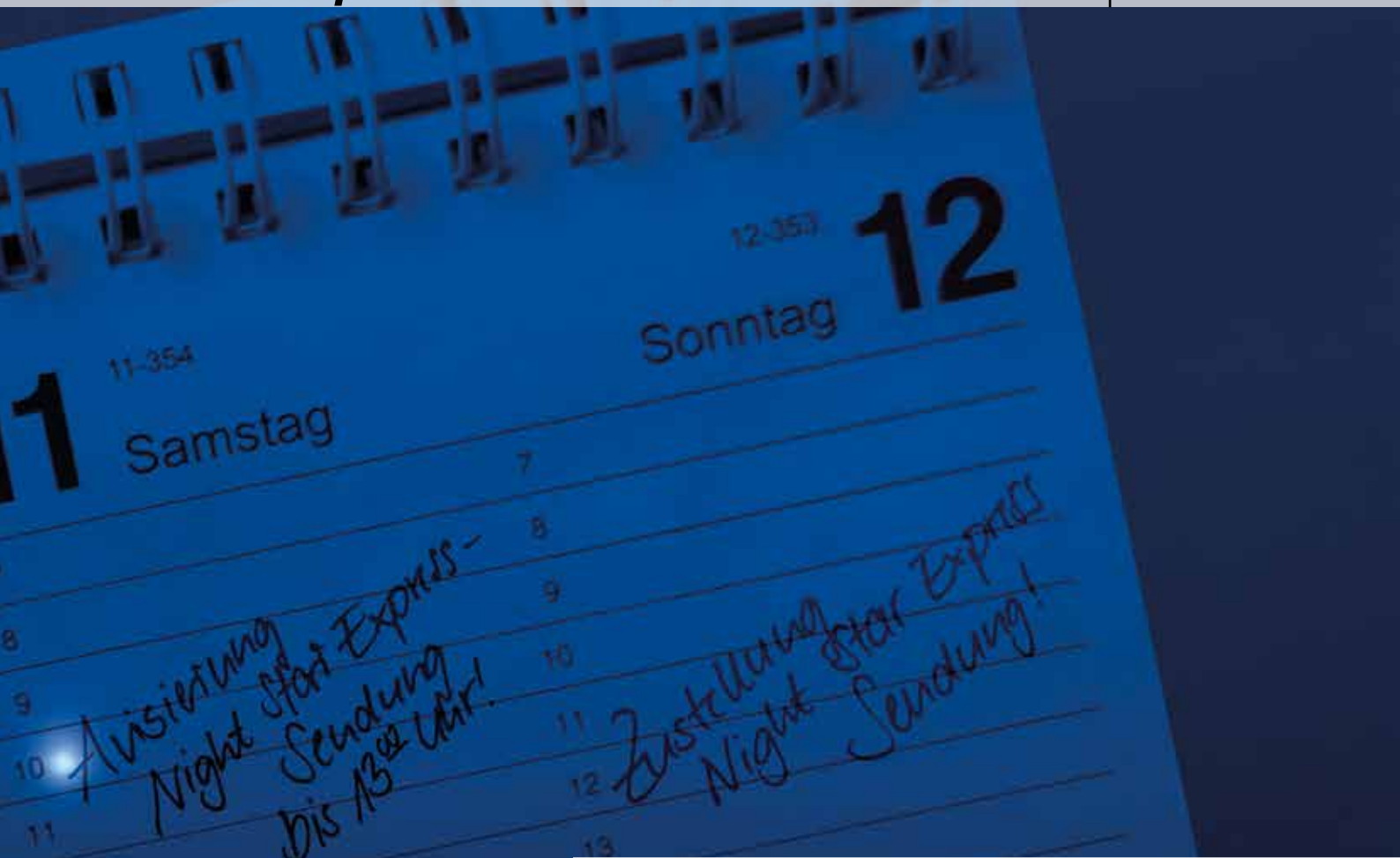


nightstar express



Night Star Express

Kundenmagazin
2/2016



DIE SECHS TAGE WOCHE
SAMSTAGSABHOLUNG FÜR JEDERMANN



WIR MACHEN IHNEN DEN PROZESS FÜR QUALITÄT UND UMWELT



Mehr noch: Wir machen Ihnen gleich mehrere Prozesse! Das gehört mit der Belieferung Ihrer Empfänger bis morgens 8.00 Uhr schließlich zu unserem Geschäftsmodell. Und diese Prozesse entsprechen selbstverständlich auch der neuesten Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001:2015, nach der in diesem Jahr die Rezertifizierung für Night Star Express ansteht. Das Beste aber an unseren Prozessen ist, dass sie immer weniger Treibhausgasemissionen verursachen.

Unser CO₂-Fußabdruck hat sich im vergangenen Jahr erneut verringert, und zwar um zehn Prozent. Wir nehmen damit unsere Verantwortung gegenüber der Umwelt wahr und arbeiten auch zukünftig daran, unsere Treibhausgasemissionen weiter zu reduzieren.

Ausführliche Informationen zu beiden Themen finden Sie auf dieser sowie auf Seite 3. Unser Redaktionsteam hat zudem eine Reihe weiterer interessanter Neuigkeiten für Sie vorbereitet. Freuen Sie sich wieder auf eine spannende Lektüre!

Herzlichst
Ihr Matthias Hohmann

MINUS 10 PROZENT UND DAS IST AUCH GUT SO!

Ein Minus ist gut? In diesem Fall schon. Obwohl Night Star Express im Jahr 2015 mehr Sendungen und somit mehr Gewicht befördert hat, haben wir im Vergleich zum Vorjahr mit 0,265 Kilogramm CO₂ pro transportiertem Kilogramm Warengut deutlich weniger Treibhausgase in die Atmosphäre abgegeben. Darüber freuen wir uns, denn damit reduzieren wir seit nunmehr fünf Jahren kontinuierlich unseren CO₂-Fußabdruck.

