

## Editorial



Près de dix tonnes de bagages sont acheminés par air ou par mer au camp de base allemand pour la Coupe du monde en Afrique du Sud. Même si cela ne représente qu'une part infime du volume annuel du fret aérien mondial, des indices montrent que le secteur connaît une reprise. Nous, chez TRAXON Europe, qui disposons d'un bon portefeuille produits, sommes à coup sûr bien préparés. Et pour mettre toutes les chances de notre côté, Oliver Neerfeld, un expert confirmé du fret aérien, est devenu il y a peu notre responsable du Centre de compétences. Bienvenue à bord !

Felix Keck, Directeur général de TRAXON Europe

## TRAXON Customer News

### La qualité et la performance sont au rendez-vous. SWISS mise sur TRAXON Europe.

Swiss WorldCargo, la division fret de la société Swiss International Air Lines Ltd, a prolongé le 1<sup>er</sup> mai d'une nouvelle année le contrat qui la lie depuis 2002 à TRAXON Europe, et en a étendu le domaine d'application. eTracker s'est entretenu avec Markus Löffler, Senior Manager Business Service & Quality chez Swiss WorldCargo, sur les avantages du nouvel accord.

**Monsieur Löffler, la coopération entre TRAXON Europe et SWISS a une longue tradition. Pourquoi Swiss WorldCargo a-t-elle décidé à présent de tout miser sur une seule carte et de ne plus travailler qu'avec TRAXON Europe comme CCS (Cargo Community System) pour l'échange électronique de données (EDI) ?**

Nous voulions simplifier nos processus à long terme. Jusqu'ici, nous avons plusieurs partenaires de service IT, dont quatre interlocuteurs principaux. Désormais, Swiss WorldCargo ne recourt plus qu'à un seul prestataire de services et à une seule interface, celle de TRAXON Europe. La concentration de nombreux canaux de communication sur un seul permet un accroissement d'efficacité et des économies de coûts.

**Qu'est-ce qui a encore changé ?**

Nous avons convenu d'un nouveau concept de facturation, qui débouche sur d'autres simplifications pour les deux parties.



Markus Löffler, Senior Manager Business Service & Quality chez Swiss WorldCargo

### Quelles sont les solutions de TRAXON Europe que Swiss WorldCargo utilise ?

e-Booking, e-Air Waybill, e-Consolidation List, e-Air Waybill Status Tracking, e-Freight MIP Reporting. En outre, TRAXON est désormais notre interface pour la transmission des données à l'association internationale du transport aérien IATA (International Air Transport Association), et ceci tant pour le rapport sur le nombre d'expéditions e-freight, que pour la compilation et le transfert d'autres informations statistiques. Nous voulons confier ces services de déclaration entièrement à TRAXON, mais il nous faut pour cela encore adapter notre système de gestion du fret au cours des semaines à venir.

### Quelle est l'importance des initiatives IATA e-Freight et Cargo 2000 pour Swiss WorldCargo ?

En tant que fournisseur de services d'aéroport à aéroport, Swiss WorldCargo est spécialisée dans le transport de marchandises à haute valeur ajoutée et dans le fret à manutention délicate. Nous nous attachons en particulier à des produits spéciaux qui génèrent une importante plus-value. Nous misons pour cela sur des valeurs typiquement suisses comme la ponctualité, la confiance, l'innovation, les perspectives mondiales et l'engagement. Swiss WorldCargo s'est fixé comme objectif d'être leader en matière de qualité sur tous les marchés sur lesquels elle propose ses services. C'est pourquoi elle s'est engagée dès le départ en faveur des initiatives Cargo 2000 et e-freight. Swiss WorldCargo occupe une position de tête pour tous les critères chiffrés publiés par Cargo 2000, le programme de qualité lancé par l'IATA. La communication dématérialisée (e-freight) offre un énorme potentiel d'économies et la possibilité d'une protection active de l'environnement.

### Pourquoi Swiss WorldCargo a-t-elle choisi TRAXON Europe ?

En tant que leader sur la qualité, nous avons besoin de prestataires de haut niveau qui nous soutiennent entièrement dans notre ambition. Tous les processus de nos fournisseurs et partenaires sont évalués en permanence et contrôlés pour ce qui est du respect des standards de qualité. La qualité et l'efficacité des services de TRAXON Europe nous ont toujours convaincus dans le passé. Dans le cadre de notre appel d'offres mondial, c'est ce prestataire de communication électronique qui a proposé le meilleur rapport qualité/prix.

### Qu'appréciez-vous particulièrement chez TRAXON Europe en tant que prestataire de communication électronique ?

L'ambition de qualité que TRAXON Europe s'impose à elle-même et le niveau de fiabilité élevé de la transmission des données.

Monsieur Löffler, nous vous remercions de cet entretien.



