

Parts Express *Partners*

Nr. 06-2006 ■ Jaargang 2, juli 2006 ■ Parts Express *Partners* is een periodieke uitgave van Parts Express BV, Vianen ■ www.partsexpress.nl

IN DIT NUMMER:

In the spotlights:
Knorr-Bremse Benelux

Zo doe ik het
'Bompa', loodschep in Mechelen

Meten wat de klant wil weten
Dedicated klantrapportages

ISO 9001-proof?
Auditors bezoeken Parts Express

Het gereedschap van Parts Express
Blik op het materieel

Distributienetwerk Parts Express voor industriële leveringen

Parts Express beschikt over een geavanceerd distributienetwerk. Auto-onderdelen en gerelateerde producten vormen het grootste deel van het goederenpakket dat Parts Express vervoert en distribueert. Het netwerk wordt mede benut voor industriële leveringen.

Directeur Norbert van Duuren: "Ons netwerk staat er, dat willen we graag optimaal benutten. Zodat méér opdrachtgevers ervan kunnen profiteren. We kunnen leveren aan alle B-to-B ontvangers op industrieterreinen. Ons specialisme zijn de wat zwaardere goederen, vanaf 25 à 30 kilo – Parts Express is immers geen pakkettendienst."

Elektrotechniek

Een voorbeeld van een niet-automotive opdrachtgever die al gebruik

maakt van de diensten van Parts Express is een grote leverancier van elektrotechnische materialen. Van pvc- en tl-buizen tot dure computerkasten en alarmsystemen. Van Duuren: "Evenals de automotive products zijn dit kwetsbare en moeilijk stapelbare goederen. Wij zijn erin getraind om deze voorzichtig en ambachtelijk te behandelen en te vervoeren." Ook leveranciers van bijvoorbeeld koel- en warmtetechniek kunnen hun voordeel doen met de service van Parts Express.

Sneller dan concurrent

De grootste winst van vervoer en distributie door Parts Express? Van Duuren: "Sneller kunnen leveren dan de concurrent. Via ons nachtnetwerk leveren wij vandaag bestelde goederen de volgende dag al vóór 8 uur af. Zeker in de bouwwereld beginnen de monteurs al om 7 uur 's ochtends. Wij zorgen ervoor dat zij direct aan de slag kunnen." Bijkomend voordeel is dat er minder voorraden nodig zijn. ■

PARTS EXPRESS IN ACTIE

Den Bosch, woensdag 14 juni, 9.30 uur



Chauffeur Joy Bruinenberg van Parts Express Dagdistributie levert een zending onderdelen van heftruckaccu's uit België af bij Traktiebatterijen Discount in Den Bosch. Deze goederen werden een dag eerder, rond 17.00 uur, opgehaald bij de Belgische leverancier door Parts Express. Vanuit het filiaal in Mechelen (B) werden de goederen rechtstreeks vervoerd naar Vianen. Daar zijn ze gescand, gesorteerd en vervolgens rechtstreeks afgeleverd in Den Bosch. Waar een tevreden klant de pallets in ontvangst nam.

IN THE SPOTLIGHTS

Knorr-Bremse Benelux

Sinds februari verzorgt Parts Express het transport voor Knorr-Bremse Benelux van België naar Nederland. Dirk van Oosterwyck, logistiek verantwoordelijke: "We moeten er 100% zeker van kunnen zijn dat een klant onze zending de volgende dag al binnen heeft."

Knorr-Bremse is wereldwijd een gerenommeerde leverancier van rem- en controlesystemen voor industriële voertuigen. Dirk van Oosterwyck werkt op de Belgische vestiging in Heist op den Berg, omgeving Antwerpen. Van daaruit wordt de Benelux bediend. Parts Express vervoert de producten naar Nederlandse klanten – voornamelijk groothandels en constructiebedrijven.

Tijdspanne

Dirk: "We maken gebruik van de Dagdistributie van Parts Express. Elke dag komt er tussen 16.30 en 17.00 uur een Parts Express-vrachtwagen langs die wordt volgeladen. Een dag later zijn deze goederen al bij onze klanten. Dat was ook de voorwaarde

en tevens de reden waarom we voor Parts Express hebben gekozen. Voor ons is de tijdspanne heel belangrijk. We moeten voorkomen dat een voertuig vanwege een manco te lang stilstaat."

1/2 tot 500 kilo

De range producten die Parts Express voor Knorr-Bremse Benelux vervoert varieert sterk. Dirk: "Van complete pallets vol lucht-ketels, tot duizenden verschillende onderdelen. En die variëren nog eens in gewicht van een halve kilo tot wel vijfhonderd kilo. Dat vereist een flexibele, betrouwbare vervoerder."

