

Een hogere omzet door het uitbesteden van fulfilment,

en de 3 stappen die daaraan vooraf gaan.

Inleiding

Het fulfilment van jouw bedrijf uitbesteden aan een specialist is een grote stap waar veel bij komt kijken. Voordat je je logistiek of warehousing uitbesteedt, moet je je dus goed inlezen in de mogelijkheden. Wat zijn de voordelen, wat zijn de nadelen, hoe kan jouw bedrijfsvoering profiteren van uitbestede diensten en aan welke partner vertrouw je deze diensten toe?

Natuurlijk lees je deze White paper om uit te vinden hoe je meer omzet kunt behalen door het uitbesteden van fulfilment. Maar voordat het zover is, moet je eerst zeker weten of je je fulfilment wil uitbesteden. Met onze handige checklist kun je jouw behoefte aan ondersteuning in kaart brengen. Daarna vertellen we je waar je op moet letten bij het selecteren van een partner. Ook geven we je meer inzicht in jouw groeimogelijkheden door het uitbesteden van je logistiek en in de relatie tussen automatisering een goede klantreviews.

Heb je na het lezen van deze White paper nog vragen, aarzel dan niet om vrijblijvend contact met ons op te nemen voor advies of informatie.



Stap 1: jouw behoefte in kaart

Er zijn veel mogelijkheden in het uitbesteden van logistieke dienstverlening. Er valt veel te kiezen, dus het is belangrijk om te weten wat precies jouw behoefte is. Staar je hierbij niet blind op één enkele behoefte, maar kijk naar het totale pakket dat jouw organisatie nodig heeft, nu en in de toekomst. Hieronder staan een aantal services uitgelegd op het gebied van opslag, logistiek en levering. Stap één is om te bepalen welke diensten jij nodig hebt.



Centrale opslag

Bij centrale opslag, de naam zegt het al, worden jouw producten op een centrale plaats opgeslagen. Dit werkt gemakkelijk en geeft overzicht. Je hebt alles bij de hand op één locatie. Koninklijke Oosterberg heeft een centrale opslag in ons distributiecentrum in Apeldoorn; centraal in

Nederland en vlak bij het knooppunt van de A50 en de A1. Vanuit deze locatie zorgen we voor de opslag en distributie van producten in alle soorten en maten. Van één enkel pakketje tot pallets en producten met afwijkende afmetingen. Alles is mogelijk.

Decentrale opslag (reserveonderdelen)

Wil je snel over producten kunnen beschikken, dan kun je naast centrale opslag kiezen voor decentrale opslag. Hier kun je bijvoorbeeld lokaal reserveonderdelen opslaan, zodat jouw mensen hier in spoedgevallen snel over kunnen beschikken. Oosterberg heeft 20 servicemagazijnen verspreid door heel Nederland. Hier kun je goederen opslaan en afhaken. We kunnen de goederen met onze spoedservice vanuit de lokale opslag ook binnen een uur bij jou op locatie bezorgen.

Serienummerscan

Met een serienummerscan zorg je ervoor dat jouw klant altijd beschikt over het serienummer van het verzonden product. Dit is gemakkelijk wanneer de klant een vraag heeft over de levering, wanneer er een probleem met het artikel is en soms zelfs noodzakelijk om aanspraak te kunnen maken op garantie. Oosterberg voert serienummerscans uit bij het verzamelen van de orders en zendt het nummer vervolgens automatisch naar de klant.



Robotverwerking

Wil je kleingood snel en efficiënt uit het magazijn laten halen en slim laten verpakken? Dat kan met geautomatiseer-

de orderpicking met een slimme robot. Robotverwerking zorgt voor een snelle orderverwerking, snelle levertijden (levering de volgende dag) en late cut-offtijden voor jouw klanten. Bij Oosterberg maken we gebruik van robotverwerking en werken we bovendien met een intelligent voorraadbeheersysteem en verzendcontrole. Hierbij wordt automatisch gecontroleerd of de bestelling klopt door artikelen te wegen.

Automatisch dozen verpakken

Heb je wel eens nagedacht over automatisch verpakken van dozen? Dir biedt veel voordelen doordat het opvulmateriaal overbodig maakt en zorgt voor minder loze lucht. Hierdoor heb je minder ruimte nodig in de vrachtwagen, lagere vervoerskosten, lagere co2-uitstoot en een kleinere kans op beschadigingen onderweg. Verpakken van orders gaat bij Oosterberg volautomatisch. Onze innovatieve kartonsnijmachine meet de orderinhoud op, snijdt het karton op maat en verpakt meteen de order, inclusief deksel en eventueel voorzien van een handige openingsstrip. Ook kun je samples en flyers laten toevoegen.

