

# nightstar express



Night Star Express

Klantenmagazine  
1/2015



## **TOEKOMST OF REALITEIT**

INDUSTRIE 4.0



## OPTIMISTISCH OVER 2015



Ongeveer 3 maanden geleden heb ik u, met het oog op de komende jaarwisseling, het allerbeste gewenst. Gevoelsmatig is het vorige week geweest dat wij met een glas champagne in de hand het nieuwe jaar hebben verwelkomd. Maar in werkelijkheid is het eerste kwartaal van 2015 al bijna voorbij. Traditioneel gezien is dit bij veel bedrijven, en dus ook bij Night Star Express, het moment om cijfers over het afgelopen jaar bekend te maken.

In 2014 heeft Night Star Express een stevige groei in het aantal zendingen kunnen realiseren, waarmee wij dan ook bijzonder tevreden zijn. Dit ondanks het feit dat wij onze doelstelling van 5 miljoen getransporteerde zendingen niet hebben gehaald. Ik ben er echter van overtuigd dat wij dit in 2015 zullen goedmaken. Om dit te realiseren concentreren wij ons op onze sterktes; een First Class kwaliteit gecombineerd met maatwerk oplossingen voor de nachtdistributie van onze klanten.

Dat deze aanpak loont, bewijst ons een goede start in 2015. In de eerste maanden realiseren wij al een stijgend aantal zendingen. Daarom zijn wij optimistisch gestemd over 2015, en hebben wij ons weer veel voorgenomen. Zo zullen wij verschillende IT-projecten verder uitrollen, die ons mede in staat zullen stellen de strategisch geplande groei te managen. Tevens zijn wij dit jaar voor de 9e keer aanwezig op de beurs transport logistic in München, die van 5 tot en met 8 mei zal plaatsvinden.

Het gaat dus weer spannend worden in 2015. Ik wens u dan ook veel plezier bij het lezen van de diverse interessante artikelen die onze redactie in de eerste uitgave van dit jaar voor u heeft samengesteld.

Hartelijke groeten,

Matthias Hohmann

## START VAN HET SEIZOEN WEEKENDSERVICE

Sinds begin maart 2015 zijn de auto's van Night Star Express ook weer in het weekend onderweg. In verband met het begin van het fokseizoen bij de paardenfokkers zijn wij wederom met de weekendservice gestart. Dit betekent dat onze klanten vanaf nu in geheel Duitsland ook in het weekend van onze Nachtdistributie Service gebruik kunnen maken. De afhaling vindt op zaterdag plaats met aflevering op zondag voor 08.00 uur. Transporten naar de buurlanden zijn met voormelding mogelijk.



## NIEUWE MEDEWERKER BUSINESS DEVELOPMENT



Sinds 1 februari 2015 is Jens Schooneboom in dienst getreden als verantwoordelijke voor Business Development binnen het hoofdkantoor van Night Star Express. De 37-jarige informaticus was voorheen werkzaam bij het Fraunhofer Instituut voor materiaalstroom in Dortmund. Hij zal de afdeling Business Development verder gaan uitbouwen en gezamenlijk met de directie werken aan nieuwe concepten voor de verdere ontwikkeling van Night Star Express.

## IMPRESSUM

57ste editie – nr. 1/2015  
Opplage: 4.800 exemplaren  
Talen: Duits, Engels, Nederlands

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

**Hoofdredactie:**  
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:**  
Herbert Remensperger, Key-Account-Manager zuid  
Marcel Tüscher, Night Star Express Schweiz AG  
Josef Schöllhuber, G. Englmayer, Spedition GmbH, Austria  
Kirsten Willenborg, Hellmann Worldwide Logistics  
Carolin Heinrichs, Zufall Logistics Group  
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  
Tel.: +49 (0)2374 50399-11, Fax: +49 (0)2374 503380  
www.ttransparent.de

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

**Sluiting van de redactie voor uitgave 2/2015:**  
24. april 2015  
**Geplande verschijning uitgave 2/2015:**  
Week 24 – juni 2015

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).



# HOE BEREIKEN WIJ ONZE BESTEMMING?

GPS-GEGEVENS LEIDEN TOT EEN BETERE KWALITEIT

Het antwoord op deze vraag kunnen wij kort en bondig beantwoorden: middels GPS. Nu zult u waarschijnlijk terecht denken dat een GPS-gestuurd navigatiesysteem ondertussen niets nieuws meer is. Daar vormen de voertuigen van Night Star Express geen uitzondering op.

