

WHOLESALE TRANSACTIEGIDS

Analyse van zeven belangrijke beslissingen van elke groothandelstransactie



HET MOMENT VAN DE WAARHEID: ELKE DAG NEEMT U BESLISSINGEN DIE UW GROOTHANDEL KUNNEN MAKEN OF BREKEN

De 'consumerisation of wholesale' is hier. Klantverwachtingen veranderen door technologische vooruitgang en snellere en flexibelere leveringsdiensten. Het is essentieel om te weten welke vragen en met welke beslissingen uw klanten dagelijks worden geconfronteerd over producten, prijs, snelheid van levering, sourcing, voorraad en fulfilment. Het succes van uw groothandel hangt af van uw vermogen de verwachtingen van uw klanten op elk beslissingsmoment te overtreffen.

We laten u zien hoe uw acties en mogelijkheden tot een aankoop of een gemiste kans kunnen leiden, vanaf de allereerste klantvraag voor producten tot aan fulfilment en retourneren toe.

1

DE KLANT HEEFT EEN PROBLEEM — KUNT U HET OPLOSSEN?

VRAAG: Wat heeft uw klant nodig? Harry, een timmerman, heeft nieuw materiaal nodig voor een spoedreparatieklus. Harry heeft betrouwbare productinformatie en levertijden nodig van zijn leverancier om zich aan zijn belofte aan de klant te houden.

Uw roadmap voor succes...

Binnen de groothandel zijn meerdere verschillende systemen aan het werk. Van de backbone van uw bedrijf het warehousemanagementsysteem tot labour management, voorraad-, ERP- en financiële systemen. Het overbruggen van verschillen tussen de systemen en alles samenbrengen, van artikelen op voorraad tot definitieve fulfilmentmethoden, kan ervoor zorgen dat u goede relaties met uw klanten onderhoudt. Eén manier om dit te realiseren is een geavanceerd ordermanagementsysteem in te zetten, samen met labour management en warehousemanagementsystemen.

2

VIND EEN LEVERANCIER EN DAN HET PRODUCT

VRAAG: Hoe neemt een klant contact met u op? Online? Telefonisch? Komt hij naar uw magazijn?

Harry weet wat hij nodig heeft – nu moet hij het nog zien te kopen. Het vertrouwde aankoopmodel gaat zo: Harry is trouw aan een handjevol leveranciers aan zonder op de prijs of de leveringstijd te letten. Het nieuwe model is echter anders. Online zoeken naar de beste prijs betekent dat elke leverancier maar een click verwijderd is, terwijl de vraag naar een supersnelle levering de snelste fulfillers een voorsprong geeft.

Uw roadmap voor succes...

Om mee te blijven doen, moet u over nauwkeurige informatie beschikken: is het artikel op voorraad en beschikbaar? Zijn de prijs- en leveringsgegevens voorhanden en zijn verkopers en callcentre reps op de hoogte? In deze online en onderling verbonden wereld weet u nooit waar en hoe uw klanten bij uw bedrijf komen aankloppen.





3

IS HET OP VOORRAAD? HOEVEEL? WANNEER KAN IK HET KRIJGEN?

VRAAG: Koopt uw klant het artikel bij de snelste of de goedkoopste leverancier?

Tijd om een beslissing te nemen. Harry heeft het artikel gevonden dat hij nodig heeft, maar moet nu beslissen of hij het bij u (snelste levering) of bij een concurrent (goedkoopste prijs) zal kopen. Harry komt langs bij één van uw depots als hij van de ene naar de andere klus rijdt en hij stapt binnen om te zien of zijn artikel op voorraad is. Heeft uw klantenservicemedewerker de tools en informatie in handen om de verkoop te realiseren?

Uw roadmap voor succes...

Met de informatie over beschikbare netwerkvoorraad kan de baliemedewerker van het depot precies zien waar het artikel zich in het netwerk bevindt. De medewerker kan kiezen of hij het artikel morgen bij het depot of op Harry's adres laat afleveren. Dit is sneller dan de doorlooptijd van uw concurrent en, hoewel duurder, geeft Harry zijn akkoord voor een click-and-collectororder. Een verkoper die alleen 'vijf werkdagen' en verder niets had gezegd, zou de koop niet hebben afgesloten.



4

EENVOUD IN ORDEREN, AFLEVEREN EN BETALEN

VRAAG: Wat is de beste aflevermethode? Harry betaalt en omdat hij toch al in uw magazijn is, bestelt hij ook een aantal andere artikelen. Hij kiest ervoor om ze direct bij hem thuis te laten afleveren.

Uw roadmap voor succes...

