



De supply chain van VodafoneZiggo loopt gesmeerd dankzij het logistiek dashboard van PostNL, een fantastische match

Het dashboard 'Je pakketten naar binnen- en buitenland' in de Mijn PostNL zakelijk omgeving zit tjokvol informatie over de reis die pakketten via PostNL afleggen. Die informatie helpt VodafoneZiggo om hun supply chain draaiende te houden.

Inspelen op veranderingen

'Eigenlijk moet onze eindklant geen idee hebben van hoeveel moeite wij doen om hun producten goed en snel te leveren. Dat is waarvoor we op aarde zijn', grapt Zjeer Ahmed, Performance Improvement Specialist bij VodafoneZiggo. Met die moeite doelt hij op alle uitdagingen die een grote, ingewikkelde supply chain met zich meebrengt. Is er genoeg voorraad? Lukt het om op tijd te leveren? Iedere dag werken hij en zijn team hard om aan deze en meer vragen te voldoen, maar een groot deel hiervan is ook weer afhankelijk van partners. Denk aan een warehouse partner, en ook aan PostNL. Gelukkig is er het dashboard 'Je pakketten naar binnen- en buitenland', waar Zjeer de nodige data vindt voor zijn rapportages en forecasts.

Rapporteren en meebewegen

'Actualiteiten zien we meteen terug in de cijfers', vervolgt Zjeer. 'Eigenlijk gaat onze samenwerking meestal heel erg goed, maar laatst waren er bijvoorbeeld uitdagingen met bezorgen in Brabant en Limburg. Ik ga dan op onderzoek uit. Wanneer speelde dit precies en wat is de impact?' Onderling hebben VodafoneZiggo en PostNL

afspraken gemaakt over de logistieke prestaties. Pakketten moeten bijvoorbeeld binnen een dag gesorteerd zijn. Zjeer: 'In het dashboard zie ik soms onder Bij PostNL dat een percentage van de pakketten niet binnen die norm is verwerkt.'

Ik kijk dan om welke pakketten het gaat, hoeveel het er zijn en hoe lang de vertraging is. Meestal gaat het in dit soort gevallen maar om een dag vertraging. Dat is dan goed te overzien. Wijkt het wel heel erg af, dan kunnen we door de inzichten uit het dashboard vrij snel aan de bel trekken. De data die ik daarvoor nodig heb kan ik altijd snel en gemakkelijk terugvinden, dus dat is heel prettig'.

'Actualiteiten zien we meteen terug in de cijfers'



‘Ik vind dat een goede, snelle levering ook onderdeel is van klanttevredenheid’



De toekomst voorspellen

Het gaat voor Zjeer om veel meer dan alleen de actualiteit. Eigenlijk kijkt hij continu vooruit om voorspellingen te maken. Zo kan VodafoneZiggo met zijn budgetten op aankomende kosten anticiperen en de juiste inkopen doen. Zoals Emile de Girardin ooit zei: ‘Regeren is vooruitzien’. Maar het is natuurlijk niet makkelijk om de toekomst te voorspellen. ‘Ik kijk ook veel naar historische data’, zegt Zjeer. ‘Neem bijvoorbeeld de retouren. Die zijn voor ons super relevant, maar ook best ingewikkeld.

Zo hebben we retouren van oude modems, waarvoor we eerst zelf een geschikte doos naar de klant sturen. Of retouren van meerdere producten in één doos. Het is best een puzzel om dat allemaal foutloos én snel te regelen. Door terug te kijken naar vergelijkbare datasets kan ik in ieder geval een forecast maken met een indicatie. Hoe meer data, hoe beter de forecast. Die geven we dan door aan partners zoals PostNL, want jullie moeten er natuurlijk voor plannen en capaciteit vrijmaken.

Tevreden klanten

Glimlachend snijdt Zjeer het onderwerp klanttevredenheid aan. ‘Ik vind dat een goede, snelle levering ook onderdeel is van klanttevredenheid’, zegt hij. ‘En dan moet je dus ook wekelijks in het dashboard kijken

naar de performance daarvan, zoals ik ook doe. Stel je voor dat onze pakketten niet op tijd zijn gesorteerd door PostNL, maar wel op tijd worden bezorgd. Dat zie ik vrij snel terug in het dashboard. Hoe kunnen wij er dan voor zorgen dat PostNL wél op tijd kan sorteren? Misschien kan onze warehouse partner beter voorsorteren, of lopen bepaalde leveringen achter omdat er aan onze kant een verkeerde inschatting is gemaakt. Ik ben eigenlijk altijd op zoek naar optimalisaties in alle bewegende onderdelen van onze supply chain, omdat dat uiteindelijk zorgt voor blijere klanten.

Daarvoor vergelijk ik alle data die ik heb, en het dashboard ‘je pakketten naar binnen- en buitenland’ van PostNL is daar een ontzettend waardevol onderdeel van. Zo helpt het logistieke dashboard mij om de tevredenheid van onze klanten steeds verder te verhogen!’ Als je klanttevredenheid belangrijk vindt zou ik PostNL dan ook zeker aanraden.

vodafone  **Ziggo**



“Het logistieke dashboard helpt me om de tevredenheid van onze klanten steeds verder te verhogen!”

Zjeer Ahmed, Performance Improvement
Specialist bij VodafoneZiggo

