



Droompartner HelloFresh tilt OrangeNXT naar een hoger niveau

Op zaterdag 1 juni om 5 uur in de ochtend verspreidt de geur van vers gezette koffie zich door het OrangeNXT (an ICT Group company) kantoor in Eindhoven. Tegelijkertijd worden bij HelloFresh hubs in het hele land de eerste honderd bezorgers uitgerust met een nieuwe app. Op deze dag ging de HelloFresh applicatie live in de MobileNXT cloud. Alles overtreffende toewijding en opwinding waren de drijfveren die het OrangeNXT team tot het waarnemen van dit bijzondere moment brachten. Mark Sugirtharajah, Teamlead Business Development, Supply Chain & Operations bij HelloFresh, en Huub van der Linden, Managing Director bij OrangeNXT, blikken terug op de gebeurtenissen die vooraf gingen aan de lancering.

De business case

Sinds de start in 2011 is HelloFresh een innovatieve speler geweest in de voedselindustrie, met de integratie van slimme online-diensten voor thuiskeukens. Tegen het einde van 2018 was er door continue groei binnen HelloFresh een noodzaak ontstaan om op zoek te gaan naar slimme oplossingen voor het beheren van de uitdijende bezorgketens en het minimaliseren van kosten, met ruime mogelijkheden voor het optimaliseren van de klantervaring. Mark Sugirtharajah licht toe: "We hebben een team van de meest ervaren medewerkers samengesteld, met onder andere hub medewerkers, bezorgers, planners

en medewerkers van de afdeling klantenservice om de eisen te verzamelen voor een duurzame oplossing voor de komende jaren. Deze mensen, die gedurende vele jaren de ruggengraat van onze operatie zijn geweest, wisten precies wat er nodig was om de logistieke processen te optimaliseren en om de klantervaring te verbeteren. We waren op zoek naar een kant-en-klare oplossing voor het verbeteren van onze bedrijfsprocessen, met op maat gemaakte flexibiliteit en schaalbaarheid om tegemoet te komen aan toekomstige eisen. We zochten een partner die ons kon complementeren met creatieve oplossingen,



CASE Droompartner HelloFresh tilt OrangeNXT naar een hoger niveau

die met onze behoeften kon meedenken en die onze business echt begreep. Uiteindelijk ging het ons om synergie om de ervaring van onze klanten te optimaliseren.”



We zochten een partner die ons kon complementeren met creatieve oplossingen, die met onze behoeften kon meedenken en die onze business echt begreep.

MARK SUGIRTHARAJAH HELLOFRESH

Huub van der Linden sprong snel in op de mogelijkheid om met HelloFresh te werken. “Ik wist meteen dat HelloFresh naadloos bij ons zou aansluiten. Zij spelen al jaren een versturende rol in de voedselindustrie door veranderingen teweeg te brengen die niemand had zien aankomen. OrangeNXT heeft tevens een afwijkende kijk op onze eigen industrie, door veel meer met automatisering te willen bereiken dan puur en alleen kostenbesparing. Wij zijn in deze business om waarde toe te voegen aan de bedrijven van onze klanten door de ervaring van de klant een integraal deel te maken van onze oplossing. Laat ik dit toelichten met een voorbeeld. HelloFresh moet continu de temperatuur monitoren, de boodschappen moeten vers en koel blijven vanaf het distributiecentrum tot aan de voordeur van de klant. We hebben hiervoor geen standaardoptie, maar we zorgden voor een naadloze integratie van een product van een

derde partij op het MobileNXT platform. Elk dashboard toont nu de actuele temperatuur van een maaltijdbox van deur-tot-deur. Niet alleen de bezorgers zien de temperatuur in de wagen, maar ook de medewerkers van de afdeling klantenservice hebben deze data op hun scherm. Mocht een klant een vraag hebben over de versheid van de sla, dan heeft iedereen binnen de HelloFresh operatie toegang tot de nodige gegevens om die vraag te beantwoorden. Dit is de manier waarop wij waarde toevoegen voor de klant van HelloFresh.”



Uitstekende samenwerking

Mark Sugirtharajah is erg trots op het resultaat. “OrangeNXT is een geweldige partner die aan alle eisen voldoet. We zijn vooral erg blij met het tijdsbestek van het project. Het duurde minder dan een half jaar vanaf het concept tot de lancering, en dit is bijzonder snel voor een compleet nieuwe applicatie, inclusief de migratie van het oude systeem. Elk nieuw verzoek was binnen twee weken operationeel; dit demonstreert de flexibiliteit van het MobileNXT-platform. Daarnaast is de domeinkennis van de organisatie ICT Group opmerkelijk en enorm ondersteunend en dienstbaar voor de ontwikkeling van onze business. Tot slot is ook de intuïtieve interactie met de MobileNXT app een groot pluspunt, omdat dit heeft gezorgd voor kortere trainingstijden en lagere foutmarges.” Huub van der Linden: “We konden deze resultaten leveren dankzij onze uitstekende samenwerking. HelloFresh hielp ons onze grenzen te verleggen bij het ontwikkelen van ons platform. Hun vragen spoorden ons aan verder te gaan en ze verrijkten onze vaardigheden, waardoor onze algehele prestaties er beter op werden. Wij zijn een beter tech-bedrijf geworden door het werk dat wij voor HelloFresh hebben gedaan. Een droompartner naar mijn idee.”

Meer informatie?

Meer weten over MobileNXT en de mogelijkheden, schroom dan niet om contact op te nemen:



John F Kennedylaan 2
5612 AB Eindhoven
The Netherlands

T +31(0)88 908 2000
E info@orangenxt.com
W www.orangenxt.com