



51° 32' 9.096" N

L'Europe, notre terrain de jeu

Night Star Express optimise son réseau international

7° 43' 34,068" O

NIGHT STAR EXPRESS – TOUJOURS EN MOUVEMENT

L'année 2019 touche à sa fin et les fêtes approchent, c'est pourquoi nous profitons de l'occasion pour faire le bilan de cette année riche en événements.

Pour Night Star Express, l'année 2019 a surtout été sous le signe du mouvement.

Nous avons fait énormément bouger les choses cette année – à commencer, bien entendu, et dans le premier sens du terme, par les expéditions de nos partenaires commerciaux. Mais il s'est aussi passé beaucoup de choses au sein même de notre entreprise.

En 2019, nous avons renforcé certains domaines clés. Depuis le mois de mai, Meike Stephan a fait avancer notre marketing Night Star Express. Ses missions sont variées : communication interne et externe, établissement de nouveaux contacts et suivi des contacts existants, prise en charge du nouveau site internet et des canaux de médias sociaux, mais aussi développement de nouveaux concepts vous permettant de nous contacter rapidement et de vous fournir les informations les plus récentes possibles sur nos services.

De même, dans le domaine international, les choses ont bien évolué – secteur très important et en pleine expansion, où nous avons élargi notre positionnement. Sarra Horchani s'est jointe à notre équipe en juin. Nous continuerons à développer systématiquement nos processus internes et la coopération et avec nos partenaires afin de pouvoir offrir à nos clients une meilleure gamme de services à l'international.

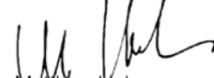
Le réaménagement organisationnel du HUB et l'installation du nouveau système de convoyage ont fait partie de nos plus grands challenges de cette année au niveau de l'activité opérationnelle. Une simplification et une optimisation des processus nous ont rapidement permis d'être plus efficaces et d'achever les expéditions dans des délais encore plus courts.

Un autre projet important a été planifié et mis en œuvre de façon si professionnelle et si progressive qu'à votre niveau, cher lecteur, vous n'avez probablement rien remarqué : à Düsseldorf, nous avons installé une plateforme Ouest pour répondre à la croissance constante du nombre de colis et optimiser les processus internes et les temps de traitement. Ainsi, nous sommes parés du mieux qui soit pour accueillir sereinement l'année à venir et pour faire face à l'augmentation des volumes traités.

La numérisation est sur toutes les lèvres et, bien sûr, nous avançons avec elle : depuis le milieu de l'année, nous travaillons avec des partenaires de renom pour ouvrir la voie à une technologie d'avenir : la livraison sans clé. Peut-être ferez-vous d'ailleurs bientôt partie de ces clients qui feront expédier leurs colis directement et sans clé vers les véhicules de leurs techniciens. Des projets pilotes prometteurs ont déjà prouvé qu'il s'agissait d'une étape importante pour l'avenir de nos clients.

Quelles perspectives pour la nouvelle année ? Nous voulons franchir une nouvelle étape sur la voie que nous avons ouverte, mais aussi mieux vous comprendre, vous, nos clients, et grandir avec vous. Nous voulons faire progresser les nouvelles technologies, être ouverts aux nouvelles idées et aller de l'avant. Le secteur de la logistique évolue rapidement et ne s'arrête jamais. Chaque jour, nous sommes confrontés à de nouveaux défis et pour conclure, nous pouvons résolument affirmer que cette année 2019 fut une réussite car nous avons été en tous points à la hauteur. Alors, nous attendons avec impatience une année 2020 tout aussi passionnante !

Très cordialement,


Matthias Hohmann

PARLEZ-VOUS FRANÇAIS ? PARLI ITALIANO ? L'EXPRESS À DÉCOUVRIR DANS DEUX NOUVELLES LANGUES

Aucun souci ! Désormais, sur notre site Internet www.night-star-express.de/de/mediathek/publikationen.html, nos lecteurs européens ont accès non seulement aux versions anglaise et néerlandaise de notre magazine client, mais aussi aux versions française et italienne. Nous vous souhaitons une bonne lecture. Divertiti con la lettura.



PAS DE SUCCÈS SANS COURAGE

36ÈME CONGRÈS ALLEMAND DE LA LOGISTIQUE

"Donner du courage" - telle était la devise cette année du Congrès allemand de la logistique, qui a débuté le 23 octobre 2019 à l'Hôtel Impérial de Berlin. Selon l'organisateur, la Bundesvereinigung Logistik e.V. (Association fédérale de la logistique), les 3 539 participants de cet événement aux contenus variés ont principalement discuté d'un sujet bien précis : la numérisation.

Pourtant, même à l'ère numérique, rien ne peut remplacer l'échange interpersonnel. C'est pourquoi, pour Matthias Hohmann et Meike Stephan de Night Star Express, les trois jours passés à Berlin ont été très marqués par le networking et le transfert d'information. De nouveaux contacts ont été créés et comme les acteurs de la logistique ne se réunissent qu'une seule fois par an à Berlin, des rendez-vous à plus long terme ont déjà été pris pour approfondir les relations.

Ce sont surtout les conférences consacrées à l'informatique qui ont attiré l'attention de nos deux intervenants. La numérisation et l'avenir de l'informatique dans la logistique font partie des sujets de prédilection de Matthias Hohmann. Jusqu'à l'été 2018, la restructuration de notre propre système informatique a été une théma-

tique à la fois dominante et importante : "Nous avons très bien relevé le défi", déclare Hohmann. "Grâce à notre système, nous disposons déjà d'un équipement optimum. Mais nous œuvrons sans cesse à l'amélioration des flux d'information dans tous les domaines. Les technologies de l'information imposent un développement permanent".