Pakbon voorzien van eigen naam

Wil je echt een persoonlijke touch meegeven, kies dan voor een pakbon met de eigen merknaam. Hiermee geef je de levering een persoonlijke uitstraling. Oosterberg kan jouw pakbonnen voorzien van jouw eigen merknaam, maar bijvoorbeeld ook verpakkingen, verzendlabels, facturen en track en trace berichten voorzien van jouw logo en huisstijlkleuren.

Voorraadbeheer

Je wil jouw klanten natuurlijk geen nee hoeven verkopen. Maar tegelijkertijd wil je ook overtoollige voorraad voorkomen. Het beheren van het juiste voorraadniveau is een vak apart. Dankzij onze jarenlange kennis en ervaring op het gebied van voorraadbeheer, weten we precies welke aantallen we op voorraad moeten houden en wanneer we deze moeten aanvullen. Wij beheren voor ruim 200.000 artikelen de minimale en maximale aantallen voor jou.

Klantenservice

Ben je op zoek naar een professionele klantenservice die jou op logistiek gebied volledig ontzorgt, check dan of jouw logistieke dienstverlener een kwaliteitssysteem,

gespreksankers en rapportagetools gebruikt. Oosterberg staat garant voor een professionele en vriendelijke klanten-service. Wij staan jouw klanten graag te woord, persoonlijk of via e-mail. Daarbij hanteren we een kwaliteitssysteem en gebruiken we jouw gespreksankers, voor een optimale klantbeleving. Wij beantwoorden vragen, behandelen eventuele klachten rondom online bestellingen en registreren alles netjes met behulp van effectieve rapportagetools. Zo weet je altijd precies welke vragen en klachten er zijn geweest en hoe wij deze hebben afgehandeld.

Gevaarlijke stoffen

Verzend je gevaarlijke stoffen? Dan is het enorm belangrijk om dit direct aan te geven bij je logistieke dienstverlener. Het is namelijk niet vanzelfsprekend dat de logistiek dienstverlener hierop is ingericht. Vermeld bij het aanvragen van een offerte dus direct de gevarenclassificaties. Ga voor meer informatie over gevaarlijke stoffen naar: <https://rvs.rivm.nl/onderwerpen/gevaarsindeling/ADR>.

Pallet transport

Wanneer je behoefte hebt aan pallet transport, is het belangrijk om inzichtelijk te hebben hoe deze behoefte er precies uit ziet. Gaat het om enkele pallets, halve vrachtwagens of hele vrachtwagens? Dit onderscheid is bepalend voor de keuze van jouw logistieke dienstverlener. De verschillen in kosten en volumes zijn namelijk groot. Oosterberg heeft een eigen transportnetwerk, waarmee we ons richten op verschillende maatvoeringen, van een enkele pallet tot lengtegoed en speciale afmetingen. Daarnaast werken we met partners voor grotere zendingen. Hierdoor kun je met al je transportbehoeftes bij ons terecht.

Parcel services

Wil je pakketten versturen, dan is het belangrijk dat jouw logistiek partner aan jouw eisen op dit gebied voldoet. Vind je het belangrijk om pakketten met verschillende maten en gewichten te kunnen versturen, van briefpost tot grotere pakketten? Wil je deze binnen Nederland versturen of ook internationaal? Zet op een rijtje welke services je jouw klanten wil bieden, zoals track en trace, avondlevering of spoedleveringen. Oosterberg heeft op het gebied van paketservice een uitgebreid partnerschap met PostNL.

Speciaal transport of tijdslevering

Wanneer jouw klanten speciale transportbehoeften hebben, biedt speciaal transport uitkomst. Het is hiermee bijvoorbeeld mogelijk om producten in een bepaald tijdsslot te leveren, met een bepaald transporttype. Bijvoorbeeld wanneer de levering plaatsvindt op een bouwplaats. Met ruim 128 jaar ervaring als groothandel heeft Oosterberg een zeer uitgebreid netwerk met diverse samenwerkingspartners. Bij ons is daardoor vrijwel alles mogelijk.



Afhaalbalie vanaf 7 uur

Gaan jouw klanten vroeg aan het werk en vinden zij het belangrijk om dan ook direct aan de slag te kunnen met de door hen bestelde producten? Kies dan voor een afhaalbalie die al vanaf zeven uur 's ochtends open is. Oosterberg heeft een landelijk netwerk met 20 servicemagazijnen waar je jouw pakketjes, bestellingen van afwijkende formaten en pallets kunt laten opslaan en bezorgen. Klanten kunnen hun spullen hier al vanaf zeven uur 's ochtends afhalen en retourneren.

