



### 50% meer hub in Machelen

lees het artikel op pagina 3

**02** **25 mei GDPR**  
Rick Goudberg praat u bij

**Drie vragen aan...**  
Zahra Afkir

**03** **Nieuw Belgisch hub**  
Nog meer kwaliteit en efficiency

**Nieuws**  
Nieuwe retourensite

**04** **Klantreportage**  
Op bezoek bij  
Andreas Stihl NV

# Bijblijven



**Rick Goudberg,**  
ICT-manager Benelux

Parts Express volgt het nieuws en de ontwikkelingen in de transportsector én algemene trends die impact hebben op de branche. Wat valt onze ICT-manager Benelux, Rick Goudberg, op en waarom?

## Klaar zijn voor GDPR

"25 mei 2018 staat bij ons net als bij veel Europese bedrijven rood gemarkeerd in de agenda. In plaats van 28 verschillende wetgevingen komt er dan één Europese regelgeving die persoonsgegevens moet beschermen, meestal GDPR genoemd: General Data Protection Regulation. We zijn nu druk bezig om alles op tijd goed geregeld te hebben. Voor een internationale vervoerder als Parts Express is uniforme regelgeving natuurlijk wel fijn."

## 3 vragen aan Zahra Afkir, receptioniste

### Wat houdt jouw werk in?

'Dat is nogal divers. Natuurlijk zit ik veel aan de telefoon. Ik neem alle inkomende gesprekken aan en verbind ze naar de juiste collega door. Daarnaast verzorg ik inkomende en uitgaande post, reserveer ik vergaderzalen, bestel kantoorartikelen, lunches en soms een avondmaal. Sinds kort help ik ook de klantenservice met een aantal administratieve taken. Maar waar ik vooral bekend van ben: het vriendelijke gezicht achter de balie. Met fruit en snoep voor de liefhebber.'

### Wat motiveert jou?

'Ik help graag. Laatst toen het extreem weer was, zaten chauffeurs vast op hun route. Ze belden mij, en het voelde fijn dat ik ze aan een collega kon koppelen die kon meedenken. Kan een zending met onderdelen 's nachts niet afgeleverd worden, dan bel ik 's ochtends ook direct met de klant om te informeren waar de zending is. Dat waarderen ze.'

### Wat maakt Parts Express bijzonder?

'Toen ik laatst ziek was, kreeg ik zoveel lieve berichtjes. Zo betrokken is iedereen. Dat bleek pas echt toen hier recent zomaar een collega op kantoor overleed. Dat was heftig...! Iedereen beleefde zijn eigen intense emoties. Maar iedereen lette op elkaar en was oprecht bezorgd om de ander. Zo hebben we het samen een plek gegeven.'



**Zahra Afkir,** receptioniste



**Geert de Maeseneer**  
Netwerkmanager



**Sven Lambrechts**  
General manager België

# Machelen: ons nieuwe hub in België

**In oktober openen we ons nieuwe hub in Machelen, dichtbij de luchthaven van Brussel en het knooppunt Machelen aan de Brusselse ring. Hier is de ruimte om de bestaande klanten nog beter te bedienen en om nieuwe klanten aan te trekken. De extra ruimte zorgt naast een kwaliteitsverbetering ook voor meer efficiency en een hogere veiligheid.**

## Veel verbeteringen

Netwerkmanager Geert de Maeseneer vertelt dat niet alleen de 56% extra ruimte, maar ook het aantal poorten een grote stap vooruit is. "In Mechelen hadden we 28 poorten en nu 67. Daardoor kunnen we aan elke route een poort toewijzen. Bovendien hebben we de dag- en nachtdistributie fysiek gescheiden in twee

hallen. Dat maakt ons proces een stuk overzichtelijker en efficiënter." Er zijn meer verbeteringen doorgevoerd. Zo rijden er met het oog op duurzaamheid alleen nog maar elektrische heftrucks. Daarnaast hebben de planning en klantenservice meer kantoorruimte gekregen. Op ieder bureau staan nu twee beeldschermen. Daardoor kunnen ook de kantoormedewerkers efficiënter werken.

Met de overgang naar Machelen is ervoor gekozen meer bestemmingen rechtstreeks te bezorgen en niet meer via een subhub. Zo rijden we nu ook rechtstreeks op de hele regio Brussel. Ook dit geeft een kwaliteitsimpuls aan onze dienstverlening in België.

## Verder groeien

De nieuwe huisvesting was echt noodzakelijk.

General manager België Sven Lambrechts: "Begin 2017 mochten we nog mooie nieuwe klanten verwelkomen – zoals Andreas Stihl en Goodyear, maar het werd echt te krap. Er was zelfs een klantenstop nodig. In Machelen hebben we nu weer de ruimte om verder te groeien. Daarvoor zijn we al op zoek naar nieuwe, goede medewerkers."

