

Retail kan niet zonder flexibele supply chain

04-08-2016 08:38



Door Dave Veerman

Industry principal retail bij [SAP Nederland](#)

Retailers hebben een spannend vak gekozen. Nieuwe ontwikkelingen schieten als paddenstoelen uit de grond terwijl de klant steeds hogere verwachtingen heeft. Een geweldige klantbeleving via elk kanaal, track & trace en pakketbezorging op de dag van bestellen. Hoe houd je de juiste focus in deze hectiek?

Voor iedereen die een klein beetje van technologie houdt, beleven we natuurlijk fantastische tijden. Ik probeer zo nu en dan eens stil te staan bij het razende tempo waarmee onze wereld verandert. We vinden het doodnormaal dat we overal en altijd connected zijn. Maar de technologische ontwikkeling is zo verschrikkelijk hard gegaan. Mijn agenda, contacten, muziek, navigatie... Ik gebruik het allemaal dagelijks via een apparaat dat nog geen tien jaar geleden voor het eerst getoond werd als 'something wonderful'.

Zoeken naar de heilige graal

In het licht van die onwaarschijnlijk snelle voortgang is de retailwereld geconfronteerd met de ene uitdaging na de andere. Want hoe voldoe je als omnichannel retailer aan de hoge en veranderlijke verwachtingen van klanten? Niemand kijkt als consument meer op van de mogelijkheid tot same-day-delivery-, maar wat betekent dat voor het voorraadbeheer, hoe los je de logistieke puzzel op en wat is de impact op de processen?

Iedereen is naarstig op zoek naar de heilige graal. Misschien worden het boxen aan de gevel om pakketjes te ontvangen en te retourneren. Of de zuilen bij grote afritten met een vergelijkbare functie. Wie weet hoe lang het nog duurt voordat pakketbezorging met drones de normaalste zaak van de wereld is. Of gaan retailers slimme samenwerkingen aan om de bezorging via gedeelde distributiecentra en snelle fietskoeriers te verzorgen?

Vergeet de supply chain niet

Naast snelle bezorging zijn er nog talloze andere trends in retail. Het personaliseren van producten. Het digitale prijskaartje dat in alle filialen zorgt voor de optimale prijsstelling. Of de opkomst van virtual reality. Via je smartphone virtueel kleding passen? Dat kan technisch gezien nu al.

Het is met deze ontwikkelingssnelheid lastig om koers te bepalen, laat staan te behouden. Juist daarom denk ik dat het goed is om af en toe even stil te staan bij dat razende tempo, zoals ik dit blog begon. Innovatie is het mooiste wat er is, begrijp me niet verkeerd. Maar om de flexibiliteit te behouden die nodig is om in te spelen op de grillige realiteit, is het goed om af en toe uit de waan van de dag te stappen. Als het gaat om nieuwe ontwikkelingen en trends zijn we geneigd om direct naar de 'voorkant' te kijken. Een mooie webshop, snelle leveringen, producten op maat gemaakt. Terwijl de 'achterkant' daar nog totaal niet op is ingericht; de supply chain.

Flexibele supply chain

Een flexibele supply chain een cruciale factor. Niet alleen om in te spelen op huidige trends maar zeker ook om toekomstige ontwikkelingen het hoofd te bieden. Een flexibele supply chain biedt realtime inzicht in de hele keten zodat je altijd grip houdt op je voorraad. Met een platform dat volledig geïntegreerd is met het ERP-systeem combineer je moeiteloos winkelvoorraden, magazijnen en distributiecentra. Dankzij de inzichten die we vandaag de dag uit big data halen en alle technische mogelijkheden ben je in staat om de hooggespannen verwachtingen van je klanten echt waar te maken. Met betrouwbaar inzicht in de supply chain, blijft je de concurrentie een stap voor. Daar kan geen drone of virtueel pashokje tegenop.