

Partners



02 Oplossing filedruk

Tom de Vos praat u bij

Drie vragen aan...

Alex Koopman

03 Wij staan klaar

Goede service kan altijd beter

Nieuws

Simpel inloggen met single sign on

04 Klantreportage

Op bezoek bij
Van Mossel Mercedes-Benz

Bijblijven



Tom de Vos
Commercieel directeur

Parts Express volgt het nieuws en de ontwikkelingen in de transportsector én algemene trends die impact hebben op de branche. Wat valt commercieel directeur Tom de Vos op en waarom?

'In 2018 waren er 20% meer files dan in 2017. Ook buiten de spits. En volgens het Kennisinstituut Mobiliteit (KiM) kan het reistijdverlies tot 2023 met 33% toenemen. Het verbaast mij daarom dat niet meer sectoren nachtdistributie omarmen. Zendingen zijn eerder binnen, het ervaren serviceniveau ligt hoger en het is milieuvriendelijker.

Vaak bestaat het idee dat je een risico loopt, omdat je zonder toezicht iemand 's nachts in je bedrijf laat. Ook is de perceptie dat nachtdistributie duurder is, terwijl dat niet zo hoeft te zijn. En voor de aflevering in de nacht zijn allerlei slimme risicovrije alternatieven voorhanden. Voor mij is de oplossing eenvoudig. Het groeiende fileprobleem zet servicekaders onder druk. Nachtdistributie is hiervoor een prima oplossing.'

3 vragen aan

Alex Koopman, manager nachtdistributie

Wat houdt jouw werk in?

'Ik zorg voor een soepel verloop van onze cruciale werkprocessen. Of we alle goederen op tijd ontvangen, het team adequaat te werk gaat, de chauffeurs volgens schema vertrekken. Alles wat op de werkvloer niet gesmeerd loopt, komt bij mij terecht. Op die situaties moet ik ad hoc reageren, met als resultaat liefst een structurele oplossing. Wat me telkens weer lukt, het proces draait lekker door.'

Wat motiveert jou?

'Ik ben een doener, wil me nuttig maken. Daarbij komt mijn jarenlange ervaring in de logistiek goed van pas. Ik overzie het werk snel en weet hoe het praktischer kan. Zo liep de sortering wel eens uit, wat funest is voor onze afleverperformance. De vloer was dan zo vol dat je er amper kon lopen. Dus sprak ik met het team en markeerde ik met duidelijke tape vakken op de loodsvloer, waarbinnen goederen voor de diverse routes mochten staan. Er was op slag meer overzicht, het team werkte efficiënter. Een simpele oplossing is dikwijls de beste!'

Wat maakt Parts Express bijzonder?

'Parts Express heeft de allure van een internationale speler en is tegelijk een familiebedrijf waar iedereen elkaar kent. Het werk is professioneel georganiseerd, maar niet te strak afgebakend. Er is ruimte voor nuchter denkwerk en er heerst een sfeer van mouwen opstropen en de schouders eronder. Ik heb echt het gevoel dat we het samen doen.'



Alex Koopman, manager nachtdistributie



Goede service kan altijd beter

Service is bij ons altijd al goed geregeld. Elke dag weer doen we er alles aan om uw goederen snel, veilig en betrouwbaar te bezorgen. En we bewegen flexibel met uw wensen mee. Toch kan goede service altijd nog beter.

Onze belangrijkste service is ons werk goed doen. Dus zijn we professioneel georganiseerd en gaan we aandachtig en zorgvuldig te werk met uw producten. Ook kwetsbare en volumieuze artikelen zijn bij ons in goede handen. Constaten we dat een zending incompleet

is of een collo beschadigd? Dan brengen we u dit feit proactief. Zodat u – nog voordat de zending de geadresseerde bereikt – al direct maatregelen kunt treffen. Bijvoorbeeld uw klant informeren of het ontbrekende artikel direct met Same Day Express nasturen.

Persoonlijk

Wat we ook onder service verstaan: uw business begrijpen. U kunt onze medewerkers gerust vragen om die ene set schokdempers apart te leggen. We kennen uw producten. Bovendien kunt u onze systemen volop aanpassen op uw dagelijks werk, bijvoorbeeld

door extra categorieën aan te maken die uw assortiment helder weergeven. En met onze expertise denken we continu met u mee hoe uw processen mogelijk nog beter kunnen.

Steeds beter

Recent verbeterden we onze Track & Trace. U ziet nu nauwkeurig hoe ver onze chauffeur van uw klant is verwijderd. Een prettige indicatie, maar zelfs dat kan nog beter. Zo werken we er nu aan om ook het aantal tussenstops te tonen. Dan weten u en uw klanten nog nauwkeuriger wanneer uw zending bezorgd wordt.

