



MOBILENXT CASE

## Efficiëntere distributie met een hogere servicegraad

Koscamp is een automaterialen groothandel, met het hoofdkantoor gevestigd in Den Ham. Met 12 vestigingen is Koscamp sinds 1969 gespecialiseerd in de bevoorrading van bedrijven in de automotive branche. Koscamp beschikt over een eigen wagenpark van 125 voertuigen voor de levering van bestellingen op locatie. Koscamp rust zijn chauffeurs uit met mobileNXT, voor een nog efficiëntere distributie met een hogere servicegraad richting haar klanten.

Om het proces rondom de distributie met de eigen voertuigen te digitaliseren en optimaliseren, is Koscamp op zoek gegaan naar een oplossing om chauffeurs te ondersteunen en aan te sturen. Daarbij dient de ondersteuning onderweg en bij klanten zo veel mogelijk digitaal te verlopen. “Doordat Koscamp nu gebruik maakt van mobileNXT is een significante tijdswinst gerealiseerd en wordt tegelijkertijd accurater gewerkt binnen het bezorgproces” Marc Boekema, Manager Vestigingen bij Koscamp. De oplossing heeft als doel om het gebruik van papieren pakbonnen,

handmatige mutaties op papier en het achteraf handmatig verwerken van de administratie overbodig te maken. Tevens had Koscamp de behoefte om real-time inzicht te verkrijgen in de voortgang van de planning. Daardoor zijn zij in staat proactief beslissingen te nemen en klanten nog accurater te informeren over de verwachte aankomsttijd.

### Uitdaging

In het noorden en oosten van Nederland opereert Koscamp met haar eigen vloot, waarbij de levering



van automaterialen aan garagebedrijven centraal staat. Garagebedrijven hebben hoge verwachtingen ten aanzien van leverbetrouwbaarheid en op het vlak van snelheid geldt vaak het principe 'wie het eerst komt, wie het eerst maalt'. "Dit komt omdat Koskamp minimaal 6x per dag levert aan haar klanten" aldus Fred Brands, Manager Operations bij Koskamp. De grossier dient hier goed op in te spelen. Indien er naast snelheid en accuraatheid ook met een hogere servicegraad wordt geleverd, heeft de grossier uiteraard een streepje voor. Met het bestaande ERP kon Koskamp al voor een groot gedeelte voldoen aan deze verwachtingen. Op het vlak van het 'last-mile' proces was er echter zeker nog ruimte voor verbetering. Koskamp maakt al gebruik van een voertuigvolg-systeem voor klanten via de website. Echter, de dienstverlening naar klanten toe konden nog verder worden gestroomlijnd.

Koskamp wilde af van arbeidsintensieve en tijdrovende 'papier proces' waarbij chauffeurs veelal werken met pakbonnen en waarbij sprake is van onnodige administratie. "Bij veel groothandels is dit een heikel punt, wat leidt tot onnodige kosten en een beperkte servicegraad in de dienstverlening richting klanten", geeft Patrick Nesse aan, Business Development Executive bij OrangeNXT.

Deze situatie vraagt om een mobiele oplossing waarbij het bezorgproces volledig wordt gedigitaliseerd. Hierdoor kunnen zendingen

en retouren accuraat worden afgehandeld. Bovendien wordt de klantervaring overtroffen qua verwachtingen. Met de oplossing mobileNXT heeft Koskamp in een kort tijdsbestek de dienstverlening verder kunnen professionaliseren.

### Oplossing

Koskamp ging van start met een pilot van één week op een van de depots, snel daarna werden ook de overige depots uitgerust met mobileNXT. Dankzij de gebruiksvriendelijkheid van de software en de eenvoud van de gebruikersinterface van de oplossing hebben de chauffeurs en kantoormedewerkers de oplossing snel in gebruik genomen. mobileNXT bestaat uit verschillende componenten. Een webapplicatie voor planners en logistiek managers en een mobiele app voor de chauffeurs. Diverse functionaliteit zoals real-time planning, dashboarding, tonen van een digitale routelijst, scanning, digitale handtekening, route navigatie (van partner Sygic) en de registratie van uitzonderingen worden nu afgehandeld met mobileNXT. Daarbij is mobileNXT geïntegreerd met het ERP systeem van Koskamp, zodat beschikbare route informatie automatisch wordt verzonden naar mobileNXT en de verzamelde gegevens in het veld ook weer beschikbaar komen in het ERP systeem. Naast deze functionaliteit handelt mobileNXT ook de registratie van retouren en gasflessen af. Voor de unieke registratie en controle van een klantlocatie wordt gebruik gemaakt van het scannen van een



locatiebarcode, zodoende wordt de klant niet gehinderd om een handtekening te zetten.

“Tijdens het doornemen van de bestaande processen bij Koskamp, werd al snel duidelijk dat Koskamp een divers aanbod van producten levert waarvoor in sommige gevallen een specifieke afhandeling vereist is.”, aldus Pascal Kock, Business Consultant bij OrangeNXT. “Zo dient er bijvoorbeeld alleen voor specifieke productsoorten getekend te worden, en bij de levering van kentekenplaten dient er een formulier van het RDW ter plaatse ingevuld te worden. Dit kan per te bezoeken klant verschillen en vereist dus een hoog dynamisch aanpassingsvermogen van de te leveren oplossing. Ondanks deze diverse afhandelingen zijn we in staat gebleken om zonder extra aanpassingen mobileNXT volledig met standaard componenten in te zetten, wat bijgedragen heeft aan de korte implementatietijd van dit mooie project.”

### Resultaat

Dankzij het gebruik van mobileNXT maken de chauffeurs minder fouten tijdens het leveren en ophalen van zendingen. De logistiek managers en klantenservice van Koskamp hebben direct inzicht in de status van de chauffeurs en zendingen en kunnen dankzij mobileNXT de juiste en volledige informatie communiceren richting haar klanten. Koskamp realiseert ook besparingen op het vlak van communicatie, herstel van fouten en onnodige administratie. Zo geeft Fred Brands, Manager



*“Doordat Koskamp nu gebruik maakt van mobileNXT is een significante tijdswinst gerealiseerd en wordt tegelijkertijd accurater gewerkt binnen het bezorgproces”*

**Marc Boekema**

Manager Vestigingen bij Koskamp

Operations bij Koskamp aan. “Minder papier draagt bij aan duurzaamheid, en dat is goed voor het milieu.” Met behulp van mobileNXT kan Koskamp zich nu verder focussen op de juiste zaken en de KPI’s binnen het distributieproces beter monitoren. Dit leidt tot een hogere leverbetrouwbaarheid en SLA, wat uiteindelijk resulteert in een hogere klanttevredenheid.

### Meer weten over deze case?



**Patrick Nesse**

Business Development Executive

✉ [patrick.nesse@orangenxt.com](mailto:patrick.nesse@orangenxt.com)

☎ +31(0)6 25 73 32 19