



DESCARTES™

Succes behalen met Last Mile Delivery

Strategieën, tactieken en technologische benaderingen voor een complete bezorgervaring die het verschil maakt

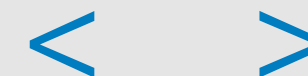
START >

Haal meer uit Last Mile Delivery



Leveringsstrategieën, -tactieken en -technologieën zijn snel geëvolueerd voor B2C- en B2B-bedrijven. Leaders binnen de sector hebben aangetoond dat ze kunnen concurreren op basis van hun sterke leveringscapaciteiten. De mythe dat hogere serviceniveaus leiden tot hogere kosten werd uit de wereld geholpen, want wanneer leveringen gecombineerd worden met diensten met een toegevoegde waarde, worden ze een belangrijke bron van inkomsten. Leveringsmogelijkheden die vijf jaar geleden nog beschouwd werden als baanbrekend, worden nu beschouwd als "table stakes". Bedrijven die hun leveringsmogelijkheden niet grondig herzien, zullen al snel concurrentienadeel ondervinden.

Van de vernieuwers in de retail- en distributiesectoren wereldwijd hebben we geleerd dat technologie en de bereidheid om te breken met het traditionele logistieke denken hun prestaties onderscheiden van die van de concurrentie. Het goede nieuws is dat de omvang van het bedrijf niet belangrijk is om de prestaties op het gebied van thuislevering en last mile delivery te kunnen transformeren - alles begint bij een ander uitgangspunt en een andere visie om van de levering een competitief wapen te maken. Technologie is ongelooflijk belangrijk om leveringsprestaties van wereldklasse te kunnen bieden, aangezien de impact ervan voelbaar is vanaf het genereren van de vraag tot de ervaring na de levering. Dit e-book geeft uitleg bij de strategieën, tactieken en technologische benaderingen voor een complete bezorgervaring die voor de klant het verschil maakt.



Overzicht

Klantenleveringstypes

Dynamische planning leveringsafspraken

Meerdere tijdsvensters

Klantensturing

Dynamische prijsstelling

Diensten met toegevoegde waarde

Beïnvloeden van de vraag

Optimalisering levering op dezelfde dag

Levering via verschillende kanalen

Contactloze levering

End-to-end-betrokkenheid van klanten

Klantgerichte logistiek

Impactmodel Last Mile Delivery

Het gesprek een andere wending geven

Opportunities creëren

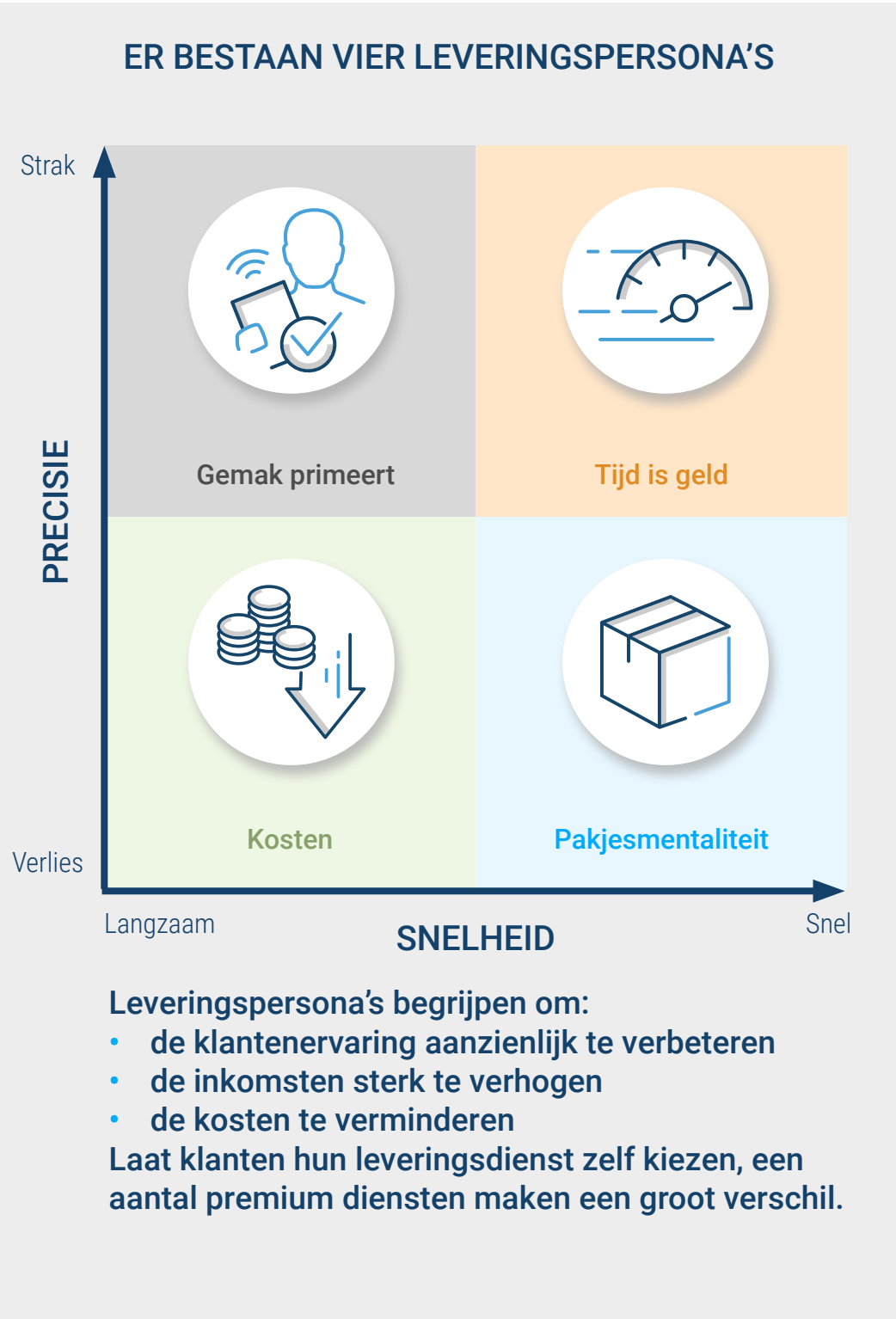
Over Descartes Systems Group



Een belangrijke stap binnen het aanbieden van verschillende leveringsopties, is het onderscheiden van de verschillende klantentypes. Afhankelijk van welke zaken voor hen prioriteit zijn, zullen ze andere aspecten belangrijk vinden tijdens de levering van hun bestelling.

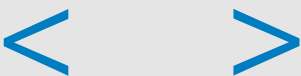
Gemak primeert
Heel wat grote items vallen onder deze categorie. Deze klanten hechten geen belang aan snelheid, wel aan een strak tijdsvenster. Voor een keukenrenovatie kan het bijvoorbeeld zijn dat de klant vijf apparaten moet aankopen, maar hij/zij wil dan geen levering de volgende dag, omdat de toestellen dan wekenlang in de weg staan in de garage tot de keuken klaar is. De toestellen moeten geleverd kunnen worden op een specifieke datum en tijd in de toekomst, wanneer de aannemer klaar is om ze te installeren.

Kosten
Deze leveringskeuze spreekt voor zich. Deze klanten zijn uiterst kostenbewust en zullen de langzaamste leveringsdienst kiezen als ze op die manier geld besparen. Ze zijn bereid om dagen te wachten op het product en het maakt hen minder uit op welk moment van de dag de levering zal toekomen.



