

Voorbeeldrapport – Fricta in de logistieke sector

(Dit is een verkort, geanonimiseerd voorbeeld om te laten zien hoe een Fricta-rapportage eruit kan zien. In echte pilots en samenwerkingen is de analyse uitgebreider, met meer clusters, detailniveaus en context afgestemd op jouw organisatie.)

Detectieperiode: 3 maanden

Aantal berichten geanalyseerd: 12.864 interne communicatieberichten

Afdelingen: Planning – Chauffeurs – Klantenservice – IT – Warehouse

Samenvatting: Frictiepunten met directe impact

Fricta heeft vier structurele knelpunten geïdentificeerd die frequent terugkeren in de communicatieketen. Deze fricties zijn geclusterd op basis van herhaling, impact en vertragingseffect.

Frictiecluster	Impact	Herhaling	Gemiddelde vertraging	Verwachte besparing
1. Onvolledige ritinformatie bij vertrek	Operationeel	Hoog	1–2 uur per incident	± €24.000/jaar
2. Klant vraagt herhaaldelijk om statusupdate	Klantrelatie	Zeer hoog	1–3 dagen vertraging perceptie	± €15.000/jaar + hogere klanttevredenheid
3. Mismatch orderpick vs planning in warehouse	Intern proces	Middel	45–90 min per geval	± €8.500/jaar
4. Repetitieve communicatie over ontbrekende onderdelen	IT/ERP	Hoog	Verspreid, maar hardnekkig	Tot €12.000/jaar

Hoe Fricta tot deze inzichten komt

Fricta detecteert patronen in complete ketens van berichten tussen teams. In plaats van losse meldingen te tellen, analyseert het systeem communicatielijnen in hun context, met aandacht voor timing en opvolging. Dit levert inzichten op zoals:

- Het moment waarop een issue ontstaat in de keten
- Hoeveel stappen nodig zijn tot het wordt opgelost
- Wie structureel dezelfde meldingen maakt of negeert
- Welke meldingen vaak leiden tot escalaties of vertraging

Voorbeeldanalyse – Frictiecluster 1: Onvolledige ritinformatie

Ketenanalyse:

1. Planner stuurt incomplete rit (tijd/kilometerstand ontbreekt)
2. Chauffeur vraagt via WhatsApp om extra informatie
3. Planner is tijdelijk afwezig – late opvolging
4. Klant is niet voorbereid – ontvangst vertraagd

Gemiddelde reactietijd: 47 minuten

Aantal incidenten in 3 maanden: 52

Totale vertraging: ± 68 uur

Oorzaak (root cause):

Informatie wordt handmatig overgenomen uit een extern plansysteem zonder automatische validatie.

Aanbeveling Fricta:

- Koppeling maken met ritmanagementsysteem voor automatische validatie vóór verzending
- Notificatieproces instellen bij ontbrekende velden

Verwachte impact bij opvolging

Maatregel	Verwachte reductie frictie	Financiële besparing
Automatisering ritcontrole	-80% op cluster 1	± €19.200/jaar
Fricta Sentry activeren op live communicatie	Vroege detectie	Voorkomen van processtops
Dashboards voor frictie per afdeling	Transparantie	Betere sturing, minder escalaties

Conclusie

- Procesvertragingen zijn herleidbaar tot specifieke, herhalende patronen.
- Besparing loopt snel op bij frequente fricties.
- Fricta maakt onzichtbare knelpunten concreet en meetbaar.
- Directe aanbevelingen kunnen zonder grote IT-wijzigingen worden opgepakt.
- De inzichten zijn schaalbaar: wat op 12.000 berichten geldt, schaalbaar naar 120.000.

Let op: Dit is een beknopt voorbeeldrapport. In een daadwerkelijke pilot leveren we naast de rapportage ook live monitoring via Fricta Sentry, trendvoorspellingen, root cause-analyses en managementdashboards. Zo ontstaat een volledig beeld van processen, verbeterkansen en de impact per afdeling.

Ontvang een rapport voor jouw organisatie

Wil je weten welke fricties in jouw processen schuilgaan en wat dat kost? Plan een vrijblijvende demo of start direct een pilot. Binnen enkele weken krijg je een volledig rapport, inclusief concrete aanbevelingen en meetbare verbeterkansen.