Alle onderdelen van uw groothandelsoperatie spelen hun rol, van het leverancierenablesysteem (met de mogelijkheid van dropshipping direct van de leverancier) tot het distributiemanagementsysteem, voorzien van order streaming, warehousemanagement- en warehouse-executiesystemen met slottingoptimalisatiemogelijkheden, om het warehouse op rolletjes te laten lopen. Indien u bovendien geavanceerde operaties zoals merge-in-transit en crossdocking kunt uitvoeren, bent u in staat om aflevertijden en voorraden zo beperkt mogelijk te houden.



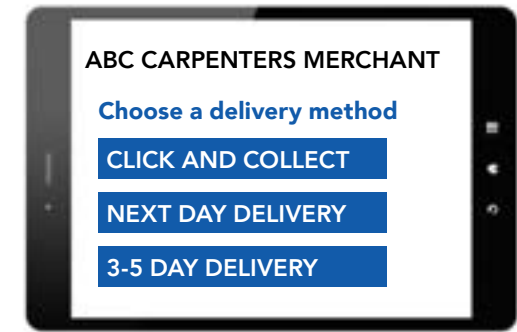
5

SOURCE EN FULFIL OP SCHAAL

VRAAG: Hoe houdt u uw winstmarge in stand? Harry's materiaal moet in de winkel of het depot zijn, zodat hij het morgenmiddag kan ophalen. Om dit te verzorgen, heeft uw fulfilmentnetwerk een aantal opties. Het artikel direct door de leverancier laten verzenden (dropship), het artikel uit één van de regionale distributiecentra halen of het artikel vanuit een lokaal magazijn 40 kilometer verderop laten versturen.

Uw roadmap voor succes...

Een intelligent systeem om deze beslissingen voor u te nemen is essentieel, het brengt evenwicht in beschikbaarheid en winstgevendheid. Met behulp van uw bedrijfsregels bepaalt het systeem de snelste en meest rendabele fulfilmentmethode. Ondertussen laten de warehouse- en labourmanagementsystemen de warehousemanager precies weten wat de vorderingen van de verzending in de fulfilmentcyclus zijn en wie er aan de order werkt.



6 SIGNED, SEALED, DELIVERED

VRAAG: Hoe verwerkt u elke order efficiënt?

Harry's materiaal arriveert de volgende dag om 11.00 uur in uw magazijn. Hij haalt het artikel op in de wetenschap dat hij zich aan zijn belofte heeft gehouden, voltooit zijn taak en Harry heeft een tevreden klant.

Uw roadmap voor succes...

De andere artikelen komen van verschillende leveranciers en van verschillende delen uit uw netwerk, maar ze worden zo gecoördineerd dat ze allemaal tegelijkertijd in één zending bij Harry worden afgeleverd. Integratie is cruciaal in dit stadium.

Neem vandaag nog contact op met Manhattan Associates om te ontdekken hoe u in het competitieve groothandelslandschap succes kunt hebben. E-mail ce@manh.com. Meer informatie op manh.nl/groothandel

PUSH POSSIBLE®
manh.nl

© 2019 Manhattan Associates, Inc.

7 EFFICIËNTE OMRUILINGEN, RETOUREN EN AFTER-SALES SUPPORT

VRAAG: Kunt u efficiënt met omruilingen en retourzendingen omgaan?

Harry moet één van zijn gekochte artikelen retourneren. Een flexibel retourproces is goed voor uw klant en goed voor u. Klanten willen geen tijd verspillen aan het terugbrengen van artikelen en u wilt geen geld verspillen met de afhandeling van retourzendingen. Een zo soepel en simpel mogelijk proces maakt iedereen blij.

Uw roadmap voor succes...

Zorg ervoor dat u in elk kanaal retourzendingen kunt afhandelen – in het magazijn, via de post, in de winkel, bij de servicebalie en meer. Met behulp van een flexibele slottingoptimalisatie-oplossing gekoppeld aan een geavanceerd ordermanagementsysteem krijgt u het artikel snel en efficiënt weer terug in de voorraad geboekt, zodat het sneller opnieuw kan worden verkocht.

HEEFT U OP IEDERE VRAAG HET JUISTE ANTWOORD?

WAAR IS UW VOORRAAD?

Heeft u volledig inzicht in uw voorraad? Kunt u artikelen snel weer in de voorraad opnemen?

WELKE BRON GEBRUIKT U?

Welke mogelijkheden kunt u de klant bieden? Bent u flexibel en rendabel?

WAAR KOOPT U IN?

Zijn prijs en leveringstijd met elkaar in evenwicht? Levert u wel snel genoeg?

 **Manhattan**
Associates®