

## Case Pabo & PostNL Hoe verwerken we orders sneller?

beate uhse  
**pabo.nl**

‘Alles draait bij ons om service. Dat betekent dus dat orders heel snel verwerkt moeten worden.’

Voor het sneller en efficiënter verwerken van postorders werkt Pabo samen met PostNL. Met als resultaat: tijdwinst en een besparing van 20% op de kosten.

Lees verder 

# Case Pabo & PostNL

## Hoe verwerken we orders sneller?



## Werken met PostNL Shore

Voor postorderbedrijf Pabo is het van groot belang dat orders zo snel mogelijk verwerkt worden. Met zo min mogelijk fouten. Klanttevredenheid is immers het hoogste goed. Vandaar dat Pabo de data-entry – het verwerken van orderbonnen – heeft uitbesteed aan PostNL Shore. Door de orders te verwerken in Zuidoost-Azië zijn we snel, accuraat en flexibel.

beate uhse  
**pabo.nl**

- Moederbedrijf Beate Uhse is opgericht in 1946. Nu beursgenoteerd Europees marktleider in de verkoop van erotische entertainmentproducten.
- Bijna 1.200 medewerkers in 16 landen.
- Jaarlijks 3,5 miljoen bestellingen.
- Breed actief met dochterondernemingen als Pabo, Adam & Eve en Christine le Duc.
- Zowel wholesale als B2C, daarnaast ontwikkeling van eigen producten en diensten.
- Pabo focust op verkoop via gids en online. Bedient vanuit Walsoorden groot gedeelte van Europese markt.

### Van catalogus tot data

Dinesh Rahmee is Manager Customerservice bij Pabo en houdt zich bezig met klantzaken voor onder andere Nederland, België, Oostenrijk, Frankrijk en Duitsland. Ook de verwerking van de papieren ordercoupons valt onder zijn verantwoordelijkheid. Per jaar gaat het om een aantal honderdduizenden offline orders. 'Klanten krijgen de catalogus thuisgestuurd en kunnen dan met de gepersonaliseerde bon artikelen bestellen door de betreffende artikelnummers in te vullen', legt Rahmee het bestelproces van Pabo uit. 'De ingevulde bonnen gaan per land naar onze nationale scanpartners, waar orders worden ingescand. Dan gaan ze digitaal naar de datatypisten van PostNL op de Filipijnen, die de klant- en artikelnummers invoeren. Al die orders komen vervolgens bij ons in het WMS (Warehouse Management System).'

### Logistiek hart

'Als wij de digitale metadata 's ochtends van PostNL Shore ontvangen, kunnen onze orderpickers meteen aan de slag en verlaten de artikelen om 14.00 uur ons warehouse. Dan heeft de klant de volgende dag zijn bestelling in huis.' En daar gaat het natuurlijk om, bevestigt Rahmee. 'Alles is gericht op service aan de klant. Hoe eerder die zijn bestelling ontvangt, hoe beter. Daarom zitten we ook

in Walsoorden (Zeeuws-Vlaanderen). Van hier uit zitten we in twee uur in Duitsland, maar ook in Frankrijk.'

### PostNL een betrouwbare partner

Over de samenwerking met PostNL is Dinesh Rahmee positief: 'Ik toets de samenwerking aan vier criteria: betrouwbaarheid, snelheid, anticipatie en efficiency en op alle vier die punten scoren ze heel goed.' Dinesh Rahmee licht een en ander toe: 'Betrouwbaarheid gaat voor mij over kwaliteit. Als er 100 bonnen binnenkomen, moeten er 100 uit. Zo simpel is dat. En een partij moet waarmaken wat zij belooft. Daarbij vind ik communicatie ook heel belangrijk en ik kan met onze contactpersoon snel en direct schakelen.'

## 'PostNL is betrouwbaar, snel, efficiënt en anticipeert goed.'

### Snelle verwerking van orders

'Snelheid is essentieel voor onze organisatie. Als onze klanten hun bon in de brievenbus doen, moet het product de volgende dag geleverd kunnen worden. Dankzij de snelle dataservice van PostNL kunnen wij die belofte waarmaken. En dat werkt twee kanten op: vroeger hadden wij hier zo'n 5 medewerkers op de postkamer die de orders verwerkten. Dat kostte tijd en personeel. Door het uit te besteden op de Filipijnen, boeken we dankzij het tijdsverschil niet alleen een enorme tijdwinst – we besparen ook op personeelskosten. Al met al een besparing van 20%.'

### PostNL denkt en werkt mee

PostNL anticipeert goed op de business, vindt Rahmee: 'In sommige landen sturen klanten meteen een cheque mee met hun bestelling. Die cheques moeten direct naar ons hoofdkantoor. Hoe pakken we dat aan bij onze scanpartner? PostNL heeft daarover meegedacht. We krijgen nu de lijsten met nummers en de cheques apart toegestuurd – dat zijn namelijk waardepapieren die naar de bank moeten en worden gecontroleerd.'

### Efficiency

Ook als het om efficiency gaat, scoort PostNL goed. Het gaat over het nemen van de juiste stappen, vindt Rahmee. 'Onze Franse scanpartner haalde de orderformulieren bijvoorbeeld zelf op bij ons Franse kantoor. Dat is natuurlijk niet handig. Daarom laat PostNL de orders nu direct naar de scanpartner sturen. Dat werkt een stuk sneller – en dus hebben klanten hun bestelling eerder binnen.'

### Meer weten?

Kijk op [postnl.nl/shore](https://postnl.nl/shore) of mail naar [shore@postnl.nl](mailto:shore@postnl.nl). U kunt ons ook bellen: **088 868 86 80**.



het bezorgen van morgen