Sinds begin dit jaar gebruiken wij echter de GPS-gegevens van de linehaul-auto's die dagelijks naar onze centrale Hub in Hünfeld rijden ook voor een ander doel. Speciaal voor Night Star Express is een zogenaamde "aankomsttijdentool" ontwikkeld, welke alle gege-

vens per minuut actualiseert, samenvoegt en doorstuurt naar onze centrale Hub in Hünfeld. Daar worden de medewerkers bijna op de seconde nauwkeurig via een apart beeldscherm geïnformeerd over de verwachte aankomsttijden van de diverse voertuigen. Vanwege het stijgende aantal zendingen, welke ook nog eens in een zeer kort tijdsbestek gesorteerd dienen te worden, is deze informatie bijzonder waardevol omdat het laden en lossen zo beter te plannen is. Wanneer er afwijkingen zijn op de geplande aankomsttijden, kan de distributiemanager

flexibel reageren en indien nodig bijvoorbeeld reeds wachtende voertuigen voorrang geven. Hierdoor kan het totale proces van de nachtelijke overslag nog beter op elkaar afgestemd worden.

Ulfert Horlitz, verantwoordelijke kwaliteitsmanager: Het proces van de nachtdistributie is zeer tijd kritisch en daarom is het in onze centrale Hub eerste prioriteit dat alle linehaul-auto's stipt op tijd vertrekken naar de afleverdepots. Snelle omslag- en sorteeractiviteiten en punctuele vertrektijden zijn een absolute must wanneer wij alle ontvangers voor 08.00 uur of gedeeltelijk voor 07.00 uur beleverd willen hebben. Tenslotte is de tijdige aflevering een van onze belangrijkste kwaliteitskenmerken.

'Per minuut worden de verwachte aankomsttijden van de voertuigen geactualiseerd'



# LOUTER LOGISTIEK

BEURS TRANSPORT LOGISTIC VAN 5 TOT EN MET 8 MEI IN MÜNCHEN, HAL A5, STAND 205

**Van 5 tot en met 8 mei is het weer zover, de Transport Logistic beurs. Dit is internationaal gezien de meest vooraanstaande beurs voor logistiek, mobiliteit, IT en Supply Chain Management. Hier worden alle belangrijke facetten en takken binnen de Transport- en Logistieke branche gepresenteerd. Night Star Express is ook dit jaar als exposant weer van de partij. Het beursteam adviseert klanten en geïnteresseerden over op maat gemaakte nachtdistributie-oplossingen en de steeds beter ontwikkelde internationale beschikbaarheid van het netwerk.**

#### NOTEER DE TRANSPORT LOGISTIC IN UW AGENDA

Hierbij nodigen wij u van harte uit om onze Night Star Express Lounge in hal A5 stand 205 te bezoeken. Naast een interessant en dagelijks wisselend activiteitenprogramma kunt u hier zelf de diensten van Night Star Express beleven. Ons beursteam verheugt zich op uw komst.

#### HET VOOR U SAMENGESTELDE ACTIVITEITENPROGRAMMA

##### Dinsdag 5 mei 2015



Van 12.00 tot 16.00 uur kunt u op onze beursstand komen genieten van een echte Beierse "Brotzeit". Tevens is er een professionele sneltekenaar aanwezig. Laat u verrassen hoe hij ook van u binnen enkele minuten een spectaculaire karikatuur maakt.

##### Woensdag 6 mei 2015



Op woensdag wacht u tussen 13.00 en 17.00 uur een klassieke "Oud-Engelse High Tea". Hierbij worden thee met gebak-specialiteiten geserveerd. Ondertussen zal een kunstenaar binnen slechts 1 tot 1,5 minuut met behulp van een schaar een indrukwekkend portret van u maken.

##### Donderdag 7 mei 2015



Van 13.00 tot 17.00 uur wordt het op onze beursstand een zoete aangelegenheid. U kunt deelnemen aan onze chocolade proeverij. Heerlijke bonbons zullen uw smaakpapillen verwennen. Tegelijkertijd zal een professionele Cubaanse sigarendraaister voor u een handgemaakte en superieure sigaar maken.







# INDUSTRIE 4.0 HET "INTERNET OF THINGS"

TOEKOMSTVISIE OF REALITEIT?

Het klinkt een beetje als Science Fiction wanneer producenten vandaag de dag verkondigen dat hun apparaten onderling, maar ook met mensen kunnen communiceren. Zo bestelt een koelkast via internet melk, machines bellen een onderhoudsmonteur voordat ze vastlopen of het voorraadbeheersysteem signaleert dat de minimum voorraad bereikt is en er wordt automatisch een nieuwe bestelling geplaatst. Deze innovatieve processen vatten wij vandaag de dag samen met de term "Industrie 4.0, Internet of Things". Op bijna alle gebieden zullen wij hier in de toekomst mee geconfronteerd worden en zal deze ontwikkeling ons nieuwe vormen van toegevoegde waarde bieden.

