

Toppresteerdere en hun strategie voor fleetmanagement in 2018

Resultaten van Descartes' benchmark-onderzoek naar vlootbeheer

De rol en waarde van het wagenpark is continu in ontwikkeling, zeker nu meer en meer bedrijven onderkennen dat de vloot een concurrentievoordeel kan betekenen, de klantenservice kan verbeteren en de groei kan aanjagen.

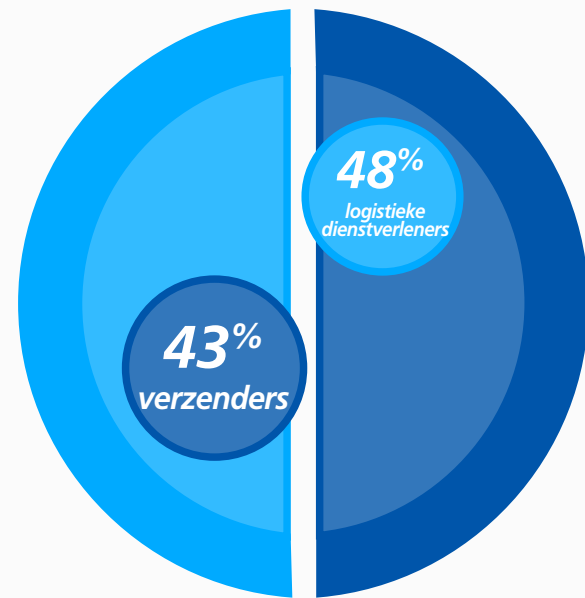
Het benchmark-onderzoek 2018 laat niet alleen de belangrijkste trends zien die van invloed zijn op vlootbeheer, maar legt ook bloot hoe bij toonaangevende exploitanten de strategie, tactiek en technologische implicaties er uitzien. Ook onderzoeken we de relatie tussen de mening van het management over het strategische belang en de financiële prestaties van een bedrijf.

[▶ Vlootstrategieën van toppresterders](#)[Over het onderzoek](#)[Belangrijkste trends](#)[Strategie & tactiek](#)[Technologische implicaties](#)[Conclusie](#)[Descartes' Routing, Mobile & Telematics](#)[Over Descartes](#)

Het onderzoek

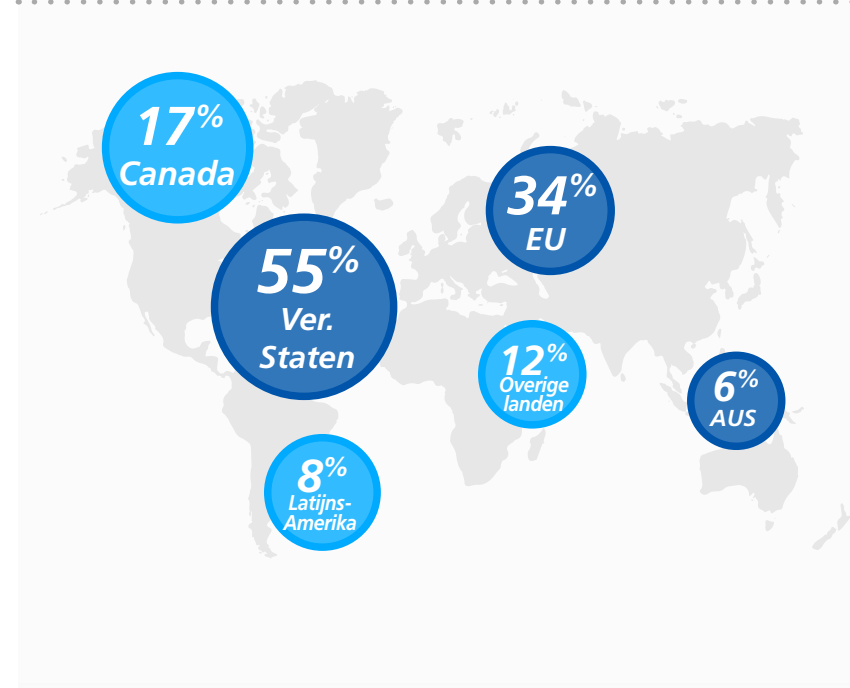
Er hebben 130 respondenten deelgenomen aan het onderzoek in 2018, die samen een dwarsdoorsnede vormen van verschillende sectoren, geografische gebieden en vlootomvang/-type. Hieronder vindt u een overzicht van de informatie:

▶ VERDELING IN SECTOREN



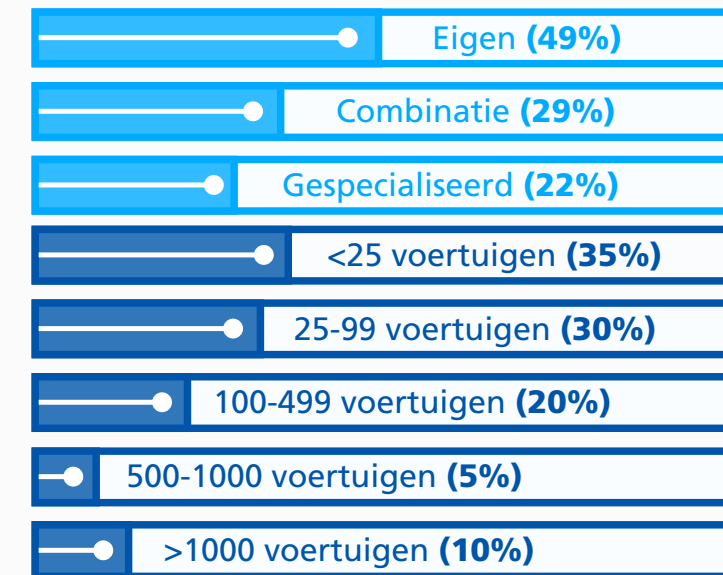
- 48% van de respondenten vertegenwoordigt vervoersbedrijven en logistieke bedrijven.
- Fabrikanten, detaillisten en distributeurs vormen samen 43% van de respondenten.
- De rest is werkzaam in mobiele dienstverlening/buitendienst (7%) en publieke sector (2%).

▶ LOCATIE VAN BEDRIJFSACTIVITEITEN



- Het onderzoek is uitgevoerd onder bedrijven over de gehele wereld die representatief zijn voor Noord- en Zuid-Amerika, Europa en Australië, evenals voor landen in andere regio's in de wereld.
- Hoewel een meerderheid van de respondenten (55%) in de VS opereert, is ook de deelname van bedrijven in Europa significant (34%).

▶ TYPE EN OMVANG VAN VLOOT



- Bijna tweederde (65%) van de respondenten beschikt over een vloot bestaande uit minder dan 25 tot maximaal 100 voertuigen.
- 15% beheert een vloot met meer dan 500 voertuigen.
- Bij bijna de helft (48%) van de respondenten wordt exclusief gebruikgemaakt van een eigen vloot.

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van topresteerders

Over het onderzoek

Belangrijkste trends

Strategie & tactiek

Technologische implicaties

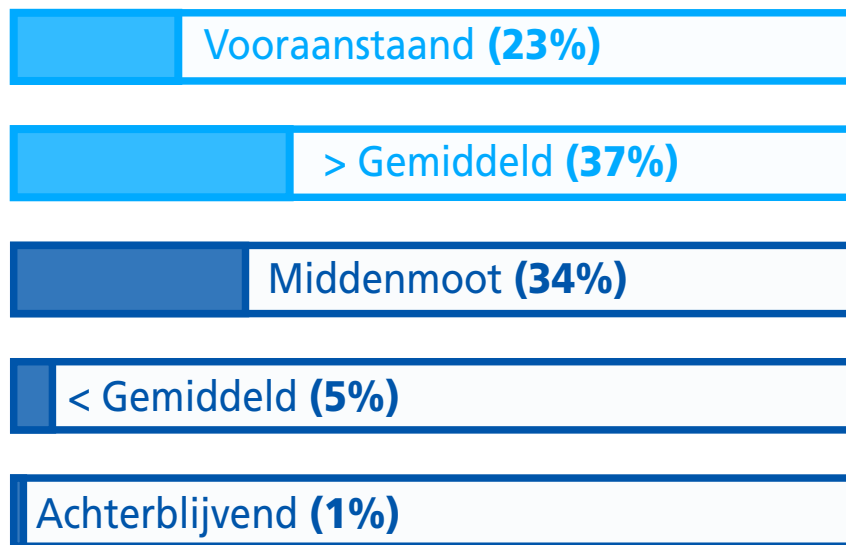
Conclusie

Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

Analyse van de resultaten

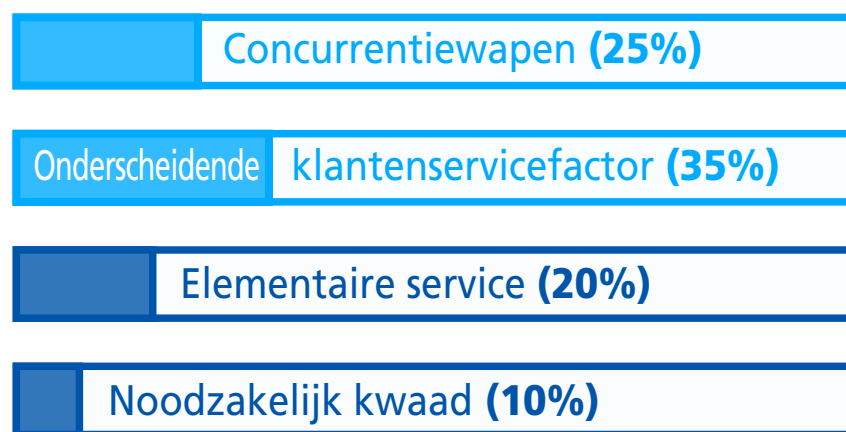
We hebben de onderzoeksresultaten vanuit **twee perspectieven** bekeken. Voor de analyse van de resultaten vanuit beide perspectieven hebben we onze bevindingen geconsolideerd in twee groepen elk: financiële leiders versus financiële volgers en concurrerend/onderscheidend versus elementair/noodzakelijk.