Der maßgebliche Grund für diesen erneut starken Rückgang der CO₂-Emissionen liegt in der stetigen Modernisierung der Fahrzeugflotte und einer regelmäßigen Tourenoptimierung. Inzwischen fahren rund 80 Prozent der Fahrzeuge mit der Euro-5- oder Euro-6-Norm. Darüber hinaus setzt Night Star Express auf eine regelmäßige Tourenoptimierung. Dabei hilft eine GPS-gestützte Tourenplanung, um von vornherein möglichst wenig Kilometer zu fahren. In regelmäßigen Umweltschulungen werden die Mitarbeiter für einen schonenden Umgang mit Ressourcen geschult und dort, wo es möglich ist, alternativ gewonnene Energien genutzt.



FRÜHSTÜCK VOM RADIO LOKALSENDER ANTENNE UNNA SPENDIERT EINSTAND



Andrea Picker, seit dem 1. April 2016 neu im Team der Systemzentrale, hat sich für ihren Einstand im Kollegenkreis etwas Besonderes einfallen lassen und sich bei dem Lokalradio Antenne Unna im Rahmen

der wöchentlichen Aktion „2tes Frühstück“ beworben. Und es hat geklappt. Am 20. April konnten sich die Kollegen über ein umfangreiches Frühstücksbuffet freuen. Mit Moderatorin Jaqueline Kindling ging es dann auch live auf Sendung.

IMPRESSUM

62. Ausgabe – Nr. 2/2016
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. Englmaier, 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 3/2016:
26. Juli 2016
Erscheinungstermin Ausgabe 3/2016:
KW 39 – September 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).

JETZT MUSS DER CHEF RAN

DIN ISO 9001:2015 – DIE NEUAUFLAGE DES QUALITÄTSVERSPRECHENS

Die fünfte Ausgabe der Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001:2015 nimmt die oberste Unternehmensleitung mehr in die Pflicht. Und nicht nur die, sondern auch Kunden werden ab sofort in die Betrachtung der Prozesse stärker mit einbezogen. Über die weiteren Neuerungen und was sie für die aktuelle Rezertifizierung von Night Star Express bedeuten, hat die Redaktion von nightstar express mit Ulfert Horlitz, dem leitenden Qualitätsma-

nager in der Systemzentrale, gesprochen.

Redaktion: Herr Horlitz, Night Star Express ist seit 2005 erfolgreich nach der QM-Norm 9001 zertifiziert. Was sind die wesentlichen Neuerungen in der 2015er Ausgabe der ISO 9001?

Ulfert Horlitz: Insgesamt ist die neue Norm erheblich prozessorientierter und bindet die Kunden mehr mit ein. Außerdem muss das Qualitätsmanagementsys-

tem nun mit der strategischen Ausrichtung des Unternehmens verknüpft werden. Die Unternehmensleitung ist zukünftig verantwortlich für die Wirksamkeit und Leistungsfähigkeit des QM-Systems.

Völlig neu ist die Forderung nach einem systematischen Umgang mit Risiken und Chancen. Das ist ein erster Schritt in Richtung Risikomanagement.

Die Dokumentation rückt dafür ein wenig in den Hintergrund, sie

kann IT- bzw. webbasiert abgebildet werden. Ein QM-Handbuch in Papierform wird nicht mehr gefordert. Insbesondere das Wissen wird in der neuen Norm als entscheidender Erfolgsfaktor gesehen. Dafür muss ein passendes Wissensmanagement aufgebaut werden.

Redaktion: In diesem Jahr steht die Rezertifizierung von Night Star Express an. Was ändert sich bei der Vorbereitung des Audits ganz konkret?

Ulfert Horlitz: Bei der Vorbereitung ändert sich nicht viel, nur beim Audit selbst. Der Auditor prüft zwar nach wie vor die Dokumentation, wird sich aber deutlich intensiver nachts die Prozesse ansehen und bewerten.

Redaktion: Die Prozesse im Unternehmen sind teilweise sehr individuell auf Kundenprojekte ausgerichtet und nicht immer auf das gesamte Transportsystem übertragbar. Ist die prozessorientierte Umsetzung der Norm im Vergleich zur vorherigen Version daher schwieriger geworden?

Ulfert Horlitz: Nein, im Gegenteil! Die Forderungen aus der neuen Norm bekräftigen uns darin, den kundenorientierten Ansatz weiter zu intensivieren. Zudem waren die Mitarbeiter schon immer der entscheidende Erfolgsfaktor für uns. Das Wissen der Kollegen systematisch so einzusetzen, dass der Kunde von unserer Dienstleistung begeistert ist, entspricht genau unserer Unternehmensphilosophie.



Matthias Hohmann,
Geschäftsführer Night Star
Express GmbH Logistik, und
Ulfert Horlitz, leitender
QM-Manager in der
Systemzentrale in Unna



Für eine Ersatzteillieferung im Nachtexpress quer durch Deutschland unterwegs: Kristin Dierkes, Krone-Marketing, und Manuel Osuna, Fahrer von Night Star Express

RUCK, ZUCK VOR ORT

KRONE-MITARBEITERIN UNTERWEGS MIT NIGHT STAR EXPRESS

Für Landmaschinenhersteller wie Krone ist es eine Selbstverständlichkeit: Teile werden am späten Nachmittag bestellt und sind am anderen Morgen bis 8.00 Uhr beim Kunden. Was mit einer solchen Lieferung eigentlich passiert, welchen Weg sie hinter sich bringt und welcher Aufwand damit verbunden ist, hat die Krone-Mitarbeiterin Kristin Dierkes neugierig gemacht. Sie hat darum eine Lieferung aus dem eigenen Hause in der Nacht begleitet.

Kristin Dierkes und ihr Kamera-Team sind mit einer Lieferung per Nachtexpress zum ca. 500 km entfernten Händler Marep, 17166 Teterow, Mecklenburg-Vorpommern, mitgefahren.

