



sneller. Dat is logisch: iemand die minder te verwerken heeft, zal dit ook sneller opnemen. Met dit systeem kunnen we de mensen zo veel mogelijk vrijmaken zodat ze zich kunnen concentreren op datgene waar ze goed in zijn: expeditie, organiseren, verkopen.”

“Het systeem is **zeer gebruiksvriendelijk**. De werknemers zijn ook gemotiveerd om het te gebruiken omdat ze weten dat ze hiermee een heleboel administratief werk vermijden. En doordat iedereen op dezelfde manier werkt, is het ook veel gemakkelijker het dossier van een collega op te volgen.

Door met dit systeem te werken, hebben we **meer tijd voor de klant**: we kunnen sneller reageren, onze administratie is sneller afgewikkeld, we kunnen meer aandacht spenderen aan de klant én we kunnen betere vrachten negociëren.”

### Opmerkelijke kostenverlaging

Robema spaart met de INTRIS-oplossing tijd en administratieve kosten uit.

“De personeelskosten op de boekhouding zijn gehalveerd: vroeger had ik twee personeelsleden nodig, nu slechts één. Operationeel spaart TRIS®Forwarding ons bijkomend een half personeelslid uit. Dit heeft tot gevolg dat iedereen nu meer ruimte heeft en we meer werk kunnen verzetten met minder personeel.

We werken nu twee jaar op deze manier en op die tijd is onze cashflow met 30 tot 40 % verbeterd omdat we sneller op de bal kunnen spelen: maandelijks kunnen we zien welke dossiers nog niet zijn afgerekend en waarom. Vroeger was het geen uitzondering dat een dossier twee tot drie maand bleef liggen alvorens het werd afgerekend.”

### Fijne verrassingen

“Bij INTRIS hadden ze ons gezegd dat we met hun oplossing een managementtool in handen hadden. Overzichten over de diverse administratieve controles

zoals de maandelijkse budgetten, de budgetten per klant, de jaaropbrengst per klant, de maandelijkse opbrengst per klant, zijn aandeel in onze opbrengst, hoeveel dossiers deze maand werden afgerekend, welke dossiers afwijken van hun normale verloop, wanneer we dossiers kunnen afsluiten, waar de zwaartepunten van onze trafieken liggen ... Tot dan hadden we hiervoor steeds ons buikgevoel gevolgd, maar nu stond het zwart op wit. Ik had nooit gedacht dat we die zaken zo intens zouden gebruiken. We bekijken wekelijks hoe ver we staan en waar we naartoe gaan. Vroeger hadden we pas na drie maanden **inzicht** wat de vorige maanden hadden opgebracht, we waren te veel afhankelijk van onze boekhouding. Nu kan ik na zes, zeven maanden volledig gefundeerd beslissen of we bijvoorbeeld een extra commerciële man gaan aanwerven om de jaarcijfers een extra boost te geven.”

“Na twee jaar is onze cashflow met 30 tot 40% toegenomen”

### Toekomst

“Eind dit jaar voegen we er een commercieel luik aan toe door de vaste tarieven in het systeem in te brengen. Expediteurs die een offerte maken voor de klant, kunnen dan centraal de aankooprijzen van de diverse leveranciers en de verkoopprijzen raadplegen. Tot nu had iedereen zijn aan- en verkoopprijzen gebundeld per dossier. Maar het heeft toch geen zin om vandaag rond te bellen om een prijs voor een lading naar Hongkong te negociëren als jouw collega dat gisteren al gedaan heeft?

Het is de bedoeling om een uitgebreide lijst te maken van alle leveranciers waarmee we werken en hun tarieven: transporteurs, groepeurs, binnenvaartterminals, binnenvaart, dienstverleners en hun specialisaties ... de meer dan 20 jaar opgebouwde ervaring kan hiermee doorgegeven worden.

We zullen er ook de offertes aan toevoegen. Niet alleen kunnen we dan vanuit de offerte een dossier aanmaken zonder dat we de gegevens opnieuw moeten invoeren, maar het systeem zal ons ook tijdig verwittigen om deze offertes op te volgen.

We gaan naar een systeem waarbij de expediteur het **volledige traject van de klant zal opvolgen** vanaf de offerte. Nu schiet hij pas in gang nadat de commerciële dienst een goedkeuring van de offerte heeft gekregen, maar in de toekomst willen we hem vroeger in het proces betrekken. Iedereen zal op het eind van de maand ook kunnen zien wat hij zelf heeft bijgedragen aan het bedrijf en dat zal de motivatie alleen maar vergroten.



