

B news

C A R G O

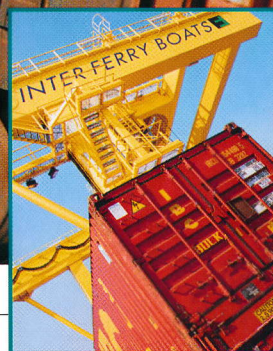
Tweemaandelijks
Nummer 2
April 2001



**ALBERT
COUNET**
denken
aan
de klant



BRONWATER
reist met
de trein



WAT DENKT U
van
B-Cargo News?

ALBERT denken aan de klant COUNET



Albert Counet, de nieuwe general manager van B-Cargo, kent de spoorwereld door en door. Toen hij voor een periode van tien jaar overstapte naar de Australische groep Brambles, had hij al 21 jaar bij de NMBS gewerkt. Brambles levert diensten aan ondernemingen en is in Europa vooral bekend voor zijn spoorwegactiviteiten.

Albert Counet begint zijn NMBS-loopbaan in 1968 bij wat toen de Handelsdirectie heette. Achtereenvolgens leidt hij de sectoren Houtpapier-karton (1969 - 1970), Chemie - meststoffen - koolwaterstoffen (1970 - 1975) en IJzer- en Staalindustrie (1975 - 1983). In 1983 wordt hem de leiding toevertrouwd over de afdeling Zware Industrie. Die omvat de ferro- en non-ferro-ertsen, de vaste, vloeibare en gasbrandstoffen en de ferro- en non-ferrometalen. Daarna, van 1987 tot 1989, leidt hij de dienst Marketing en Verkoop Goederen van de NMBS.

Spoorwegtransport... bij Brambles

In 1989 wordt Albert Counet general manager van de afdeling Rail Transport bij Brambles Europe. Hij is er verantwoordelijk voor spoorgebonden activiteiten in verschillende landen: graangewassen, auto's, spoorwagens met grote capaciteit, de transportcommissie enz. Tien jaar lang reist hij enorm veel. Hij gaat zelfs in Italië wonen om het filiaal Brambles Italia te leiden. "In tien



jaar tijd heb ik 1.500 keer het vliegtuig genomen", merkt hij op. Vanuit Italië beheert hij met zijn team een vloot van 1.700 spoorwagens, die auto's uit negen landen vervoeren naar elf andere landen. Albert Counet: "Samen met de taak van general manager bij B-Cargo, was dit de boeiendste activiteit in mijn loopbaan. Ik deed zowat alles: verkoop, administratie, informatica, financiën en human resources." Bij de Australische groep ontving hij drie onderscheidingen waar hij nog steeds trots op is: de Best Regional Growth Award 98 voor de snelste groei van de groep binnen Europa, de eerste plaats in Europa (en de derde plaats wereldwijd) in een onderzoek naar klantentevredenheid en - een teken van zijn aandacht voor zijn medewerkers - een plaats in de top-3 in een tevredenheidsenquête waarin zijn personeelsleden hun mening gaven over de managementmethodes.

Doeltreffendheid, efficiëntie en motivatie

Vanuit zijn ervaring treedt Albert Counet bij B-Cargo aan met drie doelstellingen die hij op korte termijn wil bereiken: doeltreffendheid, efficiëntie en motivatie.

Doeltreffendheid: "In termen van visie, organisatie en werking is de NMBS een goede leerling in de Europese spoorwegklas. Maar zij komt nog niet voldoende tegemoet aan de verwachtingen van haar goederenklanten. Als aanbieder van een complete spoorwegservice moet B-Cargo erkend worden als de beste dienstleverancier in zijn hinterland."

