



WHITEPAPER

Betere business dankzij EDI

Wendbaar in een veeleisende retailmarkt

Snelheid, kostenreductie, accuratesse en imago zijn van doorslaggevend belang in de retail en e-tail. Om aan wensen van de veeleisende klant te kunnen voldoen, is een soepele en foutloze communicatie met ketenpartners onontbeerlijk. Deze whitepaper beschrijft hoe u voor een geïntegreerd systeem zorgt dat meegroeit met de business. Daarnaast vergelijken we de mogelijkheden en kosten van een on-premise en hosted EDI-oplossing.

De klant is veeleisender dan ooit en vergelijkt dankzij internet en sociale media direct producten en service van bedrijven. De producent is niet meer bepalend, maar de consument bepaalt het product én het imago van bedrijven. Schiet het product, productinformatie, het aanbod, de leveringsvoorwaarden of service te kort, shopt de klant direct bij de concurrent en deelt hij of zij dat via sociale media. Dit heeft een enorme impact op de businessmodellen en de logistiek van traditionele winkels en e-tailers.

De klant bepaalt in een complexe wereld

Dankzij internet en globalisering gaan klanten niet meer naar enkele winkels, maar kopen ze via verschillende online en fysieke kanalen vanuit allerlei landen ter wereld. De handel is geglobaliseerd, waardoor ketenbeheer complexer is dan ooit. Deze nieuwe realiteit, die ook zijn weerslag heeft op de samenwerking tussen ketenpartners en consumenten, vereist een efficiënte en foutloze communicatie die gemakkelijk kan opschalen om aan de vraag van morgen te kunnen voldoen.

Een andere belangrijke ontwikkeling: de logistiek wordt steeds complexer. Vroeger bestelde een winkel twintig dozen deodorant en die werden naar één supermarkt gebracht. Tegenwoordig bestelt een klant slechts een fles deodorant en wordt uit kostenoverwegingen en flexibiliteit met meerdere kleine voorraden gewerkt. Daardoor zijn het logistieke proces en warehousing veel gecompliceerder geworden. Dit vereist een heel ander transportmechanisme dan voorheen. De consument en ketenpartners hebben geen geduld meer en kennen geen genade. Kostenreductie en foutloos zakendoen is hierdoor belangrijker dan ooit. Klanten gaan direct naar de concurrent vanwege een scherpere prijs en supermarkten beboeten foutieve leveringen. Het is daarom nu van belang opnieuw naar de processen en communicatie tussen de handelsrelaties te kijken en te optimaliseren met behulp van technologie.

EDI noodzakelijk om te concurreren

Decennia geleden wisselden ketenpartners en instanties als de douane en de belastingdienst via papier en faxen orderinformatie, facturen en vrachtbrieven uit. Electronic Data Interchange (EDI) zorgt sinds 1971 voor de automatische uitwisseling tussen computers van zakelijke standaarddocumenten in een digitaal formaat. Partners gebruiken daarin hun eigen communicatielijnen (VANx, FTP, AS2 etc.) en verschillende bestandsformaten als XML, EDIX12, EDIFACT, HIPAA en NSF. Deze formaten moeten goed afgestemd en vertaald worden naar het EDI. Helaas loopt communicatie tussen ERP-systemen (bijvoorbeeld SAP) en EDI-oplossingen niet altijd vlekkeloos. Ook al worden dezelfde bestandsformaten gebruikt, de datavelden moeten wel overeenkomen. De juiste kennis over de soorten communicatielijnen en de (vertaalslagen van) documentstandaarden is onontbeerlijk.

De gemiddelde supermarkt of doe-het-zelfmarkt heeft tussen de 700 en 1300 leveranciers. Het aantal berichtenprocessen is een veelvoud daarvan. De leverancier schakelt met de transporteur, die op zijn beurt zaken met de douane moet doen, bijhoudt waar de zending is en contact onderhoudt met de retailer. Deze en meer informatie wordt via EDI automatisch verstuurd, waardoor communicatie en dus de levering van goederen snel en foutloos verloopt.