La numérisation est "la force créatrice au-delà des frontières de l'entreprise", souligne Robert Blackburn, président du conseil de BVL : "Les processus logistiques seront mis en réseau via des plateformes, ce qui leur permettra d'être plus transparents, plus souples et plus durables". Selon lui, il faut agir avec détermination, même en période économique difficile.

Les "Acteurs de l'économie" avaient également intégré le facteur "courage" à leur projet. L'initiative, dans laquelle Night Star Express s'est impliquée dès le début, vise à améliorer l'image du secteur de la logistique et à attirer davantage de jeunes vers cette profession. Au printemps, quatorze "héros de la



Les organisateurs et quelques "héros de la logistique" sur scène lors de la soirée de gala du 36e Congrès allemand de la logistique à Berlin

logistique" ont été élus, et certains d'entre eux sont montés sur scène lors de la soirée de gala. Chez Night Star Express aussi, on compte de nombreux héros de la logistique. Vous trouverez sur notre page Facebook la présentation du premier d'entre eux : www.facebook.com/nightstarexpress.

Qui dit numérisation, dit aussi médias sociaux et ce vaste sujet d'actualité est pris très au sérieux chez Night Star Express. Comme vous pourrez le lire en page 9 de ce magazine, nous postons régulièrement des contenus sur divers canaux informatifs, ce depuis quelque temps déjà. Cette année, pour la première fois, nous avons publié en direct sur Facebook et Instagram un reportage depuis le Congrès de la logistique.



Matthias Hohmann, directeur général de Night Star Express, et Meike Stephan, marketing et communication de Night Star Express

MENTIONS LÉGALES

76ème édition – n° 4/2019
Tirage : 3 780 exemplaires
Langues : allemand, anglais, néerlandais, italien, français

Éditeur :
Night Star Express GmbH Logistik, Unna

Rédactrice en chef :
Meike Stephan, centrale système, Unna
(meike.stephan@night-star-express.de)
Heinrich-Hertz-Straße 1, 59423 Unna
Tél. : 02303 98688-0, Télécopie : 02303 98688-67

Comité consultatif de rédaction :
Kirsten Willenborg, Hellmann Worldwide Logistics
Natascha Stefert, ZUFALL Logistics Group
Benjamin Mäbe, Spedition Gertner GmbH
Marcel Tüscher, Night Star Express Suisse SA
Josef Schöllhuber, G. Englmayer, Spedition GmbH, Autriche
Robert Overgoor et Daniel Siemes, Night Star Express Hellmann B. V.

Pour joindre le comité de rédaction :
contacter la rédactrice en chef

Rédaction : Tina Pfeiffer-Dresp, transparent
(tpttransparent@t-online.de), Marienstr. 4,
58642 Iserlohn-Letmathe, Tél. : 02374 50399-11

Conception graphique : Y-Design, Michael Franz
(info@ydesign-online.de), Burchardtstraße 5
63741 Aschaffenburg, www.ydesign-online.de
Tél. : 06021 929783

Bouclage éditorial n° 1/2020 :
28 janvier 2020
Date de parution du n° 1/2020 :
Semaine 13 – mars 2020

Les citations dont les auteurs sont spécifiquement nommés ne reflètent pas nécessairement l'opinion de l'éditeur. Lorsqu'un courrier de lecteur est publié, la rédaction se réserve le droit d'en abréger le contenu en cas de manque de place. Tous commentaires, courriers ou critiques sont à adresser directement à Meike Stephan, Night Star Express GmbH Logistik, Unna (adresse voir ci-dessus).



DES PARTENARIATS QUI S'INSCRIVENT DANS LA DURÉE IMPOSSIBLE N'EST PAS TRISCAN !



Vaste pays, mer houleuse, vent et décontraction : voici ce qu'évoque le Danemark à la plupart d'entre nous. Les Danois ? On les imagine enracinés dans leur terroir, sympathiques et conviviaux. Le 7 novembre à Iserlohn, nous avons bien perçu cet "art de vivre scandinave", lors de notre rencontre avec André Leschinski, directeur général de Triscan smartparts en Allemagne. Au mur, un drapeau : moitié allemand, moitié danois. La filiale allemande est fière de sa maison-mère danoise. Car oui, ici, les clichés positifs que véhicule le Danemark ne sont pas que de vagues idées : ils se vérifient dans la réalité.

vembre à Iserlohn, nous avons bien perçu cet "art de vivre scandinave", lors de notre rencontre avec André Leschinski, directeur général de Triscan smartparts en Allemagne. Au mur, un drapeau : moitié allemand, moitié danois. La filiale allemande est fière de sa maison-mère danoise. Car oui, ici, les clichés positifs que véhicule le Danemark ne sont pas que de vagues idées : ils se vérifient dans la réalité.

Fondée en 1976 sous le nom de Tridon Scandinavia, l'entreprise a été rebaptisée Triscan en 2003. À l'origine, son portefeuille de produits ne comportait que des colliers de serrage et des ressorts à gaz, puis d'autres pièces de rechange automobiles sont venues s'y ajouter progressivement. John Iversen, fondateur et actionnaire principal, a dirigé l'entreprise jusqu'en 2018 et est toujours membre actif du conseil de surveillance. La société est détenue par quatre autres dirigeants au Danemark, chacun étant responsable d'un domaine bien particulier : la logistique, les ventes et le marketing, la gestion des produits ou la gestion de la qualité. Ceci rend la prise de décision particulièrement rapide, ce qui profite à tous les employés de l'entreprise.

