

E-logistiek, nu en de toekomst

Hoe goed doen 'we' het nu?



E-logistiek, nu en de toekomst

Fysieke hoofdprocessen:

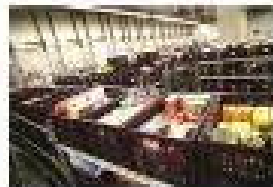
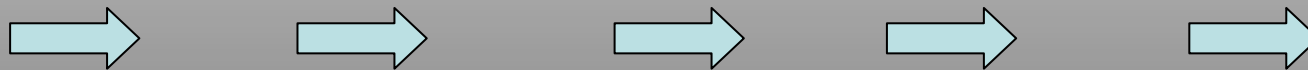
- Orderproductie
- Afleveren



E-logistiek, nu en de toekomst

Orderproductie

Op dit moment wordt er veelal een 'push' principe toegepast.



E-logistiek, nu en de toekomst

Orderproductie

Kenmerkend voor het 'push' principe is dat er in de keten weinig tot geen interactie/communicatie is tussen de processtappen met als gevaar een onbetrouwbaar proces.



E-logistiek, nu en de toekomst

Afleveren

Op dit moment wordt slechts in minder dan 70% van de leveringen de consument de 1^e keer thuis aangetroffen



E-logistiek, nu en de toekomst

Afleveren

**De helft van de online shoppers wacht thuis
op zijn/haar aankoop!**

(bron: Persbericht Kelkoo, onderzoek
onder 14000 respondenten)



E-logistiek, nu en de toekomst

Afleveren

De belangrijkste 'thuisblijfsmoezen':

- **Ziek (28%)**
- **Afspraak bij de dokter (25%)**
- **Thuis werken (23%)**
- **Persoonlijke problemen (12%)**

(bron: Persbericht Kelkoo, onderzoek onder 14000 respondenten)



E-logistiek, nu en de toekomst



Wie heeft er belang bij om verbetering door te voeren...? En waarom...?

- De consument, omdat deze leverbetrouwbaarheid wenst en tevens invloed wil op het levermoment.
Het gemak van het thuis bestellen en prijzen vergelijken zal niet alleen meer een reden voor de klant om naar de webshop te komen!
- De webshops, omdat ze een stuk klantvriendelijker worden en daarmee voldoen aan de steeds hoger wordende eisen van de consument EN zelf een efficiënter en dus goedkoper proces kunnen inrichten.
- De fullfilment- en distributiebedrijven vanwege kostenbesparingen op voorraad(ruimte) en transport(kosten).

E-logistiek, nu en de toekomst

Wat zullen de ontwikkelingen zijn?



E-logistiek, nu en de toekomst



Consumenten zullen meer eisen gaan stellen aan:

- **Hoge beschikbaarheid van producten.**
(Is het product op voorraad?)
- **Betrouwbaarheid van de levering.**
(Krijg ik wat ik besteld heb en in een goede staat?)
- **Invloed op het levermoment.**
(Wanneer wil ik het product hebben en kan ik het ontvangen?)
- **Betrouwbaarheid van het levermoment.**
(Komt het product op het afgesproken moment?)

E-logistiek, nu en de toekomst

Wat betekent dit voor de (e)-logistiek?



E-logistiek, nu en de toekomst

Professionalisering van de gehele keten!



E-logistiek, nu en de toekomst



Bijvoorbeeld.....

- **Mogelijkheden voor de consument om bij het plaatsen van de order een dag- en tijdsvenster voor levering te kiezen.**
- **Processen door de gehele keten van 'Push' naar 'Pull'.**
(Bij het 'pull' principe is het aflevermoment bepalend voor de andere processen)
- **Replenishment in de keten met behulp van MRP-processen.**
- **Real-time interfacing tussen webshops en (logistiek) dienstverlenende partijen.**
- **Minimaal 95% betrouwbare levertijd, 'doen wat je zegt'.**
- **Minimaal 98% betrouwbare levering, 'doen wat je zegt'.**

E-logistiek, nu en de toekomst

**Wat betekent dit nog meer
voor de
(e)-logistiek?**



E-logistiek, nu en de toekomst

Tevreden consumenten 😊

Betrouwbare logistiek.... 😊

Kosten besparingen.... 😊



E-logistiek, nu en de toekomst

Enkele cijfers m.b.t de orderproductie

(o.b.v. feiten en inschattingen)

- Huidig aantal orders per jaar > **61.000.000.** (200.000 per dag)
- Aantal pakjes per order > **1.**
- Gemiddelde waarde per pakje ongeveer > **€ 19,42.**
(60% verkoopwaarde excl. btw)
- Uitgaande van een gemiddelde voorraad voor 2 weken is de permanente voorraadwaarde **€ 45.500.00,00.**



E-logistiek, nu en de toekomst



Mogelijke 'winst' bij de orderproductie

- Door te gaan werken volgens het 'pull' principe met behulp van (o.a.) MRP-systemen (Material Replenishment Process) ligt er een mogelijkheid om de voorraad met tussen de 20% en 40% te verlagen!
- De consument krijgt een grotere leverbetrouwbaarheid.
- De webshops en logistiek dienstverleners krijgen meer invloed op het logistiek proces.
- De webshops leveren een kwalitatief goede en betrouwbare logistieke service aan de consument.
- De logistiek dienstverleners kunnen kosten besparen op benodigde ruimte en efficiency.
- De webshops kunnen kosten besparen op het benodigde voorraadkapitaal.

