



KLANTPORTAAL & APP
NOVEMBER 2017

SEATRADEREEFER CHARTERING

“De samenwerking met Ultimate Software is altijd vloeiend en vlekkeloos verlopen. Het is niet voor niets dat we al zo lang met ze samenwerken.”

Ultimate Software

Maanlander 33
3824 MN Amersfoort
The Netherlands
Tel: +31 (0)88 - 42 42 424

www.ultimatesoftware.nl
www.ultimateshippingsolutions.com
sales@ultimatesoftware.nl

Willy Smit, Manager Operations Support Desk bij Seatrade, vertelt over het klantportaal en de daarbij behorende app, die zij samen met Ultimate Software ontwikkelen.

Seatrade geïntroduceerd

Seatrade Reefer Chartering N.V. is een internationaal, dynamisch en ambitieus scheepvaartbedrijf. Seatrade's vloot van zo'n 100 gespecialiseerde reefer- en containerschepen vervoert naast bederfelijke goederen zoals bananen, fruit, vis en vlees ook andere gevoelige lading en dit over de hele planeet. De uitgebreide transportdiensten van Seatrade staan wereldwijd bekend om hun hoge kwaliteit en Fast Direct & Dedicated (FDD) aanpak: snel laden, lossen en vrijgeven van lading waarbij schepen rechtstreeks van laad- naar loshaven varen zonder overladen op andere schepen. Op die manier kan Seatrade haar klanten de snelste transitie tijden op de markt aanbieden. De rederij is van begin tot eind betrokken bij de logistieke toeleveringsketen en volgt het traject van de waren van teler tot eindconsument. Een uitgebreid agenten netwerk in alle belangrijke export en import regio's zorgt ervoor dat de klant altijd bij iemand van Seatrade terecht kan met vragen of problemen.

Traditioneel is Seatrade gespecialiseerd in conventionele reefers waarbij pallets los in het ruim worden geladen. Seatrade vervoert ook steeds meer lading in containers, wat met name voor het aansluitend transport vaak efficiënt is. Inmiddels heeft Seatrade ook een aantal containerschepen in gebruik genomen.

UITDAGING
KLANTEN WILLEN
MEER ZELF KUNNEN
DOEN OM HET PROCES
TE VERSNELLEN

“Om meer controle te hebben op een snelle voortgang van het logistieke proces, willen klanten steeds meer zelf kunnen doen.”

Voor klanten die bederfelijke lading verschepen, is het natuurlijk van belang dat de lading zo snel mogelijk bij de uiteindelijke ontvanger aankomt. Alle mogelijkheden worden aangegrepen om de logistieke processen zodanig te organiseren dat de lading minder lang onderweg is. Goede, snelle informatievoorziening is een van die mogelijkheden. Bij Seatrade is men zich daarvan bewust en wordt er altijd zo snel mogelijk aangehaakt bij nieuwe IT-ontwikkelingen die de klant kunnen helpen. Seatrade heeft Ultimate Software - dat innovatieve technologieën ook toepast in de scheepvaart - al jaren als IT-partner.

Om meer controle te hebben op een snelle voortgang van het logistieke proces, willen klanten steeds meer zelf kunnen doen. Informatie die nodig is om hun lading te kunnen vervoeren willen ze bijvoorbeeld zelf invoeren in de systemen. Ook willen ze informatie makkelijk zelf kunnen opvragen op basis waarvan zij hun vervolgacties plannen. Iedere tussenstap levert namelijk extra werk en tijdverlies op.

Welke behoeften hebben de klanten van Seatrade?

1. Verschepers en ontvangers sluiten een contract waarop boekingen gedaan kunnen worden voor een specifieke lading. Om die boeking te doen, wordt contact opgenomen met een agent, maar die boeking willen klanten ook zelf kunnen doen.
2. De informatie voor alle benodigde documentatie voor het verschepen van een container willen klanten zelf kunnen opgeven. Met het documentatienummer kunnen ze dan meteen vervolgstappen (bv. douaneformaliteiten) afhandelen.
3. Klanten willen weten wanneer zij de containers kunnen verwachten in de haven waar zij die vervolgens met vrachtwagens ophalen. Met track & trace functionaliteit weten zij steeds waar de container zich bevindt. Zo hebben ze een goede indicatie wanneer het schip aankomt in de loshaven.
4. Inzage in de vaarschema's van schepen, zodat klanten zelf kunnen bepalen voor welk schip zij een boeking willen maken als een lading 'dan - daar' moet zijn.
5. Het gewicht van de lading werd geregeld onnauwkeurig opgegeven waardoor er schepen te zwaar werden beladen. Om dit te voorkomen is weging en opgave van de VGM (verified gross mass) verplicht gesteld. De VGM willen klanten meteen zelf kunnen invoeren.