Tijd is geld
Er is een groep klanten met genoeg geld en te weinig tijd of met een dringende behoefte. Zij willen hun levering zo snel mogelijk en wachten er de hele dag op. Het kan bijvoorbeeld gaan om hoogwaardige impulsaankopen, items ter vervanging van andere of zelfs bouwmaterialen. Deze klanten willen betalen voor het privilege en u hebt niet veel van dergelijke klanten nodig om een groot deel van de totale leveringskosten te compenseren.

Pakjesmentaliteit
Doorgaans worden pakjes snel geleverd, maar op het moment van de aankoop wordt het precieze tijdstip niet altijd vastgelegd. De meeste goederen, zoals kleding en andere kleinere artikelen, worden op deze manier geleverd. Deze klanten zijn tevreden met de snelle leveringscyclus en ze vinden het niet erg indien het pakje ergens in de loop van de dag aan de deur wordt bezorgd.



- Overzicht
- Klantenleveringstypes
 - Dynamische planning leveringsafspraken
 - Meerdere tijdsvensters
 - Klantensturing
 - Dynamische prijsstelling
 - Diensten met toegevoegde waarde
 - Beïnvloeden van de vraag
 - Optimalisering levering op dezelfde dag
 - Levering via verschillende kanalen
 - Contactloze levering
 - End-to-end-betrokkenheid van klanten
 - Klantgerichte logistiek
 - Impactmodel Last Mile Delivery
 - Het gesprek een andere wending geven
 - Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group

Dynamische planning leveringsafspraken

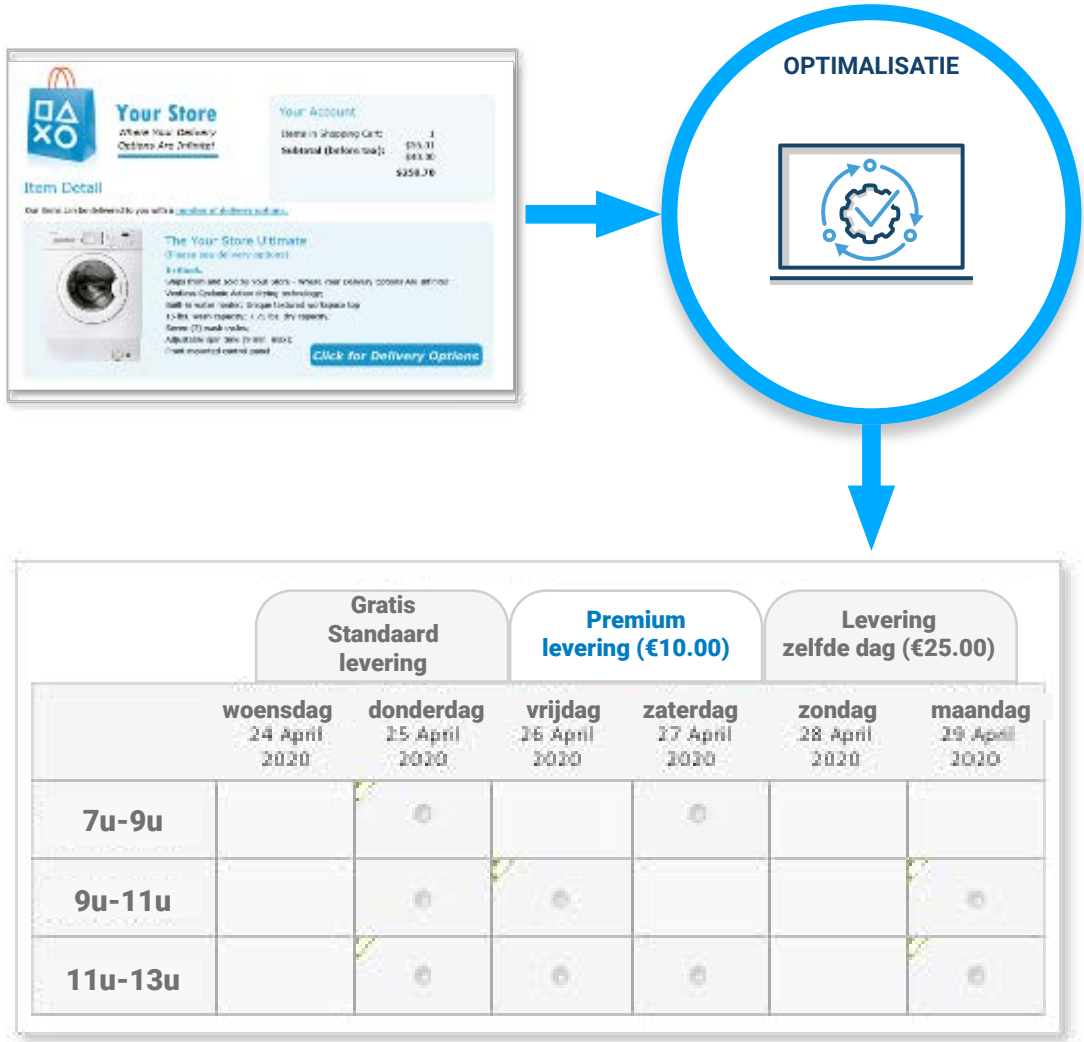
Het succes begint tijdens het bestelproces. Daar kunt u de klant immers het meest beïnvloeden om te kiezen voor leveringsafspraken die de verkoper ten goede komen. Elke afspraak voor een levering is uniek en hangt niet alleen af van de bestelling van de klant, maar ook van alle bestaande bestellingen. Leveringsopties aanbieden die aansluiten bij de klantentypes is cruciaal om een gedifferentieerde klantervaring te creëren en de inkomsten te verhogen. Er is echter geen enkele reden waarom de aangeboden opties niet ook de verkoper ten goede zouden kunnen komen. Op die manier kunnen de kosten verlaagd en de leveringscapaciteit gemaximaliseerd worden.

Een dynamische planning van de leveringsafspraken biedt meerdere opties tegelijk en laat de verkoper toe om deze tijdens het koopproces voor te stellen. Elke leveringsoptie wordt gegenereerd op basis van de best renderende optie voor de verkoper, zodat de verkoper in real time kan bepalen welke opties hij/zij best voorstelt aan de klant. Omdat de opties op een dynamische manier gegenereerd worden, zijn ze uniek voor het type klant, de omvang van de verkoop, enz. Bovendien kan de verkoper de opties weergeven die mogelijk voldoen aan de behoefte van de klant en die economisch het interessantst zijn voor de verkoper - het concept van de winstgevende keuze.

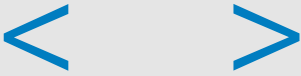
Nog een voordeel van een dynamische planning van leveringsafspraken is dat er geen ongeplande of onhaalbare leveringen meer zijn, omdat de klant alleen maar kan kiezen uit haalbare opties. Om de productiefste opties te kunnen genereren, vereist een dynamische planning van de leveringsafspraken een real time optimaliseringstechnologie die rekening houdt met het wegennet, het type en de capaciteit van het voertuig, de voorkeur van de klant en de bestaande bestellingen.



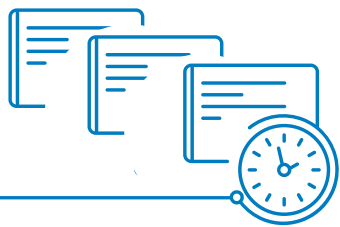
DYNAMISCHE PLANNING LEVERINGSAFSPRAKEN



- WAT:**
- **Genereert tijdens de verkoop op een dynamische manier opties voor de leveringsafpraak.**
- WAAROM:**
- Om lagere kosten voor leveringsopties te kunnen aanbieden.
 - Om een grotere leveringsdichtheid te creëren.
 - Om komaf te maken met ongeplande/onhaalbare leveringen.
 - Om diensten met toegevoegde waarde te verkopen.

