



wahoo
FITNESS

Klantnaam:

Wahoo Fitness (Atlanta, GA, USA)

Bedrijfsactiviteiten:

Tech-fitness bedrijf voor hardlopers, fietsers en fitnessers

Contactpersoon Wahoo Fitness:

J.P. Matzigkeit
CFO

Base Logistics: tool voor eersteklas klantenservice

Of je nu fanatiek hardloper, fietser of fitnesser bent, Wahoo helpt je door van je smartphone de ultieme trainingspartner te maken. Het bedrijf biedt een breed scala aan fitnessaccessoires, allemaal voor gebruik in combinatie met een smartphone. In Europa en Azië is Base Logistics de partner voor opslag, distributie, transport en Value Added Logistics.

Na een uitgebreid aanbestedingsproces werd Base Logistics in 2013 geselecteerd als 3PL-leverancier voor Wahoo. Als lid van het management van Wahoo werd J.P. Matzigkeit de verbindende schakel tussen Wahoo en Base Logistics. Aangezien Wahoo zowel B2C- als B2B-klienten heeft, was men op zoek naar een partner die flexibel genoeg was om met verschillende soorten klanten en orders te kunnen omgaan. Matzigkeit: "Onze wensen zijn vrij divers. Soms hebben we zendingen die direct naar B2C-klienten gaan, met één of twee producten per adres.

Maar we hebben ook B2B-klienten voor wie we grotere hoeveelheden per zending versturen. We zochten een partner die ons kan helpen onze processen efficiënter te maken. En die ons kan vertellen wat wij kunnen doen om efficiënter te werken en uiteindelijk kosten te besparen."

De samenwerking begon op het gebied van Transport Management en Inventory Management, maar Base Logistics werd al snel gevraagd om ook andere logistieke activiteiten uit te voeren.

Matzigkeit: "We gebruikten een externe organisatie voor refurbishment van ons KICKR-product. Toen ik zag hoe Base Logistics voor andere bedrijven in-house Value Added Logistics uitvoerde, hebben wij ook refurbishment in huis gehaald."

"We hebben volledig inzicht in onze orders en ons voorraadsysteem."

Omdat Wahoo eigen vestigingen in Noord-Amerika heeft, voeren Wahoo-medewerkers de refurbishment uit in Noord-Amerika, terwijl dit in Europa gedaan wordt door medewerkers van Base Logistics. Om er zeker van te zijn dat klienten up-to-date producten ontvangen, installeert Base Logistics vóór verzending ook op een aantal producten de meest recente firmware.

C A S E S T U D Y

Base 
Logistics

Een van de sterke punten van Wahoo is de eersteklas klantenservice. Veel van de Wahoo-medewerkers die met Base Logistics werken, maken deel uit van het klantenserviceteam van Wahoo. In totaal werken 15 klantenservicemedewerkers dagelijks met Klairy, de logistieke applicatie van Base Logistics. Matzigkeit zegt: "We hebben volledig inzicht in onze orders en in het voorraadsysteem. Als er problemen zijn, melden we die via een support-ticketsysteem en alle communicatie is centraal terug te vinden. We hoeven niet verschillende systemen of collega's te raadplegen om informatie over een order of zending te vinden. Hoewel we in verschillende tijdzones zitten en Base Logistics ook onze Taiwanese business beheert, krijgen we altijd een snelle reactie."





wahoo FITNESS

Klantnaam:

Wahoo Fitness (Atlanta, GA, USA)

Bedrijfsactiviteiten:

Tech-fitness bedrijf voor hardlopers, fietsers en fitnessers

Contactpersoon Wahoo Fitness:

J.P. Matzigkeit
CFO

“Alle communicatie is centraal terug te vinden.”

Klanten van Wahoo verwachten de allerbeste klantenservice en dus heeft Wahoo behoefte aan een partner die hoogwaardige IT-oplossingen en processen kan bieden. “Dat is voor ons echt een absolute vereiste. Klanten als Wiggle en Amazon hebben bijvoorbeeld zeer specifieke eisen op het gebied van rapportages en zendingen, die veel tijd vergen en erg tijdgevoelig zijn. En je moet echt goede processen hebben om offertes snel te verwerken en aan de tijdvensters voor verzending te voldoen. Als je al die dingen niet kunt waarmaken, kun je onze business niet verwerken en onze klanten niet bedienen.” Hij gaat verder: “Dan val je meteen af.”

Klairy is volgens Matzigkeit de perfecte tool gebleken voor de klantenservice van Wahoo. “Klanten bellen ons als ze op zoek zijn naar hun bestelling of als ze een adres willen wijzigen. Onze klantenservicemedewerkers kijken daarvoor in Klairy en moeten op het systeem kunnen vertrouwen. Als er een verschil is tussen ons eigen voorraadsysteem en Klairy, kunnen we met een gerust hart zeggen: “De Hollanders hebben altijd gelijk.”

“De Hollanders hebben altijd gelijk.”

Matzigkeit zegt dat Base Logistics voor Wahoo een eerlijke en betrouwbare partner is. “Base Logistics is een partner waar we mee kunnen werken, van kunnen leren en mee kunnen

groeien. Ze zijn op een goede manier procesgericht, leveren hoge kwaliteit en weten altijd wat er gaande is. We werken wereldwijd met heel veel partners. De relatie met Base Logistics is waarschijnlijk de makkelijkste die we hebben.”

“Ze zijn procesgericht en leveren hoge kwaliteit.”

CASE STUDY

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)

