



Klantnaam:

Ridder Drive Systems
(Harderwijk, Nederland)

Bedrijfsactiviteiten:

leverancier van aandrijfsystemen
voor tuinbouw en veeteelt

Contactpersoon Ridder:

Bartjan van Pijkeren
(Customer Service Manager)

Ridder kan achterover leunen en tijd aan klanten besteden

Ridder Drive Systems is marktleider op het gebied van aandrijvingen in de internationale tuinbouw. De aandrijfsystemen van Ridder staan bekend om hun betrouwbaarheid, robuustheid, montagegemak en flexibiliteit. Ze worden over de hele wereld gebruikt voor ventilatieoplossingen in kassen en in stallen. Base Logistics verzorgt voor Ridder het Transport Management voor alle zendingen, behalve die naar klanten in het Westland, die Ridder belevt met eigen vervoer. Base Logistics assisteert Ridder daarnaast op het gebied van compliance.

De afdeling Verkoop Binnendienst van Ridder hield zich tot voor kort bezig met heel wat meer dan alleen klantcontact. Bovendien werden veel verschillende vervoerders gebruikt. Het contact met vervoerders was een van de meest intensieve werkzaamheden. Bartjan van Pijkeren, Customer Service Manager bij Ridder: "We merkten dat we de hele dag heen-en-weer aan het communiceren waren met onze transporteurs."

Het vinden van de juiste transporteur per order vergde veel tijd voor de medewerkers van Ridder. "De ene transporteur was goed in transport in Frankrijk, de andere in transport naar Duitsland. En weer een andere vervoerder verzorgde airfreight." Van Pijkeren wilde terug naar één enkele leverancier waar alle logistiek kon worden ondergebracht. Het team van Van Pijkeren nodigde bestaande leveranciers en andere partijen uit om een voorstel in te dienen.

"We probeerden een selectie te maken van drie of vier partijen die het complete pakket voor ons konden doen. Maar tijdens die zoektocht kwamen wij er al achter dat dat waarschijnlijk niet ging lukken." Totdat Van Pijkeren via hun klant Snelder in contact kwam met Base Logistics. "Precies op het goede moment," aldus de Customer Service Manager. Base Logistics bood Ridder de logistieke applicatie Klairy, in combinatie met de Control Tower van Base Logistics. "Geen enkele andere partij kon een vergelijkbaar totaalpakket leveren, inclusief software. We wisten meteen dat dit was wat we nodig hadden."

"Geen enkele andere partij kon een vergelijkbaar totaalpakket leveren."

CASE STUDY

Base 
Logistics

Hij gaat verder: "We waren gewend dat we moesten nabellen of e-mailen wat de status van een zending was. Klairy bood ons de mogelijkheid om alles realtime inzichtelijk te krijgen." De medewerkers van Ridder waren daarnaast veel tijd kwijt aan het informeren van klanten over de status van hun zending. Ook daar bood Klairy uitkomst. "We bleken klanten in de order te kunnen meenemen door hun e-mailadres in te vullen in Klairy, zodat ze automatisch meldingen kregen bij afwijkingen in het proces. Klairy bleek ook nog eens kinderlijk eenvoudig in gebruik. We hoefden bijvoorbeeld geen softwarepakket te implementeren. We konden gewoon een account aanmaken en direct beginnen."





Klantnaam:

Ridder Drive Systems
(Harderwijk, Nederland)

Bedrijfsactiviteiten:

leverancier van aandrijfsystemen
voor tuinbouw en veeteelt

Contactpersoon Ridder:

Bartjan van Pijkeren
(Customer Service Manager)

*“Klairy bleek
kinderlijk eenvoudig
in gebruik.”*

Van Pijkeren en zijn team wilden met de nieuwe partnerkeuze meer tijd vrijmaken voor de klanten van Ridder: “We hadden het idee dat we nog meer aandacht konden besteden aan onze klanten. De inkoop en de operatie zouden verantwoordelijk moeten zijn voor transport en logistiek, maar de Verkoop Binnendienst deed dat werk feitelijk.” Base Logistics paste het beste bij deze strategie. Van Pijkeren presenteerde zijn bevindingen aan de andere betrokken afdelingen, inclusief een uitgebreide kostenanalyse. “De pluspunten van Base Logistics qua service, snelle prijsopgaves, de klachtenafhandeling en het persoonlijk contact gaven uiteindelijk de doorslag.”

