

Twinkle › Achtergronden

Donderdag 11 februari 2010

53 keer gelezen Nu reageren

## 'Verbeteren afleverservice niet per se duurder'



Roland Slegers en Nando van Essen onderzochten de mogelijke verbeteringen in de webwinkelketen van bestelling tot ontvangst. Volgens de logistiek deskundigen is het een misvatting dat betere afleverservice altijd tot meer kosten leidt.

Slegers (Simtrec) en Van Essen (E-Sharp) presenteerden onlangs de resultaten van hun onderzoek naar de afleverwensen van Nederlandse webshoppers. Hoofdconclusie was dat ruim een derde van de Nederlanders extra verwacht te bestellen als de bezorging verbetert. Slechts een minderheid van deze groep wil daar extra voor betalen.

Verbeteringen in de keten van bestelling tot ontvangst vragen aanpassingen in elke schakel van de keten. 'Zowel webshops, als fulfilmentbedrijven, als fysieke distributeurs zullen daarvoor hun processen moeten verbeteren', aldus Slegers en Van Essen.

'Bij het verbeteren van de afleverservice wordt door veel logistieke partijen direct de aanname gedaan dat dit ook direct tot meer kosten zal leiden. Het is maar de vraag of deze aanname juist is.'

Slegers en Van Essen brengen de volgende argumenten in voor hun stelling:

### 1. Trefkans relatief laag

De trefkans op dit moment is circa 70 procent, dus in zo'n 30 procent van alle afleverpogingen staat de bezorger voor een gesloten deur. De activiteiten die in gang moeten worden gezet om die 30 procent van alle pakketjes alsnog bij de consument te bezorgen, kosten erg veel geld.

### 2. Onbeheerste workload

Een onbeheerste workload in fulfilment en fysieke distributie, het gevolg van een ongecontroleerd orderproces, leidt tot onbetrouwbaarheid in doorlooptijd en tot hogere kosten.

Veel online shoppers kopen in het weekend. Denk vervolgens eens aan de enorme *workload* op maandagochtend van bijvoorbeeld Wehkamp.nl. Deze enorme piek aan het begin van de week en het dal elders in de week zorgt voor een onevenredige inzet van *resources* door de week heen om te kunnen voldoen aan de vraag. Daarnaast leiden de extreme pieken in ordervolume tot onbetrouwbaarheid in doorlooptijd. Door hier de regie te nemen en de online shopper tijdens het bestelproces keuzemogelijkheden te bieden die passen binnen de actuele logistieke capaciteitbandbreedte van webshop, fulfilmentbedrijf en distributeur, kan er voor gezorgd worden dat er met minder resources meer volume verwerkt kan worden in een beter gespreid proces. Tegelijkertijd gaat deze beheersing leiden tot meer betrouwbaarheid in doorlooptijd en daarmee in levertijd.

### 3. Focus op 24-uurslevering leidt tot hoge kosten

Op dit moment wordt er in de logistiek voor e-commerce veel aandacht

besteed aan het kunnen afleveren binnen 24 uur. Gezien de onderzoeksresultaten (presentatie [hier](#)) is dit aspect lang niet zo belangrijk. Door deze focus op het leveren binnen 24 uur te beperken, zullen fulfilmentkosten en fysieke distributiekosten beter beheerst kunnen worden.

Uit deze voorbeelden blijkt dat meer kwaliteit en service absoluut niet direct hogere kosten tot gevolg hoeven te hebben. Langzaam maar zeker zijn partijen als TNT en Selektvracht aan het bewegen naar extra service voor de klant. Track & trace is inmiddels gemeengoed en TNT gaat dit jaar starten met het door middel van een sms informeren van de online shopper over het aflevermoment (zie ook [Twinkle-artikel](#)).

### Suboptimalisatie

Naar onze (Slegers en Van Essen) mening zijn dit echter vormen van suboptimalisatie. Wie zal namelijk track & trace en het ontvangen van een sms nog belangrijk vinden wanneer men tijdens het bestellen in de webshop al een afleverafspraak kan maken, waarbij men er zeker kan zijn dat de aflevering van het pakketje ook op het afgesproken moment afgeleverd zal worden?

Wij nodigen webshops, fulfilmentbedrijven en distributeurs uit om in gesprek te gaan en gezamenlijk deze stap van professionalisering te gaan maken.

Een langere versie van dit artikel verscheen [op Logistiek.nl](#).



[Doorsturen](#)

[Print](#)

[Reageer](#)

Onderwerp(en) & tags voor dit artikel:

Geef nu als eerste een reactie op:

**'Verbeteren afleverservice niet per se duurder'**

Naam

E-mail (wordt niet getoond)

E-mail mij de reacties

Uw reactie wordt onder bovengenoemd artikel geplaatst. De redactie van Twinkle behoudt zich het recht voor om reacties te verwijderen in geval ze niet ter zake doen, commercieel of kwetsend zijn. Alle reacties zijn te allen tijde voor verantwoordelijkheid van de inzender.

OK, plaats mijn reactie