

Case Study Minigrip

Over Minigrip

Minigrip Nederland bv is al sinds 1975 de verkooporganisatie van een zeer uitgebreid assortiment hersluitbare verpakkingen en heeft de exclusieve productie- en verkooprechten voor Nederland van het wereldwijd gepatenteerde Minigrip principe. Minigrip is gevestigd in Lelystad en maakt deel uit van de wereldwijde Minigrip organisatie met productielijnen binnen en buiten Europa. Minigrip richt zich voornamelijk op een drietal toepassingsgebieden: Industrial, promotional en medical packaging. Minigrip is er trots op dat veel producten ooit zijn ontstaan door specifieke wensen van hun afnemers. Een groot deel van de huidige afzet bestaat dan ook nog steeds uit "tailor made products." Overige diensten van minigrip op het gebied van Fullfillment en Co-packing zijn onder meer:

- Handmatig en automatisch afvullen en verpakken van voeding, vloeistoffen, poeders en tabletten
- Vouwen, insteken van direct mail en catalogus in (speciale) enveloppen
- Verpakkingsdesign en engineering
- Aanleveren van adresbestanden voor uw direct mail
- Databaseservices
- Variabele dataprinting van brochures, brieven en labels

- Direct printen adressen, lotnummers, expiratedata middels inkjet op de verpakking
- Voorraadbeheer en orderpicking en packing en verzending in het binnen- en buitenland
- Aanleveren aan postverzenders in Nederland, België, Duitsland en Frankrijk
- Verzorgen van clinical trials en bevolkingsonderzoeken

TaskCentre, langzaam uitgegroeid

Minigrip Nederland werkt alweer vier jaar met Orbis TaskCentre. Destijds is men klein begonnen met de 10 taken versie, ondertussen zijn er bijna 30 taken in gebruik. "We herinneren ons nog nauwelijks de situatie van voor de ingebruikname van Orbis TaskCentre," zegt Patrick de Boer, controller bij Minigrip. "TaskCentre is niet meer uit onze organisatie weg te denken. De gerealiseerde tijdwinst en foutreductie is aanzienlijk. Neem bijvoorbeeld het verwerken van de sample aanvraag. Een Orbis taak zorgt ervoor dat voor iedere sample automatisch een brief met bijbehorend etiket geprint wordt. We hoeven nu alleen nog maar het sample in de envelop te stoppen en de adres sticker erop te plakken. Voorheen moesten we al deze adres etiketten zelf typen. We hebben ook nog een Orbis taak in gebruik die automatisch een opvolgmail verstuurd", aldus Patrick.

Ship4U, automatische DHL labels

“In ons magazijn werkten we tot begin 2008 met een stand alone computer met gekoppelde labelprinter. Destijds moesten we alles dubbel bijhouden, wat onze medewerkers veel tijd kostte. Sinds april 2008 werken wij met Ship4U voor de koppeling naar DHL, waardoor we veel minder handmatig werk hebben. Ik denk dat we met ingebruikname van Ship4U één FTE besparen.

Maandelijks maken we ca. 1.000 nieuwe relaties in Exact Globe aan. Deze hoeven we nu niet meer dubbel in het DHL pakket in te voeren. Van iedere geprinte pakbon wordt door Ship4U een verzendetiket gemaakt. Klanten ontvangen automatisch een e-mail met daarin een link naar het Track&Trace nummer van DHL, zodat ze zelf hun zending kunnen volgen. Dit is uiterst klantvriendelijk en klanten bellen ons niet meer over de verzendstatus, wat ons weer tijd spaart. Overigens wordt het Track&Trace nummer door TaskCentre ook als tekstveld aan de order in Exact Globe gekoppeld!”

Automatisch factureren

Een volgende stap die Minigrip nog wil maken, is het automatisch versturen van facturen per e-mail. Deze taak is al bij heel veel Orbis TaskCentre gebruikers actief en zal ook bij Minigrip veel tijd én geld besparen. Met TaskCentre is het mogelijk om een eigen lay-out van de

facturen te definiëren (middels Crystal Reports) en automatisch naar de juiste contactpersoon van de klant te mailen. De factuur wordt dan als PDF bijlage meegestuurd. Omdat wij ca. 15.000 facturen per jaar versturen zal deze taak ons jaarlijks € 30.000,00 opleveren!

Klanttevredenheid meten

Een week na het uitleveren van de order ontvangen onze klanten een mail met daarin een uitnodiging om deel te nemen aan een on-line enquête. Dit is voor ons een goed instrument om onze klanttevredenheid te toetsen en onze servicegraad te monitoren en daar waar mogelijk te verbeteren.

Statistieken per SMS en e-mail

Onze commerciële medewerkers krijgen iedere middag een SMS met hun omzetstatistieken. Tevens ontvangen zij maandelijks per mail de voor hen relevante verkoopinformatie. Dit is bijvoorbeeld de omzet van de afgelopen maand vergeleken met het gemiddelde van de drie daaraan voorafgaande maanden. Het kost onze organisatie geen tijd en moeite om deze informatie op de juiste tijd bij de juiste medewerkers te krijgen, ideaal!

Bewaking logistieke processen

“Ook voor de inkoopafdeling zetten wij op diverse onderdelen Orbis TaskCentre in”, aldus Patrick de Boer. “Onze inkoop-

manager ontvangt dagelijks een overzicht van goederen die gisteren binnen hadden moeten komen, maar niet geleverd zijn. Tevens ontvangt hij iedere ochtend een mail met een automatisch door TaskCentre gegenereerde besteladvieslijst. Dit bespaart hem enorm veel tijd, waardoor hij zich op andere zaken kan richten.”

Controle op juiste registraties

Op de achtergrond bewaakt TaskCentre of bij de invoer van nieuwe artikelen alle benodigde velden juist en volledig ingevuld zijn, maar ook de marges worden door TaskCentre bewaakt.

“Als ik op de implementatie van TaskCentre terugkijk kan ik een aantal verbeteringen constateren,” vertelt Patrick: “Onze servicegraad is toegenomen, de interne en externe informatievoorziening is sterk verbeterd, als organisatie kunnen we veel meer werk verzetten met hetzelfde aantal medewerkers en tenslotte hebben we door de inzet van TaskCentre veel tijd en geld bespaard. Ik kan dan ook iedereen adviseren om tijdrovende en terugkerende werkzaamheden door TaskCentre te laten uitvoeren.”

Patrick eindigt ons gesprek enthousiast; *“Als een prospect een keer een uiterst tevreden gebruiker willen spreken, mogen ze me altijd bellen!”*