

WILTEC

Geen omkijken naar transport

Ontzorgen, daar draait het om in de klantbenadering van totaalleverancier Wiltec. Het bedrijf wil dat de klant geen zorgen heeft over leveringen, voorraad- en kostenbeheer, maar wel altijd kan rekenen op kwaliteit en goede service. Zelf wil Wiltec ook ontzorgd worden en geen omkijken hebben naar vervoer en transport of de software waarmee dat gerealiseerd wordt. Dankzij Agresso Wholesale en de intelligente vervoerskoppeling van Transsmart lukt dat.

Industrieel toeleverancier Wiltec levert naast hoogtechnische apparatuur en onderdelen ook service en onderhoud hierop. Wiltec denkt mee met de klant, adviseert, repareert, monteert én certificeert. Kwaliteit staat op nummer één. Niet alleen de kwaliteit van producten maar ook die van de dienstverlening. Wiltec zet producten af via diverse verkoopkanalen en websites zoals tapemarkt.nl, stukadoorsmarkt.nl en filtermarkt.nl. De hele logistieke afhandeling van de verkopen gebeurt centraal, in Uden. 'Wij willen de klant ontzorgen', zegt Logistiek Manager Herbert Beeftink. 'Daarin ligt onze kracht. Net als in het aanbieden van een totaalpakket en het geven van advies daarover. Klanten hebben vertrouwen in onze kundigheid en leggen steeds vaker de bal bij ons neer. "Regel het maar", zeggen ze dan.'

Online registratiesysteem

Ontzorgen doet Wiltec graag. Een mooi voorbeeld van hoe het bedrijf klanten ontzorgt is de online bestelmodule Wiltrack. Dit registratiesysteem voor beroepskleding, schoenen en filtermaterialen, helpt klanten bij het beheren van de voorraad. Beeftink: 'Een klant kan in Wiltrack bijvoorbeeld precies zien wie welke schoenen draagt in welke maat, hoe lang hij of zij ermee doet en wanneer spullen aan vervanging toe zijn.' Op basis van de gegevens uit Wiltrack levert Wiltec naar behoefte kleding- en schoenenpakketten op maat aan, bij individuele medewerkers thuis. Zowel de eerste uitrol, als de jaarlijkse vervangingsleveringen. Daarbij gaat het in totaal om 120.000 zendingen op jaarbasis.

Logistieke proces

Maar het verzenden van pallets en pakketjes is niet de core business van Wiltec. 'Zoals wij de klant ontzorgen, willen wij zelf ook graag ontzorgd worden als het gaat om het logistieke proces dat wij regelen voor al onze verkoopkanalen', zegt Beeftink. Vanuit die wens is Wiltec in oktober 2011 een partnerschap aangegaan met Transsmart. 'Transsmart kon een volledig geïntegreerde koppeling leveren met ons ERP-systeem Agresso Wholesale van Unit4. Daardoor sluit het transport nu naadloos aan bij ons ordertraject en hebben we de mogelijkheid meerdere vervoerders probleemloos aan te sluiten. En dat is een wereld van verschil met vroeger', zegt Beeftink. 'Toen stopte onze dienstverlening met het klaarzetten van de zending voor de vervoerders met wie we allemaal aparte afspraken hadden. Voor GLS hadden we bijvoorbeeld een maatwerkkoppeling laten maken en een palletdistributeur wilde Excellijsten aangeleverd hebben.' Dat bracht onvermijdelijk problemen met zich mee. Beeftink: 'De data kwam niet altijd goed over, in Agresso Wholesale konden we niet altijd zien hoe en met wie de zending vertrokken was. De mensen in het magazijn kozen steeds zelf handmatig voor een vervoerder. Dat deden ze wel op basis van spelregels die we als bedrijf hadden, maar er ging goedbedoeld ook wel eens wat mis. Dan gingen pallets met verkeerde vervoerders mee.'

**"Met Unit4 en Transsmart hebben we
100% grip op de goederenstroom"**
Herbert Beefting, Wiltec



Kwaliteitsslag

Dankzij Transsmart en Unit4 zijn deze problemen nu verleden tijd. 'We hebben ons ERP-proces verlengd tot en met de levering. De vervoerskoppeling die we hebben, bespaart ons faalkosten en een hoop energie', zegt de Logistiek Manager. 'We doen nu in een paar clicks waar vroeger een medewerker een half uur mee bezig was. Voor medewerkers is het er dankzij de koppeling tussen Transsmart en Agresso Wholesale veel gemakkelijker op geworden. Zij werken in principe alleen nog maar in Agresso Wholesale, aan de achterkant doet Transsmart het denkwerk. Er kunnen geen foute vervoerders meer gekozen worden en Customer Service kan in Agresso Wholesale zien hoe het ervoor staat met een zending. Klanten krijgen geheel automatisch een viertalige e-mailnotificatie met een track & trace mogelijkheid. Onze processen zijn verbeterd en transparanter geworden. Maar het belangrijkste is: we komen nu de afspraken met de klant altijd na. Dat was ook onze insteek: we wilden een verdere kwaliteitsslag maken en zorgen dat het proces altijd klopt. Onze processen waren al geoptimaliseerd maar dankzij de koppeling constateren we toch toegevoegde waarde doordat ons proces beter gestroomlijnd en geborgd is.'

Het beste van twee werelden

Over de samenwerking met Transsmart en Unit4 zegt Herbert Beeftink: 'Ieder z'n vak. Ik wil zelf het vervoer optimaal geregeld hebben en dat is heel goed gelukt. We zijn flexibeler geworden dankzij deze oplossing: een goed product met een kloppend verhaal. Unit4 kan deze koppeling nu ook aan andere klanten aanbieden.' Want wat voor Wiltec werkt, werkt ook voor andere bedrijven die veel met logistiek van doen hebben, denkt Beeftink. 'Iedereen wil verder denken dan zijn eigen magazijn en 100% grip hebben op zijn goederenstroom. Deze oplossing heeft zijn nut in de praktijk bewezen. Het beste van twee werelden komt erin samen.'

www.wiltec.nl

**"We doen nu in een paar clicks waar vroeger
een medewerker een half uur mee bezig was."**

Herbert Beefting, Wiltec