1 uur spoedservice

Wil jij in een spoedgeval snel over producten kunnen beschikken, kies dan voor een logistiek dienstverlener die een spoedservice aanbiedt. Oosterberg biedt deze mogelijkheid. Bij al onze servicemagazijnen kun je producten (laten) afhalen, maar ook gebruik maken van de één uur spoedservice. Na jouw telefoontje leveren we jouw producten binnen een uur af op de gewenste locatie.

24/7 Calamiteitenservice

Heb je bij spoedgevallen wel eens midden in de nacht of op zondag spullen nodig? Kies dan voor een partner die flexibel is. Oosterberg biedt een 24/7 calamiteitenservice. Na jouw telefoontje zijn wij, zeven dagen per week, dag en nacht, binnen een uur in ons servicemagazijn. Vervolgens sturen we jouw bestelling binnen een half uur met een koerier naar elke gewenste locatie in Nederland.

Track & Trace

Vind jij het belangrijk om jouw zendingen te kunnen volgen, kies dan voor een logistiek partner die track en trace aanbiedt. Oosterberg biedt deze mogelijkheid, zowel voor pakketten als voor grotere zendingen.

Bijzondere maatvoering

Wil jij pakketten versturen met een bijzondere maatvoering, zoals lengtegoed? Kies dan altijd voor een logistiek partner die hier op een economische manier mee om kan gaan, op basis van het werkelijke volume. Oosterberg is zo'n partner. We hebben eigen voertuigen en rekenen op basis van de werkelijke omvang van producten.

Stap 2: duidelijkheid in de randvoorwaarden voor automatisering

Je bent nu aanbeland bij stap twee in jouw beslisproces. Je hebt in kaart gebracht welke diensten je nodig hebt en wat je belangrijk vindt. Daarbij speelt automatisering een belangrijke rol. En daarom moet je ook eerst duidelijk in beeld hebben via welke systemen je wilt werken.

Platforms

Het is belangrijk dat de logistieke dienstverlener waar je mee gaat werken uit de voeten kan met jouw bestaande systemen. De dienstverlener moet het platform waarmee jouw organisatie werkt ondersteunen en daarbij wil je ook weten hoe dit ondersteund wordt.

Bij veel logistieke aanbieders moet je zelf je koppelingen bouwen. Dit vergt veel IT-kennis, tijd en kosten. Zoek daarom naar een aanbieder die hiervoor toegankelijke oplossin-

gen biedt, zoals plug-ins. De meeste fulfilmentoplossingen werken via een REST-bouwstijl.

Oosterberg heeft diverse plug-in mogelijkheden beschikbaar voor het koppelen van jouw webshop. We hebben plug-ins ontwikkeld voor de platforms Lightspeed, bol.com, WooCommerce en Shopify, waarmee je direct, zonder verdere ontwikkelkosten, aan de slag kunt. We ondersteunen ook de platforms Shopify en Magento.

ERP koppelingen

Een eventuele koppeling met jouw ERP-systeem is altijd maatwerk. Het is dus belangrijk om een partij te kiezen die hier flexibel in kan zijn. De kosten en oplossingen van de verschillende dienstverleners kunnen sterk uiteenlopen. Ook al heb je niet direct een EDI-koppeling nodig, vraag wel alvast naar de mogelijkheden, voordat je je logistiek uitbesteed.

Stap 3: een doolhof aan dienstverleners: zó selecteer je de beste dienstverlener voor jou

Je hebt nu inzichtelijk welke diensten je nodig hebt en wat jouw randvoorwaarden zijn op het gebied van automatisering. Nu komt het erop aan om een logistiek partner te selecteren die het beste past bij jouw wensen.

Eén dienst of een one stop shop?

Veel logistieke dienstverleners zijn gespecialiseerd in één dienst of een onderdeel van een dienst. Hierin kunnen ze snel een efficiënt handelen. Ideaal wanneer je alleen deze ene dienst nodig hebt. Wanneer je een bredere behoefte hebt of kies voor een combinatie van diensten, is het slimmer en handiger om te kiezen voor een meer allround logistieke specialist. Maakt dus als eerste een shortlist van dienstverleners die de diensten kunnen bieden die jij nodig hebt.

Kennismaken en kiezen

Als je je shortlist hebt gemaakt, neem je contact op met de verschillende partijen en ga je het gesprek aan. Kijk of het klikt, bespreek jouw wensen, vraag naar de rapportagemogelijkheden, de contactmogelijkheden, de bereikbaarheid en natuurlijk de prijzen.

