

### ASK in het transport- en bezorgproces

Bij Netwerk VSP worden voor het controleren, analyseren en optimaliseren van de bezorgkwaliteit diverse instrumenten ingezet. Deze instrumenten dragen bij aan een hogere bezorgkwaliteit, maar geven geen beeld van de actuele status van de bezorging. Vanuit een behoefte aan middelen om de bezorging inzichtelijker te maken werken verspreiders met behulp van ASK inmiddels gestructureerd en gericht aan hun bezorgkwaliteit, zodat zij een hoge kwaliteit aan de klant kunnen garanderen.

### Netwerk VSP in cijfers

- Wekelijkse oplage sealbags: 6.000.000;
- Aantal bezorgers: 22.000;
- Aantal uitrijders: 500;
- Aantal bezorgdagen per week: 1.

### Doelstellingen

- *Inzicht in het transport- en bezorgproces:*  
Netwerk VSP wil meetbare indicatoren hebben met betrekking tot de voortgang en duur van deze beide processen;
- *Juiste stuurinformatie:*  
Netwerk VSP wil tijdig en gericht de bezorgkwaliteit monitoren.
- *Verhogen intensiteit bezorgerscontact;*  
Netwerk VSP wenst het aantal communicatiemomenten met de bezorgers te vergroten;
- *Toegevoegde waarde voor de klant:*  
Vanuit commercieel oogpunt is het interessant om klanten inzicht te geven in de actuele bezorgstatus.

### Probleemstelling

- *Hoe kan Netwerk VSP het transport- en bezorgproces inzichtelijk maken, de efficiëntie van de werkzaamheden omtrent het bezorgproces verhogen en tevens de bezorgkwaliteit verbeteren?*

### Oplossing

Het ASK systeem biedt op de volgende manieren een oplossing voor de huidige probleemstelling:

- Het monitoren van het transport- en bezorgproces zodat de actuele status inzichtelijk wordt;
- Een optimale en gerichte controle van het transport- en bezorgproces door direct na het proces de kwaliteit te meten;
- Het automatiseren en ondersteunen van veel voorkomende communicatiehandelingen.



### Resultaten

#### Kwalitatief

- Netwerk VSP is in staat om de bezorging van het (on)geadresseerd drukwerk nauwlettend in de gaten te houden;
- De eerste verantwoordelijke is in staat direct en gericht actie te ondernemen bij vertragingen;
- Automatische kwaliteitscontroles op het juiste moment;
- Snelle en accurate cijfers over de kwaliteit van de bezorging.

#### Kwantitatief

- Reductie van verspillingen door het terugdringen van onnodige drukkosten, productiekosten, transportkosten en ten onrechte uitbetaalde bezorglonen;
- Besparingen op tijdrovende interne controles en controles die voorheen door externe bureaus uitgevoerd werden;
- Besparingen door het automatiseren en ondersteunen van arbeidsintensieve communicatiehandelingen omtrent het bezorgproces.

ASK is sinds februari 2009 in gebruik bij Netwerk VSP. Hosting en bijbehorende diensten worden geleverd door Luna.nl B.V.

### Contactgegevens

#### ASK Community Systems B.V.

T: +31 10 225 0130  
F: +31 10 436 7007  
E: sales@ask-cs.com