Dankzij een steeds hogere EDI-integratiegraad zien we dat retailers en e-tailers kunnen profiteren verschillende voordelen als:

- 24/7 in bedrijf vanwege continue orderverwerking en geautomatiseerde processen zonder menselijke tussenkomst.
- Betere klanttevredenheid door onder andere snellere en accuratere levertijden binnen de keten. Omdat alle informatie centraal staat, is er beter overzicht en grip op processen en logistiek.
- Minder fouten vanwege automatisering van processen.
- Dankzij automatisering zijn afspraken, leveringen en betalingen vaker op tijd.
- Omdat meer informatie beter inzichtelijk is, kan een hogere productiviteit gerealiseerd worden.
- Kleine bedrijven maken onder tijdsdruk vaak fouten in documenten als ze honderden aankooporders, vrachtbrieven, invoices en ontvangstbevestigingen handmatig moeten verwerken. Dit komt omdat ze daar niet genoeg capaciteit voor hebben. Een goede EDI-oplossing vermindert het aantal fouten en zorgt voor focus op de business.
- Verhoogde grip op processen: een kleinere kans op boetes van ketenpartners of klanten vanwege te late leveringen.
- Dankzij een lagere foutmarge door automatiseren is het voorraadbeheer efficiënter te managen.
- Security verbetert omdat alle transacties in de keten digitaal traceerbaar zijn.
- Geldmanagement verbetert doordat elektronische transacties voor een snellere facturatie en betaling zorgen. Veel bedrijven maken gebruik van Electronic Proof of Delivery, dat directe facturering mogelijk maakt.

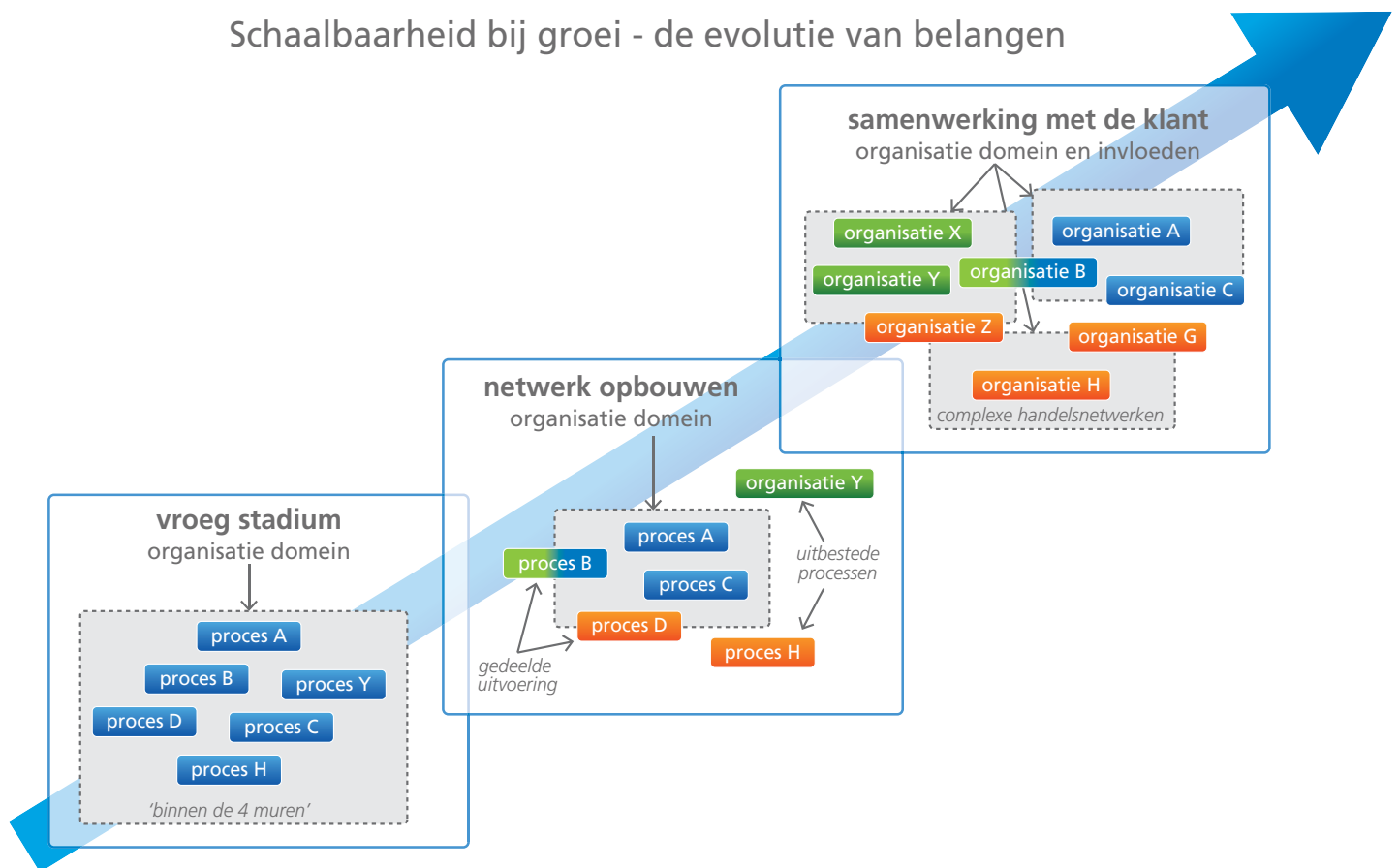
Door veranderende klanteisen, kortere productlevenscycli en de groei van bedrijven veranderen de communicatielijnen met nieuwe relaties in de keten zeer vaak. Organisaties zullen daarom in hun EDI-oplossing steeds nieuwe communicatielijnen en verschillende documentformaten moeten inrichten en afstemmen op hun ERP-systeem. Doordat de technologie razendsnel verandert, zal de kennis hiervan ook up-to-date moeten blijven.