1

Eerst hebben we de respondenten gevraagd de financiële prestaties van hun bedrijf in hun totaliteit te beoordelen.

- Financiële leiders
- Financiële volgers



2

Ook vroegen we aan hen de strategische visie op het wagenpark van hun management te beoordelen.

- Concurrerend/onderscheidend
- Elementair/noodzakelijk

► INZICHTEN UIT HET ONDERZOEK

De samenhang is overtuigend tussen het strategische belang dat management hecht aan de vloot en de mate waarin het bedrijf financieel goed presteert.

Uit verdere bevindingen blijkt het volgende:

- De meerderheid van de bedrijven die transport beschouwen als wapen in de concurrentiestrijd of als onderscheidende servicefactor (70%), behoort tot de financiële leiders.
- Bijna tweederde (65%) van de bedrijven met het etiket financiële leider komt ook naar voren als bedrijf in de categorie concurrentiewapen/onderscheidende klantenservicefactor.
- Vragen over de verwachte jaarlijkse groei in de komende 2-3 jaar onderstrepen deze samenhang. Bijna driekwart (73%) van de snelst groeiende bedrijven is ervan overtuigd dat de vloot een concurrentievoordeel vertegenwoordigt. Daar staat tegenover dat 60% van de bedrijven die de vloot niet op waarde weten te schatten, behoort tot de langzaamst groeiende bedrijven.

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van topresteerders

► Over het onderzoek

Belangrijkste trends

Strategie & tactiek

Technologische implicaties

Conclusie

Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

Toegenomen aandacht voor veranderende vraag van de klant

We hebben de respondenten een reeks vragen voorgelegd om meer te weten te komen over de trends in hun sector en de zakelijke uitdagingen die van invloed zijn op het vlootbeheer.

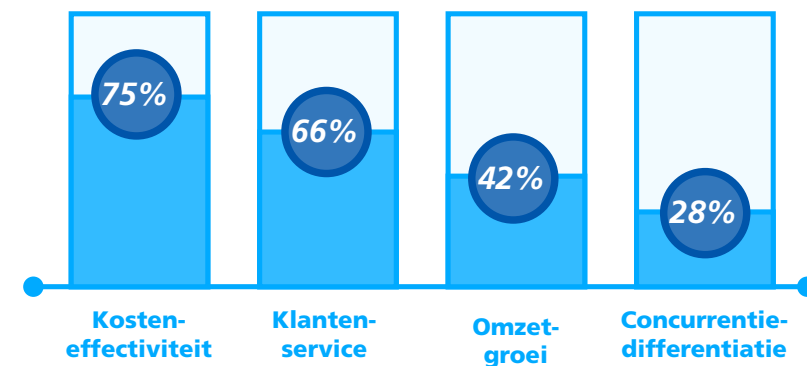
▶ TOEKOMSTIGE EFFECTEN



Bij de vraag welke veranderingen op economisch gebied, in de regelgeving en in de sector de grootste gevolgen zouden hebben voor het vlootbeheer in de komende vijf jaar, staat "chauffeurstekort" op nummer 1 bij 72% van de respondenten. Zowel bij toppresteerders als bij achterblijvende bedrijven in de financiële én de strategische categorie.

Het is geen verrassing dat "meerveeisende klanten" bij de respondenten op de tweede plaats is geëindigd. Dit is waarschijnlijk een reactie op de veranderende verwachtingen van klanten op basis van hun online ervaringen in B2C-omgevingen. Veel succesvolle bedrijven reageren op het groeiende eisenpakket van klanten met technologische oplossingen om de bezorgopties te kunnen verruimen en additionele services te kunnen aanbieden.

▶ WAARDERING



75% van alle respondenten geeft aan dat hun bedrijf de waarde van de vloot afmeet aan de rentabiliteit en daarmee is dit de dominante selectie. Op de voet gevolgd door klantenservice, waarbij service bij de categorie concurrerend/onderscheidend net iets hoger scoort dan kosten. Bedrijven met een elementair/noodzakelijk strategische visie op de vloot beoordelen klantenservice 22% lager dan kosten.

Samenvattend lopen organisaties gericht op traditionele meetgegevens, zoals kosten, het risico aanzienlijke kansen te laten liggen om de vloot concurrentie-onderscheidend te laten zijn en te laten bijdragen aan omzetgroei.