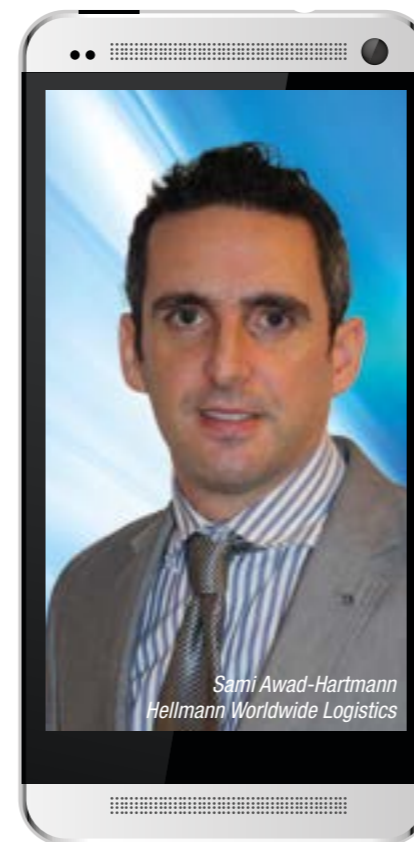
Het kernelement van deze technische vooruitgang is de Smart Factory. Dit is de intelligente fabriek waar processen automatisch gestuurd worden. Klantbestellingen worden direct en decentraal in het productieproces ingegeven en machines communiceren met de aanverwante systemen. Onderdelen sturen een signaal uit wanneer zij verkeerd zijn ingebouwd en ontbrekende componenten worden automatisch besteld bij de leverancier. Door de verbinding tussen de werkelijke, fysieke en de virtuele wereld worden volgens uitspraken van experts in de toekomst dingen mogelijk die tot op heden niet haalbaar zijn. Deze zullen de internationale concurrentiekracht duidelijk verbeteren en

nieuwe afzetmarkten mogelijk maken. Zelfsturende en organiserende systemen zijn daardoor HET onderwerp van de toekomst, ook in de logistiek. De redactie van Night Star Express heeft daarom dit veelbesproken onderwerp voorgelegd aan 3 collega's die verantwoordelijk zijn voor IT en/of Logistiek.

**Gaat het bij de Industrie 4.0, oftewel de vierde industriële revolutie, om een modethema of een werkelijke toekomstige ontwikkeling?**

Hier zijn alle gesprekspartners het absoluut met elkaar eens. „Ja, het gaat hier inderdaad om een belangrijke ontwikkeling en wij kunnen vandaag met recht spreken van de vierde in-

dustriële revolutie." De eerste was de invoering van de stoom- en verbrandingsmotor, daarna kwam de lopende band, en uiteindelijk de informatietechnologie. Nu gevolgd door de communicatie tussen verschillende objecten. „De technologie is er klaar voor, en de communicatie tussen alle relevante eenheden is door het aanbrengen van sensoren duidelijk eenvoudiger geworden.", benadrukt Sami Awad-Hartmann. „Vandaag de dag zijn er meer met elkaar verbonden apparaten op het internet als het aantal mensen dat er actief is. In 2020 zullen dit wereldwijd 15 miljard apparaten zijn, die via het internet met elkaar kunnen communiceren. Koploper is de Verenigde Staten, en Europa wil en moet hierin volgen." ▶







**De verandering naar Industrie 4.0 zou de huidige werkstructuren binnen logistieke organisaties volledig kunnen veranderen. Wat is hier nieuw aan? Computers en netwerken zijn er toch al langer binnen bedrijven?**

„Ja”, aldus Marcel Tüscher, „maar tot op heden eerder als individuele oplossingen binnen diverse op zich zelf staande en gesloten systemen. Nieuw zal in de toekomst echter zijn, dat de industriële processen volledig en intelligent met de informatie- en communicatietechnologie zullen samensmelten. Het consultingbedrijf Deloitte heeft dit voor Zwitserland beschreven in hun studie „Werkplatz 4.0” en ook in „het ontstaan van een internet-netwerk van dingen, diensten, gegevens en mensen dat het Productiewerk van de toekomst kan vormen”, zoals bijvoorbeeld intelligente robots, zelfstandige drones, sensoren, 3D-Printing, etc. Als gevolg hiervan is met Industrie 4.0 de focus komen te liggen op de grootst mogelijke geautomatiseerde individualiteit en flexibiliteit bij een minimaal gebruik van middelen (energie en grondstoffen).”

**Hoe dichtbij is de Industrie 4.0 volgens u überhaupt? Zal dit al snel het geval zijn of is het echt nog toekomstmuziek?**

„Natuurlijk is er nog veel te doen”, zeggen Awad-Hartmann, Tüscher en Mulder in koor. „Vooral bij de samensmelting van productie en IT.” De Industrie 4.0 heeft een gestandaardiseerde en open software-architectuur nodig, waar alle partijen toegang hebben en aanpassingen kunnen doorvoeren, net als nu reeds bij smartphone apps het geval is. Ook in Europa zijn ondertussen op deze basis bij bedrijven in diverse branches al Smart Factory-projecten ontstaan. Niet omdat het modern of hip is, maar omdat hierdoor de mogelijkheid ontstaat toekomstige productieprocessen duidelijk te verbeteren, de concurrentiepositie te verstevigen en nieuwe afzetmarkten voor Europa te creëren. „Met grote interesse volgen wij bij Hellmann Worldwide Logistics daarom ook al langere tijd wereldwijd de eerste resultaten van Industrie 4.0. Projecten zoals Smart Factory, Car, City en Home. Op dit moment zijn wij zelf gestart met het leggen van contacten met onderzoekers en wetenschappers om eigen projecten voor de verwerking van massagegegevens op te starten. Hier verwachten wij in de komende jaren nieuwe inzichten en bevindingen voor de logistiek.”, verdui-

