

HOU BOUWT U EEN

KLANTGERICHT ORDERSYSTEEM

Door een OMS-laag aan uw ERP toe te voegen, kunt u uw B2B-merk beter laten aansluiten bij klanten.



INLEIDING

De “consumerisation of wholesale” is hier. Gedreven door technologische vooruitgang en snellere, flexibelere leveringsdiensten verwachten uw klanten dezelfde snelheid en flexibiliteit die ze als consumenten al hebben.

Om dat te kunnen doen, móet u begrijpen welke beslissingen u elke dag te wachten staan: product, prijs, leversnelheid, sourcing, voorraad en fulfilment. Het succes van uw bedrijf hangt af van of u keer op keer de verwachtingen van uw klanten overtreft. Als groothandelaar moet u tegenwoordig over drie capaciteiten beschikken: snelheid, flexibiliteit en rendabiliteit.

Snelheid: De dagen dat u weken kon doen om een order te fulfillen zijn echt voorbij. Klanten verwachten tegenwoordig dat ze hun orders binnen een paar dagen, de volgende dag of zelfs binnen een paar uur binnen krijgen. Als u het niet kunt, doet een ander het wel.

Flexibiliteit: Klanten willen een grote keuze in producten en fulfilmentmethoden. Hoe ingewikkelder de keuzes, hoe moeilijker het beheer.

Rendabiliteit: In elk bedrijf, en vooral groothandel, zijn de marges erg klein. Het draait allemaal om voldoen aan de eisen en dat op een manier doen die winst oplevert.

Hoewel ERP-oplossingen (Enterprise Resource Planning) nog steeds een rol kunnen spelen in de klantuitdaging aanpakken, missen ze de essentiële functies die een best-of-breed ordermanagementsysteem (een OMS) wel biedt.

DE UITDAGING VAN UNIFIED COMMERCE

WAAROM ERP NIET AAN DE EISEN VAN DE MODERNE GROOTHANDELKLANT KAN VOLDOEN

ERP-systemen zijn ooit ontworpen om grote distributiecentra te replenishen en zijn uitgegroeid tot de robuuste, betrouwbare registratiesystemen waar groothandels op vertrouwen. En toen veranderde alles.

Monolithische inkoop-, financierings- en voorraadsystemen kunnen gewoon niet aan alle behoeften van de veeleisende, moderne klant voldoen. Dit gaat op voor zowel groothandel als retail. Hij of zij verwacht altijd en overal contact te kunnen maken, orders te ontvangen waar en wanneer zij het nodig hebben.

Wat voor de groothandel een aanzienlijk IT-dilemma betekent.

- Moeten ze de gecompliceerde stap nemen om hun ERP-systeem te upgraden met zaken zoals analysefunctionaliteit en snellere in-memoryverwerking in de wetenschap dat het eindproduct duur kan zijn en relevante functies kunnen ontbreken?
- Moeten ze het risico nemen om hun eigen systeem te bouwen? Dat vereist een grote investering in IT, het duurt lang voordat het live gaat en succes is niet gegarandeerd.
- Of moeten ze investeren in een best-of-breed OMS die specifiek is ontworpen voor de huidige uitdagingen en dat hun bestaande ERP aanvult?

Het machtsevenwicht is verschoven. Elke dag kunnen momenten van vertrouwen uw business maken of breken. Met de juiste geavanceerde technologie voor rendabel omnichannelfulfilment, kunnen groothandelaren gedijen en succesvol zijn.



DE VOORDELEN VAN EEN BEST-OF-BREED OMS

Groothandels kunnen aan klanteisen voldoen en de waarde van hun bestaande legacy-investeringen benutten, vooral wanneer deze uit meerdere ERP-systemen bestaat die in verschillende business units of verschillende landen worden gebruikt. Het kan jaren duren voordat standaardisatie op één enkel ERP binnen de gehele organisatie is gerealiseerd.

Met de toevoeging van een OMS-laag hoeft het oude systeem niet volledig te worden vervangen. Het ordermanagementsysteem maakt de hele voorraad zichtbaar, waardoor groothandelaren hun voorraad beschikbaar kunnen stellen voor al hun klanten, op welke manier ze maar willen. Bovendien kan de OMS-laag in fasen worden geïmplementeerd, zodat groothandelaren snel een werkend en kosteneffectief product hebben met zo min mogelijk risico.