▶ INZICHTEN UIT HET ONDERZOEK

- *Het tekort aan chauffeurs blijft een kopzorg, die toppresteerders ertoe aanzet de beschikbare chauffeurs maximaal in te zetten en de vlootproductiviteit te verhogen.*
- *27% van de achterblijvende organisaties ('laggards') beoordeelt de naleving van rij- en rusttijden en elektronische registratie als een zorg voor de toekomst en suggereert daarmee dat zij nog altijd slecht zijn voorbereid op de eisen die aan chauffeurs worden gesteld.*
- *De groeiende zorg over het effect van veeleisende klanten is in lijn met het significante percentage bedrijven dat de waarde van de vloot afzet tegen de dienstverlening aan hun klanten.*

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van toppresteerders

Over het onderzoek

▶ Belangrijkste trends

Strategie & tactiek

Technologische implicaties

Conclusie

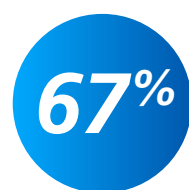
Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

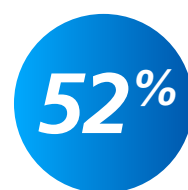
Interne hordes en externe druk

Operationele uitdagingen van de respondenten

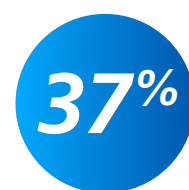
We hebben de respondenten gevraagd de grootste, huidige, operationele uitdagingen te schetsen. 67% van de deelnemers noemt verlaging van kosten en daarmee blijft deze uitdaging de lijst aanvoeren. 52% van de respondenten geeft de aansturing van chauffeursprestaties en -gedrag aan. Dit impliceert dat veel bedrijven nog moeten werken aan de beheerprocessen hiervoor en aan de in te zetten technologie die de chauffeursactiviteiten vastlegt.



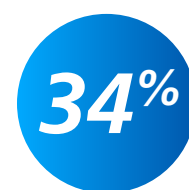
Kosten
verlagen



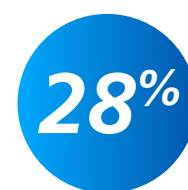
Chauffeurs
aansturen



Levertijdprestaties
verbeteren



Papieren processen
eliminieren



Levertijden
inkorten

De verbetering van processen en prestaties, zoals papiervrije afhandeling en realisatie van strakkere tijdsvensters, completeert de antwoorden in de top vijf. Een kleiner aantal respondenten beoordeelt grootschalige veranderingen, waaronder retourvracht (24%) en eigen vloot versus ingehuurd transport (18%), als kopzorgen.

Concurrentievoorzichten

23% van de respondenten is niet op de hoogte van concurrerende activiteiten.

Bij vragen over hun grootste zorgen over de concurrentiesituatie noemen de respondenten snellere levering en goedkopere (of gratis) verzending als de belangrijkste twee concurrentiestrategieën. Beide strategieën zijn een indicatie van de "consumentisering" die zich voltrekt binnen het transport als gevolg van de veranderende verwachtingen van klanten.

Het meest spraakmakend hierbij is misschien wel dat 23% van de respondenten erkent dat zij niet weten waar hun concurrenten mee bezig zijn. Het is symbolisch dat bedrijven in de categorie elementair/noodzakelijk (met hun lagere waardering van de vloot) zich minder bewust zijn van hun concurrenten dan de bedrijven in de categorie concurrerend/onderscheidend (31% versus 17%).

► INZICHTEN UIT HET ONDERZOEK

De hogere verwachtingen op het gebied van klantenservice geven de aanzet tot groeiende concurrentiezorgen en nieuwe operationele druk waarmee vlootbeheer wordt geconfronteerd.

- Verlaging van het kostenniveau blijft de voornaamste uitdaging voor de vloot, maar de manier waarop het management besluit deze doelstelling te verwezenlijken, is van invloed op de prestaties.
- Meer nadruk op betere levertijdprestaties (38%) en kortere levertijden (19%) geeft het groeiende belang aan dat de verwachtingen op het gebied van klantenservice hebben voor de bedrijfsactiviteiten.
- 22% van de respondenten onderkent visibiliteit van zendingen en additionele services, beide integraal onderdeel van een betere klantenservice, als een zorg in de concurrentiesituatie.

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van topresteerders

Over het onderzoek

► Belangrijkste trends

Strategie & tactiek

Technologische implicaties

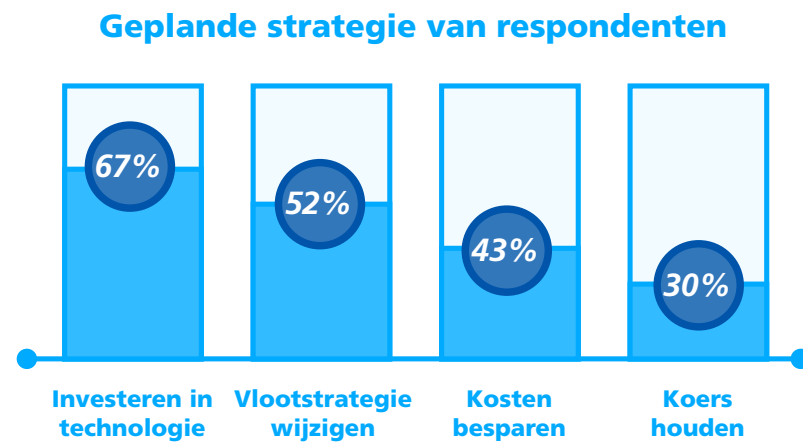
Conclusie

Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

Focus op verbetering

▶ VOORBEREIDEN OP VERANDERING



Verandering is onvermijdelijk. We hebben, om de toekomstplanning voor de vloot inzichtelijk te maken, gevraagd hoe exploitanten zich voorbereiden op verandering op macro-economisch gebied, in de sector en binnen de regelgeving.