delijkt Awad-Hartman. Want de logistiek is IT-gedreven en verandert vandaag de dag meer dan ooit zelf tot de driver van IT. Daardoor zijn wij ook zelf verplicht om nieuwe en veilige informatie technologieën te ontwikkelen. Daaraan werken wij, daaraan werkt de logistieke branche, die zich steeds meer van gebruiker tot software-producent zal moeten ontwikkelen in de nieuwe wereld van Industrie 4.0.”

**Wat verandert er dan voor de medewerkers?**

De gesprekspartners zijn het met elkaar eens dat in ieder geval de functie-eisen van de medewerkers zullen veranderen. „Vooral komt het op de uitvoering aan. Als bijvoorbeeld de centrale hiërarchische aansturing wegvalt, kan er ruimte voor eigen invulling voor de medewerkers ontstaan. Wanneer deze speelruimte gebruikt wordt, zal het werk beter, interessanter en verantwoordelijker worden. Tevens zal het werk zich meer in de richting van probleemoplossing verschuiven. Essentieel hiervoor is een legerichte werkomgeving. Dat betekent dat iedereen de kans moet krijgen om verder te leren. Het is best mogelijk dat hierbij een machine-bediende een vaardige System-operator of Proces-controller kan worden, als zijn of haar vaardigheden hierbij aansluiten.”

**Waar ziet u voor uw bedrijf de grootste uitdagingen om in de toekomstige Industrie 4.0 goed mee te kunnen komen?**

Marcel Tüscher: „Het grootste probleemgebied is de verbinding tussen industrie en informatica. De producenten zijn nog steeds traditioneel en conservatief. Daar tegenover is de informatica innovatief en veeleisend. Dat komt doordat in de productie nog steeds beschikbaarheid en veiligheid op de eerste plaats staan. Een andere horde is de bescherming van reeds gedane investeringen. De huidige machines in het productieproces kunnen slechts gedeeltelijk gekoppeld worden aan de modernste systemen, hetgeen ook nog eens gepaard gaat met hoge kosten. Met de integratie in de cloud of het web worden bovendien gegevens-technische veiligheidsproblemen relevant, omdat de scheiding tussen kantoor en fabriek zal verdwijnen. Volgens een publicatie van november 2014, adviseert zelfs IBM Duitsland een duale, evolutionaire benadering, waarbij bestaande machines en onderdelen pas achteraf uitgerust worden met gekoppelde intelligentie.” Sami Awad-Hartmann vult aan: „Om juist deze uitdagingen aan te kunnen gaan, hebben wij vakmensen nodig die kennis van transport en logistiek hebben en tegelijkertijd IT-kennis meebrengen. Dit is nu al van toepassing als het gaat om de eigen medewerkers in de planning mee te nemen en te scholen, zodat zij goed voorbereid zijn op de nieuwe Industrie 4.0. Wij doen dit al en hebben reeds goede ervaringen opgedaan.”

„Afsluitend willen wij echter graag nog iets meegeven.”, aldus de drie experts. „De digitale vooruitgang is niet pas gisteren begonnen. Als innovatieve bedrijven hebben wij ons altijd al met de nieuwste technologieën beziggehouden en de noodzakelijke randvoorwaarden gecreëerd. Dit is voor ons al langer gebruikelijk en zullen dit ook in de toekomst blijven doen. Met deze achtergrond is het voor ons in eerste instantie belangrijk om vast te stellen in welke richting onze klanten zich bewegen en voortdurend met hen in gesprek te blijven. Hierdoor kunnen wij ook in de toekomst hun behoeftes vroegtijdig herkennen en onze producten hierop aanpassen. Dit aangevuld met het plezier in innovatie op toekomstige technologieën, zoals Industrie 4.0, Big Data, 3D-Printen en Cloud computing.”



## KLANTBEZOEK MET NACHTDISTRIBUTIE-**EXPERTISE** “VROEGE VOGEL” SANDRA KRELL IS EEN WELKOME GAST

Het is 10.30 uur in Hamburg, de wind giert bij een regenachtige 5 graden over het perron. Toch komt Sandra Krell mij met een brede grijns tegemoet lopen op het Centraal Station van Hamburg. „Moin Moin Herzchen, hoe was de reis?” En direct voel ik mij thuis in deze waterkoude noord Duitse stad.