Onder efficiëntie verstaat de nieuwe general manager het ontwikkelen van een organisatie en een werking die tegen de laagst mogelijk kost een antwoord bieden op de verwachtingen van de klant. "Wij zullen B-Cargo reorganiseren om nog meer greep te krijgen op het productiesysteem. Om onze prestaties nauwkeurig te kunnen meten, zullen we een re-engineering doorvoeren van alle administratieve en financiële bedrijfsprocessen. Ons doel bestaat erin een rentabiliteitsniveau te bereiken dat belangrijke investeringen verantwoordt (wagens, installaties, aansluitingen, etc.), die nodig zijn om de groei van onze markt te kunnen volgen." In de komende maanden wil Albert Counet tevens de Service Centres verder uitbouwen en een diepgaande tevredenheidsenquête houden bij de klanten van B-Cargo.

Ook - en vooral - het personeel

Albert Counet vindt er geen doekjes om: "Goed bezig zijn met de klanten kan enkel indien men goed bezig is met de eigen medewerkers. De nadruk moet dus liggen op de human resources. De NMBS beschikt over veel uiterst bekwame personeelsleden, maar om te bekomen dat zij zich achter de bedrijfsdoelstellingen scharen is het nodig dat zij goede informatie over die doelstellingen krijgen." In deze context bestudeert Albert Counet de mogelijkheid om het personeel van de stations die geheel of in overwegende mate bezig zijn met goederenvervoer op te nemen in B-Cargo. "Voor onze klanten zijn deze mensen een troef. De goederenstations worden bemand door medewerkers die een onvervangbare vakkennis op het terrein bezitten. Het zou een eer zijn, hen in de schoot van B-Cargo te verwelkomen, want de 'rode kepies' vormen de crème de la crème van de spoorwegorganisatie."



Wat denkt u van B-Cargo News?

De lezers de informatie bieden die ze verwachten: dat is de doelstelling van B-Cargo News. Een jaar geleden werd de informatiebrief in een nieuw jasje gestoken met het huidige formaat van 6 bladzijden. We willen uw mening kennen over dit magazine, dat in de eerste plaats voor u bestemd is. Zo kunnen wij u informatie aanbieden die volledig aan uw verwachtingen beantwoordt.

- 1.** Hoe beoordeelt u B-CARGO NEWS in vergelijking met de andere berichtgeving die u krijgt van de andere bedrijven uit de sector vervoer en logistiek:
 - 1 Beter
 - 2 Gelijk
 - 3 Minder goed
- 2.** Levert B-CARGO NEWS in vergelijking met de andere berichtgeving die u krijgt van de andere bedrijven uit de sector vervoer en logistiek over het algemeen:
 - 1 Meer informatie
 - 2 Evenveel informatie
 - 3 Minder informatie
- 3.** Leest u
 - 1 Alle artikels
 - 2 Alleen de artikels betreffende
 -
- 4.** Hoeveel personen binnen uw onderneming lezen B-CARGO NEWS?

..... personen
- 5.** Bewaart u uw B-CARGO NEWS?
 - 1 Ja
 - 2 Neen
- 6.** Begin 2000 werd de lay-out van ons magazine gewijzigd. Vindt u dat:
 - 1 Een goede zaak
 - 2 Een slechte zaak
- 7.** Vindt u het aantal nummers dat jaarlijks verschijnt (6 per jaar in plaats van 3 in het verleden)
 - 1 Overdreven
 - 2 Gepast
 - 3 Onvoldoende
- 8.** Vindt u de door B-CARGO NEWS voorgestelde informatie
 - 1 Geschikt
 - 2 Niet geschikt
- 9.** Welke zijn, in volgorde van belangrijkheid (1 voor de belangrijkste, 2 voor de tweede belangrijkste enz.) uw informatiebronnen over de NMBS-groep?
 - De handelsagenten van B-Cargo
 - De handelsagenten van IFB
 - De handelsagenten van ABX
 - Folders
 - Contacten tijdens beurzen en salons
 - B-CARGO NEWS
 - De internetsite
 - Andere:
- 10.** Hebt u inzake informatie verwachtingen die door geen enkele van die informatiebronnen werden ingelost?

.....

.....
- 11.** Is er informatie die u noodzakelijk acht in een magazine als B-CARGO NEWS ?

.....

