

Van Berkel Logistics and Nokavision Deliver Smart Customer Service Order Management Solution



Van Berkel Logistics in Veghel heeft in samenwerking met Nokavision Software in 's-Hertogenbosch een slimme logistieke customer service order management applicatie gerealiseerd op basis van het Mendix low code applicatie platform.

Van Berkel Logistics is een familiebedrijf en combineert op- en overslag met vervoer van en naar de regio. Voor klanten als Bavaria en Friesland Campina zorgt Van Berkel Logistics voor de gehele regie: het ophalen van containers met de goederen, het vervoer van deze containers naar de depots en het vanuit deze depots transporteren naar de zeehavens.

Er komt heel wat bij kijken om dit conform de juiste gegevens en slottijden te organiseren. Vanaf het moment van de transportorder, het ophalen van containers bij de klanten, het maken en verwerken van de juiste logistieke documenten, de boeking bij één van de forwarders, het verwerken van de booking confirmation, tot aan het op tijd aanleveren en ophalen van containers in de haven en proof-of-delivery (POD).

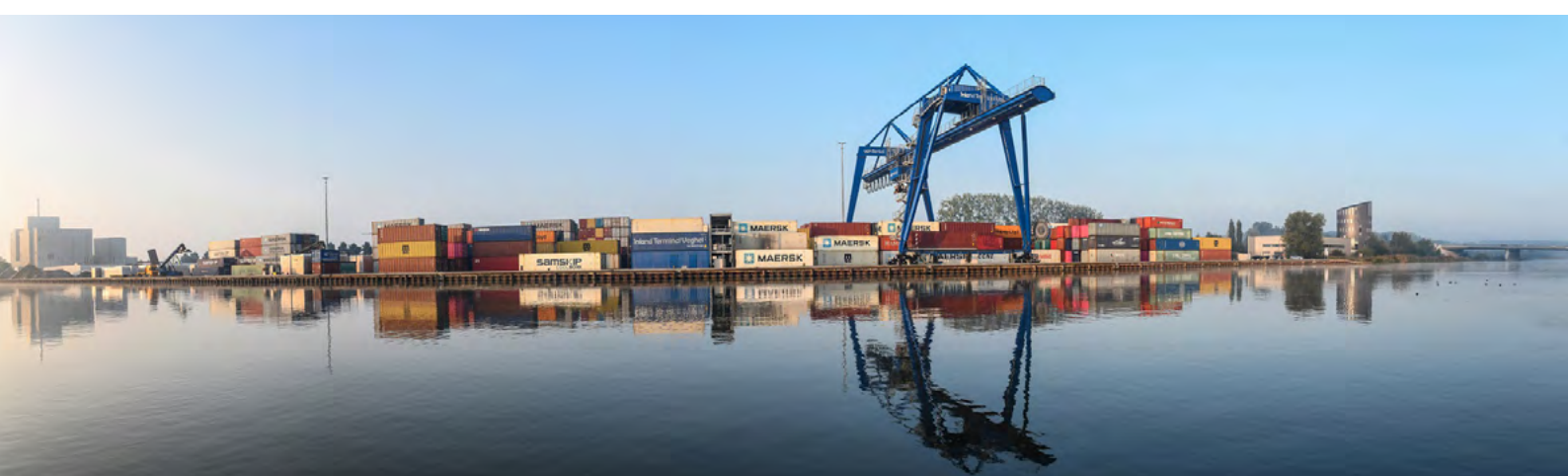
Van Berkel Logistics ontzorgt als logistiek specialist haar klanten van A tot Z, zodat containers gecontroleerd en volgens de wettelijke eisen over water en de weg op tijd in één van de zeehavens, zoals Rotter-

“Noem het multimodaal, optimodaal, synchromodaal of – zoals wij – intermodaal vervoer. Uiteindelijk gaat het hierom: ervoor zorgen dat de juiste goederen zo veilig en efficiënt mogelijk op het juiste moment op de juiste plek komen.”

Michel van Dijk | Director Logistics

dam, Antwerpen, Zeebrugge of Amsterdam, worden aangeleverd.

