



PARTS EXPRESS

PARTNERS

NR. 14
JAARGANG 5
APRIL
2009

PARTS EXPRESS PARTNERS IS EEN PERIODIEKE UITGAVE VAN PARTS EXPRESS BV, VIANEN | WWW.PARTSEXPRESS.EU

Bijblijven
Norbert van Duuren praat u bij

2

Zo deed ik het
Accountmanager Banden
Ad van de Ven

Export Parts Express
Actief in Europa

Nieuwe server
Parts Express bij de tijd

3

Klantreportage
Over de vloer bij
Daihatsu Holland

4

Parts Express verlegt grenzen



De buitenlandse dienstverlening van Parts Express Zie pagina 3

BIJBLIJVEN

Parts Express volgt de ontwikkelingen in de transportsector én algemene trends die impact hebben op de branche. Wat valt directeur Norbert van Duuren op en waarom?



Norbert van Duuren



‘Ruim een jaar na opening blijken de milieuzones in Nederland hun vruchten af te werpen. Het aantal Euro4 en Euro5 vrachtauto’s in milieuzones is toegenomen. Ook wij dragen ons steentje bij. Zo kiezen we bij vervanging van onze trucks voor de schoonste motoren. En we hechten veel waarde aan ons ISO-certificaat voor milieu.’ ■



‘Ook wij merken de negatieve effecten: minder dealers betekent voor ons minder stops. Autobezitters rijden langer door met schade en de verkoop van accessoires voor nieuwe auto’s loopt terug. Een lichtpuntje: weinig mensen laten hun auto staan. Het is een eerste levensbehoefte geworden. Vroeg of laat moeten ze dus naar de garage om achterstallig onderhoud te voorkomen en veilig te blijven rijden.’ ■



‘De milieuzones voor bestelauto’s en personenauto’s zijn vertraagd door wetgevingsproblemen. Er is namelijk nog geen koppeling tussen autotype en euronorm om te bepalen of een auto ‘schoon’ is. Mooi dat het vrachtverkeer al een stap verder is. Daarvoor golden al eerder Europese regels.’ ■

Zo deed ik het

Ad van de Ven (68) was accountmanager Banden. Relatiebeheer van de bandenklanten was zijn missie. Eind maart gaat hij zich na ruim twintig jaar trouwe dienst bij Parts Express toeleggen op tuinieren, tafeltennissen en lezen.



Ad van de Ven

‘Drie jaar geleden mocht ik met pensioen, maar ik had het nog veel te goed naar mijn zin bij Parts Express. Dus ben ik twintig uur in de week blijven werken. Ik heb mijn opvolgers opgeleid, zodat ze straks goed beslagen ten ijs komen. Mijn dagen als accountmanager Banden begonnen altijd heel vroeg. Dan nam ik met de chauffeurs de planning door en bespraken we de bijzonderheden. Soms moest de planning aangepast worden omdat een klant zijn banden eerder nodig had. En regelmatig hielp ik mee de banden de truck in te rollen. Het klantcontact vond ik één van de mooiste kanten van mijn baan. Zo heb ik bijvoorbeeld met Goodyear al zeventien jaar een hechte band. Het contact met mijn klanten, maar ook met naaste collega’s, chauffeurs en directie ga ik zeker missen!’ ■

Parts Express verlegt grenzen

Parts Express staat bekend als de transporteur voor automotive parts in de Benelux. Sinds een jaar kijken wij over de grenzen heen. Berry van de Ven, Network Manager, is vanaf het prille begin betrokken bij de nieuwe buitenlandse dienstverlening.

Vialle Autogas schakelde Parts Express regelmatig in voor de distributie van een paar dozen of pallets naar Duitsland. Door sterke groei op de Duitse markt was een enkele pallet al snel niet meer genoeg voor Vialle. Zo ontstond bij Parts Express het idee om de service richting Duitsland en andere Europese landen groots aan te pakken.