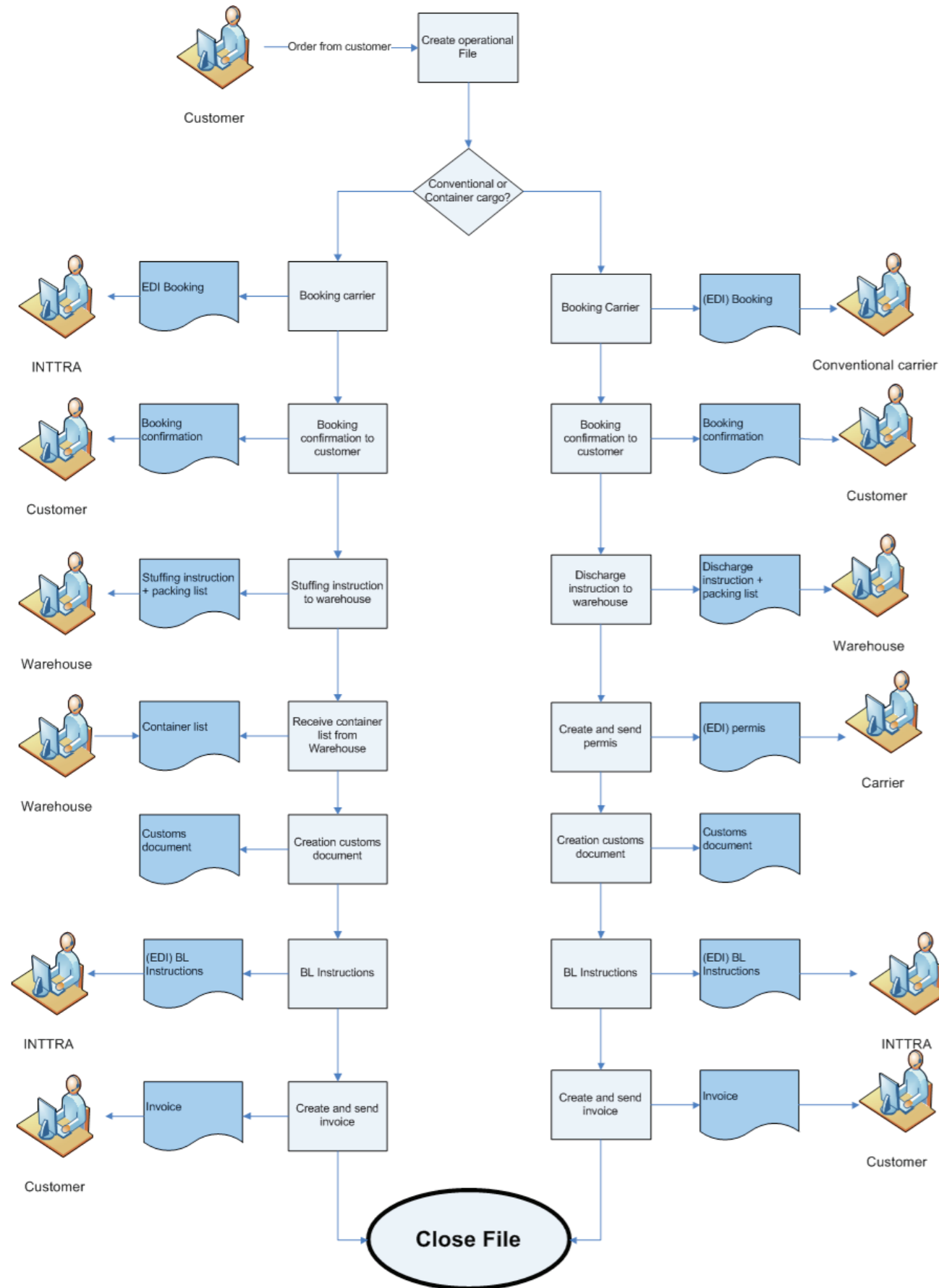
## “INTRIS gaf mij een sterke managementtool om mijn kosten te beheren”

Robema was op zoek naar een systeem om de administratie efficiënter te laten verlopen en een transparanter zicht te krijgen op de budgetten. Bij INTRIS vonden ze niet enkel een oplossing die nog veel verderging, maar ook logistieke knowhow. Met het prettige gevolg dat er heel wat kosten onder controle zijn en er meer ruimte is om de klanten een betere service te bieden.

