

without a doubt

# Een gestroomlijnd e-fulfilment proces in 7 stappen.

Ontdek waar u op moet letten in de overgang van traditionele logistiek naar fulfilment logistiek.





# Logistieke kennis toepassen op e-fulfilment markt.

**Onze leefwereld vindt steeds meer online plaats. Dit geldt voor de manier waarop we met elkaar communiceren, waar we onze informatie vandaan halen én waar we winkelen. Of dit nu boodschappen, elektronica of meubels zijn; via het internet is alles te verkrijgen. Waar het aantal online geplaatste bestellingen toeneemt, neemt ook de vraag naar bedrijven die de logistieke afhandeling hiervoor verzorgen bijna evenredig toe. Het resultaat? Nieuwe kansen voor traditionele logistiek dienstverleners om hun activiteiten uit te breiden. Dat dit een directe invloed heeft op uw werk als logistiek dienstverlener, mag duidelijk zijn.**

## **Wat is e-fulfilment?**

Ondanks dat de term 'e-fulfilment' aan populariteit heeft gewonnen, is het voor veel traditionele bedrijven een volkomen nieuw idee van bedrijfsvoering. E-fulfilment is namelijk inherent aan e-commerce. Fulfilment bedrijven ontlasten de webwinkels van hun logistieke processen en leveren vaak direct aan de consument – of via een tussenpersoon. Dat resulteert in nieuwe uitdagingen.

## **De stijgende lijn in e-fulfilment**

Wie denkt dat deze trend wel weer overwaait en beslist hier niet op in te spelen, loopt weleens de kans om de boot – al dan niet volledig – te missen. Want de groei in e-fulfilment is niet iets van de laatste maanden. Al sinds 2014 rukt e-commerce op, en met dit de vraag naar e-fulfilment. Ook in sector prognoses van onder andere ABN AMRO, waarin de groei van de logistieke sector leek te stagneren door bijvoorbeeld de gevolgen van de coronacrisis, was het de e-fulfilment sector die de voorspelde groei bleef doorzetten.

## **Blijvende verschuiving naar online**

Deze “nieuwe” markt is dus niet zomaar een trend. De verwachting is dat de komende jaren de online consumentenmarkt steeds blijft groeien. Des te meer reden om als logistiek dienstverlener uzelf te verdiepen in de wereld van e-fulfilment.

# Uitdagingen voor nieuwe spelers

## Korte levertijd, hoge verwachtingen

‘Vandaag besteld, morgen in huis’, een belofte die bijna alle webshops tegenwoordig geven. Er zijn zelfs al partijen die zogenaamde same day delivery aanbieden. Erg aantrekkelijk voor de consument, maar hierdoor wordt de druk op u als logistiek dienstverlener alleen maar groter. Want hoe korter de levertijd tot aan de consument, hoe sneller u de order moet meegeven aan de vervoerder. Kortom, alle aspecten van uw dienstverlening moeten naadloos op elkaar aansluiten om zo min mogelijk tijd te verliezen.

## Snel en efficiënt orderpicken

Eén van deze aspecten is het orderpickproces. Hierin is het van belang dat uw focus ligt op snelheid en efficiëntie. U wilt namelijk voorkomen dat uw magazijn medewerkers tijdens het orderpicken een halve marathon afleggen bij het picken van één order. Of dat uw klant te lang moet wachten tot de order is klaarstaat voor verzending. Dat kost tijd én geld. Om dit te voorkomen is de inrichting van uw orderpickproces key. Met behulp van uw WMS kunt u onder andere bepalen welke route uw orderpickers lopen en welke prioriteit de orders meekrijgen.

## Vrachten aan retourzendingen verwerken

Wanneer u het gehele logistieke proces voor uw rekening neemt, krijgt u te maken met teruggestuurde pakketjes. Want zeg je online shoppen, dan zeg je retourneren. Deze zogenaamde retourlogistiek gaat veel verder dan enkel het ophalen van kapotte, gebruikte of afgeschreven producten. Het gaat hierbij steeds vaker om inspecties, herverpakking, doorverkoop en klachtenregistratie. Als logistiek dienstverlener is dit een nieuwe tak van sport, maar vaak wel noodzakelijk om bij te blijven ten opzichte van de concurrentie. Uw klant wenst bijvoorbeeld inzicht te hebben in de voorraadstatus en de reden van retourneren. Uw onderneming én uw processen zullen dus zo ingericht moeten worden, dat u aan deze uiteenlopende wensen van klanten kunt voldoen – en wel zo efficiënt mogelijk.

## Verwachtingen in klantcommunicatie

Daarbij staan niet alleen uw interne processen voor een uitdaging. Ook de manier waarop u met klanten communiceert is van groot belang om succesvol in te stappen in de fulfilment markt. Zo verwachten uw klanten realtime inzicht in de status van de order, zonder continu navraag te hoeven doen bij uw medewerkers.

## Samenwerking in de keten

Als e-fulfiller werkt u niet alleen. In tegenstelling tot traditionele logistieke processen, die u mogelijk van A tot Z in eigen beheer heeft, is samenwerking met klanten en vervoerders een belangrijke factor voor een efficiënt proces. Alleen zo kunt u aan de voorwaarde van uw klant voldoen, terwijl de vervoerder de bestelling direct van uw warehouse naar de consument brengt.