Investeren in technologie is de meest voorkomende reactie van 67% van de respondenten, gevolgd door strategische wijziging van de vlootinzet. (52%). Deze twee zaken gaan hand-in-hand. Bij bedrijven met geringe strategische belangstelling voor de vloot (53%) en mindere financiële prestaties (46%) ligt de focus meer op het besparen van kosten.

▶ VLOOTWAARDERING VERBETEREN



We hebben de respondenten ook gevraagd wat zij de belangrijkste strategie en tactiek vinden voor verbetering van de transportwaarde. Kosten besparen springt eruit als topprioriteit voor 66% van alle respondenten. Automatisering ter verbetering van de klantenservice is geëindigd als tweede, belangrijkste strategie (37%).

Bedrijven met de overtuiging dat de vloot een concurrentievoordeel vertegenwoordigt, zijn minder geïnteresseerd in kostenverlaging dan bedrijven die niet het gevoel hebben dat het wagenpark waarde toevoegt en wel met een aanzienlijke marge van 31%. De focus voor uitbreiding van de leveringsopties is eveneens ten gunste van bedrijven die de waarde van hun vloot onderkennen.

▶ INZICHTEN UIT HET ONDERZOEK

Toppresterende, concurrerende bedrijven richten zich minder op besparing van kosten en meer op toekomstgerichte opties om waarde te creëren, zoals verbetering van de klantenservice door middel van automatisering.

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van topresteerders

Over het onderzoek

Belangrijkste trends

▶ Strategie & tactiek

Technologische implicaties

Conclusie

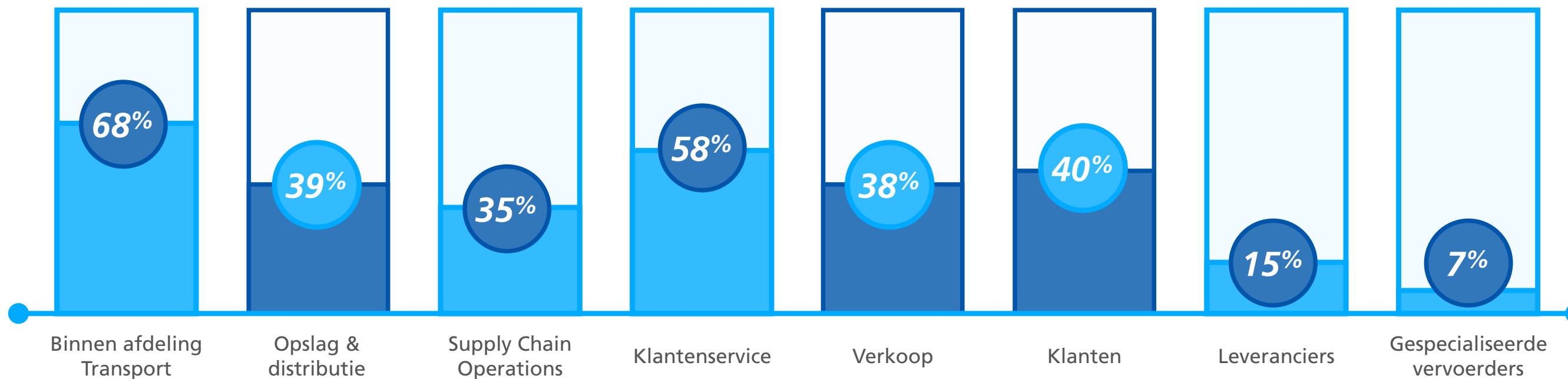
Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

Vlootinformatie delen

► SAMENWERKING BIEDT KANSEN

Hoe respondenten vlootinformatie uitwisselen om waarde te creëren



Concurrentietoppers realiseren zich dat ze gegevens moeten delen binnen het bedrijf en met klanten en andere handelspartners als ze willen laten zien hoe vlootbeheer waarde kan creëren.

Bij de vraag met wie zij informatie over de vloot delen, noemen respondenten de afdeling Transport (68%) en Klantenservice (58%) als belangrijkste twee. Hoewel niet verrassend, is er verbetering mogelijk om meer informatie uit te wisselen met deze twee essentiële groepen. Er is geen verschil van enige betekenis tussen de antwoorden van de verschillende groepen vlootbeheerders wat dit onderwerp betreft.

Het meest interessant is het beperkte aantal respondenten dat überhaupt iets deelt met klanten of met afdelingen met een directe lijn naar de dienstverlening, met name opslag & distributie en verkoop. De onderzoeksresultaten laten zien dat er absoluut sprake is van een gemiste kans voor waardecreatie via een actievere rol voor verkoop en interactie met klanten.

