

Een eigen 'WebTop' voor klanten van Deli XL

Deli xl

Deli XL is leidend op het gebied van food en service voor horeca, catering en zorg. Deze leverancier verlegt telkens weer de grens om nóg beter, efficiënter en zuiniger te werken.

Locaties

Vanuit 18 vestigingen in Nederland rijden iedere dag 400 vrachtwagens om meer dan 30.000 klanten te bedienen.

Kernactiviteiten

Deli XL is leverancier van verse ingrediënten tot versbereide producten, van kruidenierswaren tot diepvriesproducten en van tafelservices tot schoonmaakmiddelen.

Situatiebeschrijving

Een groot deel van de klanten van Deli XL bestelt handmatig. Bij Deli XL ontstond de behoefte om deze klanten een eenvoudig elektronisch bestelsysteem aan te bieden.

70% van de klanten van Deli XL bestelt elektronisch; via internet of EDI. Dat betekent dat 30% nog orders doorgeeft via de telefoon, fax, handterminals of papieren ordersets. Per week komt dit neer op zo'n 4.000 handmatige bestellingen. Deze bestellingen komen bijvoorbeeld van kleine kruideniers of horecabedrijven. Vooral in de horeca is het nog niet gebruikelijk om elektronisch zaken te doen. Bestellingen in de horecabranche zijn namelijk moeilijk voorspelbaar en moeten op elk moment van de dag mogelijk zijn.

Deli XL zocht met KPN naar een manier om meer klanten elektronisch te laten bestellen. Dit resulteerde in een dienst waarmee Deli XL op een onderscheidende wijze haar klanten een uitstekende dienstverlening kan bieden: de WebTop.

Techniek verbeterd

De WebTop is een kleine laptop, waarmee de klant alleen bestellingen kan versturen naar Deli XL. Martin Pluijgers, manager Infrastructuur van Deli XL vertelt: 'Vijf jaar geleden kwamen we al op het idee om de klant laptops te geven, waarmee zij direct bij ons producten kan bestellen. Het idee was toen al goed, maar de techniek was nog niet optimaal. We werkten namelijk met het GPRS-systeem, een techniek in het GSM-netwerk waarmee je de hele dag online kunt zijn. Helaas was GPRS veel te traag. Inmiddels is de techniek verbeterd en hebben we KPN gevraagd 'WebTops' te ontwikkelen voor onze klanten.' Eenvoudig en foutloos, dat waren de eisen. Elektronisch bestellen is namelijk veel minder foutgevoelig dan bestellen via fax of telefoon. Maar voor Deli XL stond het gemak voor de klant voorop.

Processen moeten goed lopen

KPN ontwikkelde vervolgens WebTops met KPN als integrator. Op de WebTop is een toolingsysteem gebouwd en met een mobiele kaart kan de klant gebruikmaken van het 'besteldoosje'. Zo'n vijftien accountmanagers van Deli XL hebben de WebTops eerst uitgebreid getest. De WebTops bleken uitstekend te werken. De accountmanagers zagen bovendien veel mogelijkheden voor eigen gebruik. Met de WebTop kunnen zij onderweg snel bestellingen doorgeven en overal hun mail bijwerken. Dat betekent letterlijk: minder overuren in de avond om administratie bij te werken.

Nu de WebTops technisch zo succesvol uit de pilot komen, is het tijd om de processen goed te borgen. Pluijgers: 'Ik wil er zeker van zijn dat er niets fout gaat bij onze klanten en dat zij alleen maar gemak van de WebTops ervaren. Daarom richten we ons nu op processen rondom de aflevering en verstoringen van de WebTops. Lopen die processen goed? Dan gaan we een stap verder. Bij enkele klanten hebben we al een voorzichtige stap gezet naar het gebruik van de WebTop. En de reacties zijn zeer positief!'

Enorme efficiencyslag

De nieuwe dienstverlening van Deli XL kost de klant waarschijnlijk niets. Pluijgers: 'Voor Deli XL is het relatief een goede investering. De WebTops en abonnementen kosten wel geld, maar zorgen ook voor een enorme efficiencyslag. We hebben namelijk minder mensen nodig om orders te verwerken, de bestellingen gaan sneller en zijn minder foutgevoelig.' Minstens zo belangrijk is de dienstverlening die Deli XL met de WebTops biedt. De klant kan elk moment van de

dag bestellen. Simpel. Zonder poespas. Pluijgers: 'De meeste van onze klanten zitten niet te wachten op extra toepassingen. Het is wel mogelijk om via de WebTops one-to-one-marketing uit te voeren. Zo kunnen we bijvoorbeeld speciale aanbiedingen sturen of laten zien wat een bedrijf bestelt en op basis daarvan korting aanbieden. Daar gaan we in de toekomst zeker mee aan de slag, maar in eerste instantie gaat het ons om het bestelgemak.'

Klik met KPN

KPN ontwikkelde de WebTop en KPN beheert nu de helpdesk waar de accountmanagers van Deli XL met vragen terecht kunnen over het gebruik van de WebTops. Pluijgers is zeer te spreken over de samenwerking: 'Ik heb al vele jaren contact met de accountmanager van KPN. De kennis die we samen delen maakt de samenwerking tussen Deli XL en KPN tot een succes. Daarnaast is KPN natuurlijk een uitstekende provider met de beste infrastructuur. Een goede combinatie. Qua techniek is er nog niets verkeerd gegaan met de WebTops. Het is voor mij ook fijn dat de helpdesk vragen oplost en dat ik daar niet tussen hoef te zitten. Ik vind dat we samen gezorgd hebben voor een hele mooie dienstverlening.'

Meer informatie

Kijk voor meer informatie over onze dienstverlening op kpn.com/corporatemarket of stuur een e-mail naar info.nl@kpn.com.

Uitdaging

Introduceer een eenvoudig elektronisch bestelsysteem, waardoor fouten in bestellingen gereduceerd worden. Dat was de uitdaging waar KPN en Deli XL voor stonden.

Oplossing

Met KPN als integrator is een 'WebTop' ontwikkeld, waarmee klanten eenvoudig en op elk moment van de dag bestellingen elektronisch door kunnen geven aan Deli XL.

Meerwaarde

De WebTop levert veel voordelen op. Snellere orderafhandeling, minder fouten (dus minder kosten) en meer gemak voor de klanten. Ook maakt de WebTop een directe en unieke klantbenadering mogelijk.

Ervaring

'We hebben met KPN flink gestoeid hoe we dit voor elkaar moesten krijgen. We zijn zeer tevreden over het resultaat én over de samenwerking. De accountmanager van KPN is voor Deli XL echt van toegevoegde waarde.'
