TOSHIBA

WHITEPAPER

# 10 kansen

## om logistieke processen in 2021 te verbeteren

Toshiba Tec, november 2020

# Inhoud

2020 is een bijzonder jaar voor alle bedrijven, zeker in de logistiek. Tijdens deze economische crisis is het noodzakelijk de margedruk te verlagen en de productiviteit te vergroten. In deze whitepaper laten we zien met welke uitdagingen bedrijven kampen en hoe ze in 2021 het verschil kunnen maken.


Coronacrisis versnelt groei e-commerce 3
Papieren processen remmen efficiëntie 3
1. Veel tijd kwijt met zoeken 4
2. Serviceniveau sluit niet meer aan 5
3. Geen integrale digitale strategie 6
4. Thuiswerken niet goed mogelijk 7
5. Niet overal toegang tot relevante gegevens met ieder device 8
6. Cashflow niet op orde 9
7. Geen digitaal zicht op de huidige bedrijfssituatie 10
8. Zijn betalingsprocessen gedigitaliseerd? 11
9. Groei remt klanttevredenheid 12
10. Gebrek aan standaardproces zorgt voor gebrek aan overzicht 13
Start vandaag met morgen 14

De klap van de coronacrisis komt hard aan in de logistieke sector. Sectorexperts van de ING ramen de totale volumedaling op 13,5%. Deze daling komt voornamelijk op het conto van personenvervoer, want zonder personenvervoer krimpt de markt met 4,5%.
De transport en logistiek krabbelt volgens de marktonderzoekers van ABN AMRO pas in 2022 weer wat op.

## Coronacrisis versnelt groei e-commerce

Elke crisis kent winnaars en verliezers. De verliezers zijn de fysieke winkels, met minder bulklevering tot gevolg. De grote winnaars zijn de bedrijven met een sterke internetstrategie. De omzetten van webwinkels verdubbelde en PostNL leverde een kwart meer pakketten. Vanwege de stijging van de online verkoop, verschuift de logistiek steeds meer naar pakketvervoer richting consumenten. Webwinkels kunnen deze enorme volumegroei niet meer aan en dat betekent een grotere markt waar logistieke bedrijven van kunnen profiteren. Logistieke bedrijven in e-fulfilment en pakketvervoer hadden het al druk, maar krijgen het nog drukker.

## Papieren processen remmen efficiëntie

Een visie voor de toekomst is essentieel, ongeachte de situatie. Mist een bedrijf een toekomstbeeld, dan wordt het ingehaald door bedrijven die hun logistiek net iets slimmer geregeld hebben. In de retailsector zijn de puur fysieke winkels ingehaald door online verkoopkanalen. De kans is erg groot dat ook traditioneel opererende logistiekbedrijven het de komende tijd erg zwaar krijgen. Papieren processen zijn bij veel logistieke bedrijven desondanks nog in grote aantallen aanwezig.
Bij deze traditionele bedrijven liggen vaak stapels met inschuifmappen, bonnen, leveringsbevestigingen, inklarings- en uitklaringsdocumenten, facturen en rittenlijsten klaar voor chauffeurs. Dit beeld zegt eigenlijk alles: in een verregaande gedigitaliseerde wereld is de motor achter de logistiek nog altijd papier. Soms zijn er wel processen gedigitaliseerd, maar vaak is hier een aanzienlijke efficiëntieslag te maken.

Bij bedrijfsbezoeken zien we vaak de volgende **10 uitdagingen** die vooruitgang remmen.

# 01 Veel tijd kwijt met zoeken

Een handgeschreven brief van een familielid, een papieren bankoverschrijving of een landkaart om de snelste route naar een afspraak uit te stippelen. Voor velen zijn het inmiddels vage herinneringen, maar de logistieke sector bulkt nog van het papier en dat kost enorm veel verwerkingstijd. Neem bijvoorbeeld de vrachtbrieven. Veel bedrijven verwerken wekelijks enorme hoeveelheden vrachtbrieven die worden opgeslagen in dozen met weeknummers. Als een klant belt over een transport komt het juiste document niet snel boven water. Het zoeken naar zo'n formulier in een doos of ladekast kost al snel een kwartier tot een half uur. Elke handeling weer. Dit kost per dag al snel een paar uur, op jaarbasis kan dit enorm in de papieren lopen.

Informatie moet direct beschikbaar zijn. Thuis zoeken we ook niet meer in de papieren afschriften naar die ene afboeking. In een digitaal systeem krijgt men met een klantnaam of ordernummer direct de juiste documenten boven water. Dit scheelt uren per dag en per jaar per werknemer al snel hele werkweken.

## Tip!

In een digitaal systeem krijgt men met een klantnaam of ordernummer direct de juiste documenten boven water.

## Tip!

Geef de klant toegang tot zijn eigen documenten via een klantportaal.

