Uitgave van Parts Express - nr 2 - 2018

PartsExpress Partners

02 **Krappe arbeidsmarkt**
Carla Angenent praat u bij

Drie vragen aan...
Dunja van de Walle

03 **Weeralarm?**
Snel weer op volle sterkte

Nieuws
Vernieuwde track & trace

04 **Klantreportage**
Op bezoek bij
Eeltink Veertechniek

Bijblijven

Carla Angenent,
Business Manager / Directielid

Parts Express volgt de ontwikkelingen in de transportsector én algemene trends die impact hebben op de branche. Wat valt Carla Angenent op en waarom?

Krappe arbeidsmarkt

‘Vind voor dit zware en intensieve werk nog maar eens goede en gemotiveerde chauffeurs. We hebben er onze handen vol aan. De schaarse chauffeurs die er zijn, kunnen het werk uitzoeken. Gelukkig is Parts Express een goede werkgever. Onze processen zijn op orde en we bieden het hele jaar door werk, op vaste routes. Dat is prettig trucken, maar daarmee is het probleem nog niet opgelost. Het vak heeft verse instroom nodig, en wij ook. De sector biedt nu hogere lonen en werkt aan haar aantrekkingskracht. We staan op de uitkijk en verwelkomen nieuwkomers met open armen.’

‘Goede planners zijn al net zo dun gezaaid. Omdat in die functie ook organisatie-specifieke kennis gewenst is, kiezen wij ervoor om intern naar talent te zoeken. En collega’s te ontwikkelen tot planners. Eigenlijk nog leuker ook.’

3 vragen aan

Dunja van de Walle, klantenservice dagdistributie

Wat houdt jouw werk in?

‘Vanaf 6:00 uur sta ik klaar om chauffeurs te helpen. Vrachtbrieven checken, adressen aanvullen, routes vrijgeven. Dan kunnen ze op pad. Gedurende de dag help ik chauffeurs waar ik kan, bijvoorbeeld als ze voor een dichte deur staan, of een locatie onvindbaar is. En bij terugkomst check ik hun laadlijsten. Ondertussen informeer ik klanten over incomplete zendingen. En ik beantwoord de meest uiteenlopende vragen. Geen minuut gaat verloren.’

Wat motiveert jou?

‘De diversiteit. Ik spreek chauffeurs, planning, klanten. Duik in het systeem, help onvolledige leveringen voorkomen, en een foutje zet ik snel weer recht. Ik voel me nuttig. Een goed gevoel, wat ik projecteer op chauffeurs. Soms moet ik ook streng zijn, maar ik geef juist veel complimenten. En dat wordt gewaardeerd. Steeds vaker krijg ik een glimlach terug, of we maken een lolletje. Daar doe ik het voor.’’

Wat maakt Parts Express bijzonder?

‘In één zin: de enorme bereidheid om elkaar te helpen, ook middenin de hectiek. Het is soms keihard werken, maar ik voel dat elke collega voortdurend voor me klaar staat. Die sterke teamgeest is uniek. Ik ben blij en trots dat ik hier onderdeel van ben.’

Dunja van de Walle, klantenservice dagdistributie

Hoe we omgaan met een weeralarm

Onze chauffeurs gaan door weer en wind! Maar bij code rood zetten ze hun truck langs de weg. Dat is veiliger. Helaas levert dat vertraging op. Maar – hoe onlogisch het ook klinkt – het is ook de snelste weg om uw goederen toch te bezorgen.

Vorige winter zorgde een dik pak sneeuw voor chaos op de wegen. Ook wij raakten het overzicht kwijt. We evalueerden die dag samen met klanten. En we schreven een nieuw protocol.

- **Code geel:** we blijven rijden volgens planning.
- **Code oranje**: in principe blijven we rijden, maar dat beslist elke chauffeur zelf.
- **Code rood:** binnen het betreffende gebied stoppen al onze chauffeurs. De gestrande leveringen plannen we opnieuw in.

Spijkers met koppen

Deze eenduidige afspraken hebben twee grote voordelen. We kunnen u direct en duidelijk informeren, zodat u in elke situatie precies weet waar u aan toe bent. En onze planners houden zicht op de logistiek en kunnen routes direct slim aanpassen. Zodat onze chauffeurs – zodra het ‘sein veilig’ is gegeven – direct spijkers met koppen kunnen slaan. Zo beperken we de opgelopen vertraging tot een minimum.