De directie stemde in met de strategische koerswijziging en Ridder ging op eind april 2017 ‘live’ met Base Logistics en Klairy. De beslissing betekende een grote stap vooruit voor Ridder. “Wij zijn nu in staat om alles uit handen te geven, achterover te leunen en weer tijd aan onze klanten te besteden. Ridder koos bij de overstap voor een koppeling tussen het bestaande ERP-pakket Microsoft Dynamics NAV en Klairy. Van Pijkeren: “Het gaat om tientallen zendingen per dag die automatisch Klairy inlopen en waar we gewoon geen omkijken meer naar hebben. De Verkoop Binnendienst komt pas in beeld bij uitzonderingen.”

Voor de overstap naar Base Logistics heeft Ridder Drive Systems ook de interne processen opnieuw tegen het licht gehouden. Han de Jong, medewerker op de afdeling Verkoop Binnendienst, licht toe: “Dit vroeg van iedereen die betrokken is bij de

logistiek een extra stap. De nieuwe processen hebben ervoor gezorgd dat we konden aansluiten bij de nieuwe afhandeling via Klairy.” Hij gaat verder: “Hierdoor is er een goede en efficiënte workflow ontstaan tussen ons en Base Logistics.”

De afdeling Verkoop Binnendienst kan klanten sinds de samenwerking sneller en vollediger informeren. De Jong vertelt: “Wij kunnen nu bijvoorbeeld de verzendkosten direct op een orderbevestiging zetten. Vroeger moesten we nog ‘To be determined’ vermelden, maar dat is sinds Klairy niet meer zo.” Daarnaast maakt de afdeling veel gebruik van het ticketsysteem binnen Klairy, dat speciaal is gemaakt voor stellen van vragen en indienen van eventuele klachten. “Het werkt goed dat de communicatie in tickets bij de order wordt opgeslagen. Hierdoor kunnen werkzaamheden worden overgenomen en blijft toch

C A S E S T U D Y

Base 
Logistics

het hele proces in beeld.” Hij voegt toe: “Voor exportzendingen is het handig dat de transportdocumenten en planning van de zending in de order worden opgeslagen en daar kunnen worden geraadpleegd.”

*“We kunnen het
allemaal wel zelf doen,
maar dan zijn we veel
tijd kwijt.”*





Klantnaam:
Ridder Drive Systems
(Harderwijk, Nederland)

Bedrijfsactiviteiten:
leverancier van aandrijfsystemen
voor tuinbouw en veeteelt

Contactpersoon Ridder:
Bartjan van Pijkeren
(Customer Service Manager)

Base Logistics verzorgt voor Ridder exportdocumenten zoals EX-A, Certificaten van Oorsprong en ATR-documenten. Van Pijkeren hierover: "We kunnen het allemaal wel zelf doen, maar dan zijn we veel tijd kwijt, moeten we zelf de software aanschaffen, moeten we zorgen dat we getraind zijn, dat we back-up hebben, enzovoort. Dat hebben we nu allemaal niet nodig." Daarnaast geeft Base Logistics advies op het gebied douanezaken en compliance. "We zijn nu bijvoorbeeld bezig met het vastleggen van een containerplanning richting China voor heel 2018. We hebben daar de customs-afdeling van Base Logistics bij betrokken om ons te adviseren."

De overstap naar Base Logistics betekent ook voor andere afdelingen binnen Ridder een verandering. "We genereren bijvoorbeeld uit Klairy een laadlijst die speciaal

voor ons is gemaakt. We zetten een filter aan, drukken op een knop en onze warehouse manager heeft een laadlijst. Aan de hand daarvan kan hij de vrachtwagen laden."

Voor de afdeling boekhouding is ook een en ander veranderd. "Wij krijgen op ons verzoek één verzamelfactuur per week. Onze collega's op de afdeling boekhouding vinden het heel fijn dat we nu maar 1 factuur krijgen in plaats van 20 verschillende." Klairy is voor iedere gebruiker zo ingericht dat alleen informatie zichtbaar is die voor die persoon van belang is. Van Pijkeren hierover: "We hebben een distributeur in Noord-Amerika en een in China. Voor hen hebben we een subaccount aangemaakt, zodat ze in Klairy hun eigen zendingen kunnen volgen. Onze zustermaatschappijen HortiMaX en Ridder Climate Screens werken er ook mee."

"We zeggen wel eens dat we een warme deken verkopen."

Bartjan van Pijkeren kijkt tevreden terug op de overstap. Hij vertelt: "We zijn sindsdien steeds meer een Customer Service Department aan het worden. We zeggen wel eens dat we een warme deken verkopen en Base Logistics draagt daaraan bij."

C A S E S T U D Y

Base 
Logistics

Base Logistics is een logistiek dienstverlener, met de focus op Transport Management, Warehouse Management en Data Management. We bieden een internationaal netwerk van transport- en warehousingpartners, in combinatie met een team van logistiek specialisten en een unieke logistieke applicatie.

[baselogistics.com](https://www.baselogistics.com)