Het eerste klantbezoek heeft de, sinds 2008 bij Night Star Express werkzame, Accountmanager al achter de rug. „Mijn 3-jarige zoon heeft ervoor gezorgd dat ik een vroege vogel geworden ben. Bovendien vinden veel klanten het juist fijn wanneer ik op bezoek kom voordat de dagelijkse werkzaamheden beginnen.” De geboren Hamburgse heeft vandaag onder andere nog een bezoek bij de klant Dello op de agenda staan. De wereldwijd grootste Opel-dealer heeft in Reinbek een groot logistiek centrum. Sinds enige jaren werkt Dello met Night Star Express samen. „Wat maakt deze klant zo bijzonder?”, vraag ik. „Dat is duidelijk de samenwerking. Het voelt niet als een klassieke klantrelatie aan. Of het nu gaat om nieuwe routes, vertrektijden of de distributie via een andere

Hub, hier wordt altijd gezamenlijk gewerkt aan het verder optimaliseren van onze Nachtdistributie. Dat is op zich al uniek.”, aldus Sandra Krell.

Wanneer wij bij Dello aangekomen zijn, merkt men deze partnership direct. Men omarmd elkaar, er wordt gelachen en er worden grapjes gemaakt, voordat men aan het serieuze werk begint. Ook vandaag liggen de grootste uitdagingen voor Sandra Krell en het Night Star Express team op het gebied van de IT-verbinding. De eisen worden door de snelle technologische ontwikkeling steeds complexer en individueler. Een kant en klare oplossing heeft Sandra Krell vandaag nog niet paraat. „De kwaliteit komt op de eerste plaats, maar moet wel betaalbaar blijven”, zegt zij en noteert ondertussen de opmerkingen van Peter Schamke en Mario Wietzke van Dello. Aan het eind van het gesprek geven de heren nog een rondleiding door het in 2011 gebouwde logistieke centrum. Met meer dan 40.000 onderdelen op 22.000 M2, gaat het hart van elke hobby-monteur sneller kloppen. Met een hartelijke omarming en een

notitieblok vol To-Do's neemt Sandra Krell afscheid van Peter Schamke en Mario Wietzke. Nu begrijp ik de brede grijns van vanochtend en de regen is ook niet meer zo erg.

Tobias Schwertmann  
Hellmann Worldwide Logistics







Wie kan dat laten zien?  
De initialen van de achternaam vereeuwigd op het nummerbord. Bij Manuel Osuna Luna in Osnabrück is dit het geval, met een duidelijke herkenbaarheid als gevolg.

## VROEGERE AFLEVERTIJDEN IN ZWITSERLAND

BINNEN 17 UUR VAN NOORD-DUITSLAND  
NAAR EMMENTAL

Sinds 1 januari 2015 heeft Night Star Express Schweiz AG de gebieden voor de vroege levering binnen de dagdistributie voor zendingen uit Duitsland, de Benelux en Oostenrijk verder uitgebreid en biedt hierdoor kortere doorlooptijden aan. In het kader van de uitbreiding van de dienstverlening kunnen er nu ook zaterdagleveringen worden gedaan in het grootste gedeelte van het Mittelland, de economische as van Zwitserland. Met een aankomsttijd tot 6.30 uur op de depots in Kloten (Zürich) en Wolfwil (Solothurn) kan het gehele Zwitserse Mittelland voor 12.00 's middags worden beleverd. De aangrenzende regio's worden voor 14.00 uur beleverd, en de rest van Zwitserland voor 16.00 uur. Tot voor kort was het noodzakelijk om de goederen uiterlijk om 22.00 uur in de avond in Zwitserland aan te leveren, om van deze service gebruik te kunnen maken. Voor verzenders uit Duitsland, Oostenrijk of de Benelux-landen betekent dit dat zendingen voor Zwitserland nu op dezelfde tijd afgehaald kunnen worden als de nationale zendingen.

Ter verbetering van de dienstverlening is zowel het nachtdistributie- als het dagdistributie-netwerk van Night Star Express Schweiz in de afgelopen maanden steeds verder aangepast op de behoeftes van de verzenders. Meerdere processen zijn met behulp van een slim IT-systeem gecheckt en daarna (op tijd gestuurd) aangepast. „We hebben daadwerkelijk de complete bestaande route-planning op zijn kop gezet en daarbij elke route virtueel meerdere keren gepland. Pas nadat wij er zeker van waren dat alle ontvangers punctueel geleverd konden worden, hebben wij de veranderingen effectief doorgevoerd.”

Nu heeft, in navolging van de landbouwmachine fabrikant Claas en de autofabrikant Mitsubishi, ook de groothandel in landbouwmachine-onderdelen Wilhelm Fricke GmbH (Granit Parts) gekozen voor het internationale netwerk van Night Star Express voor de levering van de onderdelen naar Zwitserland.

In het noord Duitse Heeslingen, de vestigingsplaats van het Europese warehouse van Wilhelm Fricke GmbH, worden de laatste zendingen nog na 19.00 uur afgehaald. Voor 12.00 uur op de volgende werkdag heeft dan ongeveer 90% van alle ontvangers in Zwitserland zijn zending ontvangen. De zendingen worden middels een bulk-inklaring op naam van de Zwitserse importeur ingevoerd, zonder dat de ontvangers betrokken raken bij het douaneprocess.