16.28 Uhr: Ein Auftrag über die Lieferung einer Koppel, die für die BiG Pack 1290 HDP benötigt wird, kommt vom Händler Marep im Krone-Lagerleitstand an. Er ist zunächst im für Teterow zuständigen Regionallager in Dambeck eingegangen – das Teil ist dort auch vorrätig. Um zu zeigen, dass sogar vom Zentrallager ein Ersatzteil über Nacht bundesweit zugestellt werden kann – vom Kommissionieren bis zur Übergabe der Maschine an den Endkunden – werden wir die Lieferung aus Spelle begleiten.

Krone verfügt bundesweit über sieben Werksvertretungen sowie über mehr als 250 Händler, damit Ersatzteile zügig zur Hand sind. Händler sind Experten und bevorraten die wichtigsten Ersatz- und Verschleißteile selbst. Wenn Ersatzteile beim nächsten Händler nicht vorrätig sind, kann ein Express-Dienst von einem Regionallager oder direkt vom Zentrallager in Spelle losgeschickt werden. Besonders in der Saison muss es schnell gehen. In ganz dringenden Fällen sind auch superschnelle Sonderfahrten möglich, damit die Maschine in wenigen Stunden – so zügig es nur geht – wieder einsatzbereit ist. Kurz gefasst: Es werden alle Hebel in Bewegung gesetzt.



Daniel Deventer, Krone-Lagerleitstand, gibt den Auftrag für das Kommissionieren frei

In unserem Fall reicht die Versendung in der Nacht – der Kunde möchte am nächsten Vormittag weiterpressen.

16.32 Uhr: Lagerleitstand-Mitarbeiter Daniel Deventer gibt den Auftrag frei. Nach der Auftragsfreigabe erscheint der Auftrag direkt auf den Scannern der Lagermitarbeiter. Das Ersatzteil wird in Windeseile gepickt, per Scandokumentiert und wandert zur Packstation, wo es für den Versand bereitgemacht wird.

16.44 Uhr: Die Koppel ist versandfertig. Nun kann Night Star Express die Sendung abholen.



In Windeseile wird das Teil verpackt und versandfertig gemacht. Alles noch rechtzeitig geschafft. Jetzt kann Night Star Express das Paket mitnehmen.

AUF GEHTS

18.33 Uhr: Night Star Express fährt an das Krone-Tor. Der Night Star Express-Fahrer Manuel Osuna lädt alle Lieferungen ein und nimmt unser Paket für die Weiterfahrt nach Osnabrück mit. Hier startet die Tour – auch wir steigen in den Transporter ein.

Paketdienste gibt es viele – echte Nachtexpress-Dienste sind dagegen rar. Um zu garantieren, dass eine Bestellung, die noch am späten Nachmittag eingeht, bundesweit am nächsten Morgen garantiert zugestellt wird, ist eine ausgeklügelte Logistik notwendig. Daher arbeitet Krone mit dem Night Star Express-Gesellschafter Hellmann in Osnabrück zusammen.

19.14 Uhr: Wir kommen in Osnabrück an. Hier werden alle Sendungen je nach Land oder Empfänger innerhalb Deutschlands sortiert, auf die jeweiligen Zielgebiete verteilt und weitergeschickt. Alles wirkt gut organisiert, aber man merkt: Es wird energisch ans Werk gegangen – denn es muss schnell gehen.



Bei Night Star Express in Osnabrück. Hier wird energisch ans Werk gegangen. Alle Sendungen werden für die Weiterfahrt nach Regionen sortiert.

19.58 Uhr: Die Palette mit unserem Ersatzteil ist gefüllt, mit Folie gesichert und im Laderaum eines neuen Transportfahrzeuges verstaut. Wir begrüßen den nächsten Fahrer und setzen unsere Tour, die Richtung Osten geht, weiter fort. Unser nächstes Etappenziel ist Lehrte bei Hannover.

22.15 Uhr: Nach etwa zwei Stunden Fahrt kommen wir in Lehrte an. An diesem Konso-



Noch in Osnabrück. Das Fahrzeug wird beladen. Jeden Moment kann die Weiterfahrt nach Lehrte losgehen.

lidierungspunkt werden komplette Ladeeinheiten schnell umgeschlagen, um Durchlaufzeiten zu verkürzen.

22.30 Uhr: Wir schauen zu, wie unser Paket auf das Streckenfahrzeug geladen wird und die Weiterfahrt zum Zustellbetrieb nach Bochow bei Berlin startet.

1.40 Uhr: Ankunft in Bochow. Die Ware wird entladen. Der zustellende Night Star Express-Partner scannt die Sendung ein. Erneut verteilen sich die Pakete auf unterschiedliche Fahrzeuge – alle Sendungen werden auf die Zustelltouren verteilt.

1.45 Uhr: Wir lernen Gunther Jahnke kennen, der uns ab hier auf seiner Zustelltour durch Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern mitnimmt – er übernimmt unser Packstück. Eine anstrengende Nacht beginnt. Insgesamt fahren wir 19 Zustellungen, bis wir endlich am Zielort Teterow ankommen.

ANGEKOMMEN

6.32 Uhr: Ankunft beim Händler Marep in Teterow. Der Fahrer sucht in einer Box nach dem passenden Schlüssel und öffnet das Tor zum Betriebsgelände des Händlers. Das Paket wird in die Depotbox gelegt und die Zustellung wird per Barcode-Scannung innerhalb der Box und einem Foto dokumentiert. Wir verabschieden uns von dem Fahrer – eine lange Reise liegt hinter uns. Während wir darauf warten, dass der Händler seine



Angekommen. Das Paket wird ordnungsgemäß beim Krone-Händler Marep in die Depotbox gelegt.

Türen öffnet, geht die Zustellfahrt für ihn weiter – er hat noch sieben Zustellungen auf seiner Liste.

