

TNT Express business case

Basesoft Solutions – IQ Report, IQ Dashboard, IQuest en IQ Portal

De logistieke markt is voortdurend in beweging. Er is veel concurrentie op de wereldwijde markt voor het versturen van pakketten.

Express Delivery: TNT Express wereldwijd

Al meer dan 14 jaar is TNT Express klant van Basesoft Solutions. Basesoft Solutions heeft inmiddels meerdere applicaties ontwikkeld die gebaseerd zijn op IQ Portal, IQ Report, IQ Dashboard en IQuest.

De uitdaging:

1. Het inzichtelijk maken van de KPI's voor het management en de organisatie wereldwijd;
2. Het mogelijk maken voor het management om de sturing, analyse, training en de bonussen op een consequente manier inzichtelijk en aantoonbaar te maken.

Customer Loyalty Measurement

Met IQ Report, IQuest en IQ Dashboard heeft Basesoft Solutions voor TNT Express wereldwijd een oplossing gebouwd die inmiddels meer dan 10 jaar operationeel is. Deze oplossing is inmiddels onlangs wereldwijd met een nieuwere versie geïmplementeerd.

Deze online oplossing wordt gebruikt om het mogelijk te maken meer dan 350.000 online onderzoeken te versturen aan TNT klanten over de hele wereld. De resultaten worden geanalyseerd en gebenchmarked en grafisch weergegeven bestemd voor TNT Customer Service Managers en Country managers. Door de flexibiliteit kunnen ook deel segmenten meerdere malen per jaar worden gemeten. Het is ook beschikbaar via TNT Intranet.

Hoge reductie van handling en kosten

TNT express wereldwijd gebruikt IQuest om periodiek van klanten de loyaliteit te meten in meer dan 50 verschillende talen. Via internet en papier worden periodiek de meningen van meer dan inmiddels 350.000 klanten verzameld. De gegevens worden met IQuest verzameld en verwerkt met resultaten van de papieren enquêtes. De resultaten worden door IQ report geanalyseerd en getoond in via IQ Dashboard van Basesoft Solutions verwerkt. IQuest heeft de doorlooptijd en kosten voor de TNT klanten tevredenheids onderzoeken sterk verminderd.

Direct Online feedback

De in IQuest gemaakte rapportages en analyses bieden TNT waardevolle informatie over hoe TNT's klanten service door de klanten worden beoordeeld. Door het gebruiksgemak en de realtime rapportages krijgt TNT snel inzicht in de prestaties en de groei van de individuele landen waar TNT opereert. Met deze informatie kan het management de kwaliteit van TNT klantenservice wereldwijd managen en bijsturen.

IQ Report en IQ Dashboard bieden de gebruiker een visuele interface, waarbij men met een klik rapportages kunnen delen met andere gebruikers. Daarnaast kunnen gebruikers beschikken over snelle rapportages, dashboard functionaliteit, uitgebreide analysemogelijkheden en gebruiksgemak.

Basesoft Solutions BV

Herengracht 564
1017 CH Amsterdam
P +31206847087
E sales@basesoft.com
I www.basesoft.com

Basesoft Solutions SRL

Str. Bihorului 10
400295 Cluj-Napoca
Romania
P +31206847087
E sales@basesoft.com
I www.basesoft.com

Door het inzetten van IQuest, IQ Form, IQ Report, IQ Dashboard en IQ Portal kunnen gegevens verzameld worden en verrijkt worden met gegevens uit bestaande systemen waardoor verschillende omzetgegevens overzichtelijk in IQ Dashboard worden getoond. Met deze omzetgegevens zijn verschillende praktische cijfers beschikbaar via grafische presentaties, tabellen en alerts die in te stellen zijn voor bepaalde minimum of maximum waarden.

De gegevens kunnen in IQ Dashboard worden getoond aan de geautoriseerde werknemers en managers. Waarbij de gebruiker de mogelijkheid heeft om extra eigen rapportages te maken binnen het systeem en te koppelen aan andere relevante externe databronnen.

IQ Report heeft drill down functionaliteit naar de KPI's van TNT Express wereldwijd. Er kunnen historische gegevens aan worden toegevoegd. Daarnaast kan het met externe en interne gegevens worden verrijkt en ook gecontroleerd worden of de cijfers wel consistent zijn. Dat maakt een vergelijking met de KPI's met de cijfers uit de voorgaande jaren mogelijk. Het systeem biedt aan gebruikers de mogelijkheid om zelf rapporten samen te stellen.

Ook op de iPad, iPhone en andere tablets kan zowel online als offline enquêtes afgenomen en bekeken worden. Rapportages kunnen online worden bekeken.

De technische kant

Voor deze oplossing is gebruik gemaakt van IQuest, IQ Form,, IQ Report, IQ Dashboard en IQ Portal en de gegevens zijn opgeslagen in b.v. een Oracle Database (Het is een platform- en database onafhankelijke oplossing).

IQ Portal opereert als een schil boven de bestaande systemen, waardoor de juiste data ontsloten kunnen worden en geïntegreerd weergegeven, geanalyseerd en gedeeld worden.

Door dit gefaseerd te doen zonder dat de huidige systemen beïnvloed worden, kan zonder invloed op de bestaande werkprocessen, parallele testen worden gedraaid en kunnen alle betrokkenen worden opgeleid.