Garantie

Dirk is zeer tevreden over de samenwerking met Parts Express.



Dirk van Oosterwyck

"We krijgen regelmatig dringende vragen van klanten. Met Parts Express kunnen we onze klanten garanderen dat zij al de volgende dag benodigde onderdelen in huis hebben. Mogelijk gaan we in de toekomst ook gebruikmaken van Same Day Express." ■



François van Ranst

Zo doe ik het

François van Ranst is al sinds de oprichting van Parts Express België werkzaam als loodsbaas. 'D'n Bomp', zoals zijn collega's hem noemen, gaat in augustus met pensioen.

"Ik werk al mijn hele leven in de transportsector. Veertien jaar geleden heb ik Parts Express België mee opgestart in Zellik. Later zijn we naar Mechelen gegaan. Als 'chef magazijn' stuur ik een team van zes magazijnmedewerkers aan. We sorteren het leeggoed, ontstickeren containers en sturen alles schoon terug naar de afzenders. Dat gaat om zeker twaalf tot vijftien opleggers vol leeggoed per dag. Elke maandag begin ik al om 3.30 uur 's ochtends. Ik woon in Dendermonde, dus dat betekent om 2.10 uur opstaan. Ik vang de eerste chauffeurs met retouren en leeggoed op, sorteert goederen uit en assisteer bij het laden van de routewagens. Om 7.00 uur, als de meeste wagens weg zijn, beginnen de andere magazijnmedewerkers. Tot die tijd heb ik geen tijd om op of om te kijken. Maar ik houd wel van aanpakken. 's Middags verricht ik ook lichter werk, van lampen vervangen in de loods tot het inschakelen van monteurs. Op dit moment werk ik nog twee dagen. Deze zomer ga ik met pensioen. Dan heb ik nog meer tijd voor mijn grote hobby's: fietsen en de plaatselijke voetbalvereniging, waar ik manusje-van-alles ben. Parts Express gaat me aan het hart, dus ik houd beslist contact." ■

Meten wat de klant wil weten

Natuurlijk wil de klant graag weten of Parts Express doet wat is afgesproken. Maar over welke informatie klanten precies willen beschikken, dat verschilt van klant tot klant. Parts Express komt aan deze wisselende informatiebehoefte tegemoet met *dedicated* klant-rapportages, oftewel digitale rapportages op maat.

In de Mechelse vestiging van Parts Express hebben ze al veel ervaring met maatwerkrapportages in digitale vorm. Grote accounts ontvangen maandelijks een gedetailleerd, *tailormade* overzicht van de prestaties die Parts Express heeft geleverd. Het zijn géén lijvige rapporten vol overbodige parameters die uitsluitend voor Parts Express zelf interessant zijn. De rapportages bevatten die gegevens die de klant echt nodig heeft. Jean Verhulst, Operations Quality Manager: "De klant kan zelf aangeven uit welke onderdelen de rapportage moet bestaan. Vervolgens maken wij een proefuitdraai, die voorzien kan worden van commentaar. Is de rapportagevorm akkoord, dan ontvangt hij voortaan maandelijks zijn kwaliteitsrapporten in deze vorm."

Bespaart veel werk

Niet alleen inhoudelijk stemt Parts Express de klantrapportages af op de eisen van de klant. Ook de vorm sluit precies aan op hoe deze het wil. Verhulst: "De presentatie is zeer gevarieerd en behelst naast de cijfermatige rapportage desgewenst ook grafieken waarmee de klant eenvoudig inzicht krijgt in de dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse prestaties. Dankzij onze rapportages op maat kunnen onze



Jean Verhulst toont klantrapportage

klanten deze integreren in eigen, interne rapportages. We stellen ze eventueel op in een andere taal dan het Nederlands. Dat bespaart hen al met al een hoop werk."

Basis voor servicemeetings

In het overgrote deel van de leveringen verloopt het vervoer van A naar B door Parts Express vlekkeloos. Gelukkig is er slechts sporadisch sprake van afwijkingen. Als de klant dit wil, worden ook deze afwijkingen meegenomen in de rapportages, voorzien van een omschrijving ('vertraging op route' of 'leeggoed niet meegenomen, geen plaats op wagen'). Verhulst: "Een *dedicated* klantrapportage vormt daardoor een prima basis voor de servicemeetings die Parts Express houdt met de klant, waarin we de geleverde prestaties evalueren." ■




ISO-auditors bezoeken Parts Express

Hoog bezoek voor Parts Express. Auditors van certificerende instelling BVQI bezochten vestigingen van Parts Express en onderzochten of de beschreven processen, werkinstructies en procedures *common practice* zijn. Binnenkort is bekend of Parts Express ook de komende drie jaar het certificaat ISO 9001:2000 mag tonen.