„De samenwerking met Night Star Express Schweiz AG was van begin af aan zeer professioneel. Dankzij de gerealiseerde IT-koppelingen is het mogelijk de zendingen continu te blijven volgen via Track & Trace. De

hoge afleverperformance, in combinatie met de plezierige samenwerking, hebben voor een geslaagde start gezorgd. Alles bij elkaar zijn wij zeer tevreden”, aldus Martin Griesser, Directeur van GRANIT PARTS Agritec Grieser GmbH.

Van deze service-verbetering op de gebieden met vroege leveringstijden profiteren natuurlijk ook alle bestaande klanten uit de branches Automotive, Agritechniek en Werktuigbouw. De klanten die al vele jaren vertrouwen op de betrouwbaarheid en stiptheid van Night Star Express, gaan automatisch mee in de leveringen voor 12.00 uur, zonder prijstechnische gevolgen.

## DUIDELIJK HERKENBAAR AL MEER DAN 22 JAAR EEN INTENSIEVE SAMENWERKING

Een ondeugend lachje en een vriendelijk gezicht, Manuel Osuna Luna maakt een tevreden en ontspannen indruk. De 45-jarige heeft Spaanse ouders en daar heeft hij dus zijn klinkende naam aan te danken. Samen met zijn partner woont hij in Belm, een voorstadje van Osnabrück. Wij leren de eigenaar van transportonderneming Transporte Manuel Osuna Luna, met in totaal 13 medewerkers, kennen als een mens die precies weet wat hij van het leven verwacht. Zijn grote kennis en know-how van Transport en Logistiek heeft hij opgedaan in de inmiddels 22-jarige samenwerking met de Night Star Express aandeelhouder Hellmann Worldwide Logistics in Osnabrück. Na al die jaren is de Nachtdistributie voor hem iets heel bijzonders.

„De Night Star Express-transporten voor Hellmann Worldwide Logistics zijn onze belangrijkste dienstverlening. 's Nachts rijden is gewoon top,” vertelt Manuel Osuna Luna, die overigens op maandagmorgen altijd goed gehumeurd is. „Met mijn team, die momenteel bestaat uit 10 chauffeurs, 2 magazijnmedewerkers, mijn partner voor kantoor en de boekhouding en een wagenpark van 5 transportvoertuigen, rijden wij 's nachts maar ook overdag diverse aflever- en afhaalroutes in Osnabrück en omgeving. Daar komt nog een Hub-lijndienst naar Hünfeld bij. Na 22 jaar is dit voor mij een gezonde en goed te managen omvang van het bedrijf. Als gevolg van het continue stijgende zending volume hier in Osnabrück hadden wij inmiddels ook veel groter kunnen zijn, wat bij tijd en wijle ook het geval is geweest. Toch heb ik nu bewust voor deze bedrijfsomvang gekozen, want alleen wanneer de randvoorwaarden en situatie goed zijn, kun-

nen wij ook optimale kwaliteit leveren. Daar hoort ook af en toe een vrij en rustig weekend bij met tijd voor familie, vrienden en hobby's. Als compensatie voor onze werkzaamheden is dit voor mij en mijn team zeer belangrijk, zodat wij ook vandaag de dag kunnen voldoen aan de stijgende eisen binnen de routes, voor de volle 100 procent. Dat is uiteindelijk ook de reden van ons succes in deze business. Tijdens de jarenlange samenwerking met Hellmann Worldwide Logistics is de partnership steeds intensiever, en het vertrouwen steeds groter geworden. „Zo groot” verduidelijkt Marko Strohecke, manager van Hellmann Worldwide Logistics in Osnabrück, „dat wij de suggesties en instructies van Manuel Osuna Luna in het kader van regelmatige chauffeurstrainingen of bijeenkomsten graag meenemen. Zijn kennis als transportondernemer, die hier in Osnabrück Night Star Express vanaf het begin mede heeft opgebouwd, is voor ons altijd weer een pluspunt waar iedereen zijn voordeel mee kan doen.” Op de vraag wat zijn mooiste ervaring was tijdens zijn loopbaan, antwoordt hij spontaan: „Dat zijn er twee. Het is al enige tijd geleden, maar tijdens een nachtelijke route heb ik een inbraak bij een klant ontdekt en direct de politie gebeld. Het mooie was dat de inbreker hierdoor op heterdaad werd betrapt. Tevens heb ik zeer genoten van mijn hulding als 'ondernemer van het eerste uur' op het feest ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan van Night Star Express in 2013. Het was een mooi gevoel dat de inzet van mij en mijn team gedurende de laatste 2 decennia op zo'n warme wijze gevierd werd. Dat vergeet je gewoon nooit meer.”