Beperkingen van legacy ERP Order Management	De kracht van modern Order Management
Ontworpen voor traditionele bedrijven	Het is specifiek ontworpen voor het complexe moderne bedrijf, het biedt 360° overzicht van de klant, verwerkt grote aantallen orders per uur en geeft ze onmiddellijk vrij aan de fulfilmentlocatie, etc.
Beheert voorraad onafhankelijk voor elk saleskanaal	Met ondernemingsbrede voorraden kan elk artikel op elke locatie beschikbaar zijn om vanaf elke locatie of kanaal te zien/verkoopen en maakt services zoals ship-from-store, click-and-collect mogelijk zodat nee verkoopen niet meer hoeft.
Nooit ontworpen voor agility en dwingt strikte bedrijfsprocessen af	Cloudnative en agile ontworpen om snel aan nieuwe eisen te voldoen.
Beperkte mogelijkheden voor voorraadallocatie en geen mogelijkheden om winkel- of warehouse-voorwaarden als bron voor fulfilment te gebruiken.	Verkoop inbound of retouren, optimaliseer dynamisch en selecteer in realtime de meest winstgevende bron voor fulfilment, verlaag verzendkosten, time-to-ship, enz.
Batchgestuurde updates en rigide integratiebeperkingen	Realtime overzicht van de order en realtime beheer van afspraken, toewijzingen en uitzonderingen.
Op regels gebaseerde watervalbenadering van fulfilmentsourcing.	Realtime optimalisatie van fulfilmentsourcing analyseert tientallen restricties om ervoor te zorgen dat telkens de meest winstgevende keuze wordt gemaakt.
Beperkte retouren per saleskanaal, winkelaankopen kunnen bijvoorbeeld alleen in de winkel worden geruild.	Omnichannelaankopen, retouren en artikelen omruilen van ongelijke waarde.
Met één zicht op de voorraad komt u uw beloften na, ongeacht welk product, kanaal of consument	Onbeperkt aantal 'weergaven' van de hele voorraad zorgt ervoor dat alleen voorraad die aan de eisen van de koper voldoet als optie wordt getoond wat voor een uitstekende klantervaring zorgt.



CASESTUDY

Kramp

Kramp maakt gebruik van Manhattan Order Management om orderfulfilment te orkestreren in zijn Europese groothandelsactiviteiten.

De Kramp Groep is een van Europa's grootste technische groothandels, een one-stop leverancier van reserveonderdelen, technische dienstverlening en bedrijfsoplossingen. Het bedrijf maakt gebruik van Manhattan-technologie om klantrelaties te versterken en sales te stimuleren. Manhattan's OMS werkt samen met de ERP- en warehousemanagementsystemen van Kramp om "available to promise" verkoop, grotere flexibiliteit in fulfilmentmogelijkheden en sneller en nauwkeuriger orderfulfilment mogelijk te maken.

CEO Eddie Perdok vertelde: "Alles wat we hier bij Kramp doen, is ontworpen om het proces voor het bestellen van reserveonderdelen zo makkelijk mogelijk te maken voor ons dealernetwerk. De omnichanneloplossingen van Manhattan Associates ondersteunen onze bedrijfsstrategie. Zo wordt het mogelijk om onze supply chain te optimaliseren om klanten via alle kanalen beter van dienst te kunnen zijn."

WAT IS DE OPLOSSING?

Ondanks zijn overduidelijke tekortkomingen heeft ERP nog steeds een essentiële rol te vervullen als system of record binnen de moderne, dynamische unified commerce.

ERP-systemen hebben meer dan tien jaar winkel-, voorraad- en supplychainoperaties beheerd, waarbij goederen met de regelmaat van de klok naar winkels worden verstuurd op basis van relatief statische en stabiele vraagprognoses. Maar omdat de verwachtingen van consumenten zijn veranderd, veranderingen die flink hebben doorgewerkt in de digitale supply chain, bestaan statische en stabiele vraagprognoses niet meer. Er is een meer geavanceerde oplossing nodig.

Elke poging om de operationele technologie van de groothandel in zijn geheel te vervangen kan duur, riskant en uiteindelijk levensbedreigend voor de patiënt zijn.

Het goede nieuws is dat integratie van een gedistribueerd ordermanagementsysteem dat bovenop het bestaande ERP-systeem ligt, snel en kosteneffectief de uitdagingen van de moderne klant kan aanpakken.

De belangrijkste ERP-systemen kunnen al beperkte OMS-functionaliteit hebben. In tegenstelling tot zijn minder capabele ERP-broertje kan een gedistribueerd ordermanagementsysteem wel orderfulfilment in een geheel complex netwerk van systemen en processen dynamisch optimaliseren.