## TRAXON Europe en proie à la fièvre du foot.

Ce mois-ci, nous hissons le drapeau de l'Afrique du Sud et saluons le début de la Coupe du Monde 2010 de la FIFA. Notre nouveau collègue Oliver Neerfeld, gardien de but dans sa jeunesse, agite les drapeaux allemand et sud-africain. En tant que directeur de Centre de compétences, il est toujours au plus près du ballon et souhaite voir réussir les clients de TRAXON, bien sûr, mais en ce moment, aussi l'équipe nationale allemande de football.

« Je regarde tous leurs matchs et naturellement je suivrai les seize derniers matchs de la Coupe du Monde de foot en Afrique du Sud. Ma femme et mes deux enfants sont tout aussi passionnés que moi. Nous allons vivre des semaines excitantes », dit Neerfeld.



S'il espère que l'équipe allemande fera du bon travail, il pense que le Brésil est mieux à même de remporter le 19<sup>ème</sup> titre de Champion du Monde. « Toutes les équipes donneront le meilleur d'elles-mêmes dans cette compétition. C'est dans le même esprit que je veux encadrer notre équipe Traxon du Centre de compétences pour améliorer encore les standards élevés de nos processus opérationnels et commerciaux », déclare Neerfeld.

La fièvre du foot s'est également propagée à d'autres membres de l'équipe internationale de TRAXON. Avec 17 nationalités différentes, la tolérance et l'empathie culturelle sont mises au banc d'essai.

## L'avantage compétitif conféré par la connaissance : Des tendances sectorielles aux demandes individuelles des clients.

Avec TRAXON, vous êtes toujours au courant de ce qui se passe dans votre industrie. Nous ne fournissons pas seulement de l'information sur les développements et les tendances du moment, mais nous partageons aussi notre savoir-faire, par exemple avec nos clients.

### Savoir ce qui compte : Apprendre de nos clients.

Nous nous efforçons de ne pas être seulement un prestataire de services, mais aussi un partenaire pour nos clients. Notre but est de proposer un service optimum et des solutions taillées sur mesure. Sur ce point, nous apprenons beaucoup de nos clients.

On le voit par exemple avec nos ateliers KLM. Pour être en mesure d'identifier en permanence et le mieux possible leurs exigences et processus, KLM et TRAXON Europe organisent des ateliers sur site. Lors du dernier, qui s'est tenu à Amsterdam du 13 au 15 avril 2010, l'accent a été mis sur des sujets tels que le CDMP, l'e-Freight et les processus douaniers électroniques. Ce type d'étroite collaboration nous permet de mieux comprendre KLM et de fournir des services et des solutions encore plus ciblés sur leurs exigences. La question que nous posons lors de ces ateliers est simple : que pouvons-nous faire pour vous aider à être encore meilleurs ?

Néanmoins, l'engagement de TRAXON n'est pas uniquement bilatéral. À l'occasion des grandes réunions internationales de l'industrie, nous sommes à l'écoute de nos clients et des tendances actuelles du marché.

Ainsi, récemment, le directeur général de TRAXON Europe, Felix Keck, participait à l'atelier « Innovation Et Challenge » organisé par Cargo 2000. Parmi les thèmes abordés, on trouve une rétrospective critique et les perspectives d'avenir de Cargo 2000.

De même, il était impératif pour TRAXON de participer au récent TIACA Annual General Meeting 2010 à Leipzig. Cette fois-ci, la rencontre internationale de l'industrie organisée par la TIACA (The International Air Cargo Association) se concentra en priorité sur les aspects de sécurité tels que le mandat de scannage et le programme certifié de scannage, mais les sujets logistiques comme l'e-Freight jouèrent également un rôle important. Un autre point majeur de l'ordre du jour concernait le développement futur de l'après récession. Les perspectives demeurent cependant réservées. Pour en savoir plus sur la rencontre, consultez [www.tiaca.org](http://www.tiaca.org).



De gauche à droite :  
Sekeun Lee, TRAXON Europe  
Agnieszka Kubiak, TRAXON Europe  
Gert Mijnders, Air France KLM Cargo  
Carola Bodach, TRAXON Europe  
Dinesh Kanhai, Air France KLM Cargo  
Kester Meijer, Air France KLM Cargo



À propos, la prochaine rencontre TIACA, le 25<sup>ème</sup> Forum et Exposition du fret aérien international (International Air Cargo Forum and Exposition), se tiendra du 2 au 4 novembre 2010 à Amsterdam. TRAXON Europe y sera présente avec son eCargo Pouch. Une date à noter.



L'e-freight est un sujet brûlant. On s'en rendit compte au déclenchement d'une alarme incendie peu avant l'ouverture de la Première Conférence allemande de l'eFreight à Francfort-sur-le-Main. La manifestation qui s'est tenue le 26 mai 2010, sponsorisée par TRAXON Europe, était organisée par Lufthansa Cargo et l'IATA et attira plus de 130 participants. Après les premières inquiétudes, il apparut vite qu'il s'agissait d'une fausse alerte. Mais ce qui demeura tout au long de l'événement fut un intérêt brûlant pour le fret électronique. La teneur des présentations s'accordait sur le fait que c'était maintenant le bon moment pour investir dans l'e-freight. Des solutions et des systèmes performants sont déjà sur le marché. L'application eCargo Pouch de TRAXON Europe est tout à fait convaincante dans ce contexte. Pour davantage d'informations, consultez [www.ecargopouch.com](http://www.ecargopouch.com)

### Pensons déjà demain : Partageons notre savoir.



Disposer de nouveaux collaborateurs qualifiés est un sujet qui préoccupe beaucoup le secteur de la logistique. TRAXON Europe s'investit par conséquent dans l'éducation, la formation et coopère ainsi avec l'université de formation du Baden-Württemberg, Lörrach.

