

Wehkamp

Wehkamp verdient investering snel terug door Xerox en ScanFlowStore



Resultaten:

- Tijdsbesparing door digitaal inzichtelijk maken van het archief
- Geldbesparing door meer efficiënte productiviteit van administratieve medewerkers
- Efficiënte documentatie en archivering van vervoersopdrachten
- Meer klanttevredenheid door het direct kunnen beantwoorden van vragen
- Door integratie met eigen software, makkelijk in gebruik
- ROI snel bereikt en gemakkelijk te berekenen

De uitdaging:

Op efficiënte wijze het fysieke archief van vervoersopdrachten digitaal inzichtelijk maken door de scans hiervan rechtstreeks te laten integreren met het eigen CRM systeem van Wehkamp.

De oplossing:

Xerox WorkCentre Pro 55 en ScanFlowStore software



WorkCentre Pro 55

De uitdaging:

Voor grotere afleveringen rijden dagelijks ruim 30 vrachtwagens uit om goederen bij de klanten te bezorgen. Er bestond reeds een administratie van alle in- en uitgaande goederen gedocumenteerd op vrachtbrieven, voor de grotere afleveringen. Deze administratie werd in een fysiek archief bewaard. De medewerkers van de administratie kregen dagelijks een lading vrachtbrieven te verwerken.

Op veel vrachtbrieven waren extra services van de bezorgers bijgeschreven die ook gefactureerd moesten worden. Deze konden bestaan uit het installeren van een televisie of het in elkaar zetten van een kastje. Na het verwerken moesten deze documenten gearhiveerd en weggezet worden in het archief in het grote distributiecentrum. Ongeveer 5 keer per week kreeg elk van de 9 administratieve medewerkers telefoontjes met specifieke vragen over de aflevering van de goederen.

Om deze te kunnen beantwoorden was het vaak nodig om de vrachtbrieven erbij te pakken. Om dat te doen moest de administratieve medewerker het telefoonnummer van de klant noteren, ophangen, naar het archief lopen, de juiste vrachtbrief opzoeken en teruglopen naar de afdeling om daar de klant terug te bellen met het juiste antwoord. Elke keer dat dit gebeurde nam dit zo'n 20 minuten in beslag en was het een grote afleiding van het dagelijkse werk.

De oplossing:

De heer Vaartjes van Wehkamp heeft een toepassing ontwikkeld, waarmee vervoersopdrachten en facturen met acceptgiro's worden geprint op 4 Xerox WorkCentre Pros 55. Wehkamp heeft voor 4 machines gekozen omdat er bij uitval dan altijd een back-up machine beschikbaar is. Dit is noodzakelijk omdat Wehkamp met een continu proces te maken heeft waarbij uitval ten koste zal gaan van de customer service die ze bieden. Voor elke levering worden dagelijks vervoersopdrachten in 2-voud geprint, 1 voor de klant en 1 voor Wehkamp, voor de eigen administratie. Al deze vervoersopdrachten worden voorzien van een barcode die het ritnummer en het volgnummer weergeeft. 's Ochtends gaan de vervoersopdrachten met de chauffeur mee.

Wanneer deze 's avonds terugkomt worden de getekende vervoersopdrachten ingescand met een snelheid van 55 pagina's per minuut. Door het gebruik van ScanFlowStore met de speciale barcode module die de data in de barcode herkent, wordt elk document rechtstreeks als PDF bestand weggezet in de juiste file binnen het systeem van Wehkamp. Door deze rechtstreekse integratie en het gebruik van de barcode is het mogelijk om de hele stapel in een keer op de WorkCentre Pro te leggen. Vervolgens kan het gescande document digitaal op de juiste plek binnen het systeem opgehaald worden. De administratieve medewerkers hebben op deze manier inzicht in alle vervoersopdrachten vanachter hun PC. Omdat door ScanFlowStore het document in een digitaal volledig tekst doorzoekbaar PDF is omgezet is het document altijd terug te vinden.

Wanneer er nu bijvoorbeeld een klant belt is het voor de administratieve medewerker mogelijk om vanachter de PC binnen zeer korte tijd het document terug te vinden op bijvoorbeeld klantnaam, klantnummer, afleveradres of elk ander gegeven dat op de vervoersopdracht vermeld staat. Omdat het nu mogelijk is om de klant meteen van het juiste antwoord te voorzien zal deze grotere tevredenheid ervaren, iets wat voor Wehkamp heel belangrijk is. Daarnaast is een berekening van tijdsbesparing voor de administratieve medewerkers zo gemaakt: 9 medewerkers * 5 telefoontjes per week = 45 telefoontjes per week * 20 minuten = 900 minuten = 15 uur.

Hieruit blijkt dat de administratieve medewerkers zo'n 15 uur per week meer aan hun normale werkzaamheden kunnen besteden en daarin dus productiever kunnen zijn. Dit betekent dat bij Wehkamp de investering in ScanFlowStore en het veranderen van het proces zich snel zal terugverdienen. Kortom, de ROI is snel bereikt.

Klanten profiel:

Wehkamp is een innovatieve thuiswinkel met een breed assortiment consumentenartikelen tegen concurrerende prijzen en herkenbaar betere service. De klant kan een of meerdere van de ruim 20.000 verschillende artikelen selecteren op de website www.wehkamp.nl of uit de gids die in de brievenbus bezorgd wordt. Wanneer een artikel eenmaal besteld is zorgt Wehkamp ervoor dat het binnen 24 uur wordt bezorgd.

Voor meer informatie

over het Xerox Alliance Partners-programma, bezoekt u: www.xerox-solutions.com



WorkCentre Pro 55