7.00 Uhr: Michael Toppe, Ersatzteilverantwortlicher bei Marep, öffnet uns die Türen und übernimmt das Paket. Er überprüft die Lieferung und übergibt das Paket an die Werkstatt. Der Monteur Willy Priepke montiert das benötigte Ersatzteil in die BiG Pack 1290 HDP HS.



Von der Bestellung bis zur Montage – nach einer Nacht ist die Koppel beim Händler Marep in Teterow. V.l.: Dirk Fülster, Werkstatteleiter, Kristin Dierkes, Krone-Ersatzteilmarketing, Michael Toppe, Ersatzteilverantwortlicher, Willy Priepke, Monteur.

7.39 Uhr: erledigt: Die Koppel ist montiert, die Maschine ist wieder einsatzbereit und kann nun zurück zum Kunden gehen.

Wir ziehen ein Fazit: Um einen guten Ersatzteilservice zu gewährleisten, muss eine ausgeklügelte Logistik vorhanden sein und von allen Seiten ein hoher Aufwand betrieben werden. Aber: Nach nur einer Nacht – mit der Entnahme des Ersatzteils aus dem Regal, der Versendung per Nachtexpress quer durch Deutschland und der Übergabe der Maschine an den Endkunden – ist die Maschine wieder einsatzbereit. Das bedeutet: Neben der hohen Qualität der Originalteile eines Landmaschinenherstellers zählen besonders eine hohe Ersatzteilverfügbarkeit sowie ein schneller und zuverlässiger Service. Wir haben Respekt vor dem harten, aber guten Job, den alle Beteiligten in dieser Nacht gemacht haben.



Willy Priepke, Monteur bei Marep, baut die neue Koppel ein



Joachim Zeuch,
Projektmanager Night Star
Express GmbH Logistik, Unna

FÜR ALLE UND AN JEDEM WOCHENENDE

IMMER WIEDER SONNTAGS ...

... kommt nicht die Erinnerung, sondern Night Star Express vorbei. Denn seit einem halben Jahr bieten wir unseren bestehenden und potenziellen Kunden einen neuen Premium-Service an. Das Besondere daran: Unsere Kunden können das ganze Jahr jeden Samstag, völlig unabhängig von bestimmten Saisonzeiten, als zusätzlichen festen Versandtag einplanen. Dringend benötigte Sendungen, die bis 13.00 Uhr bei der betreuenden Night Star Express-Niederlassung avisiert werden, erreichen den Empfänger in Deutschland und Benelux am Sonntag bis 8.00 Uhr.

Für den von Night Star Express eingeführten und in der Branche bisher einmaligen branchenübergreifenden Premium-Service zeichnet maßgeblich Joachim Zeuch, Projektmanager Night Star Express GmbH Logistik, verantwortlich. Die Redaktion von nightstar express hat bei ihm vorbeigeschaut und nachgefragt.

Redaktion: Herr Zeuch, was ist das Besondere an dem neuen Night Star Express-Premium-Service? Wer nutzt dieses Angebot und vor allen Dingen warum?

Joachim Zeuch: *Das Überragende an diesem Service ist, dass wir den Samstag als zusätzlichen Versandtag branchenübergreifend anbieten. Also allen Versendern, deren Waren spätestens Montag-Morgen bis 8.00 Uhr vor Ort beim Empfänger sein müssen. Um auf das „Warum“ Antworten aus erster Hand zu erhalten, empfehle ich Ihnen, sich direkt an einen den neuen Service bereits nutzenden Kunden, z.B. die Firma EUROPART Trading GmbH, Olaf Giesen, Leiter Vertrieb D-A-CH, zu wenden.*



*Olaf Giesen, Leiter
Vertrieb D-A-CH,
EUROPART
Trading GmbH*

Redaktion: Herr Giesen, warum nutzt die EUROPART Trading GmbH zur weiteren Optimierung der Ersatzteillistik sowie des Services dem Kunden gegenüber den neuen Premium-Service von Night Star Express?

Olaf Giesen: *Für unsere Kunden ist es wirtschaftlich das A und O, dass die Ausfallzeiten*

der Lkw und vor allem auch Busse so gering wie möglich gehalten werden. Dazu werden Reparaturen und Wartungen häufig auch am Wochenende durchgeführt. Der Night Star Express ist für uns die perfekte Ergänzung unseres Lieferservices, um für unsere Kunden ein zuverlässiger Partner zu sein.

EIN MANN GANZ OBEN!

FAMILIENUNTERNEHMEN

TRANSPORTE TURZER, LEEZEN



Die Redaktion von nightstar express trat den Weg nach oben an. Denn hoch oben im Nordosten Deutschlands, nur wenige Kilometer oberhalb von Schwerin in Leezen, ist das Familienunternehmen Transporte Turzer zu Hause.

25. April 2016. Die Sonne scheint. Am Unternehmenssitz, einem in hellem Gelb erstrahlenden und jüngst fertiggestellten Walmdachbungalow, klingen wir. Elke Turzer öffnet und begrüßt uns herzlich. „Schön, dass Sie da sind. Erst mal einen Kaffee? Ben, mein Sohn, kommt gleich. Er ist noch kurz drüben in der Umschlaghalle und muss noch ein paar Touren organisieren.“ Wie wir erfahren, ist die Aufgabenverteilung im Familienunternehmen Turzer klar geregelt. Ben Turzer ist verantwortlich für das operative Geschäft, Mutter Elke stellt die kaufmännische Leitung und wird zusätzlich von ihrer Schwester Silke unterstützt. Und das funktioniert bestens seit der Firmengründung im Jahr 2001.