Met een best-in-class OMS-laag, die met één of zelfs meerdere bestaande ERP's samenwerkt, kan een groothandelaar de functionaliteit en innovatie leveren die moderne consumenten verwachten zonder dat dit ten koste gaat van de robuuste accounting en financiële functionaliteit waar ERP in uitblinkt.

Het mooie van een toegevoegde OMS-laag is dat snel en stapsgewijs meer functionaliteit kan worden toegevoegd. Dat betekent dat bedrijven zich binnen een paar weken, in tegenstelling tot jaren, op quick wins kunnen richten met minimale investering en risico's. Het is met dit model eenvoudiger om een investeringsrendement te behalen, de directie achter de investering te krijgen en vervolgens OMS-capaciteit uit te bouwen. Ook is het eenvoudiger om een cultuur te bevorderen van continue verbetering op basis van flexibele werkmethoden.

Met een OMS kan een groothandelaar bijvoorbeeld click-and-collect testen in verkoopfilialen of afhaalpunten bij distributiecentra. Als dit resultaten oplevert, kunnen ze ervoor kiezen om meer functionaliteit toe te voegen, zoals levering same-day delivery, merge-in-transit- en drop-shipmogelijkheden en langzaam meer services toevoegen met minimale inspanning door de organisatie.

Als OMS goed wordt ingezet, wordt het een essentieel element in het leveren van één versie van de waarheid. Een OMS biedt:

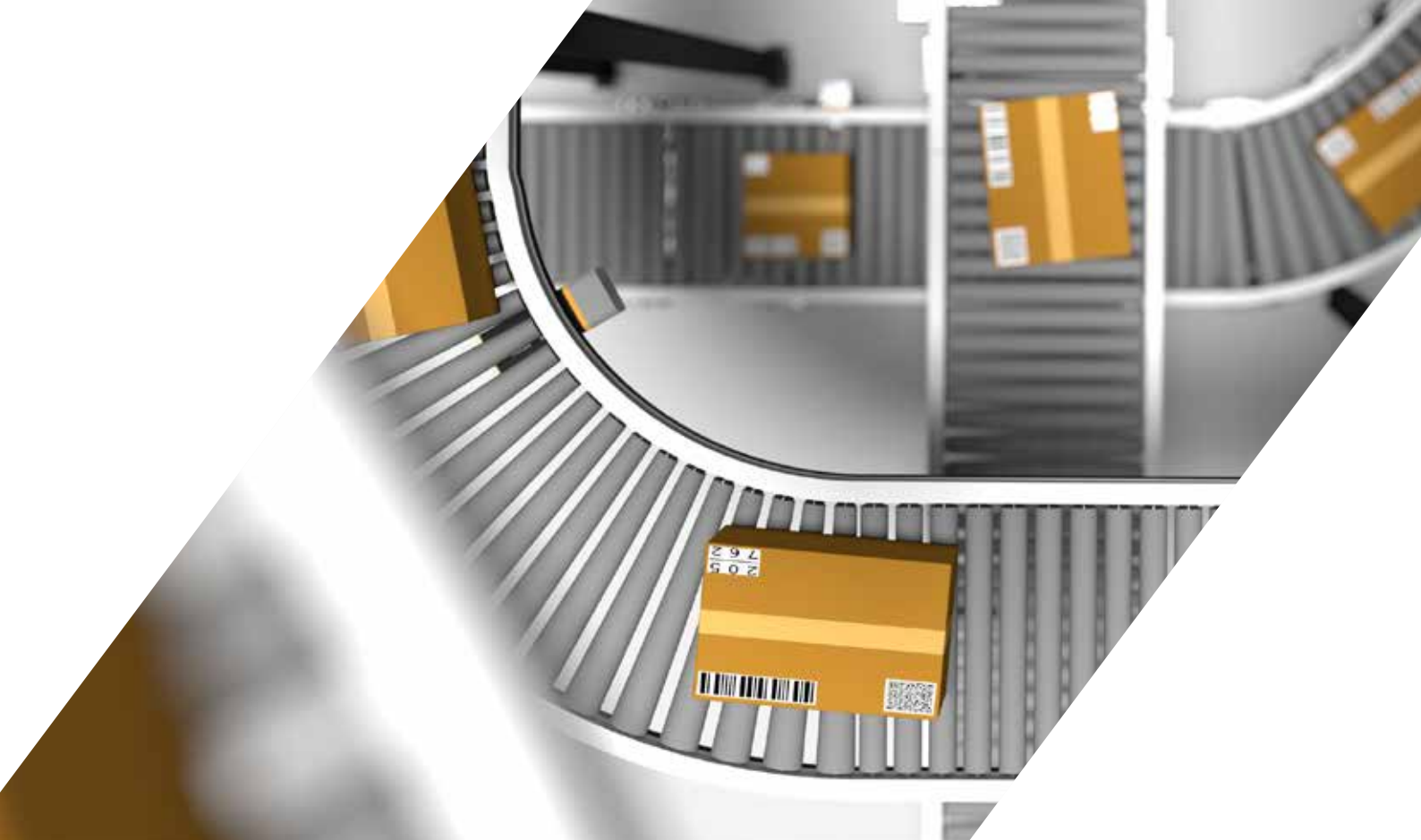
- Realtime informatie, zoals een overzicht van 'available to promise' (atp) voorraad in het gehele netwerk
- Gepersonaliseerde customer engagement en interactie – Eén zicht op klanten, orders en voorraad
- Realtime zichtbaarheid van orderstatus, onafhankelijk van het fulfilmentkanaal
- Configureerbare en dynamische orderorkestratie, inclusief merge-in-transit, drop-ship en orderconsolidatie
- Een breed scala aan mogelijkheden voor afleveren of ophalen gericht op gemak voor de klant
- Complete toegang tot de volledige voorraad van de groothandelaar in elk kanaal