IQ Portal

IQ Portal is een op SaaS (Software as a Service), tegenwoordig ook wel cloud computing genoemd, gebaseerde en centraal gemanaged platform die als een schil/laag ligt over uw bestaande systemen en waarop Basesoft maatwerk oplossingen voor de klant ontwikkelt. Hierdoor kunnen data uit verschillende systemen ontsloten worden en samengevoegd worden in een scherm verrijkt met nieuwe functionaliteiten. Zo hoeft men niet de bestaande systemen te vervangen. Alle standaard componenten en modules zijn ontwikkeld op basis van bewezen technologieën, uitvoerig getest en worden 24/7 gebruikt door multinationals over de gehele wereld. Onze IQ Portal oplossingen zijn schaalbaar waardoor het grote aantallen klanten en data kan afhandelen.

Basesoft Solutions BV

Herengracht 564
1017 CH Amsterdam
P +31206847087
E sales@basesoft.com
I www.basesoft.com

Basesoft Solutions SRL

Str. Bihorului 10
400295 Cluj-Napoca
Romania
P +40364263589
E sales@basesoft.ro
I www.basesoft.ro

IQ Report

IQ Report is een uitgebreide BI-Tool om gegevens uit verschillende databronnen, zowel intern- als externe databronnen, te ontsluiten. Alles vanuit een scherm met WYSIWYG interface. Voordeel van IQ Report is dat uw gegevens verrijkt kunnen worden met andere gegevens uit *externe* databronnen. Met input

formulieren uit IQest kunt u uw data verder verrijken.

IQ Dashboard

Om uw rapportages te visualiseren, toe te voegen en te delen met anderen hebben we IQ Dashboard. Kenmerken zijn o.a.:

- ✓ In 1 klik nieuwe dashboards visueel maken met rapporten door te slepen en plakken:
- ✓ Inline aanpassen van de tekst direct op de pagina:
- ✓ 1 scherm benadering:
- ✓ Administratieve laag voor resellers;
- ✓ Koppelen – import van bestaande data bronnen.
- ✓ Excel klik en plak functionaliteit;
- ✓ Widget technologie – Web 2.0;

IQest

IQest is een uitgebreide online tool om enquêtes te managen. Van het online maken van enquêtes, tot het uitnodigen en het monitoren van response is allemaal met een klik mogelijk.

IQest heeft een visuele interface dat de mogelijkheid geeft aan de (niet)ervaren business gebruiker gemakkelijk met klikken en slepen een enquête samen te stellen. Tekst van de enquêtes kan met inline aanpassen veranderd worden.

IQ Form

IQ Form is een uitgebreide online tool om formulieren te ontwerpen in uw eigen kleuren en logo. Met IQ Form kunt u in een klik uw eigen formulier samenstellen, deelnemers uitnodigen en respons monitoren. Met deze formulieren worden data verrijkt met externe data.

IQ Form heeft een visuele interface dat de mogelijkheid geeft aan de (niet)ervaren business gebruiker gemakkelijk met klikken en slepen een formulier samen te stellen. Titels en tekst van de formulieren kunnen met inline editing worden aangepast.

Basesoft Solutions

Basesoft Solutions is opgericht in 1996 om een Business Intelligence oplossing te ontwikkelen voor TNT Wereldwijd. Basesoft Solutions is leidend in business oplossingen met meer dan 14 jaar ervaring. Basesoft Solutions heeft een duidelijke innovatieve kijk op ICT voor kleine tot grote ondernemingen. Basesoft Solutions bouwt online standaard en maatwerk oplossingen gebaseerd op IQ Portal. Flexibiliteit, schaalbaarheid en compatibiliteit met de bestaande infrastructuur en legacy systemen van ondernemingen en overheden zijn hierbij essentieel.

Basesoft Solutions heeft zowel nationale- als internationale klanten binnen de Overheid, Industrie, Transport en Business Services. Klanten van Basesoft Solutions zijn onder andere: The European Lamp Companies Federation (ELC), PricewaterhouseCoopers, TNT Wereldwijd, Berenschot, FME (branche organisatie van de werkgevers van metaal en elektrotechniek) en VNG Internationaal.

Basesoft Solutions BV

Herengracht 564
1017 CH Amsterdam
P +31206847087
E sales@basesoft.com
I www.basesoft.com

Basesoft Solutions SRL

Str. Bihorului 10
400295 Cluj-Napoca
Romania
P +31206847087
E sales@basesoft.com
I www.basesoft.com



Dankzij onze professionele werkwijze en de kwaliteit van onze dienstverlening heeft Basesoft Solutions een langdurige samenwerking opgebouwd met onze klanten

Contact

Meer weten? Neem contact op met het kantoor van Basesoft Solutions in Amsterdam of stuur een email naar sales@basesoft.com met een korte uitleg van uw vraag, dan nemen wij contact met u op.

Basesoft Solutions BV

Herengracht 564
1017 CH Amsterdam
P +31206847087
E sales@basesoft.com
I www.basesoft.com

Basesoft Solutions SRL

Str. Bihorului 10
400295 Cluj-Napoca
Romania
P +31206847087
E sales@basesoft.com
I www.basesoft.com

Onze klanten: Een selectie



PURE LIJFKRACHT

Basesoft Solutions BV
Herengracht 564
1017 CH Amsterdam
P +31206847087
E sales@basesoft.com
I www.basesoft.com

Basesoft Solutions SRL
Str. Bihorului 10
400295 Cluj-Napoca
Romania
P +31206847087
E sales@basesoft.com
I www.basesoft.com