1 x inloggen is voldoende

Vanuit BAS Online zonder inloggen naar onze retourensite of Track & Trace? Het kan nu. Dankzij de gerealiseerde single sign on is 1 x inloggen voldoende om in alle drie de omgevingen te werken. Bovenin het scherm even

de gewenste omgeving aanklikken en je bent er. Een mooie nieuwe stap die past in ons beleid om de customer experience voor klanten nog verder te verbeteren. Kijk wel of u al gebruik maakt van onze nieuwste online omgevingen.

De feiten

Performance Parts Express
t/m 4e kwartaal 2018

☀️ **99,05%** Correcte leveringen Dagdistributie

🌙 **99,10%** Correcte leveringen Nachtdistributie

✓ **99,20%** Correcte leveringen Same Day Express

📊 **97,20%** Scanperformance Dagdistributie

📊 **98,50%** Scanperformance Nachtdistributie

🕒 **90,10%** 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

Van Mossel Mercedes-Benz

Schade aan je Mercedes-Benz is natuurlijk nooit leuk. Van Mossel herstelt de schade geheel in stijl van het luxe auto-merk: ze verzorgt elk detail tot in de puntjes. De 16 schadeherstelbedrijven vertrouwen voor de snelle en zorgvuldige levering van Mercedes-onderdelen op Parts Express.

De Van Mossel Automotive Groep is in 70 jaar uitgegroeid tot een vooraanstaande naam. Ze zijn dealer van vele automerken, hebben onder meer een leasemaatschappij én eigen schadeherstelbedrijven. Voor die laatste levert Mercedes-Benz onderdelen vanaf haar fabriek in Keulen bij Van Mossel Mercedes-Benz in Rotterdam. Brian Soerodikromo: 'Vanaf daar verzorgen we zelf de distributie naar de diverse schadeherstelbedrijven in het land. We sturen snel een busje langs de filialen in de buurt. Maar voor de verder gelegen filialen is dat inefficiënt. Dus vertrouwden we dat onlangs toe aan Parts Express. Met een gerust hart.'

Meedenken

'Parts Express denkt proactief met ons mee,' vertelt Remy van der Ploeg. 'Ze wisten dat 15 van onze schadeherstelbedrijven al gewend waren aan nachtleveringen. Als we de Mercedes-onderdelen tegelijk leveren, scheelt dat een extra rit. En de monteurs starten hun werkdag efficiënt, met alle onderdelen in bezit.' Ook verstrekte Parts Express gesloten transportbakken om klein materiaal te bundelen en te beschermen. 'En ze sturen proactief foto's van onderdelen die niet optimaal verpakt zijn, inclusief tips hoe we die beter kunnen beschermen.'



'Parts Express past perfect bij de hoge standaarden van Mercedes-Benz en Van Mossel.'



Remy van der Ploeg,
key accountmanager parts

Brian Soerodikromo,
parts manager

Persoonlijk

'In prettige, nuchtere taal vertelt Parts Express ons alle mogelijkheden. Dat maakt het makkelijk om keuzes te maken,' vertelt Soerodikromo. Van der Ploeg vult aan: 'En we hebben een vaste chauffeur die de onderdelen bij ons ophaalt. Die kwam zich een paar dagen van tevoren heel netjes voorstellen en gaf ons zijn mobiele nummer. Zo persoonlijk, dat voelt gewoon goed.'

Hoge standaard

'De namen Mercedes-Benz en Mobiliteitsbedrijf Van Mossel Automotive Groep staan gelijk aan een hoge standaard. We doen er werkelijk álles voor om de beschadigde auto weer snel te herstellen. Zodat de auto-eigenaar ook bij een reparatie dat comfortabele Mercedes-gevoel behoudt. Om die reden houden we alle onderdelen van het proces het liefst in eigen hand,' bekennt Soerodikromo. Lachend voegt hij daar aan toe: 'Maar in dit geval wordt ons proces juist beter door met Parts Express samen te werken. Echt, we kunnen ons geen betere partner wensen.'



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

PartsExpress

Altijd op tijd

Colofon

Parts Express Partners is bestemd voor klanten en relaties van Parts Express. Wil u reageren? Mail f.vanduuren@partsexpress.nl of bel 06-44124446.

Redactie: Frits van Duuren, Martijn Petersen, Ricardo Westerhout, Alex Koopman en JCM Context (Utrecht); **Vormgeving:** Joan Wamsteeker (Utrecht);

Druk: GTV DonMail; **Fotografie:** NFP Photography (Amsterdam).

PartsExpress www.partsexpress.eu



www.linkedin.com/company/parts-express-bv

www.twitter.com/PartsExpressBV

www.facebook.com/partsexpressbv