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van topresteerders

Over het onderzoek

Belangrijkste trends

► Strategie & tactiek

Technologische implicaties

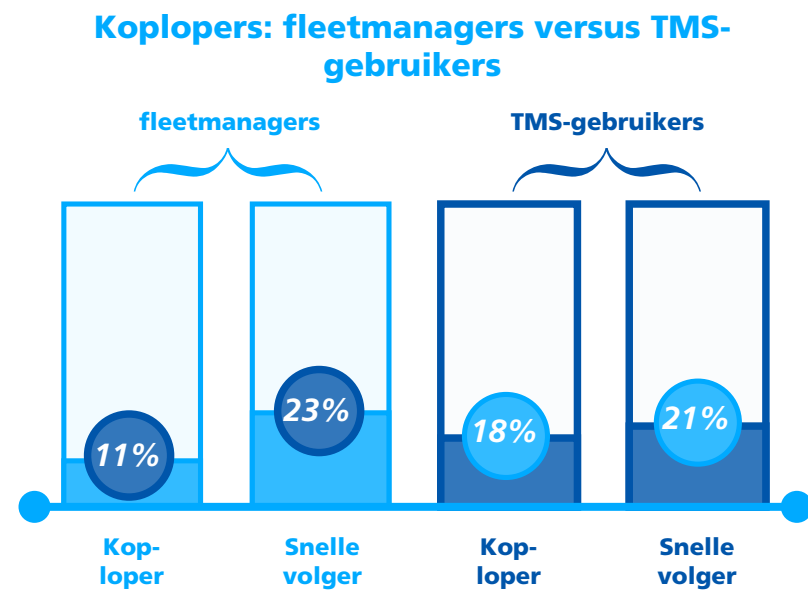
Conclusie

Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

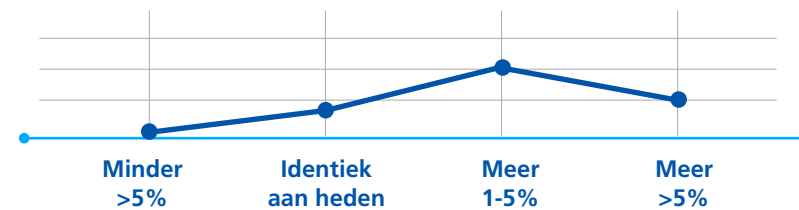
Toppresteerders drijven toepassingen en uitgaven aan

▶ TECHNOLOGISCHE TOEPASSINGEN



We vroegen de respondenten de strategie voor toepassing van technologie van hun bedrijf te beschrijven. Over het algemeen zijn fleetmanagers technologisch conservatiever dan gebruikers van commercieel transportmanagement die we in ons vergelijkende TM-onderzoek hebben bevraagd. Zoals verwacht is de kans groot dat wie op alle fronten een topprestatie levert, ook koploper is (15%/16%). Bedrijven die geen oog hebben voor de strategische waarde van hun vloot, behoren tot de technologisch meest conservatieve, waarbij 34% als 'laggard' (achterblijver) kan worden bestempeld.

▶ VOORUITZICHTEN IT-UITGAVEN



74% van de fleetmanagers plant de komende twee jaar een toename van hun IT-uitgaven en dat is iets meer dan hun TM-tegenpolen. Toonaangevende bedrijven geven aan dat zij iets meer zullen uitgeven dan achterblijvende bedrijven ('laggards'); iets minder dan 3% van alle respondenten voorspelt een afname van de uitgaven

▶ INVESTERINGSOBSTAKELS

Meer dan een derde van de respondenten (36%) geeft aan dat zij binnen de organisatie geen obstakels voor IT-investeringen tegenkomen; het is het meest gegeven antwoord.

Het is duidelijk dat financiële prestaties en het managementperspectief belangrijk zijn om IT-projecten met succes te kunnen rechtvaardigen; bijna de helft van alle respondenten (46%) noemt vraagtekens bij terugverdienen of andere prioriteiten van hoger management als investeringsobstakels.

▶ INZICHTEN UIT HET ONDERZOEK

Hoe vlootbeheerders de toepassing van technologie benaderen en de IT-uitgaven hand-in-hand gaan met hoe het bedrijf financieel presteert en de vloot waardeert.

- Het is aannemelijk dat toppresteerders technologie in een vroeg stadium zullen omarmen en achterblijvers tot de technologisch meest conservatieve behoren.
- Het hoge percentage respondenten dat aangeeft dat IT-investeringen geen prioriteit hebben of dat het terugverdienen niet vanzelfsprekend is, suggereert dat er veel te winnen is met de educatie van hoger management over de potentiële waarde die de vloot kan toevoegen.

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van toppresteerders

Over het onderzoek

Belangrijkste trends

Strategie & tactiek

▶ Technologische implicaties

Conclusie

Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

Capaciteit en investeringen afstemmen

► CAPACITEIT VOOR EFFECTIEVE BEDRIJFSVOERING

De respondenten beoordelen rittenplanning (44%) en verzending & tracering (30%) als de twee belangrijkste capaciteiten voor effectief vlootbeheer. De toppers als groep geven rittenplanning de meeste prioriteit. Leveringsplanning krijgt de hoogste notering van bedrijven die minder waarde hechten aan de vloot.