Om het hele orderproces en de informatie, die pas geleidelijk beschikbaar en completer wordt, goed te kunnen borgen en volgen, heeft Van Berkel Logistics aan Nokavision gevraagd een alles overkoepelende applicatie te ontwikkelen. Deze applicatie 'Customer Service Order Management', maakt het hele proces van begin tot eind inzichtelijk. De nieuwe applicatie



is als het ware over de bestaande container shipment applicatie van Modality en de informatie van de forwarders heen gelegd. Van Berkel Logistics kan hierdoor onregelmatigheden effectiever signaleren en dat is in het belang van de kwaliteit van dienstverlening die bij familiebedrijf Van Berkel Logistics hoog in het vaandel staat.

“Elk internationaal bedrijf heeft door de grilligheid van de supply chain te maken met onregelmatigheden. Zaak is om deze op tijd te signaleren zodat er correctieve maatregelen genomen kunnen worden. Stilstand kan leiden tot hoge kosten, derving en schade.”

John Peters | BD Director Mendix bij Nokavision

Met twee Mendix specialisten van Nokavision en twee medewerkers van Van Berkel Logistics is in nog geen 25 dagen tijd de eerste versie met behulp van het Mendix Low-Code applicatie ontwikkelplatform en het Ephesoft AI Data Capturing platform live gegaan. De totale doorlooptijd vanaf de eerste kennismaking, de workshop, de uitwerking van een high level sprint planning en nauwkeurige begroting in een offerte, de bouw tot aan de live gang van de eerste versie (Minimal Viable Product = MVP) was 3 maanden.

“We zijn onder de indruk van de snelheid en methodische en agile aanpak die Nokavision heeft gehanteerd. Daardoor is het project succesvol, op tijd en binnen budget gerealiseerd. Wij zijn heel tevreden over Nokavision.”

Michel van Dijk | Director Logistics

Logistiek wordt steeds meer datagedreven. Beide platformen, Ephesoft en Mendix kunnen hier een bijdrage aan leveren. Ephesoft is sterk in AI-data capturing en met Mendix Low-Code applicatieontwikkeling zijn bedrijven in staat om vanuit één ontwikkelomgeving zowel applicaties, portalen als mobiele toepassing uit te rollen. Heeft de klant behoefte aan supply chain visibility dan kunnen wij dat via een klantportaal met een view op zijn data verzorgen. Heeft de klant data nodig om eigen systemen te voeden dan kan dat ook. Mendix ondersteunt API gebaseerde data publicaties.

“De IT-ontwikkelingen gaan vandaag de dag razendsnel. Dankzij de visie van onze directie om te investeren in moderne IT-platformen zijn wij in staat om qua automatisering mee te doen met de grote jongens in onze markt. Wij kunnen nu elk goed idee van onze klanten realiseren en de processen naadloos op elkaar aansluiten.”

Billy Bouw | Logistics Data Engineer

“Voorheen kwam een deel van de container shipment orders en booking confirmations via e-mail met PDF bijlagen binnen en moest elke e-mail door een customer service medewerker worden geopend, bekeken en worden ingevoerd in de container shipment applicatie van Modality. Met onze gecombineerde totaaloplossing, Mendix en Ephesoft, verloopt alles automatisch en gestroomlijnder.”

Michel van Dijk | Director Logistics

In de praktijk betekent dit dat de pdf-transport documenten automatisch vanaf het daarvoor bestemde e-mailadres worden ingelezen en herkend door het AI Data Capturing platform van Ephesoft. Vervolgens worden de gegevens uit de pdf-bijlage geautomatiseerd overgebracht naar de nieuwe op Mendix gebaseerde customer service ordermanagement applicatie. Doordat elke e-mail behandeling door een customer servicemedewerker en het overtikken van transport regels overbodig is geworden, kan Van Berkel Logistics jaarlijks vele uren besparen.

“Mijn werk als customer service medewerker is nu leuker en efficiënter geworden. In één oogopslag zie ik welke orders zijn binnengekomen en of forwarders de juiste boekinggegevens bevestigen. Ik heb continu zicht op de informatie en statussen. Daardoor heb ik meer tijd om proactief met klanten en kwaliteitsverbeteringen bezig te zijn en dat maakt mijn werk interessanter.”