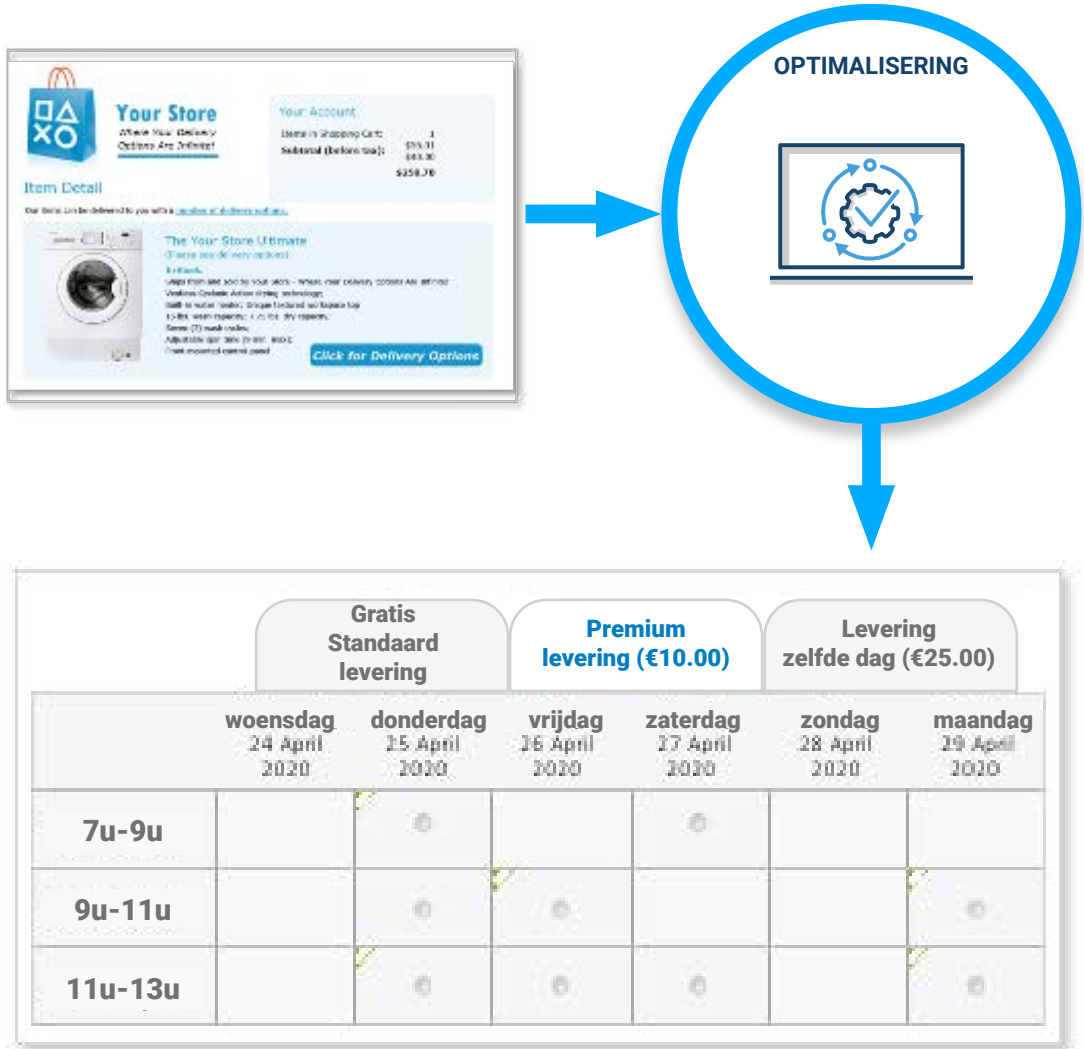


- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensers
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group

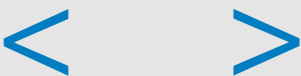


Een onderdeel van de strategie op basis van klantentypes is het aanbieden van verschillende leveringsopties en het genereren van grotere inkomsten uit klanten die bereid zijn om premium opties te kiezen. Doorgaans zijn de premium leveringsopties de opties met de snelste levering en/of de grootste precisie, zoals leveringen op dezelfde dag of met tijdsvensters van 1 uur. Er zijn niet veel klanten nodig om significante extra inkomsten te genereren. Uit een studie van bedrijven die deze techniek hebben gebruikt, blijkt dat 20% - 25% van hun klanten kiest voor premium tijdsvensters of snellere leveringen.

MEERDERE TIJDSVENSTERS



- WAT:
- Genereert meerdere leveringsopties.
- WAAROM:
- Om keuze aan te bieden en zo tegemoet te komen aan de behoeften van de klantentypes.
 - Om additionele dienstverlening te creëren en zo waarde te vermeerderen en inkomsten te verhogen.



- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group



De leveringskeuze van een klant kan worden beïnvloed in het voordeel van de verkoper. Een voorbeeld van een sturende aanpak is de "eco-levering". Heel wat klanten kopen liever van verkopers die hun steentje willen bijdragen om het milieu te verbeteren. Ecologische leveringstermijnen zijn leveringsopties die aansluiten bij reeds bestaande leveringsafspraken en waarvoor dus minder afstand afgelegd moet worden en minder brandstof nodig is. Minder brandstof betekent minder koolstofdioxide in de lucht en daarom is dit dus een milieuvriendelijkere optie. De leveringsmogelijkheden die het best scoren zijn de goedkoopste en milieuvriendelijkste opties. Door de kortere afstand die afgelegd moet worden voor de levering - meestal ongeveer 20% korter -, zijn de eco-leveringen doorgaans de meest kostefficiënte oplossingen. Eco-leveringen zijn een win-winkeuze voor zowel de klanten als de leveranciers.

KLANTENSTURING



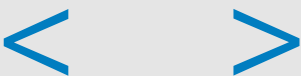
BIJ ECO-LEVERINGEN WORDT GEMIDDELD 20% MINDER AFSTAND AFGELEGD PER LEVERING

	Gratis Standaard levering		Premium levering (€10.00)		Levering zelfde dag (€25.00)	
	woensdag 24 April 2020	donderdag 25 April 2020	vrijdag 26 April 2020	zaterdag 27 April 2020	zondag 28 April 2020	maandag 29 April 2020
7u-9u						
9u-11u						
11u-13u						

WAT:
Klanten sturen in de richting van opties voor leveringsafspraken die voordelig zijn voor het bedrijf.

Voorbeeld: Eco-levering: “we moeten al leveren in de buurt, zou je het milieu graag een handje helpen ...”

- WAAROM:**
- Om de leveringskosten te beperken.
 - Om diensten met toegevoegde waarde aan te bieden.



- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters

Klantensturing

- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group



Dynamische prijsstelling is een combinatie van klantensturing en premium diensten waarbij de kosten van het leveringsvenster bepaald worden op basis van de scores van elk leveringsvenster. Dynamische prijsstelling stelt de verkoper in staat om de kosten van elke leveringsoptie voor de klant beter te weerspiegelen en rekening te houden met de beschikbare capaciteit in een bepaalde regio om de klant zo te sturen naar of weg van die bepaalde leveringsoptie. Voor klanten die een bepaald tijdsvenster belangrijk vinden, ongeacht de kosten, helpt een dynamische prijsstelling om de opbrengstmogelijkheden te maximaliseren.