Niet alle klanten hebben de behoefte om meer zelf te kunnen doen, maar degenen die de behoefte wel hebben, wil Seatrade die service graag bieden. Voor een aantal klanten zijn deze mogelijkheden zelfs een voorwaarde om met Seatrade zaken te doen.

Voordat het klantportaal en de app werden ontwikkeld, stuurden klanten e-mails om bijvoorbeeld navraag naar de status te doen. E-mails die vervolgens niet met hoge prioriteit beantwoord konden worden. Door alle informatie voor klanten zichtbaar te maken in een klantportaal en een app, kunnen klanten de informatie zelf opvragen.

Hoe was de samenwerking met Ultimate Software?

Willy vertelt: "Ultimate Software wist natuurlijk al: 'dat klantportaal met bijbehorende app komt eraan bij Seatrade', dus zij waren al begonnen met de ontwikkeling en nu ontwikkelen we samen verder. We werken met een team van mensen van Seatrade en van Ultimate Software, waar we andere mensen met specifieke competenties en specialisaties bij vragen. Samen bedenken we hoe het moet gaan werken en dokteren we uit wat het meest efficiënt werkt. Met de huidige technologie is innovatie goed mogelijk; we doen allerlei voorstellen en zij zeggen: dat kan zo of dat kan niet, maar kan wel zo op een andere manier..."

De eerste module die opgeleverd is, is de track & trace functionaliteit voor containers. De andere vier modules volgen na verwachting binnen 5 maanden. "Ik was zeer aangenaam verrast door de snelheid van levering, binnen 6 weken was het live. Er was een goede interactie, de data die zij nodig hadden werd snel geleverd, er werd snel gereageerd op vragen en zij kwamen een paar keer bij ons op kantoor om de zaken door te spreken." "Als wij als bedrijf te langzaam zijn en de klant gaat ergens anders naartoe, vinden we dat niet leuk. We zijn er met z'n allen, ook met Ultimate Software, verantwoordelijk voor dat het systeem goed loopt. Alles voor de klant! Ultimate Software is gelukkig zeer flexibel. Als wij een probleem hebben ('Help, onze agent kan niet verder!'), dan helpen ze meteen, ook kan ik direct bij de helpdesk terecht met mijn vragen, waar ik ook heel blij mee ben."

Hoe werkt de track & trace nu voor de klant?

"Met een containernummer, een boekingsnummer en/of een 'Bill of Lading'-nummer kan de klant nu op de website van Seatrade of in de Seatrade app checken wat de status van de container is", legt Willy uit. "Onze agenten beschikken over de informatie waar onze klanten behoefte aan hebben. We coachen de agenten erin dat zij hun gegevens op tijd invoeren zodat de klanten steeds up-to-date informatie hebben. Heel veel containerbewegingen hoeven trouwens al niet meer manueel

door agenten ingevoerd te worden; op basis van EDI (Electronic Data Interchange) berichten wordt de informatie in ons systeem automatisch bijgewerkt. Doordat het automatisch gaat, hoeft je niet te wachten tot er iemand tijd heeft om gegevens manueel in te brengen, waarmee ook de kwaliteit van de informatie beter wordt. Track & trace heeft natuurlijk alleen waarde als de data correct en up-to-date zijn."

OPLOSSING
CUSTOMER-CENTRIC:
"ALLES VOOR DE KLANT!"

“De eerste module is live. Ik was zeer aangenaam verrast door de snelheid van levering.”



RESULTAAT
EFFICIËNTIE ÉN
KWALITEIT

“Het klantportaal betekent niet alleen dat onze klanten hun logistieke proces efficiënter kunnen inrichten, het verhoogt ook de kwaliteit van informatie in de hele keten.”

“De track & trace functionaliteit in het klantportaal en in de app voorziet niet alleen in een informatiebehoefte van onze klanten. Het dwingt ons ook ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de data goed en altijd up-to-date is,” vertelt Willy.

Met het klantportaal wordt eigenlijk werk verplaatst naar de klant. De klant versnelt daarmee zijn eigen logistieke proces en daarnaast heeft het tot gevolg dat agenten meer tijd hebben om andere zaken aan te pakken waarmee de kwaliteit van het proces voor de hele keten verbetert.

“Dat we het klantportaal en de app nu hebben, gebruiken we natuurlijk ook in onze marketing. Zeker omdat er klanten zijn die zonder deze mogelijkheden niet via Seatrade boeken, biedt deze ontwikkeling ons nieuwe potentie in de markt. We zijn echt innovatief bezig geweest,” geeft Willy trots aan.

Dat klanten via het klantenportaal meer zelf kunnen doen, heeft dus niet alleen tot resultaat dat zij hun logistieke proces efficiënter kunnen inrichten. Het verhoogt ook de kwaliteit van informatie in de hele keten. Ontwikkelingen die voorzien in klantbehoeften en dus weer mogelijkheden bieden voor marketingcampagnes.