Dans le cadre du cycle d'études de Business Management « Transit, Transport et Logistique », les étudiants de deuxième année apprennent tout ce qu'il faut savoir sur l'e-freight et le traitement du fret avec TRAXON Europe. Les spécialistes de TRAXON supervisent jusqu'à 80 étudiants par trimestre et partagent avec eux leur expérience théorique et pratique sur tous les aspects de la communication dans le domaine du fret aérien. Étant donné que la plupart des grands agents de fret allemands dans ce secteur coopèrent avec la DHBW de Lörrach, l'université se distingue comme lieu dans lequel l'orientation clients est mise en pratique de la manière la plus directe qui soit. Pour davantage d'informations, consultez [www.dhbw-loerrach.de/index.php?id=spedition](http://www.dhbw-loerrach.de/index.php?id=spedition).

**Choses à savoir :**

## Le Jour de la prise de la Bastille en France : la Fête Nationale – un jour férié conquis par le peuple pour le peuple.

Tous ceux qui connaissent TRAXON Europe connaissent aussi les liens particuliers qui nous attachent à la France, et qui s'expliquent notamment par le fait qu'une très grande partie de nos racines vient de la « Grande Nation ». Il n'est donc pas surprenant qu'un certain nombre de collègues français ajoutent une touche spéciale, tout à fait française, à notre équipe internationale. Qui plus est, l'une des deux branches de TRAXON en Europe se trouve à Paris. Ce qui nous amène à notre sujet : Guy Deschamps, parisien de naissance, de par ses fonctions Business Partnership Et Area Manager Sales, explique de quoi il en retourne quand on parle de la fête nationale du 14 juillet.



### Pourquoi les Français sont-ils si fiers du Jour de la prise de la Bastille ?

La réponse est très simple. Le Jour de la prise de la Bastille est un jour de commémoration pour lequel les Français ont dû se battre, littéralement parlant, autrement dit, il s'agit d'un jour conquis par le peuple pour le peuple. Ce jour férié remonte à la Révolution française de 1789. Au sens strict, il commémore la Fête de la Fédération de 1790, premier anniversaire de la révolte nationale du 14 juillet 1789. Le point culminant de cette révolte fut la prise de la Bastille, qui fait partie des événements commémorés. À cette époque, la Bastille était la prison tristement célèbre dans laquelle le roi faisait enfermer toutes les personnes qui ne lui agréaient pas, et donc la cible du courroux populaire. Soit dit en passant, la Place de la Bastille est aujourd'hui réputée pour ses grandes productions théâtrales, puisque c'est là que se trouve le nouvel Opéra de Paris. Sur la place, vous remarquerez un célèbre monument nommé « Le Génie de la Bastille ». Bien qu'ayant passé les six premières années de ma vie à une centaine de mètres de ce monument, je dois avouer que je ne me suis malheureusement jamais senti concerné par lui.

### Est-il vrai qu'il n'y a pas de 14 juillet sans feu d'artifice ?

Oui. En premier lieu, le Jour de la Bastille est connu, naturellement, pour ses grands défilés militaires, comme celui des Champs-Élysées. Mais des parades ont lieu dans d'autres villes du pays pour commémorer les victoires du passé. En outre sont organisés un grand nombre de bals populaires où les gens viennent fêter ce jour. On y vient pour danser, manger et boire, et bien entendu pour les magnifiques feux d'artifice. Il est donc naturel que bon nombre de ces bals populaires soient organisés par les brigades de pompiers locales. Tout le monde est le bienvenu aux célébrations. Le 14 juillet est également fêté à l'étranger. Allez voir le site Internet de l'Ambassade de France de votre pays. Nous Français accueillons avec plaisir tous ceux qui ont envie de célébrer ce jour avec nous.

### Qu'est-ce qui est le plus important aujourd'hui, la tradition ou l'innovation ?

Bien sûr, les références traditionnelles sont importantes. Mais il y a des innovations tous les ans. Ainsi, l'année dernière a été organisé un concert gratuit en plein air auquel le Président Sarkozy avait invité non seulement des vedettes de longue date comme Michel Polnareff, mais aussi des stars de la pop telles que Nelly Furtado ou le groupe Tokio Hotel. Plus de 500 000 personnes y assistèrent. D'un autre côté, la générosité n'a pas été poussée trop loin et l'amnistie présidentielle traditionnellement accordée à l'occasion de la Fête nationale a été cette fois-ci supprimée.