DYNAMISCHE PRIJSSTELLING

Kies een datum en tijd die u past

☒ Tijdslots van 2u
€ 4,50

☐ Tijdslots van 4u
€ 3

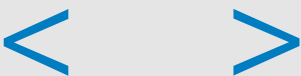
☐ Hele dag
VRIJ

← 5 sept. - 9 sept →

	Do 5	Vrij 6	Zat 7	Zon 8	Ma 9
8u-10u	Slot Taken	€ 12.00	€ 12.00	€ 12.00	€ 12.00
10u-12u	Slot Taken	€ 12.00	€ 12.00	€ 12.00	€ 12.00
12u-14u	€ 8.00	€ 12.00	€ 4.50	€ 12.00	€ 12.00
14u-16u	€ 15.50	€ 12.00	€ 4.50	€ 12.00	€ 12.00
16u-18u	€ 15.50	€ 12.00	€ 12.00	Slot Taken	€ 12.00

WAT:
Dynamische toewijzing van leveringsprijzen op basis van de score van het leveringsvenster in Descartes Reservations™.

- WAAROM:**
- Om opties voor leveringsvensters correct te prijzen.
 - Om de leveringsdensiteit te verbeteren.



- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling**
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group



Tijdens het koopproces is er een mogelijkheid om de dienstverlening op het gebied van de levering te upgraden, waardoor extra inkomsten gegenereerd kunnen worden en zelfs meer producten verkocht kunnen worden. Diensten met toegevoegde waarde zouden bijvoorbeeld installatie en verwijdering kunnen zijn. Diensten met toegevoegde waarde kunnen ook de beslissing over de aankoop van een gerelateerd product veel gemakkelijker maken en zo een opportuniteit vormen om meer producten te verkopen. Diensten met een toegevoegde waarde, zoals installatie, kunnen zorgen wegnemen rond de aankoop van iets groots en ingewikkelds zoals een 55" televisie die een klant graag aan de muur gemonteerd zou willen zien. Met 1 enkele klik kan een klant de installatie opnemen in zijn/haar aankoop en deze dienst ook automatisch plannen. De technologie van Descartes maakt het integreren en automatiseren van boekingen voor diensten met toegevoegde waarde mogelijk, omdat het de tijd die nodig is voor de dienstlevering bij de klant kan modelleren en opnemen in de matrix met leveringsopties. Diensten met toegevoegde waarde kunnen ook worden gecombineerd met premium tijdsvensters om de leveringsgerelateerde omzet te maximaliseren.

DIENTEN MET TOEGEVOEGDE WAARDE

LED HD 1080p 3D Smart TV, 55"
w/ Voice Control



\$ 1,299.00

★★★★★

4.8/5 41 Reviews

Additional services

5 years guarantee included

☐ Television Disposal \$10.00

☐ Standard Large Screen TV Installations \$75.00

☐ Large Screen TV Wall Mount Installation \$175.00

[> More service details](#)

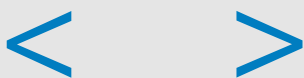
QTY

1

Add to Basket

WAT:
Een toenemend aantal leveringsgerelateerde diensten
Voorbeeld: Losstaande televisie ten opzichte van aan de muur gemonteerde televisie.

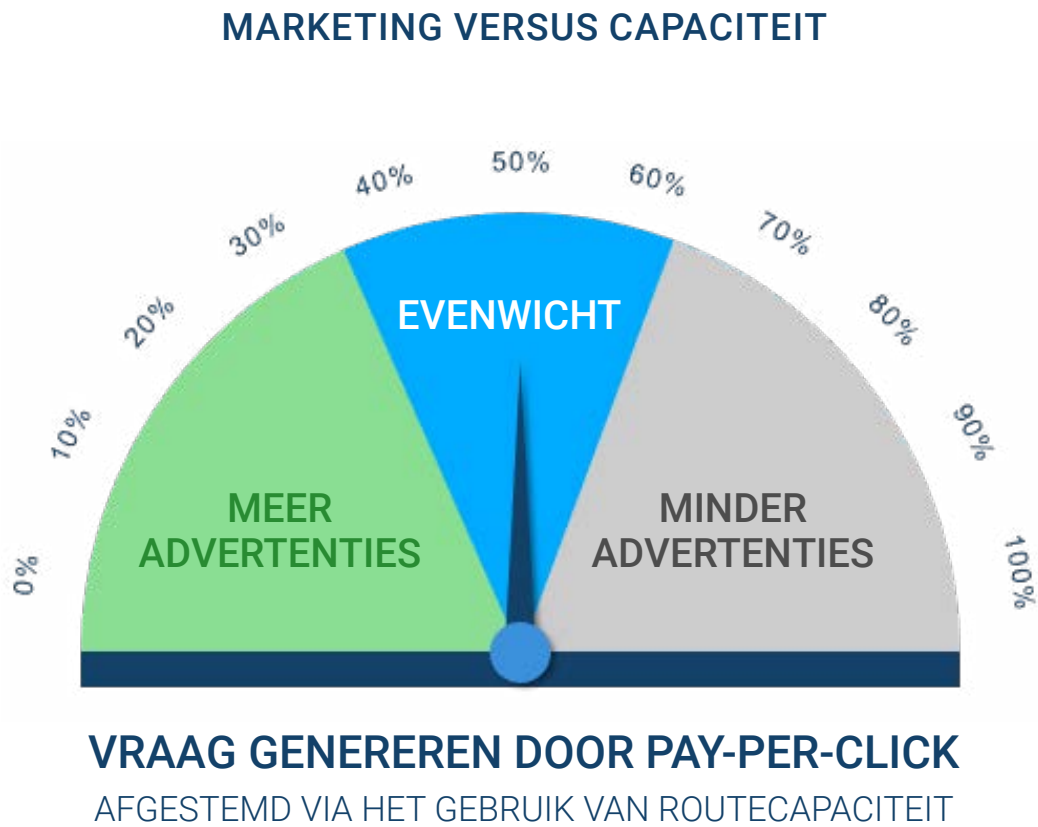
- WAAROM:**
- Om de leveringsgerelateerde inkomsten te vergroten.
 - Om de productverkoop te vergroten.



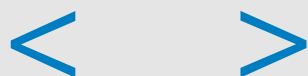
- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group



Ervoor zorgen dat de vraag en de leveringscapaciteit op elkaar zijn afgestemd, is van cruciaal belang voor een superieure e-commerce-klantervaring. In veel bedrijven is de leveringscapaciteit gelimiteerd, omdat het opgeleid personeel (bijvoorbeeld installateurs) beperkt is en het werk niet met anderen gedeeld kan worden. Bovendien zijn de marketingkosten die samenhangen met het genereren van een te grote vraag onnodig en overbodig. De leveringscapaciteit benutten om online marketingprogramma's zoals pay-per-click (PPC) af te stemmen, kan ervoor zorgen dat de vraag de capaciteit niet overstijgt of kan regio's met een onderbenutte capaciteit identificeren. Informatie betreffende het gebruik van de capaciteit over de planningshorizon kan gebruikt worden als onderdeel van algoritmen voor het genereren van marketingvraag, zodat marketingprogramma's voortdurend aangepast kunnen worden om de inkomsten te maximaliseren, maar de leveringscapaciteit niet te overschrijden.



- WAT:**
Leveringsinformatie gebruiken om het genereren van vraag te beïnvloeden.
- WAAROM:**
- Om de kosten voor het genereren van vraag te optimaliseren, capaciteitoverschrijdingen te minimaliseren of klanten te sturen in de richting van onderbenutte capaciteit.



- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde

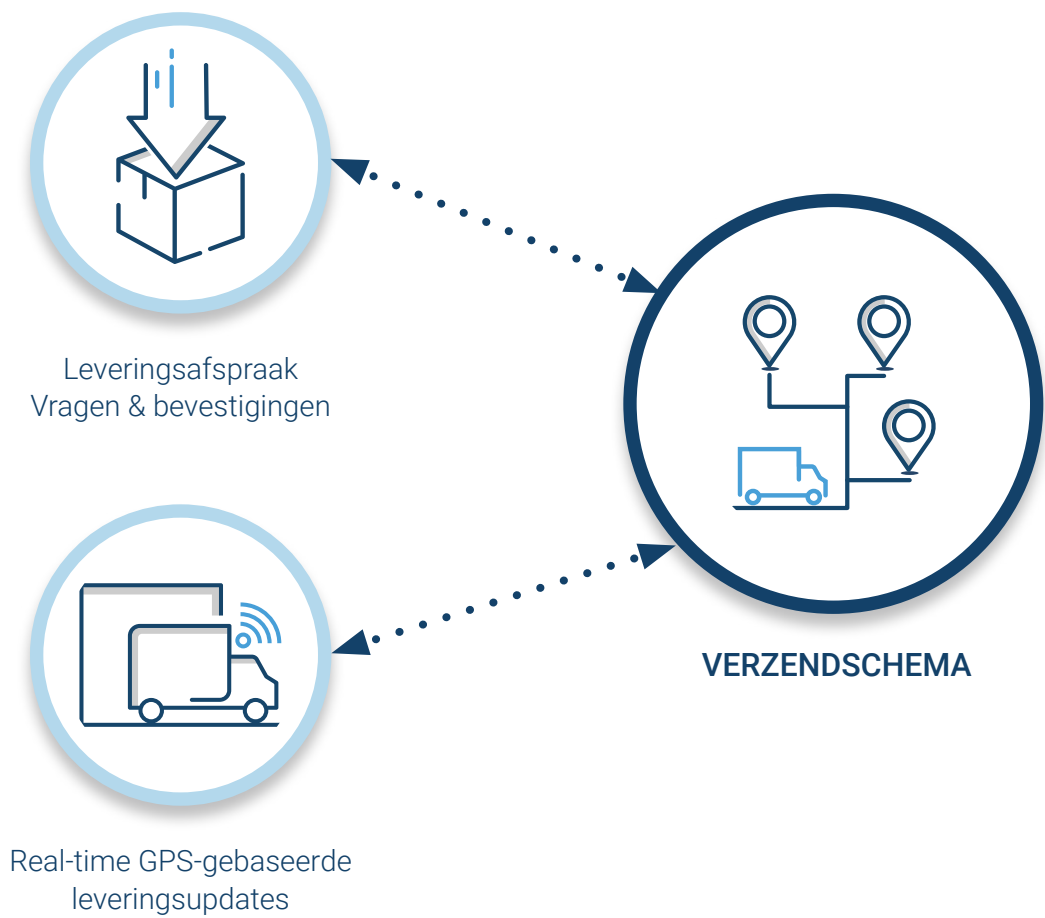
Beïnvloeden van de vraag

- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group

Optimalisering levering op dezelfde dag

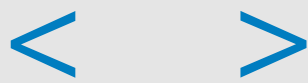
Levering op dezelfde dag is in heel wat sectoren een vereiste of wordt het nieuwe onderscheidingspunt. Dit kan echter heel duur zijn en vaak kan het leveringsmoment niet heel precies bepaald worden. De optimalisering van leveringen op dezelfde dag combineert de dynamische planning van leveringsafspraken met de real time GPS-status van voertuigen op het terrein. Op die manier kunnen klanten op de meest productieve manier leveringen op dezelfde dag en op een heel precies tijdstip aanbieden. Door de optimalisering van leveringen op dezelfde dag kunnen wagenparken bestellingen met latere afsluittijden aanvaarden en dynamischere of premium opties voor klantenservice aanbieden. Leveringsafspraken worden geboekt in het live verzendschema en er wordt rekening gehouden met real time GPS-informatie om het gebruik van het wagenpark te optimaliseren op basis van het leveringsvenster van de klant. Alle updates en veranderingen van de route, stops en onderhoudsactiviteiten zijn in real time zichtbaar voor de chauffeurs op hun apparaat, zodat ze in beweging kunnen blijven en zo productief mogelijk zijn.

OPTIMALISERING ZELFDE DAG



WAT:
Tijdsgebonden afspraakplanning voor dezelfde dag op basis van de real time status van het wagenpark.

- WAAROM:**
- Om het gebruik van de middelen te maximaliseren.
 - Om de dienstverlening voor de klanten te maximaliseren.
 - Om een dienst met toegevoegde waarde te kunnen aanbieden.

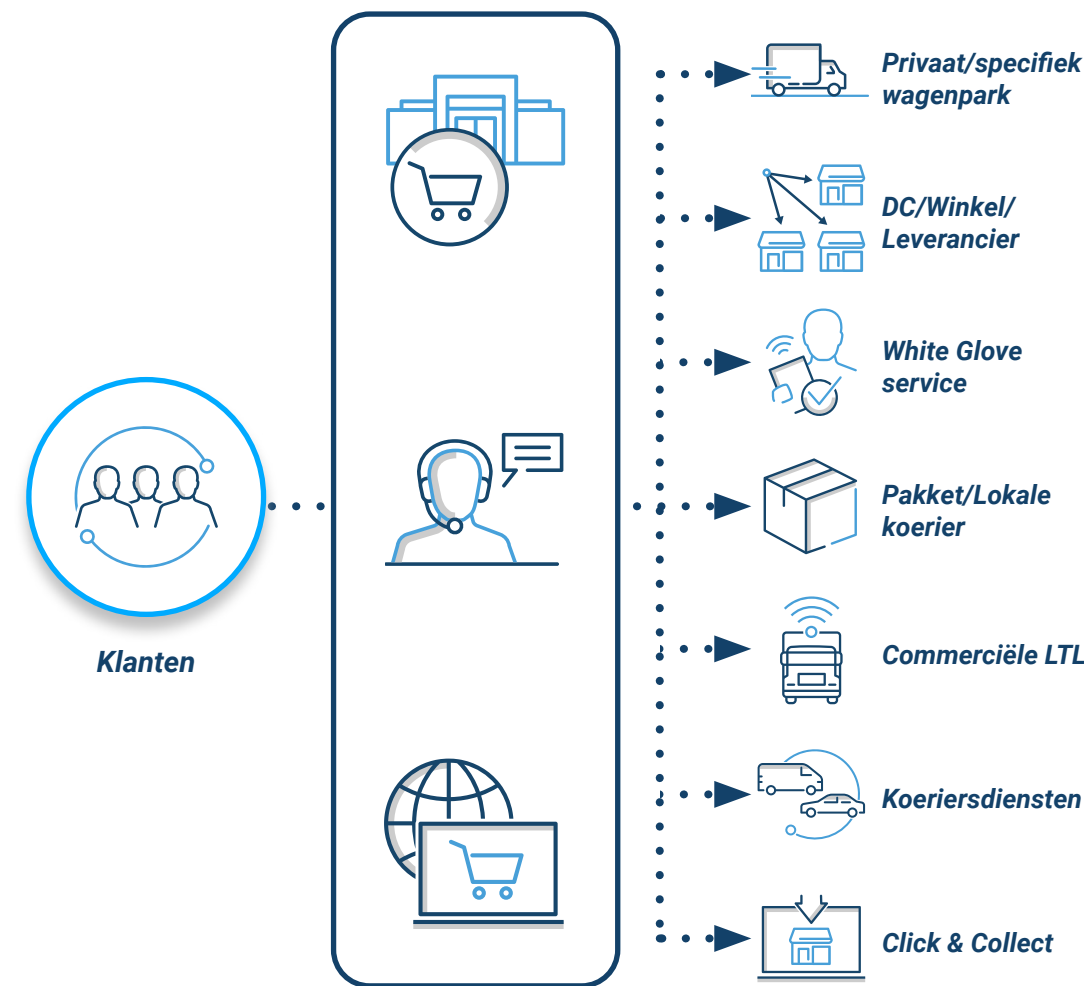


- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag**
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group