Fin 2005, un entrepôt de pièces détachées a été créé en Allemagne. Initialement situé à Hagen, on l'a transféré à Iserlohn en 2016. C'est en 2012 qu'André Leschinski est entré chez Triscan, d'abord au service commercial, puis dès 2017 en tant que directeur général. "Nous offrons la plus large gamme de pièces détachées du marché allemand et livrons exclusivement aux grossistes. Aujourd'hui, notre gamme de produits comprend 38 groupes de produits avec un total de 57 000 pièces, et de 2 000 à 2 500 nouvelles pièces viennent s'y ajouter chaque année. Ici, à Iserlohn, nous stockons entre 45 000 et 46 000 pièces, qui peuvent donc être livrées chez le client très rapidement", explique-t-il. La plupart du temps, ces pièces sont demandées pour des véhicules de cinq ans et plus. Triscan est cependant aussi en mesure de livrer des pièces de rechange pour véhicules rares ou particulièrement anciens. "Nous sommes capables d'approvisionner de très petits segments de marché, en livrant donc des pièces plutôt rares et non produites en série. Nos clients nous disent toujours : Quand on ne trouve pas ailleurs, il faut aller voir Triscan !", raconte André Leschinski en riant.

Les enjeux environnementaux font partie des préoccupations principales de l'entreprise familiale. Tandis qu'en Allemagne, le sujet de la mobilité diesel et électrique fait actuellement l'objet de vifs débats, le Danemark a déjà un train d'avance. "Nous n'avons pas peur de la voiture électrique, dit André Leschinski, plein d'assurance. "Comme la Scandinavie a été pionnière dans le domaine de l'e-mobilité, Triscan peut déjà sans problème fournir au marché allemand les capteurs nécessaires à l'e-mobilité. Nous avons déjà environ 300 pièces en stock aujourd'hui, bien qu'en Allemagne, la part de marché des voitures électriques n'atteint que 0,2 %. Cela fait partie des avantages d'avoir un spectre d'activités aussi large."

Quant à l'emballage des différentes pièces, il est immédiatement reconnaissable : même de loin, les clients peuvent identifier les cartons Triscan sur les étagères de l'atelier, grâce à leur couleur



De g. à dr. Meike Stephan, marketing et communication, Night Star Express, Jens Seidel, directeur de la division Night Star Express chez Friedrich Zufall GmbH & Co. KG, André Leschinski, directeur général Triscan GmbH, Torsten Mügge, Service commercial Night Star Express

jaune vif. Environ 1 500 cartons de la sorte quittent chaque jour l'entrepôt d'Iserlohn, et la plupart d'entre eux sont expédiés par express de nuit. La coopération avec Night Star Express ne date pas d'hier puisqu'elle a débuté en 2005. À l'époque, les colis étaient collectés à Brabrand et dispatchés dans toute l'Allemagne via Osterröndfeld. Ici aussi, la philosophie d'entreprise danoise s'affiche fièrement. "Pour nous, les partenariats s'inscrivent dans la durée", affirme André Leschinski. "Il est hors de question de changer de fournisseur simplement parce que ses produits sont marginalement plus chers qu'ailleurs. Tout partenariat doit comprendre une part de valeur ajoutée, pour que s'instaure une relation gagnant-gagnant. Nous préférons ne pas nous éparpiller et privilégions instaurer une relation durable avec un interlocuteur qui le restera longtemps. Pour nous, la qualité passe avant le prix. Avec Night Star Express, nous vivons une coopération d'égal à égal. Lors de nos réunions régulières avec nos interlocuteurs Night Star Express, le dialogue est toujours ouvert, honnête, et l'aspect humain fait tout simplement partie intégrante du business".

Les revendeurs peuvent passer leurs commandes chez Triscan jusqu'à 18 heures et celles-ci sont ensuite livrées dans la nuit même, au plus tard jusqu'à 8 heures le lendemain matin. Jens Seidel, directeur de division, sait par oui-dire à quel point notre chauffeur se sent bien chez Triscan. Et quand il aborde le sujet avec André Leschinski, ce dernier confirme que c'est toujours le même chauffeur depuis des années, très gentil d'ailleurs. "À chaque fois que le chauffeur de Night Star Express arrive, on entend toujours nos collègues s'exclamer : Voilà Günter !", raconte André Leschinski dans un sourire. "Si une livraison n'est pas encore prête, Günter doit attendre un peu, alors en contrepartie, nous chargeons le véhicule pour lui. On s'aide les uns les autres." Encore un détail révélateur de l'ambiance familiale qui règne dans toute l'entreprise.

"Nous ne cherchons pas la croissance à tout prix", déclare Leschinski. "Il vaut mieux tenir un cap plus lent mais durable et être capable de contrôler soi-même les processus". Une stratégie qui paye : Triscan vend ses pièces détachées dans 35 pays avec des parts de marché en constante augmentation. En Allemagne, les pièces détachées sont vendues à environ 600 grossistes et en Autriche, Triscan a enregistré une croissance de 40% cette année. Dans le domaine des câbles destinés à l'automobile, l'entreprise offre la couverture la plus large d'Europe.

Nous souhaitons à Triscan que cette "success story scandinave" se poursuive comme elle l'a toujours fait et avec le concours de Night Star Express, et remercions-la pour cette coopération avec un grand "Mange tak !"



FOCUS

SUR L'INTERNATIONAL

RÉUNION DES DIRECTEURS DES OPÉRATIONS ET DES COMMERCIAUX À VIENNE



Un lieu riche en traditions a été choisi pour le meeting : l'Hôtel Franz-Joseph de Vienne.

Depuis longtemps déjà, nous sommes capables de livrer en overnight express au delà des frontières allemandes. Grâce à un solide réseau européen, Night Star Express propose depuis des années des solutions de transport personnalisées pour les colis internationaux. Et nous travaillons en permanence à l'amélioration de nos services.

C'est la tradition : au moins une fois par an, à l'automne, les directeurs des opérations et les commerciaux de Night Star Express se réunissent lors d'un meeting de deux jours. C'est l'occasion d'échanger tous ensemble

les expériences des uns et des autres, de présenter les innovations, d'élaborer et de préétablir les stratégies communes à venir. Puisque 2019 a marqué le 10ème anniversaire du partenariat entre le groupe

Englmayer et Night Star Express, nous avons choisi Vienne comme lieu de rencontre.

