

Op tijd bezorgen is een IT-uitdaging geworden

12-11-2018 10:57



Door Lucas van den Ingh
Head of solution engineering Benelux bij Celonis

‘Uw pakket wordt bezorgd op dinsdag 13 november tussen 9.00 en 17.00 uur’. Iedereen die regelmatig iets online bestelt, en dat is tegenwoordig vrijwel iedereen, herkent deze frustratie. De ruime marge die pakketbezorgers zichzelf permitteren is een belangrijke reden om ouderwets naar de fysieke winkel te gaan.

Hoewel het steeds eenvoudiger is geworden om online te shoppen, lijkt het precies afstemmen van een bezorgmoment nog een utopie. E-commerce resulteert in nogal een logistieke operatie: honderden webshops leveren elke dag producten bij miljoenen Nederlanders, en dat ook nog eens via verschillende bezorgdiensten. Het wordt helemaal complex als je je ook nog eens realiseert dat al die (online) winkels ‘just-in-time’ bevoorraad moeten worden om te voorkomen dat de voorraadkosten te hoog oplopen.

Het tijdig leveren van producten is door de opkomst van e-commerce dus een belangrijk concurrentievoordeel geworden. Tijdig leveren betekent natuurlijk niet te laat, maar ook niet te vroeg bezorgen. Vooral de voorspelbaarheid is belangrijk.

Roadblocks

Betrouwbaar leveren is een kwestie van een hele goede planning, maar ook van het wegnemen van zogeheten

roadblocks: factoren die verhinderen dat producten op tijd worden geleverd. Als het vaak voorkomt dat een levering te laat of te vroeg is, dan is dat vaak een indicatie dat er ergens in de organisatie roadblocks voorkomen, zoals problemen in de supplychain of in het orderverwerkingsproces.

De beste manier om roadblocks te voorkomen is het inrichten van efficiënte processen. In de praktijk komt dat vaak neer op het automatiseren van logistieke processen. Mensen maken fouten, dus is het een logische aanname dat meer menselijke interventie in processen een hogere foutmarge oplevert. Maar ook geautomatiseerde processen kunnen roadblocks opleveren in het bezorgproces. Bijvoorbeeld: je hebt als leverancier ingesteld dat een klant maximaal honderdduizend euro aan orders uit mag hebben staan. Dat betekent dat alles boven dat bedrag automatisch geblokkeerd wordt. Dat kan best een probleem opleveren als het gaat om een trouwe, grote klant die altijd op tijd betaalt.

Ook komt het vaak voor dat bedrijven een verplichte kredietcheck uitvoeren bij een bestelling. Als deze check te lang duurt, loop je het risico dat een klant gefrustreerd raakt door het uitblijven van een orderbevestiging en ergens anders gaat bestellen.

Een laatste voorbeeld: voorraadproblemen zijn een veel voorkomende reden voor het niet tijdig kunnen leveren van producten. Klanten kunnen bijvoorbeeld bestellingen plaatsen van een product dat nog beperkt beschikbaar is. Later blijkt dat er te weinig producten op voorraad zijn om aan de bestellingen te voldoen. Achteraf de klant moeten informeren dat producten toch niet leverbaar zijn, is een van de grootste doodzondes in het competitieve e-commercelandschap.

De rol van IT

IT speelt een belangrijke rol in het wegnemen van roadblocks in de bezorging. Niet alleen door het automatiseren van logistieke processen, maar ook door het toepassen van process mining.

Vroeger was achteraf analyseren de meest effectieve manier om bezorgprocessen te verbeteren: waar gaat het vaak mis en hoe kunnen we die problemen in de toekomst voorkomen? Dat is niet bepaald een waterdichte methode. Welke fouten wel of niet worden gespot, is namelijk afhankelijk van degene die de analyse uitvoert. Ook weet je eigenlijk zeker dat er fouten over het hoofd worden gezien, want er is geen persoon ter wereld die de complexiteit van het afhandelen van honderdduizenden orders per dag kan begrijpen, laat staan daarin misstanden kan ontdekken.

Process mining is een technologie die dat juist wel kan. Het is volledig IT-gebaseerd. Alle relevante data die al aanwezig is binnen de organisatie, wordt verzameld en vervolgens met behulp van algoritmes geanalyseerd. Patronen en trends worden in kaart gebracht, waardoor duidelijk wordt waar de bedrijfsprocessen correct functioneren en waar niet. De processen worden niet alleen inzichtelijk, ook de veranderingen die de meeste impact hebben op de (voorspelbaarheid van) bezorgtijden worden in beeld gebracht, waarna actie kan worden ondernomen.

Waar logistieke processen het menselijke verstand (logischerwijs) te boven gaan, biedt technologie een helpende hand. Met als resultaat dat klanten hun bestelling op tijd geleverd krijgen, op een voorspelbaar moment. En dat is wel zo prettig.