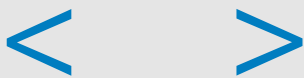
Last Mile Delivery kan erg complex zijn aangezien producten, regio's, verkoopvolumes en dienstverleningsniveaus de keuze en het aantal leveringsmodi bepalen. Heel wat bedrijven maken willekeurige keuzes voor de leveringsmodi. Deze kunnen voor de klant soms verwarrend overkomen en bovendien garanderen ze niet altijd de beste dienstverlening, noch de laagste kosten voor de verkoper. Door te kiezen voor een oplossing die alle transportmodi integreert, kan het leveringsproces voor de klant geharmoniseerd worden, kan de verkoper een superieure klantervaring bieden en kunnen de leveringskosten tot een minimum beperkt worden. Innovatieve planningsoftware kan tijdens het aankoopproces in real time complexe multimodale leveringsbeslissingen nemen. De oplossing kan de geplande leveringen organiseren en communiceren in de richting van de beste modus voor de uitvoering van de levering. Zo kan bijvoorbeeld een combinatie van een eigen wagenpark en leveringen door freelance chauffeurs gebruikt worden. Zo kan de waarde van het wagenpark gemaximaliseerd worden voor de levering van grotere bestellingen en kunnen freelance chauffeurs ingezet worden voor de levering van kleinere bestellingen of voor leveringen in meer afgelegen regio's. Een ander voorbeeld is kleinere bestellingen (bv. pakketformaat) plannen met het wagenpark wanneer die bestellingen dicht aansluiten bij een reeds bestaande levering waardoor de verzendkosten wegvallen.

LEVERING VIA VERSCHILLENDE KANALEN



WAT:
Een leveringsafpraak over meerdere leveringsmodi.

- WAAROM:**
- Om de klant een uniforme ervaring te bieden bij het boeken van de leveringsafpraak.
 - Om gespecialiseerde opties te gebruiken om kosten te beperken en de klantervaring te verbeteren.

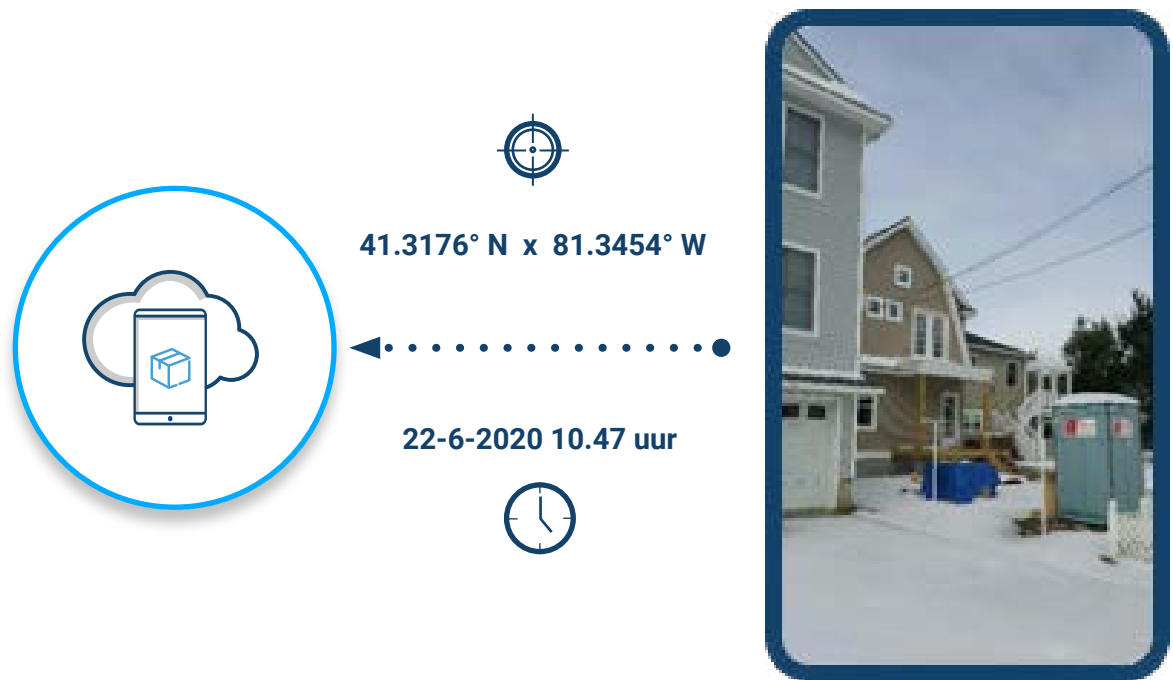


- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group



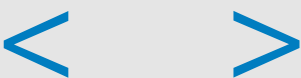
De pandemie heeft de interactie tussen chauffeurs en klanten veranderd. Social distancing heeft een einde gemaakt aan ontvangstprocessen op basis van papier en zelfs de elektronische handtekening is niet langer een aanvaardbare praktijk. Bedrijven moeten weliswaar nog steeds bedrijfskritieke informatie verzamelen om de levering te documenteren, maar daarbij moet menselijk contact vermeden worden. Contactloze levering gaat deze uitdaging aan door het combineren van beeldregistratie en GPS-technologie om de levering efficiënt te documenteren en de veiligheid van de klant en de chauffeur te garanderen.

CONTACTLOZE LEVERING



WAT:
Leveringsbewijs aan de hand van beeldopnames en GPS-coördinaten.

- WAAROM:**
- Voor de veiligheid van de chauffeur.
 - Om kritieke leveringsinformatie te verzamelen voor klantenupdates.
 - Om geschillen te beperken.