# FRISSE WIND OP MARKETING

SINDE 1 DECEMBER 2014  
IS TESSA SMEENK  
IN DIENST

## EEN KIJKJE ACHTER DE SCHERMEN DE PROMOTIEFILM IS HELEMAAL AF



„Het idee om een promotiefilm over Night Star Express Hellmann te maken, is eigenlijk begin 2014 ontstaan,” vertelt Commercieel Manager Robert Overgoor. „Veel van onze (potentiële) klanten hebben of hadden geen duidelijk beeld van hetgeen zich afspeelt binnen onze operatie. Van de ca. 300 bestaande klanten hebben ongeveer 50 klanten ons bedrijf wel een keer op een avond bezocht om het operationele proces te bekijken. Echter de overige ruim 250 klanten hebben nog nooit een blik in onze keuken kunnen werpen. Om eenieder de gelegenheid te geven de film te bekijken zullen wij deze meesturen in onze email-handtekening en tonen bij klantbezoeken, beurzen en presentaties. Dit maakt het logistieke proces van onze dienstverlening levend en brengt het dichterbij onze klanten.”

„Als eerste hebben wij een draaiboek geschreven om vervolgens het gehele logistieke proces met de camera vast te kunnen leggen”, legt Robert Overgoor uit. „Van het bestellen van een onderdeel tot het leveren van de zending in de nacht bij de ontvanger. De opnames hebben plaatsgevonden in de zomer van 2014 met mijzelf als regisseur en Patrick Spoel van Spoel Media als cameraman. Na enkele lange opnamedagen van 08.00 uur 's ochtends tot 01.30 uur 's nachts, zijn wij als Night Star Express Hellmann bijzonder tevreden met het resultaat.”

**Redactie:** Hoe ben je in contact gekomen met Night Star Express Hellmann B.V.?

**Tessa Smeenk:** Ik heb in 2014 een half jaar afstudeerstage gelopen bij Night Star Express Hellmann B.V. Vanuit mijn school werden er stages aangeboden en ik zag hierin direct een grote uitdaging en tevens ook een mooie kans.

**Redactie:** Welke opleiding heb je gevolgd?

**Tessa Smeenk:** Na de HAVO heb ik de HBO-opleiding richting Commerciële Economie in 4 jaar afgerond.

**Redactie:** Wat heb je tijdens je stageperiode bij Night Star Express Hellmann B.V. onderzocht?

**Tessa Smeenk:** Ik heb onderzoek gedaan naar de klantbehoeftes van de bestaande klanten en tevens gekeken of alle klanten op de hoogte zijn van de diensten die Night Star Express Hellmann B.V. aanbiedt.

**Redactie:** Wat was het resultaat van dit onderzoek?

**Tessa Smeenk:** Het resultaat was dat onze huidige klanten nog niet optimaal op de hoogte zijn van al onze diensten. Bijvoorbeeld de dag-Express zendingen verdienen nog extra aandacht. Marketing en communicatie dienen nog beter op elkaar afgestemd te worden richting onze (potentiële) klanten. Daarnaast zijn er nog verbetermogelijkheden als het gaat om de vindbaarheid op het internet. Bij de zoekterm 'nachtdistributie', komen wij niet in de resultaten naar voren. Hieruit kunnen wij concluderen dat er vooral op het gebied van internet en Social Media nog veel te behalen valt.

**Redactie:** Wat ga je met de resultaten doen?

**Tessa Smeenk:** Middels de onderzoeken en resultaten hiervan heb ik min of meer mijn eigen baan gecreëerd. Onze bestaande klanten zullen in de toekomst meer aandacht en informatie ontvangen. Bovendien zal de uit-

voering van het marketingplan ervoor zorgen dat de bekendheid met onze diensten zal toenemen.

**Redactie:** Wat wil je uiteindelijk met de marketing strategie voor Night Star Express Hellmann B.V. bereiken?

**Tessa Smeenk:** Dat onze klanten met ons meer dan tevreden en voldoende geïnformeerd zijn over alle diensten die Night Star Express Hellmann B.V. aanbiedt.

**Redactie:** Sinds wanneer werk je voor Night Star Express Hellmann B.V. in Nederland?

**Tessa Smeenk:** Nadat ik ben afgestudeerd, ben ik op 1 december 2014 gestart bij Night Star Express Hellmann B.V.

**Redactie:** Maar je bent niet alleen voor marketing verantwoordelijk. Daarnaast werk je ook op de afdeling HExS (Hellmann Express Service). Wat doe je daar precies?

**Tessa Smeenk:** Het is belangrijk om de or-

ganisatie van een andere kant te leren kennen. Daarom werk ik deels als medewerkster planning. Hierdoor leer ik hoe het werk 'achter de schermen is'. HExS is de afdeling dagdistributie binnen Night Star Express Hellmann. Hier worden de zendingen de volgende werkdag, voor 13.00 uur geleverd bij de klanten in Nederland.

**Redactie:** Wat bevat je eigenlijk het meeste aan je werk?

**Tessa Smeenk:** De afdeling marketing is nog helemaal nieuw en staat dus nog in de kinderschoenen. Hier kan ik mijn ideeën over het vermarkten van Night Star Express Hellmann en de producten de vrije loop laten. Daarnaast is de afwisseling tussen de planning en marketing erg leuk.

