

Na de **klik**

U klikt op de buy-knop van een website en enkele uren of dagen later liggen de bestelde producten bij u thuis of in uw bedrijf. Wat is er na de klik allemaal gebeurd en hoe vlot is dat gegaan? Daarover gaat e-fulfilment.

Wat is *e-fulfilment* precies? Prof. Alex Van Breedam, algemeen directeur van het Vlaams Instituut voor de Logistiek (VIL), verwijst ons naar de site van het Europese project *e-Thematic*, waar hij in de stuurgroep zit. Het project wil de waardecreatie in de toeleveringsketen optimaliseren door e-fulfilmenttoepassingen te onderzoeken. Op de site wordt e-fulfilment gedefinieerd als "dat deel van e-business dat mikt op de efficiënte en effectieve integratie van alle back-officeprocessen, activiteiten en functies die voortvloeien uit de orderontvangst tot de uiteindelijke levering aan de klant."

INTEGRATIE

"Integratie is een sleutelwoord", zegt Alex Van Breedam. "E-fulfilment gaat immers over het integraal elektronisch beheer van alle processen en informatie die voortvloeien uit de behoefte aan goederen tot en met de fysieke bevrediging ervan door levering. Dit omvat alle back-office-activiteiten om een order af te handelen nadat het door het front-office via internet werd ontvangen: klantendienst, orderbehandeling, voorraadbeheer (eindproducten), opslag en transport. E-fulfilment is een belangrijk onderdeel van *supply chain management* (SCM). Het beter stroomlijnen van alle processen tussen bestelling en levering moet uiteindelijk resulteren in minder kosten, kortere doorlooptijd en meer klantentevredenheid."

Zowel in business-to-consumer als in business-to-business wil de on-lineklant een snelle, accurate, betrouwbare, flexibele en veilige transactie, stelt Alex Van Breedam. "Dat is de uitdaging voor de leverancier, dat is wat e-fulfilment moet garanderen." De leverancier kan daarvoor niet terugvallen op pasklare e-fulfilment-oplossingen. Alex Van Breedam: "Er bestaan haast geen softwarepakketten die het hele proces dekken, er bestaan wel oplossingen voor belangrijke

delen van het proces. Sommige e-commerce-bedrijven zijn erin geslaagd de stukjes van de puzzel samen te leggen, maar zij zijn vandaag eerder een uitzondering."

En toch. Consumenten shoppen graag op internet. Sommige internetwinkels, zoals Amazon, behalen de hoogste klantentevredenscores in de kleinhandel. On-lineleveranciers hebben vaak een betere dienstverlening dan hun off-lineconcurrenten.

OOK VOOR KMO'S?

Alhoewel de drempel voor e-fulfillment hoog is, is hij niet onoverkomelijk voor KMO's. "Samen met Agoria Wallonië en de opleidingsinstellingen Technifutur en Technofutur organiseerde Pics twee seminaries in Wallonië. Daar hebben we aangetoond dat *e-supply chain management* een noodzaak is en haalbaar is voor alle bedrijven, ook voor KMO's", zegt André Julémont, gewezen directeur bij Valeo Belgium en nu vice-voorzitter van Pics Belgium, een vereniging voor integraal logistiek beheer. "Op deze seminaries waren succesverhalen te horen van Caterpillar, maar ook van KMO's zoals



Alex Van Breedam: "Integratie is een sleutelwoord."

Technord en Simonis Plastics. Dit laatste bedrijf bijvoorbeeld heeft zijn complete externe logistiek uitbesteed. 's Morgens zet de logistieke dienstverlener grondstoffen aan de machines neer en 's avonds haalt hij de afgewerkte producten op en zorgt voor de verdere distributie. Daardoor heeft het bedrijf plaats en energie kunnen vrijmaken om twee nieuwe activiteiten met grote toegevoegde waarde te creëren." ■

www.e-thematic.org - www.picsbelgium.be

E-fulfilment in de praktijk

Op donderdag 24 juni van 15 tot 20 uur heeft in het Archipel Business Center Gent (het gebouw van Agoria Oost- en West-Vlaanderen, Tramstraat 61 in 9052 Zwijnaarde) een seminarie plaats over e-fulfilment in de elektronische business-to-businesshandel.

Het seminarie is een initiatief van het samenwerkingsplatform Industrie Vlaanderen, de vereniging Pics (Society for integrated logistics management) en VIL (Vlaams Instituut voor de Logistiek). Het programma werd samengesteld door de Vlerick Leuven Gent Management School.

Filip Goeman (Vlerick): "Verschillende spelers uit de logistieke keten delen hun praktijkervaring met e-fulfillment en e-supply chain management (*e-SCM*) mee. Daarnaast komen twee e-providers vertellen wat de beschikbare toptechnologie is. Het seminarie is een noodzaak voor bedrijven die van hun toeleveringsketen een concurrentievoordeel willen maken."

Na een introductie van prof. Alex Van Breedam (VIL) komen volgende sprekers aan bod:

- Jürgen Schmied (Levi Strauss)
- Xavier Costenoble (Deceuninck Plastics)
- Ben Devis (Hessenatie Logistics)
- Dirk Liesens en Peggy Danneels (Vandeputte Group)
- Wilfried Baeten (Porthus)
- Valère Rutten (Proxint)

Zij krijgen elk een half uur om hun ervaringen met e-business, e-SCM, e-fulfilment, EDI, e-catalogen, e-commercewebsites, softwareoplossingen en uitbesteding van de logistiek (3PL, 4PL) mee te delen.