Het team van Sven kijkt met trots terug op de zes jaar waarin het groeide van 12 naar 70 mensen. Met trouwe en enthousiaste klanten, én medewerkers die vrijwel allemaal mee verhuisden naar Machelen. Een teken dat het ook met de werksfeer wel goed zit. Leuk weetje: Parts Express steunde het meegaan door vouw- en elektrische fietsen beschikbaar te stellen – nog meer duurzaamheid.

## Nieuwe retourenwebsite

Een aantal opdrachtgevers werkt er al mee: de nieuwe retourensite van Parts Express. Het oogt prettiger, de

overzichtsschermen zijn gebruiksvriendelijker en een vergeten wachtwoord heb je snel zelf vervangen. We brengen alle klanten gefaseerd en zorgvuldig over naar de nieuwe retourenomgeving.

## De feiten

Performance Parts Express  
t/m 4e kwartaal 2017

☀️ <b>96,80%</b>	Correcte leveringen Dagdistributie	📄 <b>99,05%</b>	Scanperformance Dagdistributie
🌙 <b>98,30%</b>	Correcte leveringen Nachtdistributie	📄 <b>99,15%</b>	Scanperformance Nachtdistributie
✓ <b>99,30%</b>	Correcte leveringen Same Day Express	🕒 <b>90,10%</b>	Afleverperformance vóór 14:00u

Het percentage voor de Dagdistributie 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.



OP BEZOEK BIJ

# Andreas Stihl

**“Parts Express  
kent onze markt”**

“Dealers gevraagd naar hun ervaringen”

**Andreas Stihl is als van oorsprong Duits familiebedrijf al jaren wereldmarktleider op het gebied van kettingzagen. Met daarnaast een compleet productaanbod voor bos- en tuinbouw. Vooral bekend bij professionals, maar inmiddels ook bij veel particulieren. De Benelux-dochter Andreas Stihl NV koos in januari 2017 Parts Express voor bezorging in de Benelux. Die keuze bevat een jaar later nog prima.**

Luc Van den Bergh, manager ICT, vertelt dat de dealers een belangrijke rol hebben gespeeld bij de keuze. “Wij vinden het belangrijk dat onze dealers zo min mogelijk in hun werk gestoord worden door een chauffeur aan de deur. Parts Express kwam voor een concurrent al bij onze dealers langs en kent onze markt. Dus hebben we dealers gevraagd naar hun ervaringen. Die waren positief. Bovendien kan Parts Express de zendingen uit ons Europees magazijn in Straatsburg combineren met die uit ons magazijn in Puurs (B). Daarnaast mag Parts Express lithium ion batterijen vervoeren, ook dat was voor ons belangrijk.”

## Dealers hebben keuze

De 500 dealers – gespecialiseerde vakhandel – van Andreas Stihl in de Benelux ontvangen gemiddeld 2 à 3 keer per week een zending. Zij kunnen zelf kiezen voor nacht- of dagdistributie – nog een belangrijk criterium bij de keuze voor Parts Express. Luc Van den Bergh: “Bij de nachtdistributie gaat het vooral om onderdelen. De klanten van onze dealers zijn vaak professionals, die moeten hun spullen zo snel mogelijk gerepareerd hebben. Stilstand kost hen direct geld.”

## Zendingen combineren

Sinds mei 2017 rijdt er dagelijks een vrachtwagen vanuit Straatsburg naar Parts Express in België. Als een dealer bijvoorbeeld een kettingzaag (Puurs) en een grasmaaier (Straatsburg) bestelt, worden die nu in Machelen gecombineerd en in één zending bij de dealer bezorgd.



**Luc Van den Bergh,**  
manager ICT

Voorheen kreeg hij daarvoor twee chauffeurs aan de deur. De goederen uit Straatsburg worden wel alleen via dagdistributie bezorgd.

## Ervaringen zijn goed

Ruim een jaar na de start is Luc Van den Bergh nog steeds tevreden. “Onze ervaringen zijn goed. Natuurlijk gaat er wel eens iets mis, het is mensenwerk. Maar dan lossen we het samen met de klantenservice goed op. We profiteren bovendien van nieuwe ontwikkelingen, zoals het nieuwe retourensysteem dat fijn werkt. En de hub van Parts Express is recent verhuisd naar Machelen. Van die verhuizing merkten we niks.”



## Dagdistributie

Snelle en gegarandeerde levering



## Sameday

Voor 12 uur besteld  
= vóór 15:30 bezorgd



## Bandenhotel

Uw banden in goede handen



## Nachtdistributie

Vandaag besteld,  
vannacht in huis



## Warehousing

Uw voorraad overzichtelijk  
onder één dak



## Internationaal

Grenzeloze dienstverlening

## Colofon

Parts Express Partners is bestemd voor klanten en relaties van Parts Express. Wilt u reageren? Mail [f.vanduuren@partsexpress.nl](mailto:f.vanduuren@partsexpress.nl) of bel 06-44124446.

**Redactie:** Frits van Duuren, Michael Muller, Martijn Petersen, Ricardo Westerhout, & JCM Context (Utrecht); **Vormgeving:** Joan Wamsteeker (Utrecht);

**Druk:** Printsolutions Holland BV; **Fotografie:** NFP Photography (Utrecht)