.....
- 12.** Welke artikelen interesseren u het meest? Stip het (de) vakje(s) aan:
 - De goederenstrategie van de NMBS-groep
 - Het volledige productaanbod van de NMBS-groep
 - Het dienstenpakket van B-Cargo
 - De logistieke dienstverlening van IFB
 - Het dienstenpakket van ABX
 - Reportages over klanten
 - Praktische informatie, zoals bv.
 -
 - Andere onderwerpen zoals
 -
- 13.** Vindt u de gepubliceerde foto's
 - 1 Geschikt
 - 2 Niet geschikt
- 14.** Welke onderwerpen zou u graag behandeld zien?

.....

.....
- 15.** Uw coördinaten (eventueel in te vullen):

Bedrijf:

Bedrijfssector:

Naam en voornaam:

Functie:

Enquête B-Cargo News
 terugsturen naar
B-Cargo
Cel Communicatie
BC. 092 Sectie 20/1
Troonstraat 60
1050 Brussel

Evian-Volvic doet nieuwe investering

Drinkt u wel eens water van de merken Evian, Volvic, Badoit of Danone Activ? Dan heeft het verfrissende vocht in uw glas er een treinreis van 900 kilometer opzitten. De firma Evian-Volvic Benelux kiest immers al jaren resoluut voor aanvoer per spoor. Zopas heeft de onderneming haar magazijn in Kessel-Lo (Leuven) uitgebreid van 5000 naar 8000 vierkante meter: een investering van ruim 27 miljoen frank.

Bronwater reist met de trein

Al drie decennia arriveert het water van de bronnen in Evian-les-Bains per trein in de Benelux. Eindpunt was eerst het station van Dinant. Twintig jaar geleden werd een eigen loods opgetrokken aan de Eén-meilaan in Kessel-Lo. Het terrein ligt op een boogsechut van het station van Leuven en wordt gehuurd van de NMBS. De 36 meter brede, vorstvrije loods werd zopas verlengd tot 225 meter. Het aansluitspoor dringt nu over een lengte van 180 meter het gebouw binnen. Hierdoor is het mogelijk negen wagens van het type R20 (met dekzeil) tegelijk te lossen. Om de wagens ter plekke te brengen en achteraf te rangeren op een eigen zijspoor, beschikt Evian-Volvic Benelux over een locomotief in eigendom. De vloer van de loods is opgehoogd tot 1m20. Op die manier verloopt het lossen bijzonder vlot.

Honderd treinladingen

Vanuit Kessel-Lo vertrekken de ladingen per vrachtwagen naar winkels en supermarkten in heel België en Nederland. Ook het beheer van de leveringen aan het Groothertogdom Luxemburg gebeurt in Kessel-Lo, maar om evidente redenen van efficiëntie rijden deze wagens vanuit Frankrijk rechtstreeks naar Luxemburg-stad.

In een doorsnee week arriveren in Kessel-Lo twee volledige treinen van elk 26 wagens uit Amphion, nabij Evian. Elke trein heeft een capaciteit van bijna duizend paletten. Sinds de uitbreiding van de loods

zijn daar per week nog zestien gesloten wagons bijgekomen, met water van de merken Volvic en Danone Activ komende uit Clermont-Ferrand. Voorheen werden deze merken aangevoerd per vrachtwagen. De maximale capaciteit van een vrachtwagen is 26 paletten, tien minder dan die van een spoorwagen. Alles bijeen verwacht men dit jaar zo'n honderd treinladingen.

Het lossen van de treinen en het laden van de vrachtwagens gebeurt door vier ervaren heftruckchauffeurs onder de leiding van Robert Moens, de logistiek verantwoordelijke van Evian-Volvic Benelux. Robert Moens is opgetogen over de vlotte samenwerking met de mensen van het vormingsstation in Leuven en met de medewerkers van B-Cargo. "Als er iets onverwachts gebeurt, staan ze altijd klaar om te helpen", zegt hij.

