



De transportsoftware van Alert Logistiek waarschuwt automatisch als een rit uit de pas loopt met de planning.

## Alert Logistiek werkt met MendriX

# Betere dienstverlening met mobiele communicatie

**Klanten die online een kast of wasmachine aanschaffen, stellen steeds hogere eisen aan de bezorging. Alert Logistiek speelt daarop in met de transportsoftware van MendriX. Die waarschuwt automatisch als de bezorgers te laat dreigen te komen. Als klanten een order hebben afgetekend, ontvangen ze straks tevens een sms met het verzoek om de kwaliteit van de service te beoordelen.**

De bedrijfsauto's van Alert Logistiek vervoeren hoofdzakelijk meubels, maar ook witgoed en andere producten die een tweemanslevering noodzakelijk maken. Nu de economie aantrekt en de huizenverkoop stijgt, groeit ook het aantal leveringen van Alert Logistiek in opdracht van retailers zoals Ikea, Hornbach en iBOOD. "Elk jaar groeit onze operatie met

20 tot 25 procent. Dit jaar hebben onze opdrachtgevers al 25 procent meer orders genoteerd dan gepland. Het kost steeds meer moeite om die groei op te vangen", vertelt Francisco Dentinho, general manager van de Amsterdamse logistiek dienstverlener. Hij wijst op de aard van het werk van de bezorgers. "Zij zetten de producten op hun plaats, tillen ze eventueel de

trap op, monteren of installeren ze en nemen het verpakkingsmateriaal weer mee terug. Dat is fysiek zwaar werk."

### Groen gas

De flinke groei probeert Alert Logistiek zo veel mogelijk op duurzame wijze te realiseren. Van de 55 voertuigen - voor het overgrote deel bestelau-

to's - rijden er nu 17 op groen gas. Dat is gas dat wordt gewonnen uit onder meer groenafval en rioolslib en vervolgens wordt bewerkt tot het dezelfde kwaliteit heeft als aardgas. "Het rijden op groen gas bevalt prima. Wel hebben we extra brandstoftanks moeten monteren om de actieradius te vergroten naar 250 tot 300 kilometer. Dat is voldoende voor de vijftien



tot vijftientig adressen die onze rit-ten doorgaans tellen. Ook moeten de chauffeurs iets rustiger rijden dan ze gewend waren. Maar als ze minder toeren maken, komt dat de actieradius uiteraard weer ten goede”, vertelt Dentinho.

Alert Logistiek is vorig jaar gestart met rijden op groen gas. Het bedrijf heeft al eerder naar deze brandstof gekeken, maar dat was op dat moment nog niet interessant. “Toen waren er nog nauwelijks tankstations met groen gas. Nu kunnen we onder meer tanken in Duivendrecht en Haarlem. Dat is om de hoek bij een aantal van de Ikea-vestigingen waarvoor wij rijden”, weet Dentinho. “We hebben ook gekeken naar elektrisch aangedreven bestelauto's, maar die zijn duur en bieden te weinig actieradius en relatief weinig laadvermogen.”

### Efficiënt plannen

Mede dankzij de investering in groene bestelauto's heeft Alert Logistiek een tweede Lean & Green-ster ontvangen. De eerste ster heeft het bedrijf ontvangen na een CO<sub>2</sub>-reductie van 20 procent. Voor de tweede ster is daar bovenop een extra reductie van 14 procent gerealiseerd. “Het rijden op groen gas is niet de enige maatregel die daaraan bijdraagt. Efficiënt rijden en plannen is eveneens belangrijk”, vertelt Dentinho.

Een grote bijdrage aan de efficiëntie levert de transportsoftware van MendriX. Alle orders komen digitaal binnen in dit transportmanagement-systeem (TMS), waarna de vijf planners in Amsterdam ze clusteren per postcodegebied. Het TMS voegt de orders in de meest efficiënte rijvolgorde samen tot een rit, rekening houdend met onder meer het volume en het gewicht. “Tot een uur voor vertrek kunnen we nog extra orders inplannen. Met één druk op de knop kan de planning vervolgens worden doorgezet naar de mobiele devices in onze voertuigen.”