Jouw nieuwe logistieke dienstverlener moet voldoen aan jouw wensen en eisen op het gebied van:

- Persoonlijk contact. Is er een klik, heb je vertrouwen in deze partij?
- Kan de dienstverlener alle diensten bieden die jij zoekt?
- Krijg je goede rapportages over de geleverde diensten, eventuele contacten met jouw klanten, het afhandelen van klachten, enzovoort?
- Is de dienstverlener goed bereikbaar en zo flexibel als jij nodig hebt?
- Heeft de dienstverlener een goede staat van dienst, is hij bewezen betrouwbaar?
- Past de prijsopgave binnen jouw budget?

Jouw groeimogelijkheden door het uitbesteden van je logistiek

Het uitbesteden van logistiek of warehousing is vaak een grote stap. Een keerpunt in je bedrijfsvoering, want je geeft zaken uit handen heeft die je voorheen zelf deed. Je gaat kosten maken voor een dienst en dat is natuurlijk altijd spannend. Tegelijkertijd is het een belangrijke stap in de bedrijfsvoering, want door je logistiek uit te besteden, heb jij weer ruimte om te groeien.

Ruimte voor focus op je core business

Door je logistiek uit te besteden, krijg jij weer meer ruimte om je te concentreren op jouw kernactiviteit. Je bent minder tijd kwijt aan rompslomp en het oplossen van ad hoc problemen en kunt je volledig concentreren op jouw verkoop, inkoop, marketing en klantcontacten. Op je groei dus.

Kostenbesparing

Wanneer je logistieke processen eenmaal groot genoeg zijn om uit te besteden, is dat vaak ook een voordeligere optie. Je hebt tenslotte zelf geen magazijnruimte of medewerkers meer nodig om de logistiek te regelen. Jouw logistiek partner is gespecialiseerd in dit werk en zal de processen daardoor altijd sneller, efficiënter en dus kostenvoordeliger op kunnen pakken dan je dat zelf kan.

Rust en zekerheid

Door je logistiek uit te besteden, hoe je zelf niet te investeren, kun je vertrouwen op goede kwaliteit en loop je zelf geen risico's op het logistieke vlak. Bijkomend voordeel: wanneer jij snel groeit en je hebt gekozen voor een flexibele logistiek partner, kan deze snel opschalen en met je meegroeien.

Samenvattend:

- Rust en ruimte in je hoofd en pand
- Volledige focus op je corebusiness
- Kostenbesparing
- Grotere efficiency
- Kleinere foutkans
- Tevredener klanten
- Geen investeringen in magazijnruimte en medewerkers
- Uitbestede risico op logistiek vlak
- Makkelijk op- en afschalen

De relatie tussen automatisering en goede klantreviews

Klantreviews worden steeds belangrijker. Mensen kunnen, gevraagd en ongevraagd, online hun mening geven over jouw organisatie en jouw dienstverlening. Wanneer deze ervaring negatief is, is het een lastig verhaal om dit van internet af te krijgen. Zoiets kan je dus eeuwig achtervolgen. Daartegenover staat dat goede klantreviews heel waardevol zijn. Klanten en prospect lezen deze ook, wat bijdraagt aan jouw goede imago. Het is dus zaak om zoveel mogelijk goede reviews te krijgen. Hoe doe je dat? Heel simpel, door goede service te bieden.

Het uitbesteden van bedrijfsprocessen zorgt voor een gestroomlijnde bedrijfsvoering. Automatisering van werkprocessen of uitbesteden hiervan aan een gespecialiseerde partner, zorgt voor een hoogwaardige customer experience. Er worden minder fouten gemaakt en dus is de klanttevredenheid hoger. Wanneer je bij het uitleveren van een order of bij het afsluiten hiervan automatisch om een review vraagt, is de kans dus een stuk groter dat deze review positief is.

- Uitbesteden van diensten aan een specialist leidt tot hogere klanttevredenheid.
- Automatisering van processen leidt tot een lagere foutkans.
- Logistiek uitbesteden leidt tot snellere en efficiëntere leveringen.
- Goede service = een goede review



Over Koninklijke Oosterberg

Je kent ons misschien als de vriendelijkste groothandel van Nederland. Koninklijke Oosterberg is al ruim 127 jaar succesvol en we groeien nog steeds. Inmiddels staat de teller van ons familiebedrijf op ruim 350 medewerkers, hebben we een hypermodern distributiecentrum in Apeldoorn en 20 vestigingen verspreid over heel Nederland. En we stellen onze kennis en ervaring graag in dienst van anderen. Zo ontzorgen we je optimaal met onze logistieke totaaloplossingen. 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Bezoekadres

Koninklijke Oosterberg B.V.
Ijsseldijk 8
7325 WZ Apeldoorn
Tel. 085 019 6749