# 02 Serviceniveau sluit niet meer aan

Wie een verzekeraar belt gaat ervan uit dat ze direct alle gegevens bij de hand hebben om snel geholpen te worden. We leven in een on-demand samenleving waarin we snel antwoord willen op onze vragen. Belt een klant een logistiek bedrijf, dan zijn gegevens niet meteen paraat. Staan gegevens op papier, dan wordt vaak later teruggebeld. Staan ze digitaal in een mappenstructuur, dan moet er handmatig gezocht worden in orders of in weeknummers. Idealiter vindt men bij een telefoontje op basis van een naam of ordernummer snel de juiste order.

Staan uw documenten elektronisch opgeslagen in een centrale documentenpool? Dan zijn de gegevens overal en altijd beschikbaar via smartphone, tablet en pc. Door een goede structuur heeft een medewerker binnen een minuut de klantstatus paraat, omdat gezocht kan worden op elke gewenste zoeksleutel van klantnummer tot verschepingsdatum. Of regel het nog efficiënter: geef de klant toegang tot zijn eigen documenten via een klantportaal.

# 03 Geen integrale digitale strategie

De logistiek gaat stap voor stap over naar digitaal, maar zonder overkoepelende strategie en zonder integrale aanpak. Versnippering van data is het gevolg. Zo bestaan er bijvoorbeeld zowel papieren als digitale versies van facturen. Die digitale varianten staan dan in een digitale mappenstructuur gerangschikt op weeknummers en klantnummers. In deze administratie zit meestal geen governance of beveiligingssysteem ingebouwd. Toegangsrechten van bestanden zijn niet altijd goed geregeld en het verkeerd slepen van bestanden, of hele mappen, maakt het terugvinden van documenten een haast onmogelijke opdracht. Daarnaast is de compleetheid niet meer te garanderen, omdat documenten versnipperd raken.

## Tip!

Hoe zien de documentenstromen eruit?

Wat is nodig voor een efficiëntere afhandeling?

Welke processen zijn te digitaliseren en wie mag waar bij?

Met de antwoorden op deze vragen richt je de documentstromen binnen de organisatie efficiënter, transparanter en veiliger in. Dit voorkomt fouten en levert tijd op.

# 04 Thuiswerken niet goed mogelijk

De coronacrisis zette de turbo op online aankopen én thuiswerken. In de logistiek is thuiswerken alleen voor kantoormedewerkers mogelijk. Helaas is dat voor hen door het vele gebruik van papier en lokale digitale opslag niet gemakkelijk. Toegang tot e-mail en applicaties is er wel, maar toegang tot bijvoorbeeld de papieren archieven en documenten op de werkvloer missen. Dit maakt het niet eenvoudig om buiten de bedrijfsmuren te werken. Met een smartphone kun je toch ook bij privémail en handel je verzekeringen en bankzaken af?

Stap zakelijk ook naar een systeem waarmee iedereen overal en altijd toegang heeft tot documenten.

## Tip!

Een platform in de cloud met daarin alle relevante documenten geeft collega's de vrijheid te werken waar en wanneer het hen uitkomt.

## Tip!

In een optimale situatie kunnen collega's met hun smartphone relevante documenten bekijken en aanvullen.

# 05 Niet overal toegang tot relevante gegevens met ieder device

Het lijkt tegenwoordig een no-brainer: met een smartphone, laptop of tablet toegang tot alle documenten waarmee je moet werken. Helaas is dit bij veel logistieke processen nog niet het geval. Chauffeurs rijden met een map vol documenten naar de klant en nemen ze getekend weer terug. Zijn ze een document vergeten? Dan is het een kwestie van bellen en faxen. Eén probleem: het kantoor is niet altijd open. Hierdoor verlopen transacties langzamer en dit kost geld. Ook is zo'n vertraging niet goed voor het imago van het bedrijf.

# 06 Cashflow niet op orde

Snelle afhandeling en betaling van orders is van groot belang. De praktijk is dat bedrijven juist erg lang moeten wachten. Een lading naar Rusland is bijvoorbeeld een week onderweg. Na de overdracht ter plaatse is de leveringsbevestiging nog een week onderweg van Rusland naar kantoor. Is de bevestiging in huis? Pas dan mag de factuur eruit. De ervaring leert dat klanten meestal de volle betalingstermijn gebruiken. Hierdoor krijgen bedrijven de betaling vaak pas weken nadat de levering is bevestigd.

# 07 Geen digitaal zicht in de huidige bedrijfssituatie

Weinig bedrijven in de logistiek hebben een beeld van waar ze nú staan. Terwijl het kritiek is om te weten wat bijvoorbeeld de doorlooptijden zijn. Het missen van dit soort informatie is niet alleen onhandig naar klanten en ketenpartners, maar ook een gevaar voor de eigen financiële huishouding. Dankzij de beschikbaarheid van digitale data is onder andere direct duidelijk hoeveel marge men op een vracht verwacht of maakt. Op die manier stuur je veel sneller bij.