**“We zien voornamelijk binnen de distributie dat er veel kleine pakketjes bijgekomen zijn. Voorheen hadden we vooral grote orders naar retailers of naar de distributeur van de klant, maar we zien dat er een verschuiving plaatsvindt waarbij onze klanten zich direct op de consument richten. Hierdoor ligt voor ons de focus op een gestroomlijnd orderpickproces, zijn scanningprocessen aangepast en bieden we een uitgebreider aanbod wat betreft transportmethoden en de bijbehorende tarieven.”**

**Juliette Waard,**  
Business & Project Manager bij FOX Global



# In 7 stappen naar een gestroomlijnd proces

**E-fulfilment is een uitdagende markt, maar ook een zeer interessante. Hoe zorgt u voor een succesvolle overstap van traditionele logistiek naar e-fulfilment?**

## 1. Zorg voor een duidelijke standaard

Met name in de fulfilment branche wensen verschillende klanten verschillende processen. Laat u echter niet verleiden tot allerlei ingewikkelde klant specifieke processen. Zorg voor één duidelijke standaard. Hierdoor is uw werkwijze uniform binnen de gehele organisatie. Wensen klanten dan toch specifieke aanpassingen? Dan zijn deze eenvoudiger toe te passen op de al bekende en bewezen standaardprocessen die u hanteert.

## 2. Kies een passende orderpick strategie

Typerend voor e-fulfilment is orderpicking. De manier waarop u dit proces inricht is dus ook van grote invloed op de efficiëntie in uw organisatie. Want hoe laat u uw magazijnmedewerkers een order verzamelen? U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een orderpicker één soort artikel voor verschillende orders te laten picken. Of om simpelweg een lijst af te laten lopen door uw magazijn. Wat u kiest maakt of kraakt uw proces. Zorg dus dat u een passende orderpick methode gebruikt en dat uw digitale systemen deze op een juiste manier kunnen ondersteunen.

## 3. Versnel uw voorraadbeheer

Voorraadbeheer is geen gemakkelijke klus. U zult dus

ongetwijfeld een keer te maken krijgen met de situatie waarbij uw klant een artikel oproept, terwijl dit niet op voorraad is. Maar ook dit kunt u zonder te veel tijdsverlies opvangen. Maak hiervoor gebruik van backorders. Hiermee kunt u, wanneer de missende artikelen weer in uw magazijn aanwezig zijn, de order snel en efficiënt afronden. De artikelen worden in dat geval namelijk direct bij de juiste order gevoegd.

## 4. Bereken flexibel opslagkosten

De artikelen die een webwinkel, oftewel uw klant, aanbiedt kunnen enorm divers zijn. Dat geldt dus ook voor uw voorraad. Hierdoor moet u flexibel om kunnen gaan met het zogenaamde bewaarloon dat u berekent aan uw klant. Richt deze berekening bijvoorbeeld per locatie in. Of bereken de kosten op basis van het aantal aanwezige artikelen per dag.

## 5. Vergroot traceability met serienummers

Weten waar artikelen zijn geweest, en welke processen deze hebben doorlopen, verkleint de kans op vermissing van pakketten. Dit doet u door serienummers en andere specificaties – afhankelijk van de afspraken die zijn gemaakt met de opdrachtgever – bij binnenkomst van de goederen, bij het verzenden of bij beide vast te leggen. Deze nummers zijn in de volledige supply chain vanaf de fabriek tot aan de eind consument te volgen. En ook in de retourstromen. Daarbij zijn alle gerelateerde inslagen, uitslagen of verplaatsingen eenvoudig terug te vinden op basis van het serienummer.

## 6. Zet koppelingen op met klanten en vervoerders

Om uw processen te versnellen en de kans op fouten te minimaliseren, kan een koppeling met het systeem van uw klant uitkomst bieden. Wanneer de order direct vanuit het webshopsysteem van uw klant wordt ingevoerd in uw WMS, verliest u geen tijd met manuele handelingen en kunnen uw magazijnmedewerkers vrijwel direct aan de slag. Ook aan de uitgaande kant van uw warehouse versnelt een koppeling met vervoerders de verzending naar de consument. Zo kunt u direct de juiste labels printen of automatisch een melding maken dat het pakket klaar staat voor verzending.

## 7. Maak het proces transparant voor uw klant

Met een passend WMS krijgt u meer inzicht in uw logistieke proces. Deel die kennis met uw klanten. Met accurate rapporten kunt u uw klanten een extra service bieden door ze inzicht te geven in de actuele voorraad, het aantal verzonden producten en geretourneerde artikelen. Hiermee kunt u zich onderscheiden van concurrenten. Informatie zoals de orderstatus, de leverdatum en de actuele voorraad zijn vaak minimale vereiste waar uw klant om vraagt. Met extra inzichten kunt u die verwachtingen overtreffen en een duidelijke meerwaarde bieden.

## Uw partner voor succes

Boltrics is expert op het gebied van logistiek met een bewezen trackrecord. We helpen grote en kleine logistiek dienstverleners hun processen te transformeren met de juiste technologische tools. We zijn gespecialiseerd in 3PL en koel en vrieslogistiek, en staan voor u klaar om u te helpen de volgende stap te zetten richting succes. We nemen daarbij de rompslomp weg rondom de implementatie, upgrades en het onderhoud van uw oplossing, zodat u zich kunt concentreren op wat voor uw onderneming het belangrijkste is.

## Start vandaag

- Leer meer over de bedrijfsoplossingen voor logistiek dienstverleners op [www.boltrics.com](http://www.boltrics.com).
- Ontdek de mogelijkheden voor uw bedrijf en vraag een demo aan.



Zeevracht



Luchtvracht



Wegtransport



Warehousing



Douane



Koelvrieshuizen



Groupage



Expeditie