Het feit dat Parts Express al sinds jaar en dag *ISO 9001-proof* is, biedt geen garantie voor hercertificering, beseft Jan Nuboer, manager kwaliteit en milieu. "We moeten voortdurend scherp blijven. Daarom staan onze kwaliteitsdoelstellingen continu op de interne agenda. We voeren ook interne reviews uit om de vinger aan de pols te houden. En we stimuleren medewerkers om zelf met goede ideeën te komen. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van de ideeënbus waarvan iedere vestiging er een heeft." ■

DE FEITEN

CORRECTE LEVERINGEN 1E KWARTAAL

Services	Percentage*
 Dagdistributie	99,54%
 Nachtdistributie	99,63%
 Same Day Express	98,95%

* Het percentages voor de Dag- en Nachtdistributie is gebaseerd op het totaal aantal verzonden colli en het aantal missorteringen, onregelmatigheden en schades daarbij. Het percentage voor de Same Day Express is gebaseerd op het aantal zendingen dat vóór 15.00 uur is afgeleverd. Oorzaken van te late leveringen: oponthoud door files of problemen met het voertuig.

Het gereedschap van Parts Express

Jezelf een specialist noemen is één. Maar dat ook voortdurend waarmaken in de praktijk, daar gaat het om. Dat betekent goed luisteren naar de klant, efficiënt plannen, op tijd afleveren en... kunnen vertrouwen op degelijk, perfect toegerust materieel.



Ruim 200 Parts Express-trucks rijden ieder etmaal door Nederland, tot in België en Luxemburg. Om de grote verscheidenheid aan aangeleverde goederen snel en goed te kunnen vervoeren en distribueren, is bewust gekozen voor diverse typen wagens.

Meesturende achteras

Netwerkmanager Berry van de Ven licht toe: "Voor de fijnmazige distributie gebruiken we bakwagens. Volumezendingen die te groot zijn voor deze wagens vervoeren we in trekker-cityopleggers. Dit zijn flexibele, wat kortere combinaties met een meesturende achteras. Voor trajectvervoer, distributie van grote partijen én om goederen af te halen bij klanten zetten we trekker-opleggers van ruim 13 meter in." Daarnaast zet Parts Express dagelijks veertig koeriersbusjes voor Same Day Express in.

Onbeschadigde autoruiten

Alle distributiewagens zijn uitgerust met een laadklep, zijdeur, een pompwagen die tot 750 kilo aan pallets kan vervoeren, een steekwagen voor dozen en spanbanden om goederen stevig vast te zetten. "Daarnaast bevatten alle wagens speciale glasbakken waarin we autoruiten plaatsen, zodat deze tijdens het transport niet beschadigd raken."

25,25 meter

Op dit moment vindt er een landelijke proef plaats met zogenaamde LZV's, lange en zware vrachtautocombinaties. Met een maximale lengte van 25,25 meter en een maximaal gewicht van 60 ton. Berry van de Ven: "Deze extra lange combinatie bespaart ritten en dus ook brandstof en wordt daarom ook wel de *ecocombi* genoemd." Parts Express wacht met spanning de

goedkeuring af van minister Peijs van Verkeer en Waterstaat – naar verwachting in november dit jaar.

Nachtelijk voordeel

Met LZV's kan Parts Express goederen efficiënter vervoeren. Er moet wel aan een aantal richtlijnen worden voldaan. Zo mag de combinatie niet storend werken voor het andere verkeer op de weg. Parts Express kan de combinatie echter 's nachts inzetten. "We treffen nu al voorbereidingen om met LZV's te gaan rijden. Een aantal chauffeurs gaat een speciale rijopleiding volgen. Bovendien hebben we nieuw materieel besteld, dat aan elkaar gekoppeld een extra lange en zware combinatie vormt." Mocht de minister toch nog geen goedkeuring geven dit jaar? "Dan kunnen we de bestelde truck en oplegger altijd nog separaat inzetten." ■

Parts Express, altijd op tijd

Parts Express is een flexibele, logistieke partner die inspelt op uiteenlopende wensen van haar opdrachtgevers. Gespecialiseerd in de handling 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 groot aantal importeurs van topautomerken, 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 Tekstproducties, Utrecht; **Vormgeving:** Joan Wamsteeker, Utrecht; **Druk:** Multicopy, Rotterdam; **Fotografie:** NFP, Utrecht en Dries Van den Brande, Mechelen.

Reacties op dit nummer kunt u sturen naar: f.vanduuren@partsexpress.nl.