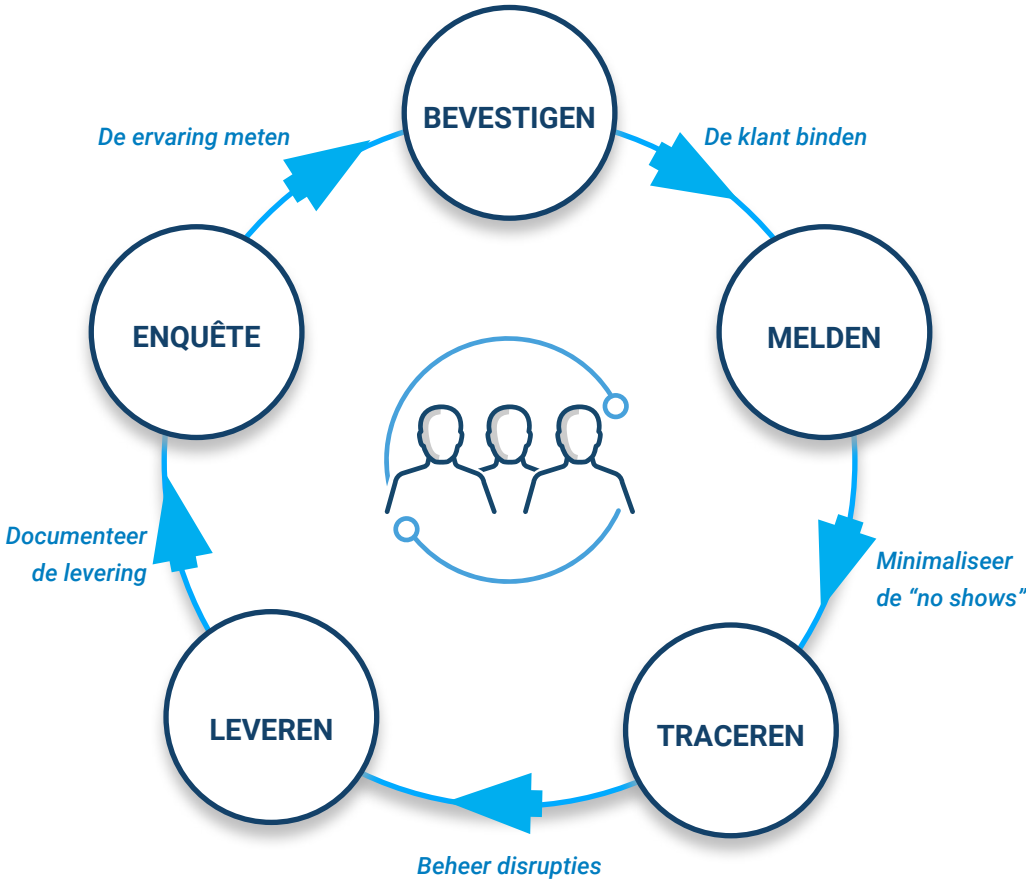


- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen

- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group

De klant bij het proces betrekken van de aankoop tot na de levering verbetert de klantervaring en het leveringssucces en beperkt de kosten om de klanten geïnformeerd te houden. Leveringsinformatie is de hoeksteen van een strategie op basis van end-to-end-betrokkenheid, startend bij het bevestigen van de leveringsafpraak tot het melden dat de levering onderweg is, het opvolgen van de klantenservice, het documenteren van de levering en het meten van de voortgang. Het maakt klanten niet alleen tevreden als ze de exacte status van hun levering kennen, het kan er ook voor zorgen dat de klant aanwezig is op het moment van de levering of dat hij/zij het hek alvast ontgrendeld heeft en de hond even opgesloten heeft in geval van onbeheerde leveringen. De impact op de klantenservice is ook aanzienlijk, want de vraag die het vaakst gesteld wordt door klanten is "Waar zijn mijn spullen?". Bedrijven die een meldingsproces op basis van self-service geïmplementeerd hebben, hebben hun callcentervolumes met meer dan 50% zien afnemen.

END-TO-END-BETROKKENHEID VAN DE KLANTEN



WAT:
Meldingen van leveringsstatus, leveringsbewijs en enquêtes tijdens de levenscyclus van de levering.

- WAAROM:**
- Om de klantenervaring aanzienlijk te verbeteren.
 - Om mislukte leveringen te beperken.
 - Om geschillen te beperken.

< >

Overzicht
Klantenleveringstypes
Dynamische planning leveringsafspraken
Meerdere tijdsvensters
Klantensturing
Dynamische prijsstelling
Diensten met toegevoegde waarde
Beïnvloeden van de vraag
Optimalisering levering op dezelfde dag
Levering via verschillende kanalen
Contactloze levering
End-to-end-betrokkenheid van klanten
Klantgerichte logistiek
Impactmodel Last Mile Delivery
Het gesprek een andere wending geven
Opportunities creëren
Over Descartes Systems Group

Klantgerichte logistiek



Het gebruik van een combinatie van dienstverlenings- en leveringsinformatie om substantiële waarde te creëren voor de klant.

Zorg dat u het anders aanpakt dan uw concurrent door gebruik te maken van alle beschikbare informatie over de levering en deze ook te communiceren naar uw klant. Het is de combinatie van capaciteit en informatie rond de levering die de klant in staat stelt om iets te doen wat zijn bedrijf of ervaring verbetert. Twee voorbeelden zijn US LBM en BC Sands.

US LBM, een transporteur van bouwmaterialen, biedt zijn klanten-aannemers een app die de leveringsstatus en andere belangrijke informatie verschaft. De leveringsinformatie is voor de aannemers van cruciaal belang, omdat deze hen in staat stelt hun ploegen te positioneren daar waar het bouw materiaal aanwezig is of bijna zal toekomen. De productiviteit van de ploegen is heel belangrijk voor aannemers aangezien het de grootste kostenpost is waar zij controle over hebben. Als ze niet over het materiaal beschikken, moeten ze hun ploegen toch betalen. Met de app kunnen ze die situatie vermijden.

BC Sands is een andere leverancier van bouwmaterialen en zij bieden een tijdsgebonden afspraak voor leveringen op dezelfde dag. Voor veel aannemers zijn de dagen "flexibel" en ze plaatsen veel bestellingen voor dezelfde dag. Zoals eerder vermeld voor US LBM is het voor de productiviteit van de ploegen van cruciaal belang dat het materiaal op het juiste moment beschikbaar is. Omdat BC Sands flexibele bestellingen en precieze leveringen kan aanbieden, kan het materiaal tegen een hoge prijs verkopen.

