

OMS-500 en Neosend passen in innovatieve aanpak Basiq Dental

Dentale groothandel zet tanden in uitgaande poststromen



Basiq Dental is een zogenaamde dentale groothandel, gevestigd in Oisterwijk. Het bedrijf levert supplies voor tandarts-, mondhygiëne- en andere mondverzorgingspraktijken, voornamelijk in Nederland, België, Duitsland en Denemarken. Daarmee is het erin geslaagd om in vijftien jaar tijd een organisatie van 75 fte en 75 miljoen euro omzet neer te zetten. Dat red je alleen wanneer je gebruik maakt van geavanceerde hulpmiddelen die je primaire processen maximaal ondersteunen: zoals de OMS-500 software oplossing van Neopost die dient voor de verwerking van uitgaande documentstromen via verschillende communicatiekanalen, waaronder ook Neosend.

Het zijn niet veel bedrijven die het kunnen evenaren: zo'n groei in amper 15 jaar. Maar Basiq Dental is het gelukt. Gert-Jan Kouwenberg, ICT Manager: 'Wij zijn een bedrijf dat internationaal opereert en een hoge kwaliteit garandeert in onze producten en in alles wat we doen. Dat doen we deels door de toewijding en inzet van de mensen, maar deels doen we dat ook door te automatiseren daar waar mogelijk. We maken bijvoorbeeld gebruik van SAP als ERP-systeem om onze 12.000 producten te beheren.

Bestellen doen onze klanten online: de websites zijn in vier talen: Nederlands, Engels, Duits en Frans. Dat betekent dat we alles ook in vier talen op orde moeten hebben. Dat is best een uitdaging, want de verschillen tussen de landen onderling zijn erg groot. Dat uit zich in allerlei zaken, onder andere in de manier waarop en hoe wordt gefactureerd.'

Vergelijkingsites

In de markt waarin Basiq Dental opereert is er veel concurrentie, maar kent vooral de Duitse markt nog heftigere concurrentie. Kouwenberg: 'Daar zijn klanten gewend om naar vergelijkingssites te gaan om producten zo goedkoop mogelijk in te kopen, terwijl in Nederland wat meer klantloyaliteit heerst. Het maakt voor ons werk niet zo veel uit in directe zin: je moet altijd kwaliteit leveren, maar

het betekent dat je voortdurend alert moet zijn op bijvoorbeeld prijswijzigingen. Er mag geen verschil zitten in wat je aanbiedt via die vergelijkingssites en je eigen website.'



“Naast dat het digitaal versturen naar de drukker, lokaal frankeren en verzenden aanzienlijke besparingen oplevert, is voor ons het grote voordeel dat we nu volledige controle hebben over het hele verzendproces.”, zegt Kouwenberg, ICT-Manager.

'Vooral de hele logistiek moet optimaal georganiseerd zijn, van online bestelling tot aflevering en facturering', aldus Kouwenberg. 'We moeten zo veel mogelijk extra's kunnen bieden aan de klanten en dit in de vorm van bijvoorbeeld leveringsvoorwaarden, retourafhandeling of extra service door week- of maandfacturering etc. Op die manier heeft de klant geen reden om ergens anders in te kopen. Dus het draait echt niet alleen om de inkoopprijs, maar ook de manier waarop het hele proces verder verloopt.'

Daarin doet Basiq Dental heel veel zelf. In Oisterwijk staat een enorm distributiecentrum, waar alles tot in de puntjes wordt geregeld en duizenden verzendingen dagelijks worden klaargemaakt. Zoveel mogelijk geautomatiseerd. Kouwenberg: 'We

garanderen een aflevering binnen 24 uur in Nederland en 48 uur in België en Duitsland. Om dat te bereiken mag nergens een hapering plaatsvinden: als een klant iets bestelt moet de hele keten van het klaarmaken van de bestelling, het genereren van de pakbon en de factuur naadloos op elkaar afgestemd zijn.

Voor de facturen via print hebben we de **OMS-500 software** van Neopost in gebruik. Een deel van de facturen gaat direct bij de verpakking, omdat de klant dat zo wil. Een ander deel echter gaat via een aparte uitgaande stroom. Er zijn daarbij verschillende soorten stromen: de incidentele facturen, de weekfacturen en de maandfacturen. Verder zijn er dan ook nog andere documenten, zoals incasso's. Incasso's en aanmaningen etc. gaan namelijk altijd op papier naar de betreffende klant. Kouwenberg: 'Elke stroom heeft zijn eigen afhandeling en daarvoor gebruiken we de OMS-500 software.'