Betrouwbaar

'We vervoerden al kleine zendingen voor onze klanten naar Zweden en Duitsland. En al een paar jaar verzorgen we dagelijks verzendingen vanuit en naar Engeland,' vertelt Berry. 'Maar sinds een half jaar zijn we echt actief aan de slag gegaan op de buitenlandse markt. Om in te springen op de wens van Vialle Autogas, gingen we op zoek naar een geschikte partner in Duitsland. Door contacten met een handelsmaatschappij waar ik vroeger werkte, wist ik een betrouwbare partij in



Duitsland te vinden. Deze begrijpt hoe wij werken en biedt dezelfde service als die klanten van ons gewend zijn.'

Track & Trace

Inmiddels loopt de buitenlandse dienstverlening op rolletjes. Dagelijks gaat er ongeveer één opleggerlading richting Duitsland. Nu nog zijn het voornamelijk bestaande klanten die gebruik maken van de exportdiensten. Berry: 'Hun goederen voor export gaan met de bestaande Benelux-zendingen mee. Wij controleren de spullen die binnenkomen op de loods, voorzien ze van barcodes en transporteren ze vervolgens naar Duitsland. Daar neemt onze Duitse partner het over en zorgt voor distributie naar bijvoorbeeld Italië, Zwitserland en Frankrijk. Dankzij Tracking & Tracing kunnen we alle goe-

deren met uiteenlopende bestemmingen in heel Europa voortdurend volgen.'

Uitbreiding

Binnenkort wil Parts Express deze service ook aan nieuwe klanten aanbieden. Niet alleen voor het transport naar Duitsland, maar ook naar andere Europese bestemmingen zoals Polen, Portugal en de Baltische Staten. Berry: 'Nu nog doet onze Klantenservice de exportdiensten 'erbij'. Om goed voorbereid te zijn op uitbreiding, leiden we intern mensen op voor de dagelijkse begeleiding van exportzendingen. Een handige extra service, waarmee we in de behoefte van onze klanten voorzien.'






Parts Express gaat zich ook toeleggen op import. We houden u hiervan uiteraard op de hoogte. ■

Bij de tijd met nieuwe servers

Parts Express is op 1 februari overgestapt op een nieuw serverpark. De oorspronkelijke twaalf losse servers zijn vervangen door een geheel nieuw systeem wat gebruik maakt van een centrale data-opslag en virtualisatietechnieken. Hierdoor is de benodigde hoeveelheid hardware sterk verminderd. Met het nieuwe systeem zijn de veiligheid en continuïteit van de ICT-systemen sterk verbeterd. Storingen worden bijvoorbeeld automatisch aangemeld en opgevangen, zonder gevolgen voor bijvoorbeeld de afdeling Planning of Klantenservice. Bij eventuele uitval wordt door het systeem zelf in een noodoplossing voorzien. Zo bent u ervan verzekerd dat uw verzendingen niet worden gehinderd door ICT-problemen. De komende tijd kan Parts Express hiermee goed vooruit. Mocht er meer opslag nodig zijn, dan kan de capaciteit eenvoudig worden uitgebreid. ■

DE FEITEN

PERFORMANCE PARTS EXPRESS 2008

Services	Percentage
 Correcte leveringen Dagdistributie	99,53%*
 Correcte leveringen Nachtdistributie	99,68%*
 Correcte leveringen Same Day Express	99,40%*
 Scanperformance Dagdistributie	91,60%
 Afleverperformance vóór 14.00 uur	90,51%

* Het percentage voor de Dag- en Nachtdistributie is gebaseerd op het totaal aantal verzonden colli en het aantal missorteringen en onregelmatigheden daarbij. Het percentage voor de Same Day Express is gebaseerd op het aantal zendingen dat vóór 15.00 uur is afgeleverd.

K L A N T R E P O R T A G E

Daihatsu Holland

Al sinds de jaren '80 doet Daihatsu Holland zaken met Parts Express.

'Naar volle tevredenheid', aldus logistiek manager André van der Weide.