Es vergehen keine fünf Minuten und Ben Turzer kommt telefonierend mit dem Mobiltelefon am Ohr ins Büro. Er spricht mit seinem Bruder Dennis, Berufskraftfahrer und als solcher im Unternehmen beschäftigt, um noch letzte Absprachen für eine anstehende Tour zu tätigen. „So, jetzt aber zu Ihnen“, begrüßt uns Ben Turzer lachend. „Jetzt habe ich Zeit, wir können starten.“

2001 ging es los. Ben Turzer machte sich selbständig und fuhr als Transportunternehmer Touren für diverse KEP-Dienstleister im Nordosten Deutschlands. Der Erfolg ließ nicht lange auf sich warten. Expansion war bereits nach lediglich einem Jahr angesagt. Der Fuhrpark wurde erweitert, weitere Fahrer eingestellt. Außerdem machte sich das Unternehmen in dieser Zeit

einen Namen im Bereich des Transports von Laborproben für Tierärzte. Inzwischen sitzt Ben Turzer nur noch hinter dem Steuer, wenn es Engpässe zu bewältigen gilt. Ansonsten konzentriert sich der 40-Jährige ganz auf die operative Leitung des expandierenden Transportunternehmens.

2012 wird der Night Star Express-Gesellschafter Hellmann Worldwide Logistics, Niederlassung Hamburg, auf das Transportunternehmen Turzer aufmerksam. Der Kontakt wird aufgebaut, Ben Turzer und Sandra Dreves, Betriebsleiterin Night Star Express in Hamburg, setzen sich an einen Tisch, um die Zusammenarbeit zu besprechen. Schnell ist man sich einig. Transporte Turzer startet von Hamburg aus mit der Nachtverteilung im 19er-Postleitzahlen-Gebiet bis hoch nach Wismar im Norden.

Und die Erfolgsgeschichte wird weiter fortgeschrieben. „Unser Fuhrpark umfasst heute insgesamt 15 Fahrzeuge“, erzählt Ben Turzer. „Vor allem aber sind bei uns über 16 zufriedene Mitarbeiter inklusive fest angestellter Fahrer beschäftigt. Zudem arbeiten wir noch mit zwei weiteren Transportunternehmern zusammen, auf die ich mich 100-prozentig verlassen kann. Aktuell übernehmen wir für Night Star Express nächtlich bis zu acht Zustelltouren quer durch das große, ländlich geprägte Bedienungsgebiet. Hinzu kommen zusätzliche Abholtouren, HUB-Verkehre nach Hünfeld sowie diverse Tagtouren für die Landtechnikbranche.“



Ben Turzer zusammen mit seiner Mutter Elke Turzer

Im Laufe der Zeit wuchs das Sendungsaufkommen dermaßen an, dass die Umschlagfläche in der Niederlassung in Hamburg knapp wurde. Wieder hat man sich an einen Tisch gesetzt und überlegt, wie die nächtliche Abwicklung weiter optimiert werden kann.

„Die Idee, unseren Standort in Leezen als Satelliten-HUB von Night Star Express Hellmann Worldwide Logistics in Hamburg aufzubauen, war geboren“, so Ben Turzer weiter. „Seitdem fungieren wir als solcher und werden jede Nacht direkt mit zwei Linienverkehren aus Hamburg und einem Direktverkehr aus Hünfeld angefahren, schlagen

hier um und gehen ab 4.30 Uhr in die Zustellung. Diese Form der Kooperation ist schon etwas Besonderes, denn von Beginn an war sie geprägt durch gegenseitigen Respekt, großes Vertrauen, Zufriedenheit bei allen Beteiligten und durch ein übereinstimmendes Ziel: die noch stärkere Etablierung der 'First Class'-Nachtexpress-Dienstleistung von Night Star Express in der Region. Und das schaffen wir auch“, sagt Ben Turzer überzeugt. „Die letzten dreieinhalb Jahre unserer Zusammenarbeit waren schon rasant und gut, die vor uns liegenden werden es ebenfalls. Alle Daumen zeigen nach oben!“



JUNG UND ALT

AM ARBEITSPLATZ

KÖNNEN BEIDE VONEINANDER PROFITIEREN?

Über generationsübergreifende Belegschaften und ihre Eigenheiten wurde in der Vergangenheit schon einiges gesagt und geschrieben. Aufgenommen haben das aber mittlerweile viele. Die Generationen ticken in puncto Arbeit unterschiedlich. Für Unternehmen ist daher die Frage, wie sie mit verschiedenen Auffassungen umgehen, um dem Fachkräftemangel Erfolg versprechend entgegenzuwirken. Dafür sind neue Konzepte in der Personalentwicklung erforderlich.

Verschiedene Generationen unter einen Hut zu bringen, die Produktivität zu steigern, Fluktuation zu senken und für eine konstante Versorgung mit den besten Talenten zu sorgen, ist eine gewaltige Aufgabe. Doch angesichts der Veränderungen auf den Arbeitsmärkten ist es für den Unternehmenserfolg unumgänglich. Wie bleiben also Unternehmen mit immer älter werdenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfolgreich? Eine mögliche Antwort: Man bringt Junge und Ältere zusammen, um neue Ideen zu entwickeln. Ob sich bereits altersgemischte Teams beim Night Star Express-Gesellschafter Friedrich Zufall GmbH & Co. KG gebildet haben und inwieweit die Mitarbeiter möglicherweise voneinander profitieren, hat die Redaktion von nightstar express Heike Hinze, Zentralleiterin Personalmanagement, gefragt.