Le leitmotiv du meeting 2019 ? "Night Star Express International" : nos collaborateurs venus d'Allemagne, de Suisse, du Danemark, d'Autriche et d'Europe de l'Est ont présenté leurs visions respectives sur les développements à venir. Des workshops ont été formés, dans lesquels ils ont pu discuter et développer leurs idées.

En parallèle des conférences et des groupes de travail, un petit programme annexe avait été concocté. C'est ainsi que nos collègues ont pu visiter les hangars agrandis du site G. Englmayer à Leopoldsdorf, au sud de Vienne, visite qu'ils ont combinée avec un bref circuit touristique de la ville. Le premier soir, les participants ont terminé la journée sous le signe des traditions viennoises dans un "Heurigen" (bistrot local).



Le réseau Night Star Express couvre aujourd'hui la moitié de l'Europe et poursuivra encore son expansion. Sarra Horchani, en charge depuis le mois de juin de l'international chez Night Star Express, souligne : "Nous travaillons en permanence à l'amélioration du travail collectif, que ce soit en interne au sein du groupe Night Star Express, mais aussi avec nos prestataires externes. L'augmentation du volume des exportations en 2018 et 2019 nous montre que nous sommes sur la bonne voie, alors nous allons persévérer dans ce sens." Parmi les améliorations sur lesquelles planche actuellement Sarra Horchani, on peut citer l'optimisation des processus informatiques. "Nous travaillons à réduire les tâches manuelles. Nous y parviendrons grâce à l'amélioration des interfaces informatiques, qui simplifieront la coopération avec nos partenaires externes, car tous ne sont pas encore connectés à 100% à notre réseau numérique".



Jens Schoneboom, responsable informatique et organisation chez Night Star Express, souhaite également améliorer la transparence des informations fournies au niveau des colis internationaux. "À l'avenir, nous voulons créer et proposer pour nos commandes internationales les mêmes normes informatives auxquelles nos clients allemands sont déjà habitués. À cette fin, nous ajouterons des informations supplémentaires à notre système de suivi des envois", explique-t-il. Des concepts d'amélioration de la communication interne et transnationale au sein du groupe Night Star Express sont également en cours d'élaboration. A cet effet, un groupe de travail "international" a été spécialement mis en place, constitué d'un représentant par pays membre.



"Nous voulons améliorer et développer notre coopération internationale afin de garantir à nos clients les meilleurs résultats possibles et d'être en mesure de livrer leurs colis à l'international de manière encore plus efficace", déclare Matthias Hohmann, directeur général de Night Star Express. "Mais même pour nous, cette amélioration

des processus et de la communication sera bénéfique, car elle facilitera notre travail, ce qui, bien entendu, contribuera aussi à une amélioration de la qualité".



Jörg Witteborn est responsable de la gestion de projet chez Night Star Express. En collaboration avec Meike Stephan du marketing, il travaille actuellement à la mise en place d'un système de gestion visuelle. Son objectif : représenter de manière visuelle les processus de travail, les interlocuteurs et les itinéraires afin que chaque employé puisse voir rapidement et facilement quelle personne contacter et dans quel cas il doit le faire, ceci même dans un contexte international. "Toutes nos collaboratrices et tous nos collaborateurs, y compris celles et ceux qui travaillent dans l'entreprise depuis un certain temps, doivent pouvoir identifier les processus de travail en un seul coup d'œil", explique Jörg Witteborn. "Pour ce faire, nous visualisons les processus et les scénarios et nous faisons gagner beaucoup de temps à tout le monde grâce à une représentation plus claire."

À l'avenir, nous voulons renforcer et étendre notre partenariat international. Sarra Horchani explique : "Nous développons en permanence nos services aux clients. En particulier dans les pays voisins, notre gamme de produits sera encore élargie, et nous intensifierons également notre coopération avec les prestataires de services externes". Et dans les faits, Sarra Horchani voyage beaucoup à l'étranger pour y mener les négociations nécessaires. "Nous sommes sur une très bonne voie, et je suis ravie que chacun d'entre nous apporte sa pierre à l'édifice, afin qu'ensemble, nous progressions !"





LE DVZ EN VISITE AU HUB DE HÜNFELD

CARLA WESTERHEIDE, RÉDACTRICE DE LA RUBRIQUE
"SERVICES EXPRESS ET DE MESSAGERIE"

Le 29 octobre 2019, nous avons eu la joie de recevoir Carla Westerheide, rédactrice du Deutsche Verkehrs-Zeitung (DVZ), à notre centre de traitement principal (HUB) de Hünfeld. Elle a répondu positivement à notre invitation, même si à l'origine, il devait s'agir d'une interview sur la numérisation, à l'occasion de l'édition Nouvel An du DVZ. Nous en avons donc profité pour lui présenter en même temps le fonctionnement complet des procédures en usage au HUB.

Carla Westerheide s'est intéressée à la mise en place de notre nouveau service informatique, qui a débuté fin 2016 et s'est achevée à l'été 2018. Jens Schoneboom, responsable informatique et organisation chez Night Star Express, et Matthias Hoh-

De g. à dr.: Rüdiger Spiegel, directeur du HUB, André Jehn, responsable de la planification du système et du trafic, Matthias Hohmann, directeur général, Carla Westerheide, rédactrice au DVZ, Jens Schoneboom, responsable informatique et organisation

mann, directeur général, ont expliqué à Carla Westerheide les particularités de la solution "DisGo", spécialement adaptée aux besoins de Night Star Express. Ce système "DisGo" prend en charge à la fois la planification des tournées et l'ordonnancement, de même qu'il assure le suivi des expéditions. Les chauffeurs disposent désormais de toutes les informations importantes qui sont depuis affichées directement sur leur scanner. Ainsi, ils peuvent retrouver à tout moment et très facilement les informations du dépôt et les changements d'itinéraire. La valeur ajoutée pour nos clients : disposer d'un Track & Trace en continu.