Grip op het hele proces

Binnen de OMS-500 software worden



de te verzenden facturen, aanmaningen, etc. verwerkt, allemaal mooi in de Basiq Dental huisstijl. Facturen per mail gaan via een eigen applicatie van Basiq Dental, maar wat op papier moet worden verstuurd gaat dankzij de combinatie met **Neosend** digitaal, als pdf, naar de drukker, die vervolgens de printing, frankering en verzending verzorgt. Het deel dat voor het buitenland is bestemd wordt lokaal bij een drukker afgeleverd en in het betreffende land verder gefrankeerd en bezorgd. Zo ontstaan er jaarlijkse stromen van 225.000 orders, 400.000 pakketten en 250.000 verkoopfacturen naar de 27.000 klanten van Basiq Dental. 1500 tot 2000 pakketten gaan per dag de deur uit.

Kouwenberg: 'Naast dat het digitaal versturen naar de drukker, lokaal frankeren en verzenden aanzienlijke besparingen oplevert, is voor ons het grote voordeel dat we nu volledige controle hebben over het hele verzendproces. We willen ontzorgd worden en dus zeker zijn dat na het verwerken van de facturen deze automatisch bij de lokale drukker terecht komen en dat deze onze facturen afdruckt, couverteert, frankeert en op de post doet.'



"Al met al betekent deze applicatie veel lagere kosten en een hogere kwaliteit in het afleverproces, voor ons van essentieel belang in zo'n competitieve markt", zegt Kouwenberg, ICT-Manager.

Met behulp van een ingerichte portal hebben we de mogelijkheid om de status van de naar de drukker verstuurd stukken te kunnen monitoren. We kunnen zo nakijken wat de status is bij de drukker zelf, zodat het voor ons duidelijk is dat de factuur ook daadwerkelijk in de brievenbus terecht is gekomen. Alles om te proberen fouten te voorkomen, maar vooral om volledig grip te houden op het hele proces. Dat past helemaal in onze filosofie dat we altijd en overal kwaliteit willen leveren. Niet alleen met onze producten, maar ook in de klant-



contacten.'

Zo zit Basiq Dental er ook in met het bezorgen van de pakketten. 'Ook daar willen we precies weten wat de afleverspecificaties zijn en wat er wanneer, hoe en door wie is bezorgd. We willen niet dat onze producten bij een bepaalde bezorger bijvoorbeeld regelmatig vuil of kapot wordt afgeleverd bij de klant. Dan stappen we over. Het gaat wel om dentale producten, die vragen om een bepaalde kwaliteit en uitstraling. Dat straalt dan ook weer op ons af.'

Voordelen OMS en Neosend

Voor Basiq Dental heeft het gebruik van OMS-500 en Neosend nog een aantal overtuigende voordelen. Het vraagt veel minder handwerk, dus is er een kleinere kans op menselijke fouten alsook minder vertraging in het afhandelingsproces.

De OMS-500 software is bovendien helemaal afgestemd op de behoeften van Basiq Dental. Kouwenberg: 'In die software zou je normaal voor elke soort factuur templates aanmaken om de juiste gegevens te kunnen uitlezen. Daarvoor hebben we een andere oplossing gemaakt. Het gaat bij ons om veel verschillende facturen in uiteenlopende talen. Hoe minder templates echter, hoe eenvoudiger het afhandelingsproces. Bij het genereren van onze facturen, aanmaningen, etc. in pdf-formulieren, plaatsen wij een kenmerk onderaan het formulier. Dat kenmerk bevat precies die gegevens, zoals land, taal, klantnummer, soort factuur, etc. die nodig zijn om het poststuk sneller te verwerken in OMS. Op die manier krijgt de drukker de formulieren dan ook precies zoals gegenereerd. Dat hebben wij zelf in

samenspraak met Neopost gemaakt. Al met al betekent deze applicatie veel lagere kosten en een hogere kwaliteit in het afleverproces, voor ons van essentieel belang in zo'n competitieve markt.'

Voor de toekomst geeft de optie van het Neosend platform in combinatie met de OMS-500 software Basiq Dental tevens de mogelijkheid om documenten ook via andere kanalen aan te leveren, zoals via '**Aangetekend E-mailen**' of via de '**Document Delivery Portal**'.

Over Quadiant

Quadiant is de drijvende kracht achter 's werelds meest betekenisvolle klantrelaties. Door ons te concentreren op vier belangrijke oplossingsgebieden, zijnde Customer Experience Management, Business Process Automation, Mail-related Solutions en Parcel Locker Solutions, helpt Quadiant de toegang tot wat voor eenieder van belang is te vereenvoudigen. Quadiant ondersteunt honderdduizenden klanten wereldwijd op hun zoektocht naar het creëren van relevante, gepersonaliseerde verbindingen en het bereiken van uitstekende klantervaringen. Quadiant is ondergebracht in compartiment B van Euronext Paris (QDT) en behoort tot de SBF 120 index.

Ga voor meer informatie over Quadiant naar quadiant.com