Grip op het hier en nu vraagt om het digitaliseren van alle papier en papierstromen. Alleen dan weet je wat er gebeurt en reageer je sneller op kansen en uitdagingen. Door alle documenten automatisch te digitaliseren versnellen processen, verminderen administratieve lasten en minimaliseert de kans op fouten. Analyse-tools berekenen bovendien in korte tijd hoe het bedrijf ervoor staat. Zo worden bedrijven veel minder snel verrast, omdat de organisatie ziet wat er nu gebeurt.

## Tip!

Hoeveel orders lopen er op dit moment?

Hoeveel klanten hebben we eigenlijk?

Hoe staat het nu met de bedrijfsvoering?

Door alle documenten automatisch te digitaliseren versnellen processen, verminderen administratieve lasten en minimaliseert de kans op fouten.

# 08 Zijn betalingsprocessen gedigitaliseerd?

Het is niet altijd mogelijk om klanten direct de status van hun order te melden. Dat komt omdat douanepapieren, en allerlei andere documenten, handmatig zijn gekoppeld. Neem een chauffeur die een vracht naar het buitenland vervoert. Het bewijs van levering kan sneller op kantoor zijn dan de chauffeur terug kan rijden. Bij akkoord van de levering maakt de chauffeur bijvoorbeeld een foto van de getekende papieren en de bewijslast. Vervolgens zijn alle gegevens op kantoor beschikbaar en dankzij tekstherkenning worden de documenten direct juist opgeslagen. Bovendien maakt het systeem op basis van de gegevens automatisch een factuur en stuurt het een e-mail naar de klant dat de factuur klaarstaat.

Ook het proces van order tot facturatie bij aankoop via een derde partij kan een stuk slimmer dankzij automatisering. Na de bestelling van bijvoorbeeld nieuwe computers stuurt een IT-leverancier een factuur per mail (pdf) of post. Deze wordt bij de receptie gescand of fysiek aan de medewerker gegeven. Die typt de boekingsdata met de hand in het financiële systeem. Een kopie voorzien van een stempel en nummer gaat hierna de organisatie door. De budgethouder krijgt de e-mail doorgestuurd of ontvangt het volgende formulier op de stapel.

Handiger is dat de software bij binnenkomst van een factuur automatisch alle relevante data verzamelt en daarmee een digitaal goedkeuringsproces start. Op deze manier staan de gegevens direct correct in het systeem. Bovendien ontvangt de budgethouder hiervan gelijk een melding op basis van de kostenplaats.

Voor de administratie is inzage in de status van de factuur belangrijk. Wordt deze niet binnen de termijn goedgekeurd, dan krijgen zowel de budgethouder als de administratie een seintje. Op dit proces zijn tal van varianten mogelijk, denk aan een automatische escalatie als een factuurbedrag een bepaalde drempelwaarde overstijgt.

# 09 Groei remt klanttevredenheid

Groei is toch altijd goed? Nee, want soms zit groei juist in de weg. Als in korte tijd het aantal orders toeneemt, kan de organisatie het operationeel misschien niet bijbenen. De administratie bestaat bij één opdracht al snel uit meer dan tien documenten. Dit aantal stijgt aanzienlijk bij een dubbele hoeveelheid orders. Ordergegevens staan vaak in mappen en spreadsheets, maar deze systemen zijn niet gemaakt voor exponentiele groei.

Ook collega's die de documenten moeten bijhouden zijn onvoldoende voorbereid op deze groei. Het gevaar is dat het bedrijf hierdoor de grip op de operatie verliest, de administratieve druk op medewerkers te groot wordt, waardoor ze fouten maken en doorlooptijden langer worden. Uiteindelijk groeit het klantenbestand wel, maar de kwaliteit daalt en daarmee ook de klanttevredenheid.

# 10 Gebrek aan standaardproces zorgt voor gebrek aan overzicht

Veel processen zijn niet flexibel aan te passen bij de groei van de organisatie. Meestal zitten de werkprocessen in de hoofden van de medewerkers. Dit is niet alleen onhandig bij het uitvallen van één of meer collega's, het werkt fouten in de hand en het inwerken van nieuwe collega's kost veel tijd. Daarom is het verstandig om processen te borgen, zodat de organisatie hier altijd op kan terugvallen. Een handleiding geeft bovendien een goed beeld van het proces, zodat men in staat is om snel problemen te identificeren.

Beschikt het bedrijf over een handleiding Van order tot facturatie?

Waar staat hoe de goedkeuringsstroom moet lopen?

Zijn de werkprocessen opgeschreven?

# Start vandaag met morgen

## Hét motto in alle sectoren is: digitaliseer en automatiseer processen waar mogelijk.

Grijp de kans om vandaag en morgen de marges te verbeteren. Start met een digitale strategie, doe dit niet alleen waar het knelt, maar neem meteen alle papierstromen onder de loep. Start met een totaalplan zodat je niet keer op keer tegen een knelpunt aanloopt.

Benieuwd hoe je een grote stap zet naar betere service, hogere productiviteit en betere marges?

## Neem contact op


Toshiba Tec Netherlands

Telefoon
**+31 (0)30 - 6348 600**

Email
**contact@toshibatec.nl**

Website
**www.toshibatec.nl**