Vers 21h30, Carla Westerheide, rédactrice spécialisée dans le domaine des services de messagerie, a pu voir évoluer en direct nos collègues du HUB. Rüdiger Spiegel, directeur du HUB, lui a présenté son environnement de travail quotidien. La journaliste a été particulièrement impressionnée par la rapidité avec laquelle le personnel opérait dans le



En pleine prise de son : Carla Westerheide interviewe notre directeur général Matthias Hohmann en présence d'André Jehn

hall. Pour que les colis puissent être traités rapidement, tout le monde travaille ensemble et à plein régime. Matthias Hohmann et André Jehn, responsable de la planification du système et du trafic, lui ont également expliqué comment fonctionne la planification des tournées et quelles sont les corrélations dans le processus d'expédition, de l'expéditeur au destinataire.

EN VERSION AUDIO

Le DVZ est désormais disponible sous forme de podcast, pour une écoute nomade ou bien chez soi. Concrètement, les abonnés du DVZ peuvent écouter les interviews réalisées depuis octobre 2019. Le podcast DVZ est publié toutes les deux semaines. En janvier 2020, l'interview de Night Star Express y sera également disponible. Rendez-vous sur <https://www.dvz.de/rubriken/logistik/detail/news/dvz-der-podcast.html> et vous entendrez Matthias Hohmann, André Jehn et Rüdiger Spiegel répondre aux questions de la journaliste spécialisée. Nous sommes impatients de découvrir le montage final de l'interview et tenons à remercier Carla Westerheide pour sa visite au HUB.



LES MEDIAS SOCIAUX AU SERVICE DE NIGHT STAR EXPRESS

INTERVIEW AVEC MEIKE STEPHAN

Depuis avril 2019, Meike Stephan est responsable du marketing et de la communication institutionnelle à la centrale système Night Star Express de Unna. Elle a ajouté au marketing mix de l'entreprise les médias sociaux, sur lesquelles elle poste depuis lors les actualités de l'entreprise. Mais quelle est sa recette ? La rédaction de l'Express lui a posé la question.

Rédaction : *Quel concept spécifique au B2B se cache derrière les actions que vous avez lancées dans les médias sociaux pour le compte de Night Star Express ?*

Meike Stephan : Nous voulons éveiller la curiosité des clients envers Night Star Express et entrer en contact avec eux. Les médias sociaux permettent une prise de contact beaucoup plus rapide et plus facile que les canaux traditionnels. Mais au préalable, il faut clairement définir nos objectifs et avoir une image claire de votre propre marque. Nous attirons l'attention des partenaires commerciaux, des clients et de toute personne intéressée sur notre entreprise en leur fournissant des informations à valeur ajoutée, mais aussi en leur ouvrant ponctuellement la porte de notre univers, par exemple en partageant avec eux notre grande réunion des directeurs des opérations et des commerciaux à Vienne, ou encore notre week-end du personnel d'entreprise.

C'est surtout sur Facebook, XING et LinkedIn que notre public cible, dont font partie clients et employés, est très actif. Nous avons donc commencé à partager du

contenu sur ces canaux d'information-là au milieu de l'année. Nous nous présentons de manière personnelle et authentique – notre souci principal étant de communiquer avec nos followers. Alors, nous publions ce que nous faisons et affichons publiquement la personnalité de Night Star Express. Ce qui nous importe ? Montrer qui nous sommes et être joignables le plus directement possible.

Rédaction : *Et comment les utilisateurs ont-ils accueilli la page Facebook de Night Star Express, créée le 30 juin 2019 ?*

Meike Stephan : Très bien ! Jusqu'à présent, les réactions, likes et commentaires le prouvent. Nous recevons aussi beaucoup de messages personnels positifs. Grâce à la diffusion en direct d'événements, à l'annonce des manifestations à venir, à la présentation de produits, etc., nous renforçons notre notoriété commerciale et marquons de plus en plus les esprits parmi nos clients et employés.

Rédaction : *Sur quels autres canaux Night Star Express est-elle également présente ?*

Meike Stephan : En dehors de Facebook, sur XING et LinkedIn. Nous avons aussi récemment créé un profil Night Star Express sur Twitter et Instagram.

Rédaction : *Question d'avenir : votre entreprise s'est lancée dans l'aventure des médias sociaux, mais pour aller où ?*

Meike Stephan : À cet égard, c'est la planification qui fait la différence. Pour qu'une

page entreprise soit vivante sur les médias sociaux, il faut y investir du temps et rester cohérent. Et il faut utiliser ces réseaux pour ce qu'ils sont : c'est à dire un outil pour créer du contact social, pour réseauter. Il faut s'y montrer en personne et être transparent. C'est pourquoi une entreprise doit être prête à révéler spontanément une partie de sa personnalité. Nous desservons un marché de niche bien particulier dans le secteur de la logistique. C'est pourquoi il nous importe d'expliquer à nos publics cibles ce en quoi nous pouvons les "chouchouter". Les ambassadeurs de notre marque sont nos employés motivés et avec eux, la communauté Night Star Express prend forme. Le nerf de la guerre, c'est la communication – nos interactions avec nos followers s'intensifieront de jour en jour et une image vivante émergera sur les médias sociaux.

