TESTIMONIAL

‘Ik ben blij dat we ERA ingeschakeld hebben om ons pakketvervoer te toetsen. Het heeft ons mooie verbeteradviezen opgeleverd.’

Klant Capriole Coffee Service

Project Pakketvervoer

Projectteam Capriole
Geert-Jan Bouhuis, Operationeel Directeur
Jeffrey van der Ster, Hoofd Inkoop, Logistiek en Facilitair

Projectteam ERA Group
Remco Feitsma, Klantmanager / Projectmanager
Frits Gösgens, Expert Logistiek

Bij Capriole draait alles om koffie en service. Elke dag wordt alles uit de kast gehaald om mensen te laten genieten van een echt lekker bakje. Sinds 1975 is Capriole uitgegroeid tot een onderneming met ruim 100 koffieprofessionals die bedrijven, instellingen en horeca in Nederland en België voorziet van apparatuur en ingrediënten. Uiteraard altijd inclusief advies & technische service op maat.

Voor het vervoer van apparatuur en ingrediënten maakte Capriole al langere tijd gebruik van 1 vaste leverancier. ERA werd ingeschakeld om de huidige gang van zaken door te lichten: Hoe doen we het? Gebruiken we de juiste partij en de juiste dienstverlening? Tegen passende tarieven? En wat kan verder anders beter?

Jeffrey van der Ster, hoofd Inkoop, Logistiek en Facilitair Capriole, over samenwerken met ERA:

Elkaar scherp houden

‘Bij Capriole vinden we het belangrijk om elkaar scherp te houden en onze handel en wandel voortdurend te monitoren. Als blijkt dat het op een andere manier beter kan, gaan we daar samen mee aan de slag.

Bij het pakketvervoer merkten we dat we zelf niet voldoende knowhow in huis hadden voor een goede toets. Toen we in contact kwamen met ERA, besloten we hun logistiek specialist Frits Gösgens hiervoor in te schakelen.’

Analyseren en toetsen

Als eerste nam Gösgens de huidige pakketstroom en de gang van zaken eromheen onder de loep, inclusief een analyse van de volumes, tarieven, prijsontwikkelingen en contractafspraken. Vervolgens ging hij de markt op en bracht van meerdere partijen de dienstverlening, tarieven, voorwaarden en ook de CO_2-footprint in kaart.

Het marktvergelijk liet zien dat een overstap naar een andere leverancier Capriole geen voordeel zou opleveren.

Verbeterpunten

‘Toch wel fijn om zo door een extern specialist bevestigd te zien dat onze vaste leverancier nog steeds goed past bij ons eisenpakket. Ook op het gebied van duurzaamheid. Bovendien leverde de toets van de huidige gang van zaken nog een aantal verbeterpunten op die we zelf niet hadden getraceerd. Zo bleek er ruimte om onze contracten anders af te stemmen. Verder kwam naar voren dat er relatief veel tijd gemoeid ging met het hele proces van kleine zendingen.

We zijn met onze vervoerder om tafel gegaan en hebben nieuwe contractafspraken gemaakt. Door de marktuitvraag konden we onder meer aangescherpte prijzen overeenkomen, op voorwaarde dat het verzendvolume behouden blijft.’

Aan de slag

‘Na de implementatie was er eerst nog wel een kink in de kabel: ERA’s periodieke check liet zien dat onze nieuwe afspraken toch niet correct nagekomen werden. Waarschijnlijk heeft het verhoogde personeelsverloop bij de vervoerder hier een rol in gespeeld. De nieuwe accountmanager is dan niet op de hoogte van wat wanneer hoe is afgesproken’.

‘Deze kwestie is inmiddels alweer rechtgezet. Alles loopt nu op rolletjes. En Gösgens houdt via factuurcontrole zijn deskundige vinger aan de pols, ook omtrent het toegezegde volume.

Daarnaast zijn we zelf ook met enkele inzichten uit het onderzoek aan de slag gegaan. Zoals het definiëren van het gewenste klantprofiel gebaseerd op de tijdsinvestering per soort zending en de winstgevendheid per soort klant. Verder hebben de heldere nieuwe prijsafspraken ons geholpen bij de juiste budgettering van de verzendkosten.’

Tevreden

‘Ik ben blij dat we ERA voor deze toets ingeschakeld hebben omdat we deze kennis zelf niet in huis hadden. Blij ook dat is aangetoond dat we het helemaal niet zo slecht deden tot nu toe. En tevreden met de win-winst die de nieuwe afspraken en de inzichten ons opleveren.’

> **‘Ik ben blij dat we ERA ingeschakeld hebben om ons pakketvervoer te toetsen. Het heeft ons mooie verbeteradviezen opgeleverd.’**
>
> **Jeffrey van der Ster**
> Hoofd Inkoop, Logistiek en Facilitair Capriole

CAPRIOLE
COFFEE SINCE 1975