LEVERINGSDIENST + INFORMATIE = DIFFERENTIATIE

Verbeter de productiviteit van de aannemersploegen



**APP VOOR
AANNEMERS**



**TIJDSGEBONDEN
LEVERINGEN
OP DEZELFDE DAG**

Overzicht

Klantenleveringstypes

Dynamische planning leveringsafspraken

Meerdere tijdsvensters

Klantensturing

Dynamische prijsstelling

Diensten met toegevoegde waarde

Beïnvloeden van de vraag

Optimalisering levering op dezelfde dag

Levering via verschillende kanalen

Contactloze levering

End-to-end-betrokkenheid van klanten

Klantgerichte logistiek

Impactmodel Last Mile Delivery

Het gesprek een andere wending geven

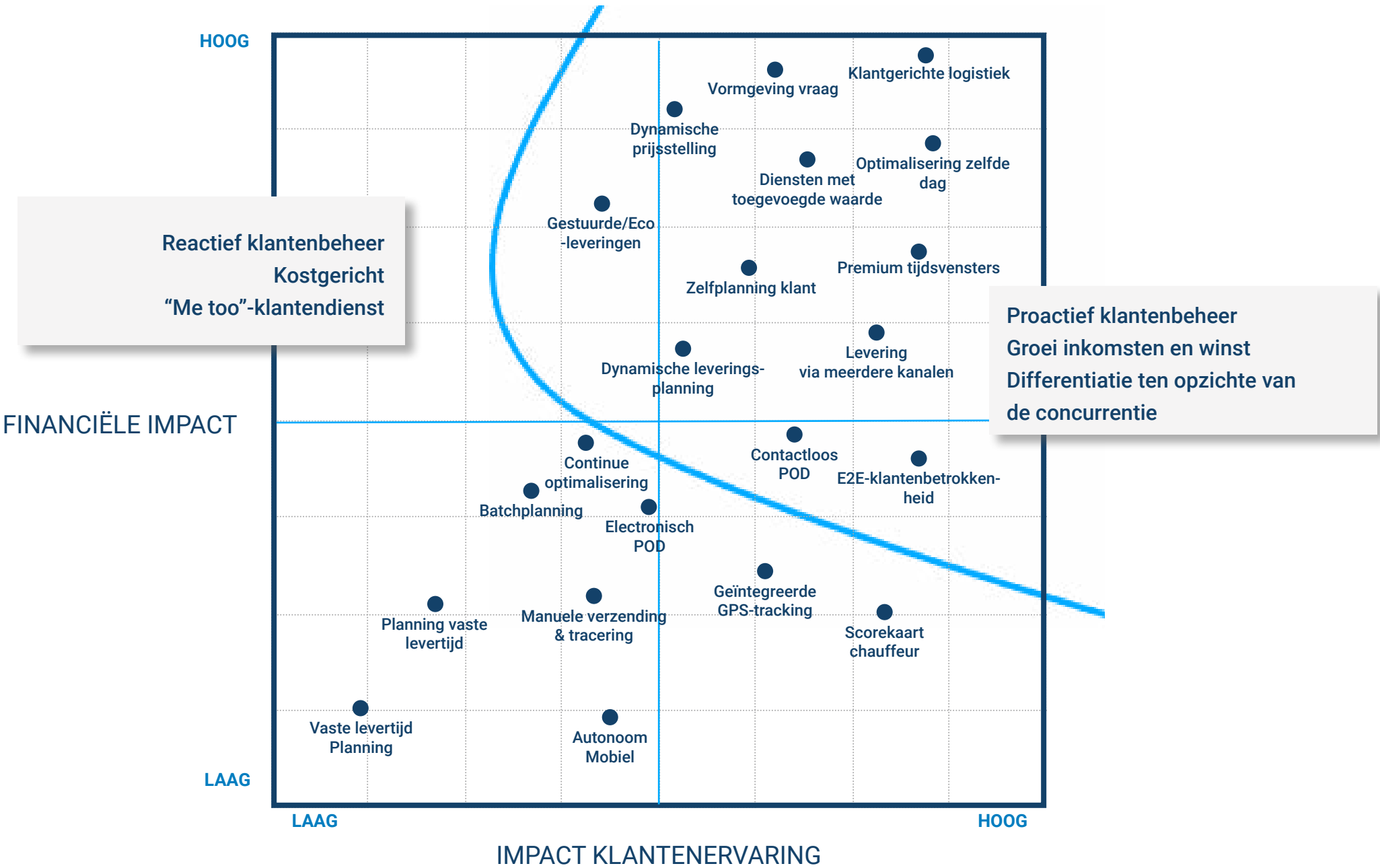
Opportunities creëren

Over Descartes Systems Group



Er kunnen een aantal leveringsstrategieën toegepast worden, maar sommige hebben een aanzienlijk grotere impact. De twee grootste stappen om van een reactieve benadering van de levering over te gaan naar een benadering die zorgt voor een differentiatie ten opzichte van de concurrentie zijn: 1) een strategie hanteren die klanten kan beïnvloeden tijdens het de boeking van de leveringsafpraak en 2) begrijpen dat accurate statusinformatie een krachtige manier is om de klant bij het proces te betrekken.

Er zijn een aantal technieken om de inkomsten, de differentiatie ten opzichte van de concurrentie en de productiviteit te vergroten. Deze grafiek plaatst de waarde van traditionele benaderingen last mile delivery tegenover de voordeligste strategieën en tactieken van vandaag.



- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren
- Over Descartes Systems Group

Het gesprek een andere wending geven



Heel wat logistieke organisaties hebben moeite om geavanceerde leveringsstrategieën en -tactieken te implementeren.

Bedrijven die de stap hebben gezet, hebben op vier manieren geïnnoveerd.

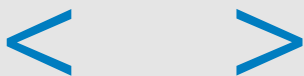
Ze hebben de hulp van de commerciële organisatie ingeschakeld. Zij hebben de klant en de omzet in handen. Organisaties hebben vaak processen sterk verankerd tot gewoonten, maar gedateerde tactieken moeten worden omgezet naar processen van nu. Dat vereist bereidwilligheid tot verandering. Consultancy kan organisaties helpen vooruitgang te boeken en zodra ondernemers verschil merken, worden ze vaak de grootste voorstanders van verdere vooruitgang.

Het gesprek moet niet langer gaan over "krijg het voor elkaar" maar wel over "haal er meer uit". Het management ziet de levering vaak als een kostenpost en een manier om datgene te leveren wat aan de klant verkocht werd. Benadrukken hoe uitmuntendheid in de levering kan leiden tot hogere inkomsten, een gedifferentieerde klantervaring en merkverbetering verheft het gesprek naar "C-niveau".



Ze koppelen de levering aan de bredere set van zakelijke parameters, niet alleen aan die van de supply chain. Niet alleen kosten en de tijdigheid van de levering moeten meewegen, maar ook de mogelijkheden voor aanvullende dienstverlening en klanttevredenheid dragen bij aan de inkomstengroei.

Ze betrekken de klant bij het proces. Vraag hoe klanten de leveringscapaciteit en -informatie van uw bedrijf gebruiken om hun business of leven te vergemakkelijken —of daar niet in slagen door de beperkingen van uw huidige activiteit.



- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery

Het gesprek een andere wending geven

Opportunities creëren

Over Descartes Systems Group



De snelle evolutie van strategieën, tactieken en technologieën voor last mile delivery biedt bedrijven een schat aan mogelijkheden die nodig zijn in de huidige leveringseconomie!



De dynamische planning van leveringsafspraken verandert het spel van de last mile delivery



Leveringskeuze is de sleutel tot klanttevredenheid en meer winst



Er bestaan tal van technieken om inkomsten, winst en differentiatie ten opzichte van de concurrentie te vergroten



Leveringsinformatie moet gebruikt worden vanaf het moment van het genereren van de vraag tot na de levering



Voer diepgaand onderzoek om te begrijpen hoe leveringsinformatie uw klanten ten goede kan komen



Gebruik boekingsmogelijkheden via verschillende kanalen om de leveringskanalen te synchroniseren, flexibiliteit te verbeteren en de klantervaring te harmoniseren

Overzicht

Klantenleveringstypes

Dynamische planning leveringsafspraken

Meerdere tijdsvensters

Klantensturing

Dynamische prijsstelling

Diensten met toegevoegde waarde

Beïnvloeden van de vraag

Optimalisering levering op dezelfde dag

Levering via verschillende kanalen

Contactloze levering

End-to-end-betrokkenheid van klanten

Klantgerichte logistiek

Impactmodel Last Mile Delivery

Het gesprek een andere wending geven

Opportunities creëren

Over Descartes Systems Group

Over Descartes Systems Group

Descartes brengt ondernemingen dichterbij elkaar met cloud-gebaseerde oplossingen voor de logistiek en supply chain.

De supply chains van vandaag zijn meer verbonden en complexer en sneller dan ooit. Of u nu lokaal of wereldwijd actief bent, wij kunnen helpen met een digitale transformatie, zodat u beter kunt inspelen op snel veranderende markt- en reglementaire omstandigheden.

Kom meer te weten op www.descartes.com en volg ons op [LinkedIn](#).



- Overzicht
- Klantenleveringstypes
- Dynamische planning leveringsafspraken
- Meerdere tijdsvensters
- Klantensturing
- Dynamische prijsstelling
- Diensten met toegevoegde waarde
- Beïnvloeden van de vraag
- Optimalisering levering op dezelfde dag
- Levering via verschillende kanalen
- Contactloze levering
- End-to-end-betrokkenheid van klanten
- Klantgerichte logistiek
- Impactmodel Last Mile Delivery
- Het gesprek een andere wending geven
- Opportunities creëren

Over Descartes Systems Group