

Hoe generieke software bijdraagt aan een hogere klanttevredenheid.

DEPOT SOFTWARE

CUSTOMER CASE: GROUP VAN LOON



 **Depot** Software

DEPOT Software
De Zelling 8, 3342GS H-I-Ambacht,
The Netherlands

“ZEKER EN VAST

We spreken met JP Pernet, Director Business Support en aansluitend met Pieter Bellens, IT Manager, van Group van Loon Antwerpen, België.

Er is constant beweging in de tankcontainer industrie. Dat vraagt om een hogere mate van flexibiliteit en gebruikersvriendelijkheid. Jarenlang heeft Group van Loon gewerkt met een in-house ontwikkeld programma.

De wens ontstond om van maatwerk naar generieke software te gaan om sneller en goedkoper te werken met software. DEPOT Software zorgt hiervoor bij Group van Loon. Ook zijn er goede connectiviteitsmogelijkheden om te koppelen met andere (klant)systemen.

Van de complexiteit van maatwerk, naar eenvoudig instelbare configuraties.



Links Pieter Bellens, rechts JP Pernet



JP Pernet vertelt:

“In DEPOT Software zijn configuraties nodig geweest om deze aan de Belgische markt te laten aansluiten, dat zeker, en ook het intercompany ondersteunen heeft de nodige aandacht gehad.

Leasing en special tanks vroegen om een echt andere insteek. Maar veel is er voor ons niet ontwikkeld door DEPOT Software, want veel sloot al aan op onze werkwijze (zo bevestigt ook Pieter).

Voor de changes die wij hadden, is een brug tussen de praktijk en de software onmisbaar. Pieter heeft hierbij een belangrijke rol.

Hij structureert de interne aanvragen en beoordeelt deze goed, voordat ze vertaald worden naar DEPOT Software.

- Wat is er precies aan de hand?
- Is het een bug, wens of daadwerkelijk een showstopper?
- Of is het een menselijke instelling
- Kunnen we onze interne processen nog beter maken?

Het is belangrijk dat de software leverancier zich goed verdiept in ons als klant en dat je samen een helikopter view hebt.

Het is fijn dat je een partner hebt die weet waar je het over hebt.

Dan is het gemakkelijker om de software samen nog beter te maken en om zo vanuit de verschillende risico's de changes goed te inventariseren.”

MAAR LIEFST 90% VAN DE YARD SERVICES WORDT DOOR DEPOT SOFTWARE ONDERSTEUND.

De processen waren daarvoor nog veel handmatig en losse handelingen zoals:

- bestanden koppelen aan orders van ontvangen e-mailberichten
- bij het estimeren (Maintenance & Repair) foto's handmatig opslaan en koppelen aan de orders

DEPOT Software heeft bij de start van onze implementatie DEPOT for Mobile door-ontwikkeld. De app wordt onder andere gebruikt om op de depot yard foto's te maken en het heating proces te ondersteunen.

Omdat dit werkt op basis van vooraf bekende informatie, zoals bekende orders en aanwezige tankcontainers, heeft dit Group van Loon “tijdwinst, tijdwinst en nog eens tijdwinst” opgeleverd, aldus Pieter.

“Vanuit een boter briefje naar digitaal.”

Niet alles is te meten, maar dat er een beter proces staat, daar is JP wel zeker van. De consolidatie tussen de Gate, Cleaning en Repair zorgt voor een grote winst.

Maar met name de technische services worden nu beter ondersteund.





VOORDELEN DEPOT SOFTWARE VOOR GROUP VAN LOON

- Alle depot services in 1 systeem
- Intuïtieve human interface
- Flexibel en configureerbaar
- Lagere ontwikkelkosten en support
- Hogere ROI (Return on Investment) dan maatwerk
- Partner samenwerking in de chain
- Ontwikkeld op basis van gebruik in de markt (benchmarked)
- Hogere klanttevredenheid, mede door Customer portal en EDI

MAKING THE NEXT MOVE MET DEPOT SOFTWARE

DOOR BLIJVEN ONTWIKKELEN

Group van Loon werkt nu zo'n 4 jaar met DEPOT Software en heeft een bepaalde mate van maturiteit bereikt. De overgebleven 10% gaat voornamelijk over extra optimalisatie, de volgende stap.

Dat is een kwestie van prioriteiten afstemmen.

“De software ontwikkeling moet agile zijn en de requests for changes ook flexibel behandelen.

DEPOT Software heeft laten zien dat ze snel reageert op aanpassingen zoals bij het eECD.

Het niet zien vanuit 1 klant, maar breed oppakken én vlot oppikken, dat is belangrijk.

Daarbij blijft het verschil tussen droom en werkelijkheid een uitdaging. Bij een generiek programma is het belangrijk dat je de verwachting goed weergeeft en duidelijk maakt wat je wilt.

Er is een goede modus voor de door-ontwikkeling. De free gridjes even aanpassen of bugs, die mogen tussendoor.” *

*(*Red: de werkwijze van door-ontwikkeling is intussen gewijzigd naar thema georiënteerde releases.)*



ALL YOUR DEPOT DATA IN ONE PLACE

TIPS VAN GROUP VAN LOON

- Stel nog meer en betere vragen om geen losse eindjes te hebben.
- Ga meer samenwerkingsverbanden aan met diverse partners uit de gehele keten zodat klanten zelf geen partnerschap hoeven te onderhouden en de software nog meer toepasbaar wordt in de markt.
- Maak gebruik van de telematica in de tankcontainer
- Optimaliseer en automatiseer en maak gebruik van beschikbare (technische) data, ook die van de tank operators.

Wil jij weten hoe jij een hogere klanttevredenheid krijgt met behulp van generieke software?

PLAN DAN VANDAAG NOG EEN VIDEO GESPREK MET ONS IN.



De Zelling 8
3342 GS Hendrik-Ido-Ambacht
The Netherlands

Telephone: +31 78 68 11 508
E-mail: info@depotsoftware.com
Web: www.depotsoftware.com