

Pick, pack en ship als een pro: vier tips voor online retailers

12-03-2020 13:40



Door: Johannes Panzer

Hoofd productstrategie ecommerce bij Descartes

Consumenten hebben hoge verwachtingen van e-commerce. Denk aan gemakkelijk en gratis retourneren en een overzichtelijk en accuraat track & trace systeem. Tegelijkertijd heeft e-commerce te maken met uitdagingen, zoals toenemende magazijn-, transport- en personeelskosten. Dit betekent dat je als magazijnoperator of online retailer je processen efficiënt moet indelen als je wilt blijven concurreren. En dat klinkt makkelijker dan het is. Want hoe bepaal je binnen het complexe proces van een e-commerce operatie welke verbeteringen hun vruchten afwerpen? Daarom vier tips om het pick, pack- en shipproces als een echte pro in te richten.

1. Processen automatiseren

Geautomatiseerde processen zijn een must om te kunnen concurreren met topspelers in de e-commerce. Tegenwoordig is het echter steeds vaker de norm om aan te sluiten op een divers scala aan e-commerce marketplaces. Vaak richten deze verschillende marketplaces hun processen verschillend in en hanteren ze uiteenlopende criteria voor orderinformatie. Dit maakt het geheel erg complex, waardoor het belangrijk is om over een systeem te beschikken dat het mogelijk maakt om al deze verschillende magazijnprocessen op een vergelijkbare manier in te delen, ongeacht het verkoopkanaal. Daarvoor moeten de operationele processen een op een kloppen met de systeemprocessen, voor zowel het verzenden als retourneren. Pas dan levert het

automatiseren van processen écht iets op. Maar voor wie wil is het ook mogelijk om nog een stap verder te gaan. Een geautomatiseerd systeem kan namelijk ook een oplossing bieden voor het tellen van de inventaris, bijvoorbeeld via een gedeeltelijk, cyclisch telsysteem. Dit systeem analyseert en voorspelt dan de verkoop van het betreffende product, waarop ingespeeld kan worden met de voorraadhoeveelheid.

2. Real-time inzicht voor consumenten

Verwachtingen van consumenten worden steeds hoger. Het is niet meer voldoende om enkel updates te geven over een orderstatus; consumenten willen ook de mogelijkheid hebben om hun bestellingen te traceren. Real-time inzicht geven aan de klant is dus van cruciaal belang en echte topspelers houden daar rekening mee. Wil je nog een stap verder gaan? Geef dan naast continue updates vanaf het moment van bestellen tot aan het moment van leveren, ook informatie over de voorraadhoeveelheid van producten.

3. Optimaliseer de magazijnstructuur

Het magazijn is een belangrijke plek binnen het pick- en packproces. Het is niet alleen van belang om het magazijn zo te structureren dat er zoveel mogelijk producten kunnen worden opgeslagen, er moet ook rekening worden gehouden met de looptijd die orderpickers kwijt zijn bij het verzamelen van bestellingen. Een manier om dit te doen is door producten te verdelen in categorieën op basis van populariteit. In veel gevallen is tachtig procent van de totale omzet namelijk afkomstig van maar twintig procent van het totale productaanbod. Een systeem dat deze gegevens analyseert en op basis daarvan het magazijn optimaal indeelt, kan de looptijd van orderpickers aanzienlijk verminderen en zo een hoop efficiëntie opleveren.

Daarnaast kan het zogeheten multi-order tote picking principe ook de efficiëntie verhogen. Dit systeem begeleidt een orderpicker bij het verzamelen van artikelen voor meerdere bestellingen tegelijk. Medewerkers hebben dan een karretje bij zich met daarin voor elke bestelling een individuele bak. Zij hoeven dan niet meer iedere bestelling apart te verzamelen en daardoor wordt hun looptijd korter. Bovendien versnelt het pick- en packproces doordat iedere bestelling al in een individuele bak is verzameld en dus al gesorteerd is. Producten hoeven dan niet meer opnieuw uitgezocht te worden waardoor bestellingen meteen door kunnen naar verpakking en verzending.

4. Efficiënt transport

Tenslotte is transport ook een belangrijk onderdeel binnen e-commerce. Om er zeker van te zijn dat je de goedkoopste transportaanbieder kiest, is het belangrijk om verschillende aanbieders met elkaar te vergelijken. Het tarief van transport hangt echter vaak af van de productgrootte, het gewicht en het bezorgadres. Dit maakt het lastig om zelf uit te zoeken wat de goedkoopste optie is. Gelukkig kan technologie dit heel gemakkelijk analyseren en zo helpen bij het selecteren van de beste keuze per product(groep).

Een tweede strategie om transportkosten te minimaliseren is het zogenaamde cross-docking. Hierbij worden producten tijdens het uitladen bij het ene vervoermiddel, direct ingeladen bij het volgende vervoermiddel, zonder tussenopslag. Veel marktleiders hanteren deze strategie omdat het opslaan van producten in een magazijn geld kost. Met cross-docking kunnen ze behoorlijk wat kosten besparen. Om er zeker van te zijn dat een product het maximale bedrag oplevert, is het belangrijk dat het zo snel mogelijk bij de consument arriveert. Bovendien wordt de consument daar ook nog eens blij van.

Win-win situatie

Het perfecte pick-, pack- en shipproces bestaat niet; daarvoor is het proces te veelzijdig en te dynamisch. Het is daarom van belang om te zoeken naar oplossingen waarmee je het proces efficiënter kunt inrichten, bijvoorbeeld op manieren die gebaseerd zijn op bewezen strategieën. Dan voldoe je beter aan verwachtingen van de consument én zorg je er tegelijkertijd voor dat processen goedkoper zijn ingericht. Een win-win situatie dus, waarmee je binnen no-time je pick-, pack- en shipproces als een echte pro hebt ingericht.

Johannes Panzer