Minder dan 10% van de respondenten selecteert mobiel routebeheer, vermindering van commercieel papierwerk, voertuigdiagnostiek, uitzonderingsroutebeheer en BI-dashboards als belangrijke capaciteiten.

► TOEKOMSTIGE IT-INVESTERING

De capaciteiten voor vlootbeheer en de investeringen in IT voor de komende twee jaar zijn niet volledig op elkaar afgestemd. Het hoogste percentage respondenten (38%) plant een investering in verzending & tracering, maar beoordeelt dit als de op één na belangrijkste capaciteit waaraan behoefte is. Een investering in IT voor rittenplanning, de meest gewilde capaciteit, is voorzien door slechts 25% van de respondenten.

Andere capaciteiten in de top 6 van toekomstige IT-investeringen zijn naleving van de rij- en rusttijden, boeking/planning van leveringsafspraken, mobiel routebeheer en vermindering van papierwerk.

TOP 5 CAPACITEIT VOOR VLOOTBEHEER

- 1 *Rittenplanning*
- 2 *Verzending en tracering*
- 3 *Boeking leveringsafpraak*
- 4 *Chauffeursprestaties*
- 5 *Melding van levering & ontvangstbevestiging*

TOP 5 IT-INVESTERINGEN KOMENDE 2 JAAR

- 1 *Verzending en tracering*
- 2 *Rittenplanning*
- 3 *Naleving rij- en rusttijden*
- 4 *Boeking leveringsafpraak*
- 5 *Mobiel routebeheer*

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van toppers

Over het onderzoek

Belangrijkste trends

Strategie & tactiek

► Technologische implicaties

Conclusie

Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

Onderzoeksconclusies



Er bestaat een **nauwe relatie** tussen de strategische waardering van de vloot van het management en de financiële prestaties van een bedrijf.



Een hogere, strategische waardering van de vloot leidt tot snellere groei en uiteindelijk **betere, financiële prestaties**.



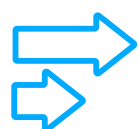
Hoewel verlaging van de kosten de grootste uitdaging is waarmee vlootbeheerders zich op dit moment zien geconfronteerd, ligt het **chauffeurstekort** op de loer als de grootste bedreiging voor de komende vijf jaar.



De verbetering van vlootproductiviteit is essentieel om beide uitdagingen het hoofd te kunnen bieden.



Investeren in technologie en strategisch wijzigen van de vlootinzet zijn de beste manieren waarop het management zich kan voorbereiden op toekomstige, ingrijpende veranderingen.



Toppresterende bedrijven zijn minder gericht op de rechtvaardiging van IT-uitgaven ten behoeve van de vloot en zullen meer uitgeven dan achterblijvers, waarmee op den duur mogelijk **een concurrentiekloof ontstaat**.



In de komende twee jaar zullen de grootste investeringen worden gedaan in **rittenplanning en verzending & tracering**, die zijn genoemd als de belangrijkste capaciteiten voor een effectief vlootbeheer.

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van toppers

Over het onderzoek

Belangrijkste trends

Strategie & tactiek

Technologische implicaties

Conclusie

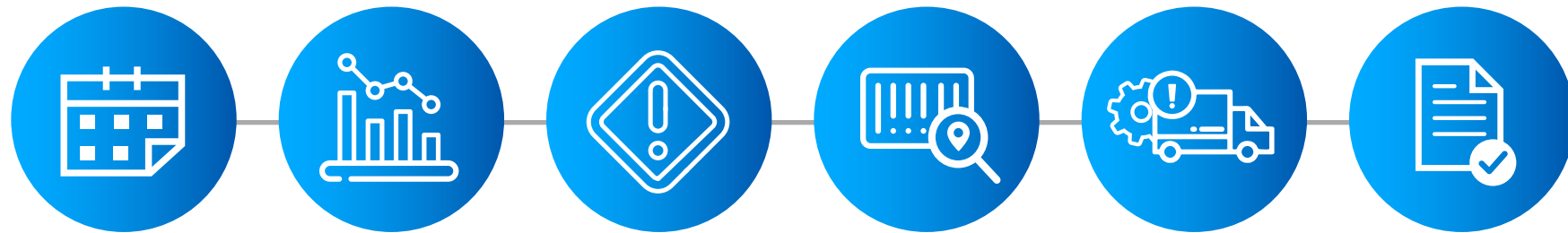
Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