Heike Hinze: *Wir können noch nicht davon sprechen, dass wir systematisch altersgemischte Teams aufgebaut haben. Diese Durchmischung gibt es bei uns zurzeit eher zufällig oder bedingt durch Kompetenzen. Aber wir befinden uns aktuell in der Vorbereitungsphase dafür, das Thema systematisch zu bearbeiten. Dafür haben wir 2015 drei Workshops mit Vertretern aus den Niederlassungen/den Zentralbereichen (Altersgruppen 16–34 Jahre und 35–67 Jahre) durchgeführt. Uns ging es im ersten Schritt darum zu erfahren, wie die Mitarbeiter, bewusst noch in diese getrennten Altersgruppen unterteilt, zur Generationenfrage am Arbeitsplatz stehen und wie ihre Einstellung und Herangehensweise an ihre Arbeit aussieht. Und es war spannend, die Antworten zu erfahren. Betont werden zwar unterschiedliche Werte, wie ein roter Faden ziehen sich jedoch generationsübergreifend bestimmte Wünsche und Ansprüche an den Arbeitsplatz durch. Dies lässt sich daran festmachen, dass die Teilnehmer über alle Workshops die Themen "Einbindung aller Generationen in die Entscheidungsfindung", "Ausbau der emotionalen und sozialen Kompetenz" und "Information und Wissen generationsübergreifend verteilen" als die Themen identifiziert haben, die als Erstes bearbeitet werden sollen. Dazu sind im August drei weitere Workshops geplant, dann jedoch in einer generationsübergreifenden Besetzung. Begleitet wird ein Workshop dann jeweils durch einen Niederlassungsleiter oder den Zentralleiter Marketing und Kommunikation.*

Im Vorfeld dazu ist aber noch die Befragung aller Auszubildenden, die am 1. August 2016 bei uns beginnen, geplant. Auch die Erwartungen und Wünsche der ganz jungen Generation sollen mit einfließen und im Workshop Thema sein.

Redaktion: Was beabsichtigen Sie, wie sehen nach dem Workshop im Spätsommer 2016 die nächsten Schritte aus?

Heike Hinze: *Die aus dem Workshop resultierenden Ergebnisse werden wir aufbereiten, Maßnahmen erarbeiten und unserem Arbeitskreis „Personalentwicklung“ im September präsentieren.*

In diesem Gremium wird im nächsten Schritt entschieden, was wie und bis wann konkret zur Umsetzung kommen soll. Für mich ist der wichtigste Ansatz: die Sensibilisierung der gesamten Unternehmensgruppe für dieses Thema, ohne den Anspruch zu haben, dass es sofort zu gravierenden Veränderungen kommen muss. Denn ich bin davon überzeugt, dass Alt und Jung am Arbeitsplatz voneinander profitieren können. Junge Mitarbeiter punkten häufig mit aktuellem Fachwissen und frischen Ideen. Die älteren Kollegen haben dagegen die Erfahrung, um Arbeitspakete und Projekte erfolgreich planen und umsetzen zu können. Im Idealfall ergänzen sich ihre Fähigkeiten. Die ZUFALL logistics group setzt daher auf Altersvielfalt, um den Erfolg auch weiterhin zu sichern. Auch wenn die Zusammenarbeit zwischen den Generationen manchmal nicht ganz leicht ist. Ob diese gelingt, hängt vor allem davon ab, wie viel Toleranz und Wertschätzung die Kolleginnen und Kollegen einander entgegenbringen. Dafür muss man die Perspektive des anderen als wertvoll ansehen und nicht als „altmodisch“ oder zu „abgehoben“ abtun. Um so eine Haltung sollten sich alle bemühen.

Redaktion: Frau Hinze, vielen Dank für das Gespräch.



SPONSORING MIT HERZ UND GESCHWINDIGKEIT

NIGHT STAR EXPRESS SCHWEIZ AG ENGAGIERT SICH

Die Night Star Express Schweiz AG ist ein engagierter Partner, wenn es um die Unterstützung von sozial aktiven Verbänden, Vereinen und Unternehmen geht. Ob dies im Bereich der Nachwuchsförderung oder im Amateursport ist, Night Star Express Schweiz unterstützt junge Menschen beim Erreichen ihrer sportlichen Ziele.

FUSSBALLSCHULE OFFENSIV

„Vor dem Hintergrund sozialer Probleme ist der Sport für viele Jugendliche von existenzieller Bedeutung. Die ‚Fussballschule Offensiv‘ ist sich dieser Problematik voll und ganz bewusst und nimmt ihre Verantwortung mit einer gezielten Nachwuchsförderung und Integration wahr“, so ein Statement der Fussballschule Offensiv.

Wir von Night Star Express in der Schweiz können diese Aussage nur unterstreichen und finden, dass die aktive Nachwuchsförderung, vor allem von finanziell benachteiligten Gruppen, eine wichtige und nachhaltige Aufgabe im Sinne unserer Kinder und der Jugend ist. Jedes Jahr ermöglichen wir Kindern und Jugendlichen aus finanziell benachteiligten Familien die Teilnahme an Trainingslagern im In- und Ausland.

R+R MOTO TEAM

Natürlich reizen auch die Geschwindigkeit und der Kick, immer wieder an die Grenzen zu gehen, um höher gesteckte Ziele zu erreichen. Dies hat auch mit unserer eigenen Einstellung zu unseren Produkten und dem Perfektionieren unserer Leistungen für unsere Kunden zu tun. Deshalb unterstützen wir das R+R Moto Team im Rennsport in der Kategorie „Superbike Open bis 1000 ccm“ auf einer Maschine unseres Kunden Frankonia, des Suzuki-Generalimporteurs für die Schweiz. Der Fahrer und Mitinhaber des R+R Moto Teams, Remo Lehmann, meint dazu: „Wir konnten im letzten Jahr Rennen gewinnen und haben uns dies auch für 2016 zum Ziel gesetzt. Im Endklassement wollen wir Ende der Saison unter den ersten zehn rangieren.“

MIT DEM HERZEN DABEI

Neuen Projekten stehen wir offen gegenüber und freuen uns, wenn wir Gelder oder Leistungen sinnvoll einsetzen dürfen. Dabei bevorzugen wir junge Menschen und sozial engagierte Institutionen mit realistischen Zielen und einem hohen eigenen Engagement. Denn was ist schöner, als Menschen zu helfen, Fortschritte und Erfolge zu feiern?

ZOLL – KOMPETENT AUS EINER **HAND**

1. MAI 2016 – DAS EU-WEITE
ZOLLGESETZ IST IN KRAFT GETRETEN



Ende April 2016 und die Telefone laufen bei der G. Englmayer, Zoll und Consulting GmbH heiß. Das neue Zollgesetz – der „Unions-Zoll-Kodex (UZK)“ – ist am 1. Mai 2016 EU-weit in Kraft getreten. 28 Länder haben seit diesem Datum ein neues einheitliches Regelwerk. Je näher der Termin gerückt ist, desto mehr Kunden und Wissensdurstige haben sich bei den Zollspezialisten der G.-Englmayer-Gruppe gemeldet.