Rédaction : *Merci de nous avoir accordé cet entretien !*

■ Pour joindre Meike Stephan :
Tél. : +49 2303 98688-40
Meike.Stephan@night-star-express.de

- www.facebook.com/nightstarexpress
- www.twitter.com/_nightstar1_
- www.instagram.com/nightstarexpress
- www.xing.com/companies/nightstarexpressgmbhlogistik
- www.linkedin.com/company/night-star-express-gmbh-logistik

LES ACTEURS DE LA PLATEFORME OUEST

DES HORAIRES D'ENLÈVEMENT ET DE LIVRAISON LARGEMENT OPTIMISÉS



Les acteurs de la plateforme Ouest : de g. à dr. Ralf Stevens, directeur des opérations Night Star Express Düsseldorf, Jörg Witteborn, direction de projet, Guido Rath, gestion des process, André Jehn, responsable de la planification du système et du trafic

21 mai 2019. La décision est prise : une plateforme Ouest devra être mise en place, que justifie l'arrivée de plusieurs nouveaux clients importants dans le portefeuille de l'entreprise. La mission : installer une nouvelle plateforme de transbordement dans le hall dédié aux colis de messagerie de l'entreprise associée à Night Star Express, CretschmarCargo, idéalement située à Düsseldorf, pour optimiser le traitement des colis dont le volume s'annonçait en forte croissance. À partir de ce jour, l'équipe de projet, composée d'André Jehn, de Ralf Stevens, de Guido Rath, de Jörg Witteborn et de Hamit Bektas, s'est attelée, en l'espace de cinq semaines seulement, à élaborer le concept de la plateforme Ouest. Les contraintes annoncées : des horaires de ramassage plus tardifs chez le client et des horaires de livraison améliorés dans les filiales Night Star Express de toute l'Allemagne.

LA PÉRIODE DE RÉALISATION

"Pour toute l'équipe du projet, cela s'est traduit par le mot d'ordre suivant : être sur place tous les jours à Düsseldorf, dès le 22 mai 2019", explique André Jehn, porte-parole du groupe de projet, "pour que la mise en place de notre nouvelle plateforme Ouest puisse être terminée le 1er juillet 2019. Nous avons du pain sur la planche : il a fallu contacter des entreprises de transport et des chauffeurs supplémentaires, recruter du personnel logistique sédentaire supplémentaire, planifier les transferts de volumes via nos autres plateformes et mettre en place l'organisation des halls avec un marquage explicite. Le fait que tout ait si bien fonctionné est dû en partie au fait que nous avons tous travaillé dans le même sens et que chaque avancée a été réalisée ensemble, par petits ajustements progressifs, pour obtenir le meilleur résultat possible. L'autre explication tient au fait que Ralf Stevens entretient de solides relations de confiance avec ses sociétés de transport. Ainsi, il n'a eu aucune difficulté à se procurer de nouveaux itinéraires et à embaucher des chauffeurs supplémentaires. Il en est allé de

même pour le personnel du hall. Et en recrutant Hamit Bektas, véritable professionnel de l'express overnight, nous avons trouvé la personne idéale pour diriger l'entrepôt. Quant à notre sens de l'humour, nous avons su le garder pendant toute cette période, surtout cette nuit-là, quand nous nous sommes retrouvés à genoux par terre, en train de réaliser le marquage au sol du hall. Sans oublier bien entendu nos autres missions, comme par exemple l'organisation d'un congrès avec les directeurs des opérations de Night Star Express, pour leur faire part des modifications de planning en rapport au trafic sur notre réseau et des actualisations d'heures d'arrivée et de départ au niveau des tournées. Tous ensemble, nous avons formé une super équipe. Ici, tout le monde pouvait compter sur tout le monde, même quand c'était chaud."

1er JUILLET 2019

"Un grand merci à tous les acteurs de la nouvelle plateforme !", déclare Matthias Hohmann, directeur général de Night Star Express. "Ils ont relevé le défi haut la main :



réaliser notre nouveau HUB de Düsseldorf rapidement et dans les temps impartis. Car à partir du 1er juillet 2019, les centaines de colis de notre nouveau client Mazda Motor Logistics Europe en provenance de Willebroek, en Belgique, ont pu être déchargés et redistribués sans heurts, au même titre que les autres colis en provenance de Düsseldorf. La planification du trafic s'est tout de suite mise en place. Entre-temps, les expéditions d'autres nouveaux clients importants transitent aussi via notre plateforme Ouest, et d'autres encore suivront. Ces derniers bénéficieront également des horaires améliorés de collecte (plus tardifs) et des itinéraires de transport raccourcis vers la plateforme de transbordement. 45 services réguliers quittent actuellement chaque jour notre nouvelle plateforme Ouest à destination des autres filiales Night Star Express réparties dans toute l'Allemagne. Ceci allégera la charge de travail de notre HUB de Hünfeld et optimisera les horaires d'arrivée dans nos points de réception des colis. En bref : une relation gagnant-gagnant pour tous ! Et une fois de plus, nous avons montré que nous sommes en mesure d'offrir à nos clients le service qu'ils sont en droit d'attendre de nous."



Depuis le 1er juillet 2019, le hall de Düsseldorf dédié aux colis de messagerie est devenu la nouvelle plateforme Ouest de Night Star Express



CÉRÉMONIE D'INAUGURATION À 'S-HEERENBERG UN FRANC SUCCÈS

NIGHT STAR EXPRESS HELLMANN B.V.

Samedi 28 septembre 2019 : le grand jour est arrivé, celui de l'inauguration de 's-Heerenberg ! En moins d'un an, la troisième extension du site depuis sa mise en service en 2007 a été réalisée. En présence de plus de 150 invités – employés, membres de la famille et amis – la nouvelle extension a été officiellement inaugurée. Après la cérémonie officielle d'inauguration, la fête a battu son plein ! En effet, le comité organisateur s'était surpassé en organisant une véritable fête foraine. Grâce aux attractions présentes dans les halls, il y en avait pour tous les goûts et tous les âges. Le résultat ? Une ambiance incroyable et un public venu nombreux !

PETIT VOYAGE DANS LE TEMPS

Aujourd'hui, en 2019, nous nous trouvons en pleine "Phase n°6". Mais quelles ont été les étapes clés des quelque 20 années passées ? Un bref retour en arrière s'impose ! C'est en 1996 qu'a débuté l'aventure, avec un service d'express overnight créé dans un petit bâtiment à Gendringen (NL) et comptant sept employés. Dès le début, l'entreprise a prouvé qu'elle savait se développer. La première

extension a suivi en 2001 – et seulement trois ans plus tard (2004), un hall supplémentaire a été inauguré (phases 2 et 3).