Hoe een OMS uw bestaande ERP-systeem kan aanvullen

Met een OMS als uw eerste laag voor interactie met de klant wordt het mogelijk om agility en innovatie een flinke boost te geven, terwijl de sterke punten van uw bestaande ERP-systeem behouden blijven.





DE MEESTE GROOTHANDELS DIE OMS IMPLEMENTEREN, DOEN DIT NIET OM HUN ERP-SYSTEMEN TE VERVANGEN, MAAR OM HET UIT TE BREIDEN.

Het belangrijkste voordeel van de twee systemen samen gebruiken, is dat groothandels de front-end van hun bedrijf veerkrachtig kunnen maken zonder dat dit ten koste gaat van accounting en financiële functionaliteit.

Een OMS-laag die met ERP samenwerkt, zorgt ervoor dat u beide systemen volledig kunt benutten en dat er minder aanpassingen nodig zijn.

Bedrijven merken dat ordermanagement bedrijfsefficiëntie brengt die eenvoudig te meten is, vooral wanneer het voorraadbeheer, logistiek en fulfilment betreft. OMS is in staat om voorraad "te zien" in het gehele supplychainnetwerk, op alle voorraadlocaties (inclusief hubs, DC's, in-transitvoorraad en bij leveranciers).

Ook is OMS een extra inkomstenbron, omdat het groothandels in staat stelt om hun netwerkvoorraad via alle saleskanalen (klantenservice, digitale kanalen) te verkopen. Bij gebruik van meerder ERP-systemen kan alle netwerkvoorraad aan alle klanten worden verkocht, ongeacht welke ERP die klanten beheert.

Het stelt bedrijven ook in staat om hun klanten nauwkeurige en realtime inzichten te bieden in voorraadniveaus, levertijden en orderstatussen. OMS beschermt tegelijkertijd de winstgevendheid, omdat het ervoor zorgt dat fulfilment van online orders op de meest rendabele manier gebeurt door voorraad uit de beste locatie te sourcen.

Belangrijker wellicht is dat het zich onderscheidt van andere oplossingen omdat OMS het vermogen heeft om innovatie mogelijk te maken, naar alle tevredenheid van de groothandelsklant fulfilment te verzorgen en om ervoor te zorgen dat hij of zij opnieuw bij u shopt, alles met een minimaal risico. In het licht van de uitdagingen die unified commerce nu al meebrengt, is OMS de meest effectieve oplossing voor groothandelaren die een soepele activering van een breed spectrum aan nieuwe functionaliteit mogelijk maakt.

Voor meer informatie over **Manhattan Active® Omni**, inclusief ons ordermanagementsysteem, gaat u naar manh.nl/active/omni of neemt u contact met ons op via e-mailadres ce@manh.com.

PUSH POSSIBLE®

manh.nl

© 2019 Manhattan Associates, Inc.

 **Manhattan**
Associates®