Stef van Zitteren | Customer Service

In Mendix doorloopt de transportorder verschillende statussen. Aan de hand van business rules wordt voor elke status gecontroleerd wat er moet worden afgevangen en getoetst. Dit toetsen vindt o.a. plaats aan de hand van de masterdata van Van Berkel. De

masterdata die in de loop der jaren opgebouwd is, is van onschatbare waarde en is gebaseerd op jarenlange verrijking en ervaring. Als er afwijkingen zijn, wordt de order door de slimme Mendix applicatie geparkeerd op het dashboard van customer service. Vervolgens kan customer service actie ondernemen en corrigerende maatregelen treffen.

Het doel is dat Van Berkel Logistics van de honderden container shipments die dagelijks en wekelijks worden verzorgd voor 99,99% kan garanderen dat de gegevens rondom een shipment kloppen en compleet zijn. Voor de gegevens afkomstig van forwarders geldt hetzelfde. Nadat de boeking is gedaan bij één van de forwarders en de booking confirmation terug wordt ontvangen worden de gegevens door de slimme Mendix applicatie verwerkt en gecontroleerd. Er gaat maar één order Modality in en Mendix zorgt dat beide documenten, de order van de klant en de booking confirmation van de forwarder als één complete order in Modality worden aangeleverd.

Van Berkel Logistics kan de informatie die bij elke container shipment behoort van minuut tot minuut geautomatiseerd aanvullen totdat deze 100% compleet en accuraat is. Eventuele fouten worden in een vroegtijdig stadium gesignaleerd zodat de datakwaliteit wordt verbeterd.

Het doel is om 100% van de orders op deze manier foutloos en straight through te verwerken (straight through processing afgekort STP). Het nieuwe systeem helpt Van Berkel Logistics daarbij en zorgt dat onregelmatigheden in een vroegtijdig stadium kunnen worden gesignaleerd, zodat er voldoende tijd is om corrigerende maatregelen te treffen. Een nuttig bijkomstig effect is dat Van Berkel Logistics meer orders aankan met hetzelfde aantal mensen.

Het aantal klanten groeit jaarlijks en dankzij het nieuwe systeem is Van Berkel Logistics in staat een hoge kwaliteit logistieke dienstverlening en service te blijven nastreven.

Van Berkel Logistics

Van Berkel Logistics heeft drie overslaglocaties in Noord-Brabant: Inland Terminal Veghel, Inland Terminal Cuijk en Inland Terminal Oss. Met ca 100 medewerkers en acht schepen organiseert Van Berkel onder eigen regie ruim twintig afvaarten per week. Wekelijks transporteert Van Berkel via eigen afvaarten een totaal volume van ruim 3000 TEU (Twenty-foot Equivalent Unit) naar diverse zeehavens. Daarnaast levert Van Berkel dagelijks met

zo'n 70 trucks en ruim 150 chassis de containers tijdig af tot aan de deur. Van Berkel zorgt voor het volledige logistieke traject en de daarbij behorende informatievoorziening. Ook verbeteringen, zoals het reduceren van de CO2-uitstoot, kunnen door een mix van logistieke diensten en het Mendix low code applicatie platform op een juiste wijze worden ondersteund. Van Berkel Logistics is klaar voor de toekomst!



Nokavision Software

Nokavision Software is een kundige partij met een focus op, opmaat applicaties die het primaire logistieke en financiële proces ondersteunen. Nokavision is een Mendix certified support partner en onderdeel van Canon. Met producten als Mendix, Ephesoft, Kofax, Box, Hyland, Quadient, SmartCommunications en OpenText en de dienstverlening van Nokavision en Canon Information Management zijn bedrijven in staat om de eigen bedrijfsprocessen en die van klanten en business partners continu aan te passen en te verbeteren. De uitdaging is vaak: inflexibele en verouderde systemen die innovatie blokkeren, een tekort aan mensen, wat de business versneld nodig heeft en door traditionele IT-tools lastig is om te leveren. Kernwoorden daarbij zijn: Digitale Transformatie, Differentiëren, Moderniseren, Digitaliseren en Innoveren. Het Nokavision team bestaat uit ruim 25 consultants en specialisten die klaarstaan om ook uw bedrijfsprocessen gemakkelijker, digitaler, efficiënter en effectiever te maken. Wilt u ook van uw innovatieproject een succes maken? Neem dan contact op met John Peters.



+31 (0)73 6 408 490



info@nokavision.com