Descartes' Routing, Mobile & Telematics Suite

► CRUCIALE VLOOTBEHEERPROCESSEN SAMENBRENGEN

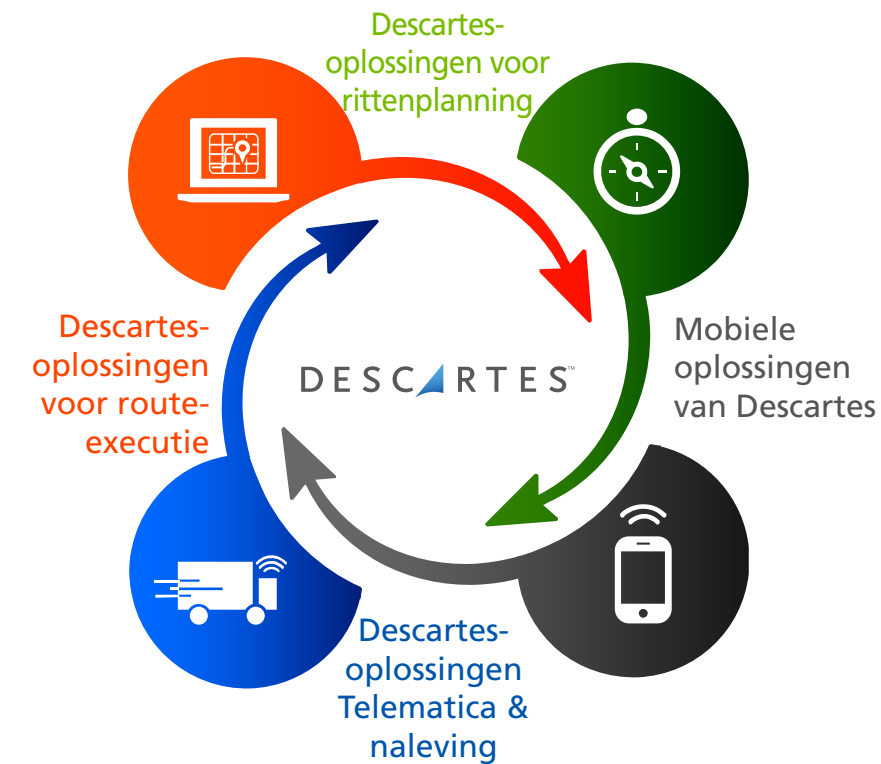
Als u een bedrijfsvloot leidt of mobiele medewerkers in de buitendienst aanstuurt, hebt u de taak de productiviteit, prestaties en zekerheid van de werkzaamheden te verbeteren. Descartes biedt de vervoerssector een totaaloplossing voor vloot- en mobiel Resource Management inclusief geïntegreerde rittenplanning, -uitvoering en mobiele applicaties.



Het alles-in-één geïntegreerde platform van Descartes' Routing, Mobile & Telematics Suite biedt u de ultieme greep op de processen. Het ondersteunt de integrale processen die fleetmanagers gebruiken om:

- klantgerichte leveringsafspraken en –plannen te maken tegen minimale kosten;
- gereden kilometers en brandstof-, arbeids- en voertuigkosten te reduceren;
- ervoor te zorgen dat de planning wordt uitgevoerd en wijzigingen real-time worden opgepakt;
- klantgegevens meteen vast te leggen en te distribueren.

► MEER INFORMATIE



Voor meer informatie over de Descartes-oplossingen voor rittenplanning, mobiele diensten en telematica voor vlootbeheer [klikt u hier](#).

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van toppers

Over het onderzoek

Belangrijkste trends

Strategie & tactiek

Technologische implicaties

Conclusie

► Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes

Over Descartes

Descartes (Nasdaq:DSGX) (TSX:DSG) is de wereldwijde leider op het gebied van on-demand, SaaS-oplossingen (Software-as-a-Service) die bijdragen aan de verbetering van de productiviteit, prestaties en zekerheid voor ondernemingen waarbij logistiek een belangrijke rol speelt.

Klanten gebruiken de Descartes' modulaire cloud-oplossingen voor de stroomlijning, controle en meting van verschillende logistieke processen zoals de planning en uitvoering van distributie-activiteiten, de validatie en betaling van logistieke facturen, de toegang tot mondiale handelsgegevens, de aangifte van im- en exportdocumenten en de uitvoering van talrijke andere logistieke processen door hun deelname aan de grootste, samenwerkende, multi-modale logistieke gemeenschap ter wereld.

Descartes' hoofdkantoor is gevestigd in Waterloo, Ontario, Canada en de onderneming heeft daarnaast vestigingen en partners verspreid over de hele wereld.

U vindt meer informatie op www.descartes.com/nl of neem contact met ons op via [LinkedIn](#) en [Twitter](#) @DescartesSG_EUR.

DESCARTES™

The Descartes Systems Group Inc.
Duwijkstraat 17, 2500 Lier, België.
Tel. +32 3 800 06 00
Uraniumweg 44, 3812 RK Amersfoort, Nederland.
Tel. +31 33 460 62 00
www.descartes.com/nl | info@descartes.com

Uniting the People & Technology
That Move the World



Netwerk. Applicaties. Content. Community.

© 2018, The Descartes Systems Group Inc. Alle rechten voorbehouden.

HOOFDSTUKKEN

Vlootstrategieën van toppers

Over het onderzoek

Belangrijkste trends

Strategie & tactiek

Technologische implicaties

Conclusie

Descartes' Routing, Mobile & Telematics

Over Descartes