E-logistiek, nu en de toekomst

Enkele cijfers m.b.t het afleveren (o.b.v. feiten en inschattingen)

- Huidig aantal orders af te leveren per jaar > 51.850.000.
(rest gaat in de brievenbus)
- Aantal pakjes per aflevering > 1.
- Gemiddelde stoptijd per aflevering > 1,75 minuut.
- Gemiddeld aantal stops per uur > 17,6.
- Gemiddelde aantal kilometers per aflevering > 0,7 kilometer.
- Gemiddelde afleverkosten per pakje excl. BTW > € 1,35. (afleverkosten zijn enkel de kosten voor het fysiek afleveren van de pakketjes)



E-logistiek, nu en de toekomst



Mogelijke 'winst' bij het afleveren

- Door het verhogen van de trefkans naar 95% kan er +/- € 10.500.000 per jaar bespaard worden op de afleverkosten.
 - Dit is € 0,21 per pakje.
 - Dit is 15%!
- De consument krijgt invloed op het logistieke proces.
- De webshops krijgen meer invloed op het logistieke proces.
- De webshops leveren een kwalitatief goede en betrouwbare logistiek aan de consument.
- De logistiek dienstverleners kunnen met lagere kosten een betere en betrouwbare prestatie leveren.

E-logistiek, nu en de toekomst

Een mooie toekomst aan de top met:

- Tevreden klanten
- Meer omzet
- Lagere kosten



E-logistiek, nu en de toekomst

Een gezamenlijke ontwikkeling van de logistiek voor webshops!



E-logistiek, nu en de toekomst



Waarom is er, gezien de genoemde belangen, toch al jaren lang sprake van een impasse, en blijft e-logistics in hoofdzaak een proces met de onbetrouwbare push-kenmerken ?



E-logistiek, nu en de toekomst

- Komt het omdat de e-commerce-branche nog teveel verdeeld is, nog onvoldoende professioneel georganiseerd ?
- Komt het door de zeer hoge groei-cijfers, waardoor de fysieke-distributiespelers TNT en Selektvracht gedrag vertonen als “ een kat in’t nauw maakt gekke sprongen” ?
- Is er onvoldoende concurrentie in de fysieke distributie waardoor de werkwijze van de minste van vele kwaden de toon zet in de markt ?



E-logistiek, nu en de toekomst

- **Durven en/of kunnen fysieke distributiespelers in combinatie met webshops een hogere servicegraad, voortkomend uit een kwalitatief hoogwaardiger proces (pull is van een hogere organisatie-orde dan push) niet aan ?**
- **Is een remmende factor, dat fysieke distributieondernemingen een onderbuik-gevoel hebben, dat meer tijdvak-afspraken en een hogere trefkans meer kost dan het oplevert ?**



E-logistiek, nu en de toekomst

Onderschrijven we op bestuurlijk, overkoepelend niveau, dat het huidige niveau van leverbetrouwbaarheid in combinatie met levertijd-betrouwbaarheid in toenemende mate een belemmering kan vormen voor de voortgaande ontwikkeling van e-commerce van pakketgoederen ?

Anders gezegd;



E-logistiek, nu en de toekomst

Verwachten we dat als e-logistics van pakketgoederen zich kwalitatief aanzienlijk ontwikkelt (95% op de afgesproken tijd, 98% op beschikbaarheid) , dat dit een stimulerende werking zal hebben op de omzetontwikkeling van e-commerce (vergelijkbaar met de professionalisering van het betalingsverkeer)



E-logistiek, nu en de toekomst

Als het voorgaande wordt omschreven, dan rijst de vraag:

Hoe bereiken we anno 2009-2010 een doorbraak ?

(e-commerce-omzet 2009-2010 resp. 6 en 7,5 miljard euro ?)



E-logistiek, nu en de toekomst

Essentieel voor het op gang brengen van ieder veranderingsproces is het aanwezig zijn van een sense of urgency; Hoe bereiken we die sense of urgency ?

- **Scherp in kaart brengen van de huidige logistieke performance (de distributeurs zijn daar tot op heden absoluut niet transparant in)**
- **Metten van de consumenten-verwachtingen op dit gebied**
- **In kaart brengen van de e-tailers op dit gebied (breed: van e-tailer-operations t/m aflevering bij de klant)**
- **Onderzoek naar effecten van push-logistiek naar pull-logistiek**



E-logistiek, nu en de toekomst

Suggesties voor concrete acties 2009;

- ...?
- ...?
- ...?
- ...?