Groei kan business verstoren

Als een bedrijf groeit, is dat positief, maar het brengt ook extra complexiteit met zich mee. Door op te schalen zijn meer competenties en kennis nodig. Het gevaar is dat daar te veel of te weinig van wordt ingekocht. Daarnaast is het moeilijk om te voldoen aan het bredere eisenpakket van het groeiende klantenbestand. Als hierdoor procedures en systemen worden toegevoegd, kan dat de business verstoren. Het is niet gemakkelijk om meer te doen en tegelijk de focus te houden op het imago. Hierdoor is het ook noodzakelijk dat het personeel met het bedrijf meegroeit in kennis en kunde.

Afhankelijk van de producten die het bedrijf verkoopt (consumentengoederen, voedsel, automotive en industrie) zal het te maken hebben met verschillende vergunningen, registraties en naleving van de administratie van handelspartners. Als alle data gesynchroniseerd en geautomatiseerd worden rondgestuurd, helpt dat in de prestaties, compliance en de productiviteit. De technologie die dit mogelijk maakt, creëert ook inzicht. De technologische ondersteuning van de business wordt steeds complexer en belangrijker. De retailmarkt is de afgelopen jaren ingrijpend veranderd en daarmee de businessprocessen die door EDI technologisch ondersteund worden. Veel bedrijven hebben echter weinig of geen IT-expertise om dit fundament van de bedrijfsvoering up-to-date te houden.

Schaalbaarheid bij groei - de evolutie van belangen



| | nieuwe markten | groei | schaalbaarheid |
|----------------------------|--|---|---|
| handelsnetwerk | klant gericht | samenwerking met partners | delen van kennis |
| focus op | product | supply chain prestatie | multi channel effectiviteit |
| prestatie gericht op | verkoop/omzet | winst en risico | optimalisatie/ROI/ROA |
| EDI oplossing/beslissingen | gebruik van cloud oplossing om snel aansluiten mogelijk te maken met weinig investeringen voor personeel en hardware | cloud, zelf doen of hybride model: in huis vertalen en maken van mappings, communicatie in de cloud | <ul style="list-style-type: none"> • zelf doen of hybride • in huis vertalen of in de cloud? • cloud integratie tussen ERP en EDI • portal voor handelspartners |