Het expeditiebedrijf **Robema** verzorgt met een 15-tal mensen algemene expeditieactiviteiten in de meest brede zin van het woord. Het bedrijf werd opgericht in 1993 door enkele expeditiebedrijven met onder meer behoorlijk wat expertise op Afrika. Om deze nichemarkt nog beter te bedienen, werd **Spedag East Africa Benelux** opgericht, specialist in een deur-deur totaaloplossing in het binnenland van Afrika. Om het expeditieplaatje helemaal te vervolledigen, werd **Trans Ocean**

**Shipping** overgenomen: een algemeen expediteur die quasi volledig gericht is op het containervervoer. “Robema biedt de hele waaier aan expeditieactiviteiten aan”, vertelt manager Jos Swinnen. “Stuffen, laden, opslag en verschepen van containers, projectlading, staal ... We specialiseren ons op de zogenaamde moeilijke markten waarvoor heel wat lokale kennis en expertise nodig is om een eindlevering tot een goed einde te brengen: Afrika, Rusland, Irak, Algerije ...”

## Schematisch overzicht TRIS-oplossing voor Robema



## Op zoek naar homogene managementtool

Toen de drie bedrijven (Robema, Spedag en Trans Ocean Shipping) enkele jaren geleden samen naar één gemeenschappelijk kantoor verhuisden, was het tijd om de documentenstroom onder de loep te nemen. "We wilden alles centraliseren, onze administratie efficiënter laten verlopen, de documentenstroom beter kunnen volgen en vooral een transparanter zicht op de budgetten krijgen. We wilden ook één homogene leidraad om de dossiers op te maken.

We werken met **TRIS®Forwarding**. Op dit moment heeft iedereen het administratieve luik helemaal in de vingers, zodat we toe zijn aan de volgende fase: de integratie van het commerciële luik, waar we onder meer de flow vanuit de offertes zullen laten vertrekken."

Er zijn verschillende redenen waarom Robema voor de oplossing van INTRIS heeft gekozen:

1. De **centralisatie** van alle gegevens in één systeem. "Vanuit deze dossiergegevens worden ook opdrachten verstuurd naar de verschillende onderaannemers: boeking, transportopdracht, los- en laadopdracht, douanedocument, permis, B/L ... Vroeger moest je vijf verschillende opdrachten vijf keer opnieuw inbrengen. Nu gebeurt dat met één muisklik."
2. De mensen van INTRIS zijn **gespecialiseerd** in het logistieke gebeuren. "Je spreekt met mensen die weten wat een twintigvoeter is, wat conventioneel allemaal kan inhouden, wat LCL is ... als je dat allemaal aan een leverancier moet uitleggen, blijf je wel een tijd bezig. We hebben ook softwareaanbieders gehad die meer gespecialiseerd waren in het wegvervoer, maar dat is ook helemaal iets anders. Daar is een laadmeter 1.680 kilo, bij ons gaat het over w/m, kubieke meter vracht, 1.000 kilo. De mensen van INTRIS, die moet je niets meer wijsmaken, die weten hoe een B/L er uitziet, wat een permis is, een boekingopdracht ... allemaal gegevens die standaard in hun systeem zitten."
3. Bij regelmatige trafiekstromen met vaste tariefafspraken en vaste transporten (wat bij containers vaak het geval is) kan er gewoon gewerkt worden op een **standaarddossier**: je hoeft slechts enkele variabelen aan te passen.
4. Het systeem bevat een 'tool' waardoor alle relevante mails, documenten, foto's ..., noem maar op, **automatisch** gesorteerd worden per dossier.



5. Ons operationeel systeem was niet gelinkt aan het **boekhoudsysteem**. Met TRIS®Forwarding is dit wel het geval, waardoor dit heel wat tijdswinst oplevert.

"Mijn kosten op de boekhouding zijn gehalveerd en mijn mensen zijn meer gemotiveerd"

## Opmerkelijke efficiëntieverhoging

De standaard werkwijze bij Robema ging als volgt: er kwam een factuur binnen van een leverancier, de boekhouding bracht deze factuur in het systeem en legde ze vervolgens bij de eigenaar van het dossier ter controle. Die controle kon even op zich laten wachten, want de operationele mensen zijn niet echt administratieliefhebbers.

"Een expediteur is een operationele en een commerciële man en papierwerk is wel het laatste wat hij wil doen. Maar hoe langer dat duurde, hoe langer het dossier bleef openstaan en hoe later wij een overzicht kregen van de stand van zaken. En die afrekening is wel het belangrijkste."

Met de implementatie van TRIS®Forwarding maakt de expediteur een raming van de kosten en opbrengsten. Komt deze raming overeen met het bedrag op de factuur, dan hoeft ze niet langer naar de afdeling om goedgekeurd te worden. "Zo'n systeem is natuurlijk niet 100 % waterdicht, want er zijn en cours de route altijd wel zaken die wijzigen zoals afmetingen die veranderen bij conventionele verschepingen, maar we kunnen toch stellen dat 70 % van de facturen niet langer door de betrokken diensten moeten goedgekeurd worden. Bovendien gebeurt de controle van die 30 %