Na de recente investering van 27 miljoen frank biedt het magazijn thans plaats voor achtduizend paletten. Hoewel de rotatie snel verloopt, beschikt de onderneming hierdoor toch over een buffervoorraad die haperingen in de leveringen aan de eindklanten zo goed als uitsluit. De stand van de voorraad wordt overigens zorgvuldig bijgehouden. Elke maand wordt een volledige inventaris gemaakt. "De bijkomende aanvoer per spoor is een goede zaak voor de buurtbewoners," zo merkt Robert Moens op. "Zij zien immers minder vrachtwagens door hun straat passeren."

Inlichtingen

Judith Van Keer
Tel.: 02.525.88.94
Fax: 02.525.86.34





Beurs van de Logistiek in Parijs

Van 4 tot 6 april liep in Parijs de Internationale Week van het Vervoer en de Logistiek (Semaine Internationale du Transport et de la Logistique - SITL), SITL Real Time. Met ongeveer 300 exposanten en 15.000 verwachte bezoekers uit het vak is SITL zonder enige twijfel één van de grootste Europese trefplaatsen voor logistiek en vervoer. Thema van dit jaar: de levering van transportdiensten en logistiek en hun informatiesystemen. U kunt er dus kennismaken met leveranciers van diensten i.v.m. transport, logistiek en infrastructuur en met leveranciers van diensten en systemen voor logistieke informatie. In hun gemeenschappelijke stand stelden

B-Cargo, IFB en ABX Logistics de globaaloplossingen voor die ze u te bieden hebben. De drie leden van de Cargo-groep beschikken over de vakkennis en een wijdverspreid netwerk van internationale contacten en partners om alle vervoer van hun klanten, zowel over land als in de lucht, in goede banen te leiden. Het resultaat is een oplossing op maat van de klant die een ruime waaier van logistieke prestaties kan omvatten. Het einddoel: « just-in-time ».

B-Cargo Paris:
Tel.: 00.33.1.53.35.03.15
Fax: 00.33.1.53.35.03.16
E-mail: b-cargo@freesurf.fr

Algemene verkoopvoorwaarden opgesteld

De algemene B-Cargo verkoopvoorwaarden werden herzien. Begin 2001 zal elke klant deze automatisch toegestuurd krijgen. Ondertussen kan u ze reeds consulteren op de B-Cargo internetsite (www.bcargo.be). Indien u verdere informatie wenst kan u steeds contact opnemen met:

Pierre Bataille
Tel.: 02.525.89.71
Fax: 02.525.87.09
E-mail: pierre.bataille.825@b-rail.be
Internet: www.bcargo.be



B-CARGO TOT UW DIENST

CENTRALE DIENSTEN

1050 BRUSSEL
Troonstraat 60
Tel.: 02.525.86.62
Fax: 02.525.87.09
URL: <http://www.bcargo.com>
E-mail: cargo@b-rail.be

IN UW STREEK

2000 ANTWERPEN
Noorderplaats 2
Tel.: 03.204.34.00
Fax: 03.204.34.94

4031 ANGLEUR
Denis Lecocqstraat 2
Tel.: 04.229.27.76
Fax: 04.229.27.82

6000 CHARLEROI
Quai de la Gare du Sud, 1
Tel.: 071.60.23.60 - 071.60.23.87
Fax: 071.60.23.92

8380 ZEEBRUGGE
Baron de Maerelaan 103
Tel.: 050.55.26.10
Fax: 050.55.26.14

9000 GENT
Veenakkerstraat 1 bus 2
Tel.: 09.241.32.70
Fax: 09.241.31.57

3600 GENK
Paniswijerstraat 92
Tel.: 089.32.20.00
Fax: 089.32.20.01

6700 STOCKEM
Rue de la Barrière
Tel.: 063.23.51.78
Fax: 063.23.48.98

IN HET BUITENLAND

BASEL
Tel.: +41.61/270.92.20
PARIS
Tel.: +33.1/53.35.03.15
DUISBURG
Tel.: +49.203/54.479.10
NOVARA
Tel.: +39.0321/39.31.15

B-CARGO NEWS

B-Cargo News is het contactblad van de NMBS voor haar goederenklanten.

Verantwoordelijke uitgever:
Albert Counet
Troonstraat 60
1050 Brussel

Foto's: NMBS