Vianen is de standplaats van het hoofdkantoor van Daihatsu Holland. Hier vandaan organiseert Daihatsu Holland de inkoop, opslag en distributie van auto's en onderdelen naar alle Daihatsu-dealers in Nederland. Dat zijn er circa negentig, verspreid over het hele land. Parts Express verzorgt elke nacht de distributie van onderdelen naar de Daihatsu-dealers.

Voorop lopen

André van der Weide: 'Onze relatie met Parts Express gaat terug tot in de jaren '80, toen zij het dagelijkse vervoer van onze spoedzendingen verzorgde. In die tijd waren wij eigenlijk al op zoek naar een Nachtdistributiesysteem, maar het aanbod was toen vooral gefocust op kleinere onderdelen. Wij zochten een totaalconcept om al onze goederen in de nacht te kunnen leveren en dat was

destijds erg kostbaar. Begin jaren '90 kwam Nachtdistributie meer in zwang en in 1995 zijn wij gestart met Nachtdistributie door Parts Express. Zij was één van de weinigen met een efficiënt Tracking & Tracing systeem – heel belangrijk voor ons en onze dealers. Parts Express liep toen dus al voorop in de ontwikkeling!

Tracking & Tracing

Parts Express vervoert 'in principe alles wat er in een auto gemonteerd zit'. André: De wijze van emballage maakt niet uit – van onverpakte uitlaat tot losse doos en van polybox tot rolcontainer of pallet, waarbij wij alle colli voorzien van barcodestickers. Staan alle goederen klaar, dan sturen wij online de gegevens door naar de afdeling planning. Elke avond rond 16.30 uur worden onze goederen opgehaald, gemiddeld een volle trailer, om deze 's nachts bij onze dealers af te leveren. De volgende ochtend ontvangen wij online een update van alle nachtelijke leveringen en kunnen wij zien op welk tijdstip de goederen zijn afgeleverd. Vragen van dealers kunnen wij hierdoor makkelijker beantwoorden.



André van der Weide

Eventuele onregelmatigheden in de verzending worden automatisch aan ons gemeld via Electronic Data Interchange en door Parts Express zelf opgelost.'

Flexibel

'Parts Express is geen starre onderneming, maar denkt mee wanneer er bepaalde wensen zijn. Voor kleine 'emergency' orders kunnen onze dealers gebruikmaken van Same Day Express. Zijn onderdelen te zwaar of volumineus voor de Nachtdistributie, dan plant Parts Express ze in bij de Dagdistributie. Ook maken wij gebruik van cross-docking, waarbij banden en accu's direct door de leverancier bij Parts Express worden afgeleverd en doorverzonden worden naar onze dealers. Dat scheelt ons weer opslag en handling! Parts Express levert een totaalconcept waarbij prijs en kwaliteit prima in verhouding staan. Op dit moment onderzoeken wij samen de mogelijkheden om retour emballage digitaal door dealers te laten verwerken. We blijven dus innoveren!' ■



Parts Express, altijd op tijd

Parts Express is de flexibele, logistieke partner die inspelt op uiteenlopende wensen van haar opdrachtgevers. Gespecialiseerd in de behandeling van kwetsbare goederen. En gemotiveerd om op tijd en naar wens van de klant distributie en opslag te verzorgen. Om die reden kan Parts Express uiteenlopende bedrijven, waaronder een fors aantal importeurs van gerenommeerde automerken, tot haar klanten rekenen.

Dag- en Nachtdistributie ■ Same Day Express ■ Warehousing



COLOFON

Parts Express Partners is een uitgave voor klanten en relaties van Parts Express.

Redactie: Frits van Duuren en JCM Context, Utrecht; **Vormgeving:** Joan Wamsteeker, Utrecht;

Druk: Multicopy, Rotterdam nw; **Fotografie:** NFP, Utrecht. De coverfoto is tot stand gekomen met dank aan NASA.

Voor reacties op dit nummer: e-mail f.vanduuren@partsexpress.nl of bel 06-44124446.