TRANSFERT À 'S-HEERENBERG

En 2007, le nouveau bâtiment de la Logistiekstraat à 's-Heerenberg a été mis en service (phase 4). Il est rapidement devenu évident que des progrès rapides avaient été réalisés et qu'il était temps de poursuivre l'expansion. En quelques années, un deuxième hall de Cross-Docking a été construit (phase 5). Avec une croissance stable d'environ 10 à 15 % par an, l'extension suivante ne s'est pas fait attendre. Une dizaine d'années après l'ouverture en 2007, le troisième remaniement des lieux était sur le point de commencer. Et moins d'un an plus tard, le 28 septembre 2019, la phase 6 s'achevait !

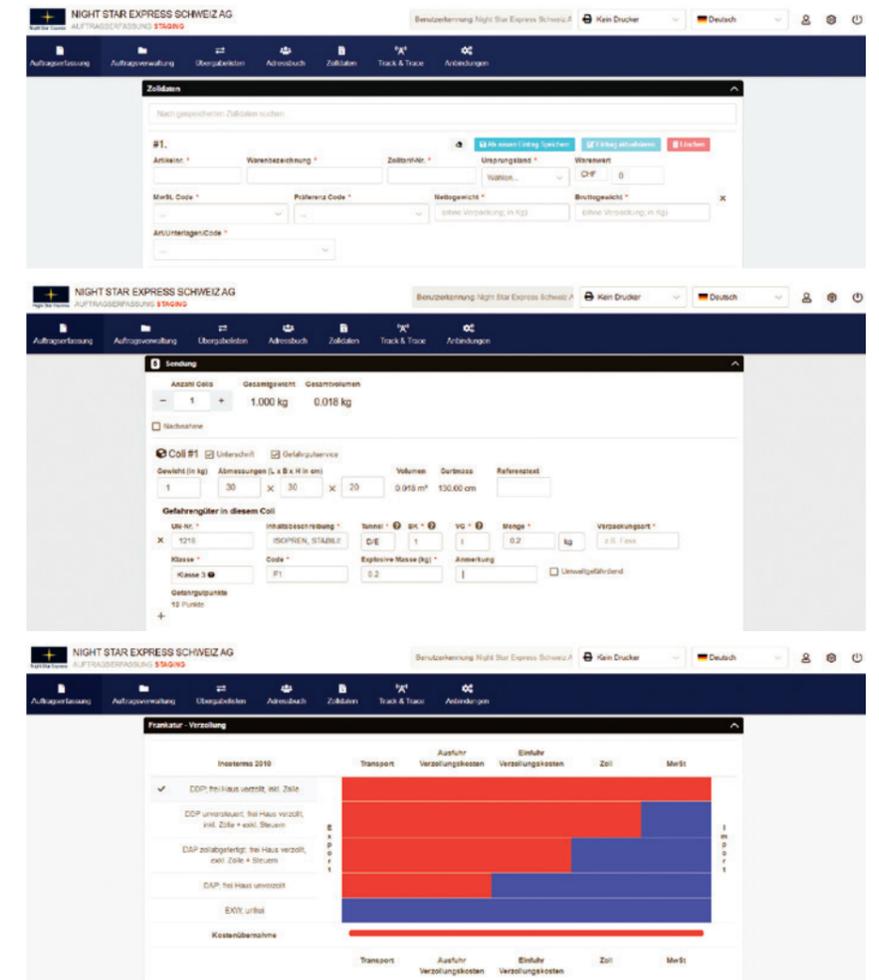
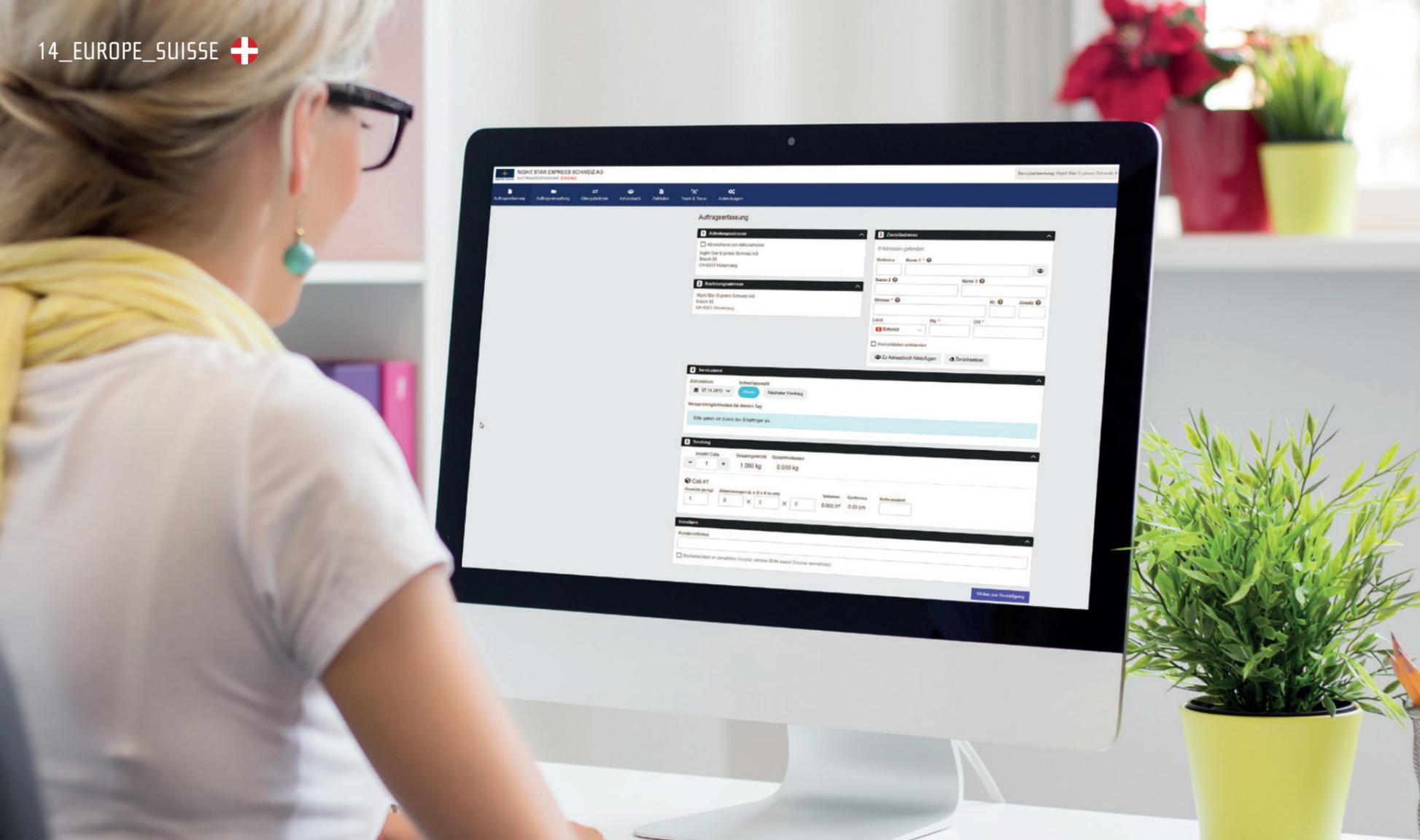
Au fil des ans, la surface totale a augmenté pour atteindre plus de 22 000 m², dont 7 100 m² destinés au tri. Les bureaux ont été agrandis de 325 m² supplémentaires et s'étendent désormais sur plus de 700 m². Aujourd'hui, le nombre symbolique des 100 rampes et portes de chargement a été dépassé. Une étape majeure dont on peut être fier !