Meer focus op kerntaak door uitbesteden van EDI

Het onderhouden van een EDI-oplossing is steeds belangrijker, maar is niet direct een kerntaak van de retailer. Daarnaast zijn de kosten van de aanschaf en het onderhoud van de servers, netwerkkapparatuur, software en koppelingen aanmerkelijk. De mogelijkheid bestaat om het allemaal on-premise te houden; uitbesteden kan ook. Deze organisaties hebben het onderhouden van EDI-oplossingen als kerntaak en zijn op de hoogte van alle EDI-standaarden en ontwikkelingen in het landschap. In een 24/7-economie zou de werking van de systemen gewaarborgd moeten zijn voor een continue business. De kosten van een eigen EDI-oplossing ten opzichte van een hosted EDI-systeem ziet u hieronder in een illustratief voorbeeld:

| middelgroot bedrijf | dienstverlening | on-premise | | hosted | |
|--|---|------------|-----------|--------|-------------|
| 50 handelspartners / 4 documentstandaarden / 2.000 transacties per maand | hardware, besturingssysteem en onderhoud | 4.5000 | eenmalig | 8.500 | eenmalig |
| | translator | 15.000 | eenmalig | 320 | maandelijks |
| | connectiviteit: VAN+AS2-kosten | 15.000 | jaarlijks | | |
| | personeel, EDI en mapping specialist | 120.000 | jaarlijks | | |
| | mapping | 8.0000 | eenmalig | | |
| | ongoing upgrades, ondersteuning en onderhoud | 3.5000 | jaarlijks | | |
| groot bedrijf | dienstverlening | on-premise | | hosted | |
| 150 handelspartners / 12 documentstandaarden / 35.000 transacties per maand | hardware, besturingssysteem en onderhoud | 8.000 | eenmalig | 17.750 | eenmalig |
| | translator | 27.000 | eenmalig | 4.000 | maandelijks |
| | connectiviteit: VAN+AS2-kosten | 145.000 | jaarlijks | | |
| | personeel, EDI en mapping specialist €120.000 | 180.000 | jaarlijks | | |
| | mapping | 25.000 | eenmalig | | |
| | ongoing upgrades, ondersteuning en onderhoud | 6.300 | jaarlijks | | |

Figuur 2: De kosten van een on-premise EDI en een hosted EDI. Bedragen zijn in euro.

Uit het rekenvoorbeeld blijkt dat het uitbesteden van een EDI-oplossing aanzienlijk kosten bespaart. Hierdoor kunnen retailers producten goedkoper aanbieden, wat een direct concurrentievoordeel oplevert. Daarnaast neemt de EDI-aanbieder niet alleen de hardware en het beheer daarvan voor zijn rekening, hij zorgt ook voor continuïteit en de juiste EDI-connecties bij groei. Hierdoor kunnen winkeliers en e-tailers zich richten op hun kernactiviteit: de klant zo goed mogelijk bedienen.

We zien steeds vaker dat dit niet het geval is. Bedrijven lopen tijdens hun groeiproces vaak vast op de complexiteit van het systeem. De EDI-oplossing is niet meegegroeid met de business, waardoor organisaties vastlopen. Dat komt doordat EDI geen onderdeel is van de interne strategie. Het probleem is dat het te veel als het zoveelste IT-project wordt gezien. Terwijl snelheid en accuratesse in gegevensuitwisseling belangrijke pijlers van de business zijn en de prijs en het imago direct beïnvloeden.

Conclusie

De retailmarkt verandert door de steeds hogere eisen van de klant en ketenpartners. Producten moet sneller, foutloos en tegen de laagste prijs afgeleverd worden. We zien tegelijk dat bij de meeste bedrijven vanwege de moordende concurrentie kostenreductie bovenaan de agenda staat. Door processen opnieuw in te richten met een goed geïntegreerde EDI-oplossing worden fouten voorkomen, processen versneld en is een retailer 24/7 in bedrijf. Businessprocessen worden steeds complexer. Daarom is het een hele opgave de kennis en expertise van een EDI-omgeving up-to-date te houden. Daarnaast is het kostbaar om zelf de hardware te beheren en de kennis van systemen op het gewenste niveau te houden, zeker als de business groeit.

Door een EDI-oplossing uit te besteden kunnen organisaties efficiënter werken, behouden ze operationele stabiliteit en kunnen ze proactief monitoren. Bij groei ontstaat er minder snel een kink in de kabel omdat nieuwe handelspartners naadloos en zonder omkijken worden aangesloten. Hierdoor zijn bedrijven wendbaarder in een snel veranderende markt en kunnen ze beter te concurrentieslag aan.