In der mittlerweile fast 160-jährigen Geschichte der G.-Englmayer-Spedition, ursprünglich als Lagerbetrieb und Kohlehandel gegründet, der mit Pferdefuhrwerken seine ersten Transporte durchführte, hatte das Thema Zoll schon immer einen hohen Stellenwert. Bereits 1882 erfolgte in der Monarchie die Ernennung zum „k.k. amtlich bevollmächtigten Zollagenten“, was die weitere Entwicklung des Unternehmens entscheidend beeinflussen sollte.

Während bis in die jüngste Vergangenheit der Aufgabenschwerpunkt der G. Englmayer, Zoll und Consulting GmbH auf der Erhebung von Zöllen und Abgaben lag, so liegt der Fokus heute in Bereichen wie zentraler Zollabwicklung, speziellen Zollbewilligungen, Präferenzabkommen, Beschränkungen/Verboten bei Importen und Exporten sowie der Beratung zu und Installation von fächerübergreifenden Zollprozessen.

Klaus Gasperlmair, Geschäftsführer und Prokurist der G. Englmayer, Zoll und Consulting GmbH, ist seit mittlerweile 37 Jahren im Unternehmen. Als 15-Jähriger begann er den Lehrberuf zum Speditionskaufmann – hatte aber von Anfang an größtes Interesse am Zollthema.

„Den ersten großen Aufschwung beim Zoll gab es zum Start der Express-Verkehre aus Deutschland in den späten 70er- und frühen 80er-Jahren“, erklärt der heute 52-jährige Gasperlmair. „Die Sendungen kamen im Nachtsprung mit der Eisenbahn aus Deutschland in Wels an, wurden in der Früh bei uns verzollt und anschließend per Bahnexpress weitergeleitet.“ Relativ rasch wurden eigene Touren eingesetzt, die in Schwerpunktregionen die taggleiche Zustellung sicherstellten, und man griff auf das damals schon stark wachsende Filial- und Partnernetzwerk zurück. „Mit dem EU-Beitritt 1995 vollzog sich dann der nächste große Wandel“, erläutert der Prokurist im Gespräch: „Von einem auf den anderen Tag fehlten uns 90 Pro-



Immer up to date: Klaus Gasperlmair bringt sein Zoll-Team regelmäßig auf den neuesten Stand

zent der Zollabfertigungen. Das war kurzfristig ein massiver Einbruch. Hingegen wurde durch die Grenzöffnungen und weiteren Wellen der EU-Erweiterung in Richtung Osten auch der weltweite Außenhandel immer stärker – Zolldienstleistungen wurden weiterhin gebraucht. Zusätzlich konnten wir in dieser Zeit die Zollabfertigungen vieler Unternehmen übernehmen, so dass wir weiterhin expandieren konnten.“

Natürlich geht das nur mit engagiertem Personal. Aktuell kümmern sich 28 hoch qualifizierte Mitarbeiter um alle gebotenen Dienstleistungen von Zollabfertigungen und INTRASTAT* über Seminare bei Neuerungen im Zollbereich bis hin zur Begleitung und Beratung von Unternehmen auf dem Weg zum AEO-Status.

WEITERE MEILENSTEINE

2008 Ausgliederung der „Zollabteilung“ in eine eigene GmbH für einen neutralen und eigenständigen Auftritt.

2009 Erlangen des AEO-Status als eines der ersten Unterneh-

men in Österreich im Rahmen eines Pilotprojektes in Zusammenarbeit mit dem Wirtschaftsministerium.

2012 Gründung der Zoll-Akademie.

2015 Eröffnung eines Büros zur Zollabfertigung im Ennshafen.

2016 Eröffnung eines Büros zur Zollabfertigung in Wolfurt.

*INTRASTAT ist die Statistik über den Warenverkehr innerhalb der EU. Darin ist die Meldepflicht für Unternehmen vorgesehen, deren Versendungen in andere EU-Mitgliedsstaaten sowie Eingänge aus anderen EU-Ländern den Wert von 750.000,00 Euro im Jahr übersteigen. Das Überschreiten der Meldeschwelle ist für jede Handelsrichtung, das heißt einerseits für eingehende innergemeinschaftliche Erwerbe und andererseits für ausgehende innergemeinschaftliche Lieferungen, gesondert zu prüfen.

MEHR UNTER:

WWW.ZOLL-BERATUNG.AT

WWW.ZOLL-AKADEMIE.AT

WWW.ENGLMAYER.AT



Klaus Gasperlmair, Geschäftsführer und Prokurist der G. Englmayer, Zoll und Consulting GmbH, schnellen Schrittes auf dem Weg zum Zoll-Seminar

SEIT **KURZEM** **IM** GESCHÄFT

YANMAR EUROPE B.V. ENTSCHIEDET SICH
EBENFALLS FÜR NIGHT STAR EXPRESS

Im niederländischen Almere befindet sich die europäische Niederlassung von Yanmar Europe B.V., Teil des japanischen Unternehmens Yanmar Co. Ltd. Yanmar liefert technikbezogene Lösungen, Produkte und Dienste für Dieselmotoren und andere Antriebssysteme. Im Januar 2016 hat Yanmar Europe B.V. damit begonnen, ihre Vertragshändler in den Niederlanden durch Night Star Express beliefern zu lassen. Höchste Zeit also für die Redaktion, der Niederlassung in Almere einen Besuch abzustatten und im Gespräch mit Arnold van der Ploeg, Senior Supervisor Sales Parts Department, mehr über die jüngst begonnene Zusammenarbeit in Erfahrung zu bringen.