Dentinho noemt flexibiliteit als reden voor de langdurige relatie met MendriX. “Wij willen een systeem dat met ons meegroeit. Wij zijn bijvoorbeeld al heel vroeg begonnen met digitalisering van onze operatie.”

### Appen met bezorgers

Sinds enkele jaren gebruikt Alert Logistiek geen vaste boordcomputers meer, maar de mobiele chauffeursop-

lossing MendriX Mobile. Dit is een app die is geïnstalleerd op standaard smartphones van Samsung. “Het voordeel is dat die app op elk mobiel apparaat kan draaien. We zijn dus niet langer afhankelijk van één gefixeerd apparaat. De smartphones van Samsung zijn bovendien handzaam en gemakkelijk in gebruik. Bezorgers kunnen ze meenemen als ze uitstappen om klanten te laten aftekenen. En ze kunnen er ook nog mee bellen, hoewel die mogelijkheid nauwelijks wordt gebruikt. Het meeste berichtenverkeer loopt via de app-functie van MendriX.”

Het voordeel van de mobiele app is dat Alert Logistiek de werkwijze per product of opdrachtgever kan aanpassen. De bezorger kan bijvoorbeeld verplicht worden om met zijn smartphone een foto van het geïnstalleerde of gemonteerde product te maken. “Pas daarna kan de klant aftekenen. En pas na het aftekenen kan de volgende levering worden gestart”, aldus Dentinho. “Die foto's worden overigens automatisch aan het dossier van de order toegevoegd, zodat we ze meteen kunnen terugvinden bij discussies over incomplete of beschadigde producten. Met zeshonderd leveringen per dag kunnen we dergelijke discussies nooit helemaal voorkomen, maar wel aanzienlijk verkorten.”

### SMS bij vertraging

Discussies over het tijdstip van bezorgen worden zoveel mogelijk voorkomen met MendriX' functionaliteit voor tracking en tracing. Dankzij de continue terugkoppeling via de mobiele boordcomputerapp weet het systeem exact waar de bezorgers zich bevinden. “Met klanten van Ikea is vooraf een tijdvak van vier uur afgesproken. Een half uur van tevoren stuurt het systeem volledig automatisch een sms met daarin een tijdvak van een uur, zodat klanten niet meer een hele ochtend of middag hoeven thuis te blijven. MendriX heeft die optie zes jaar geleden speciaal voor ons gebouwd”, weet Dentinho. Het systeem checkt daarnaast voortdurend of de voortgang van de rit nog overeenstemt met de planning. Als vertraging dreigt te ontstaan, wordt een waarschuwing afgegeven. “Als we om wat voor reden dan ook het vooraf afgesproken tijdvak van vier uur niet halen, krijgt de planner maximaal een



Francisco Dentinho van Alert Logistiek: “Discussies kunnen we nooit helemaal voorkomen, maar wel aanzienlijk verkorten.”



Een standaard smartphone van Samsung vervangt de vaste boordcomputer in de cabine.



De bezorgers kunnen appen met de planners in plaats van bellen.



De planner neemt persoonlijk contact op met de klant als de bezorgers te laat komen.

half uur van tevoren een pop-up op het scherm met daarin de naam en het telefoonnummer van de klant. In principe is het mogelijk om automatisch een sms over de vertraging te sturen, maar wij kiezen bewust ervoor om te bellen. Persoonlijk contact is op zo'n moment belangrijk.”

### Cijfer voor service

Of de focus op service door klanten wordt gewaardeerd, zal de komende maanden blijken. Alert Logistiek gaat

op korte termijn beginnen met het versturen van sms-berichten na afloop van de bezorging. Zodra een klant heeft afgetekend, ontvangt hij een bericht met de vraag of hij de dienstverlening wil beoordelen met een cijfer. “Ook dat gaat volledig automatisch. Deze optie stelt ons in staat om de kwaliteit verder te verbeteren.” ■

Marcel te Lindert  
Foto's: Koos Groenewold