La préservation du climat joue un rôle croissant à l'échelle mondiale. En tant que prestataire de services de "première classe", nous affichons notre volonté de contribuer à ce développement à travers notre philosophie d'entreprise. Début 2020, 894 modules solaires, d'un rendement total d'environ 236 000 kWh par an, seront installés. Que ce soit dans les bureaux ou dans les halls de transbordement, nous travaillons exclusivement avec un éclairage LED. Au total, environ 1 500 lampes LED sont utilisées. Le bâtiment de 's-Heerenberg affiche donc un bilan carbone pour ainsi dire neutre ! Les mesures prises au cours de l'année écoulée donnent à notre entreprise l'occasion de poursuivre sa croissance. Avec plus de 50 employés à temps plein et plus de 150 chauffeurs en tournée chaque nuit, c'est avec confiance que nous envisageons l'avenir !



Sous les yeux attentifs de Chris van der Weide, directeur des opérations de Night Star Express Hellmann B.V., (deuxième à dr.), et de Martin Som, élu en charge de l'économie, municipalité de Montferland (à dr.), MM. Wilfried Hesselmann, CEP CEO de Hellmann, Patrick Löwenthal, CEO Night Star Express Hellmann, et Matthias Hohmann, directeur général Night Star Express GmbH Logistik (de g. à dr.), ont officiellement coupé le ruban d'inauguration.



TANT QU'À FAIRE DU "NEUF", FAISONS-LE BIEN

NIGHT STAR EXPRESS SUISSE
INTÈGRE UN SYSTÈME
ULTRA-MODERNE DE SAISIE DES
COMMANDES EN LIGNE

"Les bonnes choses prennent du temps". Preuve en est ! En novembre 2019, le premier client a été basculé sur notre nouveau système de saisie de commandes en ligne. Alors que nous nous trouvions encore en phase de développement, nos clients nous ont exposé de nouveaux souhaits et communiqué de nouveaux besoins, et nous avons voulu les prendre en considération. C'est pourquoi nous avons décidé de reporter au mois de novembre la mise en service, initialement prévue en mai. Mais l'attente en a vraiment valu la peine !

La nouvelle application est basée sur la même technologie haute performance déjà à la base de notre DisGo (Disposition-General-Overview), et y a été intégrée en totalité. En plus de la configuration en continu, entièrement conçue pour les options de service demandées, la partie strictement visible de la saisie en ligne peut également s'adapter complètement à la charte graphique de nos clients.

Le nouveau système offre un haut niveau de performance fonctionnelle. La nouvelle saisie sur internet contient toutes les informations et options de saisie requises pour le transport, et intègrent pleinement par

exemple toutes les exigences relatives à la saisie des envois internationaux et des marchandises dangereuses. À cela s'ajoute la possibilité d'afficher et d'enregistrer en direct les détails de l'adresse du destinataire. Les renseignements détaillés sur le colis, tels que les données de dédouanement spécifiques à l'affranchissement, peuvent, au même titre que les colis comportant des matières dangereuses, être enregistrés, traités et modifiés de manière ergonomique et orientée sur les process, sur une seule et même interface.

L'outil complet dédié aux marchandises dangereuses est certainement l'un des

points forts du système. Grâce à lui, la saisie des informations relatives aux marchandises dangereuses n'est plus qu'un jeu d'enfant.

D'autres fonctions telles que la notification proactive des destinataires avec les données relatives aux commandes et l'interaction du Track & Trace (suivi de livraison) complètent ce programme et sont disponibles dès la 1ère connexion.

Night Star Express Suisse est particulièrement fière d'avoir pu concrétiser de nombreux souhaits et suggestions. La prochaine étape consiste maintenant à convertir tous nos clients vers la nouvelle version.