*Arnold van der Ploeg,
Senior Supervisor Sales
Parts Department von
Yanmar Europe (I.), und
Dirk Roorda, Business
Relations von Night Star
Express Hellmann B.V.*



Redaktion: Herr van der Ploeg, was ist dem Wechsel zu Night Star Express Hellmann B.V. vorangegangen?

Arnold van der Ploeg: Das japanische Unternehmen Yanmar strebt schon seit gut 100 Jahren immer höchstmögliche Qualität an. Dementsprechend bemühen wir uns ständig, unsere internen Abläufe zu optimieren. Dies gilt nicht nur für die Produkte, die wir herstellen, sondern natürlich auch für den Kundenservice. Deshalb haben wir 2015 den Nachtexpress-Versand für die Belieferung unserer 60 Vertragshändler in den Niederlanden ausgeschrieben. Ein wichtiges Kriterium bei der Entscheidungsfindung war und ist, dass wir auch in Zukunft den sich verändernden Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen können. Letzterem haben wir eine hohe Bedeutung beigemessen.

Redaktion: Was hat Sie letztendlich dazu veranlasst, sich für die Zusammenarbeit mit Night Star Express Hellmann B.V. zu entscheiden?

Arnold van der Ploeg: Eine Reihe von Gründen hat in der Summe dazu geführt, dass wir uns für einen Wechsel zu Night Star Express Hellmann B.V. entschieden haben. Zunächst einmal der späte Abholtermin von 20.00 Uhr. Dies gibt uns bei 200 Aufträgen mit annähernd 1.500 Produkten pro Tag schließlich eine weitaus höhere Flexibilität bei der Belieferung unserer Kunden. Des Weiteren bietet uns das europaweite Netzwerk von Night Star Express für die Zukunft mehr Möglichkeiten. Und was bei der Entscheidungsfindung auch eine große Rolle gespielt hat, ist die einfache und transparente Tarifstruktur und die daran gekoppelte finanzielle Konsolidierung. All das vereinfacht unsere Verwaltungsvorgänge und vermittelt uns einen klareren Blick auf die Betriebskosten. Auf Basis der Kombination mit dem gut funktionierenden Trackingsystem von Night Star Express sowie der in Aussicht gestellten Zustellungsperformance, die sich in der Praxis mit einer Zustellquote von 99,7 Prozent als sehr zufriedenstellend erweist, können wir unseren Kundenservice weiter optimieren.

Redaktion: Wie hat sich der Wechsel vollzogen und wie haben Ihre Kunden darauf reagiert?

Arnold van der Ploeg: Unsere Kunden – die Händler – sollten möglichst wenig von dem Wechsel spüren. Weil wir mehrere Vertragshändler in den Prozess mit einbezogen

haben, konnten wir eine solide Grundlage für einen relativ geräuschlosen Übergang schaffen. Durch zügiges Handeln haben sogar die Kundenbetreuer von Night Star Express in der Vorbereitungsphase dabei geholfen, alle Empfängeradressen in den verschiedenen Hafengebieten persönlich zu besuchen und die Entladungsanweisungen und -standorte festzulegen. Vor allem der proaktive Umgang im Falle von Unregelmäßigkeiten hat sich von Anfang an stark verbessert und das merken natürlich auch unsere Kunden. Ausgesprochen vorteilhaft ist meines Erachtens die Tatsache, dass wir kurze Kommunikationswege zu den Mitarbeitern von Night Star Express unterhalten und dass der Kundendienst und die Planung bei Night Star Express von denselben Ansprechpartnern übernommen werden.

Redaktion: Welche Erwartungen hegen Sie in Bezug auf die künftige Zusammenarbeit mit Night Star Express?

Arnold van der Ploeg: Die Zusammenarbeit verläuft bislang exzellent. Durch die von Night Star Express angebotenen Rahmenbedingungen, wie etwa den späten Abholtermin der Sendungen, können wir schrittweise die Bestellannahmezeiten für unsere Händler auf einen späteren Termin am Nachmittag verschieben. Das korrespondiert ganz hervorragend mit der sich verändernden Nachfrage im Markt und dem Bedürfnis unserer Kunden, später bestellen zu können und dennoch am nächsten Morgen vor 8.00 Uhr über die Ersatzteile verfügen zu können. In

den meisten Fällen ist ja eine Maschine oder ein Fahrzeug defekt und das geht schließlich ins Geld. Aufgrund der oben geschilderten Rahmenbedingungen sind wir in der Lage, uns im Markt zu unterscheiden. Wir blicken daher einer langfristigen Geschäftsbeziehung mit Night Star Express Hellmann B.V. mit großem Vertrauen entgegen.

YANMAR EUROPE B.V. – ZAHLEN UND FAKTEN

Entstehungsjahr des Unternehmens ist 1912. In diesem Jahr beginnt Yanmar-Gründer Yamaoka Hatsudoki Kosakusho mit der Herstellung von Gasmotoren. 1933 wird dann der erste kleine horizontale Dieselmotor entworfen. Im Laufe der Zeit sind aus der japanischen Firma sechs weltweit operierende Businessunits entstanden: zur Herstellung von Industriemotoren, Schiffsmotoren, großen Dieselmotoren, Energiesystemen, Agrarmaschinen und Produktionsmaschinen. In den vergangenen gut 100 Jahren hat sich der Konzern damit zu einem Unternehmen mit 5,7 Milliarden Umsatz, 15.000 Mitarbeitern und 67 zur Gruppe zählenden Firmen gemauert.

In der Niederlassung in Almere arbeiten etwa 140 Mitarbeiter aus 24 verschiedenen Herkunftsländern. Von Almere aus werden ganz Europa und Afrika beliefert. Neben einem Ersatzteil-Kaufhaus auf einer Fläche von 6.000 m² und einer Produktionshalle zur Fertigung von Schiffsmotoren verfügt die Niederlassung Almere auch über ein komplett eingerichtetes Ausbildungszentrum.





www.night-star-express.de



Night Star Express