

Leen Bakker

Ritteenoptimalisatie-oplossing van Descartes verbetert de klanttevredenheid en verhoogt de efficiency van planners en administratie

Leen Bakker is één van de bekendste en grootste interieurwinkels van de Benelux. De keten belevt dagelijks 180 winkels – een taak die voor de afdeling transport een enorme uitdaging vormt. Het was voor het bedrijf dan ook geen luxe maar noodzaak om de transportplanning te automatiseren. Met de oplossing van Descartes is het werk van de planners een stuk eenvoudiger geworden, is pre-billing voor charters nu mogelijk en kan ook de administratieafdeling efficiënter werken, met minder kans op fouten.

De uitdaging

Leen Bakker voert, afhankelijk van het seizoen, zeventig tot honderdtwintig ritten per dag uit. Er wordt gewerkt met ploegendiensten en iedere auto heeft per jaar zo'n 200.000 kilometer op de teller staan. Het grootste gedeelte van die ritten wordt uitgevoerd met veertien eigen trucks die het bedrijf bezit, maar daarnaast werkt de keten ook met charters. Ook voor hen moet een planning worden gemaakt.



LeenBakker

“ *Het planningssysteem van Descartes berekent een adviesroute op basis van data die per winkel worden ingevoerd. Door het systeem zien de planners direct wat de gevolgen zijn van een actie. In het systeem zien ze de kosten veranderen als ze ritten combineren of routes aanpassen; dat is ideaal* ”

– Ewald Vogel,
Transport Manager van
Leen Bakker

OVER LEEN BAKKER

Leen Bakker is één van de bekendste en grootste ketens van 180 meubel- en interieurwinkels van de Benelux. Het bedrijf is er voor iedereen die zijn huis mooi wil inrichten voor een lage prijs. Ruim 2.300 mensen werken elke dag voor en achter de schermen aan het waarmaken van die missie.

De oplossing

Descartes werkt sinds 2014 samen met Leen Bakker en heeft het bedrijf geholpen om een deel van het planningsproces te automatiseren. Dat heeft het werk van de planners een stuk eenvoudiger gemaakt. Ewald Vogel, Transport Manager van Leen Bakker: "Vijftig procent van transportplanning is mensenwerk. Maar het systeem van Descartes biedt een goed plan dat als basis dient." Het planningsysteem van Descartes berekent een adviesroute op basis van data die per winkel worden ingevoerd. Daarbij houdt het systeem ook rekening met, bijvoorbeeld, afgesloten wegen of wegen waarop zware vrachtwagens niet mogen rijden – daar wordt een alternatieve route voor gepland. Aan de hand van dat plan werken de transportplanners de routes vervolgens verder uit. We werken nu met drie planners en een teamleider transport. Zonder het systeem hadden we wellicht een extra planner nodig gehad.

De gevolgen van een actie in het systeem zijn direct zichtbaar voor de planners. "Zij zien in het systeem de kosten omhoog of omlaag gaan als ze ritten combineren of routes aanpassen; dat is ideaal."

De oplossing is inmiddels uitgebreid met pre-billing. Op basis van data uit het plansysteem koppelt Leen Bakker aan charters terug hoeveel kilometer ze hebben gereden. Zij hoeven dat niet meer te berekenen maar alleen te checken met de eigen gegevens en dat bespaart beide partijen veel tijd in het facturatieproces.

Dat efficiënter werken een belangrijk gevolg is van deze oplossing, staat vast. Maar ook klanttevredenheid is voor Leen Bakker erg belangrijk. Dankzij het nieuwe planningsysteem kan het bedrijf nu beter inspelen op de wensen van de klant op het gebied van leveringsvensters.

Leen Bakker heeft regelmatig contact met Descartes. Ewald Vogel: "De helpdesk van Descartes is 24/7 bereikbaar. Dat is heel belangrijk in onze branche, want onze planners werken ook op zondag om ritten in te plannen. De samenwerking met Descartes verloopt al jaren naar tevredenheid."

Resultaten

Met behulp van het planningsysteem van Descartes heeft Leen Bakker verschillende belangrijke resultaten behaald.



Verbeterd inzicht

Het rittenplanningsproces is geoptimaliseerd waardoor planners beter overzicht hebben van de acties.



Hogere efficiëntie

Pre-billing zorgt voor minder administratietijd, ook voor charters.



Gestandaardiseerde processen

De administratieafdeling werkt efficiënter, met minder kans op fouten.



Klanttevredenheid toegenomen

De klanttevredenheid is verbeterd door betere naleving van voorkeurstijd voor aflevering