Extra capaciteit

Overigens vindt niet iedereen code rood vervelend. Zo kan de vraag naar winterbanden explosief toenemen, die wij weer vervoeren. Daarom richten we ons erop om zo snel mogelijk weer op volle sterkte te draaien, en eventueel zelfs met extra capaciteit. Zodat we direct na het weeralarm al uw leveringen kunnen bezorgen.

Vernieuwde Track & Trace

Persoonsgegevens zijn voortaan nog beter beschermd. Bovendien verbetert het gebruiksgemak. Zo staat de meest gebruikte informatie direct op het openingsscherm. Bijvoorbeeld of uw order op het depot is, geladen, of onderweg. En op veler verzoek voegden we een landkaart toe met de laatst bekende locatie van de chauffeur. Dan weet u nog nauwkeuriger wanneer uw bestelling arriveert. De nieuwe Track & Trace is direct beschikbaar. Benieuwd? Laat het ons vooral weten.

De feiten

Performance Parts Express
t/m 3e kwartaal 2018

99,00% Correcte leveringen Dagdistributie

99,05% Correcte leveringen Nachtdistributie

99,10% Correcte leveringen Same Day Express

93,10% Scanperformance Dagdistributie

98,30% Scanperformance Nachtdistributie

90,05% 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

Eeltink Veertechniek

“ Samen met Parts Express bieden we onze klanten hoge service”

Gaat het over bedrijfswagenvering, dan weet Eeltink Veertechniek de oplossing. Dé specialist volgens voertuigproducenten, truck-dealers en trailer reparateurs. Die goede naam dankt het ruim 120 jaar oude familiebedrijf mede aan de hoge service en snelle levering die het haar klanten biedt. En daar draagt Parts Express al jaren aan bij.

De regionale vervoerders waarmee de verenspecialist vroeger werkte, lieten onder meer Zeeuwse klanten een dag langer wachten. Directeur Jan Eeltink: ‘We wilden juist ál onze klanten goede service verlenen, en die zelfs uitbreiden. In 2010 vonden we in Parts Express een professionele partner. Hoge service, goed bekend in de automotive, en met snelle levering in de hele Benelux. De keuze was snel gemaakt.’

Dag én nacht

Veel dealer- en garagebedrijven werkten al met Parts Express. De chauffeur is een bekend gezicht en levert nu tegelijk ook Eeltink’s onderdelen. ‘Dat is gewoon praktisch voor de klant,’ vertelt Jan Eeltink nuchter. ‘Bovendien waren veel klanten al gewend aan de nachtleveringen van Parts Express. Die bieden wij nu ook aan, als extra service. Een ideale oplossing als een klant morgen voor 08:00 uur over zijn materiaal wil beschikken. Maar daglevering kan ook. We bieden onze klanten dus graag die keuze.’

Jan Eeltink
Directeur

Afwijkende maten

Het assortiment loopt nogal uiteen. Van schokdempers tot veerstroppen, van luchtveerbalgen tot verzwaarsets. Soms past dat netjes op een europallet. ‘Maar regelmatig ook niet,’ vertelt Jan Eeltink. ‘Zo steekt een zware paraboolveer van een meter aan beide zijden enigszins uit. Parts Express doet daar niet moeilijk over. Sterker nog, we kunnen ook halve of zelfs kwart pallets aanbieden. Dat geeft ons de flexibiliteit om de leveringen efficiënt te verpakken.’

Goede afstemming

Alle leveringen plant Eeltink zelf online bij Parts Express in. ‘We regelen alles zelf. Het aantal colli en pallets. Afleveren bij meerdere filialen. Of van een daglevering alsnog een nachtlevering maken. Het is zo gepiept. En komen we er toch niet zelf uit, dan is de helpdesk of onze contactpersoon altijd bereikbaar,’ besluit Jan Eeltink. Op de thuisbasis in Heemskerk is het een drukte van jewelste. Tot Parts Express om 17:00 uur de bestellingen laadt. Daarna is alles geregeld.

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.
Wilt u reageren? Mail 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: GTV DonMail; **Fotografie:** NFP Photography (Utrecht)
PartsExpress **www.partsexpress.eu**

www.linkedin.com/company/parts-express-bv
www.twitter.com/PartsExpressBV
www.facebook.com/partsexpressbv