**Redactie:** Wat wens je voor de toekomst van Night Star Express Hellmann?

**Tessa Smeenk:** Ik zou het plezierig vinden wanneer wij onze gezamenlijke marketing

doelstellingen behalen, dus het verhogen van de naamsbekendheid van Night Star Express Hellmann en een verdere groei realiseren.

**Redactie:** Hartelijk dank voor het gesprek.

### PROFIEL

Naam:	Tessa Smeenk
Leeftijd:	22
Burgerlijke staat:	Een jaar samenwonend met mijn vriend
Hobby's:	Films kijken, koken, bakken en reizen
Beroep:	Medewerkster marketing en planning
Woonplaats:	's-Heerenberg



# „ORIGINAL INSIDE“, MADE BY PÖTTINGER

EUROPESE ONDERDELEN-  
LOGISTIEK IN DE  
LANDBOUWTECHNIEK



Het in 1871 in Grieskirchen (Oostenrijk) door Franz Pöttinger opgerichte familiebedrijf levert vooruitstrevende, innovatieve en kwalitatief hoogwaardige producten op het gebied van landbouwtechniek. Het portfolio reikt van aanbouw-, opbouw- en getrokken machines tot bodembewerking zoals zaai- en oogsttechniek en de hieraan gekoppelde diensten.

Pöttinger produceert vandaag de dag op 3 locaties in Grieskirchen (Oostenrijk), Bernburg (Duitsland) en Vodnany (Tsjechië). Wereldwijd verkoopt Pöttinger zijn producten inmiddels in meer dan 50 landen, heeft 13 eigen verkoopkantoren en biedt een kleine 1600 medewerkers een arbeidsplaats.

De succesformule van Pöttinger bestaat uit meerdere zuilen: De kwaliteit van de producten, een hoge beschikbaarheid van alle onderdelen, zelfs jaren na stopzetting van de productie van een type machine, en een uiterst betrouwbare onderdelenlogistiek. Ongeveer 85% van de onderdelen worden wereldwijd naar de klanten geëxporteerd. Hiervoor wordt Pöttinger bijgestaan door logistieke partners met de vereiste Know-How. Voor de snelle onderdelendistributie vanuit het centrale magazijn in Grieskirchen en vanuit de Duitse vestigingen in Landsberg am Lech en in het Noord-Duitse Recke heeft men al ruim 10 jaar geleden gekozen voor de service van Night Star Express.

„Afhankelijk van het seizoen en van het land van bestemming haalt de Oostenrijkse Night Star Express-partner G. Englmayer de voor de nachtdistributie bestemde zendingen in de late namiddag af. Wij kunnen onze klanten hierdoor een latere order cut-off tijd bieden en de goederen worden toch de volgende dag voor 08.00 uur geleverd.“ Legt Hannes Hinterberger uit, Teamleider Backoffice van Pöttinger in Grieskirchen. „De landen Duitsland, Tsjechië, Benelux en delen van Frankrijk worden vanuit Grieskirchen via nachtdistributie 's ochtends voor 08.00 uur beleverd. Voor Slovenië, Hongarije en Slowakije wordt de Next-Day service gebruikt“, voegt Josef Schöllhuber van G. Englmayer toe. „Pöttinger biedt een groot deel van zijn Europese klanten middels deze service de snelste onderdelenlevering aan die er is. Want tussen Grieskirchen en bijvoorbeeld Antwerpen in België ligt tenslotte wel meer dan 800 kilometer reisafstand. Met een dergelijk logistiek concept kunnen de klanten van Pöttinger de uitvaltijden van hun machines tot een minimum beperken.“



„Gedurende de samenwerking is er een zeer goede partnership ontstaan“ bevestigt Sascha Ullrich van Night Star Express Honold, die de Duitse vestiging van Pöttinger in Landsberg/Lech beheert. „Samen met de verantwoordelijke bij Pöttinger Landsberg, Wolfgang Voithenleiter, hebben wij onze samenwerking steeds verder ontwikkeld. Dat weten inmiddels veel ontvangers hier in Duitsland te waarderen. Want het maakt geen verschil uit welk van de drie magazijnen de onderdelen verstuurd worden, Night Star

Express consolideert deze en levert nog in dezelfde nacht bij de ontvanger af.“

Hetzelfde geldt voor de vestiging van Pöttinger in Recke. Door de jarenlange persoonlijke service ter plaatse is tussen Onderdelenmanager Rolf Stapel en de Night Star Express Accountmanager Dominik Möller eveneens een vertrouwde samenwerking gegroeid. Wanneer er vanuit Pöttinger nieuwe eisen of vragen komen, worden deze direct ter plaatse afgestemd.

*Angelika E., medewerkster verzending bij Pöttinger, is blij ook nog de allerlaatste binnengekomen onderdelenbestelling te overhandigen aan afhaalchauffeur Sandor E. voor aflevering de volgende dag voor 08.00 uur.*





