



## LOGISTIEKE DIENSTVERLENERS: UITDAGINGEN VAN DE NOW

**L**ogistiek maakt in vele verschillende sectoren deel uit van de activiteiten, van de automobielenindustrie tot de voedingssector. Hoewel de lasten echter verschillen, worden alle logistieke activiteiten, naarmate de productie steeds globaler wordt en het klantgedrag verandert, geconfronteerd met vergelijkbare uitdagingen.

Wat zijn dan de trends die ontwikkelingen in de logistieke sector stimuleren? En hoe kunnen machines voor intern transport logistieke dienstverleners helpen om deze uitdagingen te overwinnen?

### // COVID-19

De logistieke sector was al aan veranderingen onderhevig. Net als in vele andere sectoren heeft de Covid-19-pandemie in 2020 deze echter versneld. Trends waar al een tiental jaar rekening mee werd gehouden, moesten directer worden aangepakt. Dit geldt vooral voor e-commerce.

In januari 2019 kregen webshops zo'n 14 miljard bezoeken\*, wat in één jaar steeg tot 16 miljard in 2020\*. Zodra de pandemie echter voet aan wal zette, steeg dit aantal tegen juni 2020\* tot ca. 22 miljard, en speelde de logistieke sector een doorslaggevende rol in de vervulling van de bijbehorende aankopen. Dit komt ook terug in een verlag van 2021, waaruit bleek dat 46% van de consumenten tijdens de pandemie een artikel online hebben gekocht, dat ze anders in de winkel hadden gekocht.\*\*

Ondanks deze ongekende pieken in de detailhandel, heeft het coronavirus de logistieke sector echter ook niet onberoerd gelaten. Uit cijfers blijkt dat de Europese markt voor goederenvervoer over de weg met 17%\*\*\* is gekrompen en dat de wereldwijde brutowaarde van de sector met 6,1% is afgenomen.\*\*\*

Tijdens zware economische tijden is niet alleen de manier waarop logistieke dienstverleners reageren op de uitdagingen van Covid-19 belangrijk voor doorlopend



### // E-COMMERCE

De opkomst van e-commerce was lang voor de komst van Covid-19 al van invloed op het vraagprofiel in de logistiek. Van de soorten producten die worden besteld tot de hoeveelheden, en de verwachtingen rondom een snelle levering. Magazijnen hebben nu steeds vaker te maken met pieken in de vraag en deze pieken worden steeds extremer, niet alleen tijdens de traditionele seizoenen. Hieruit blijkt dat de logistiek flexibel en reactief moet zijn, om op korte termijn te leveren waarom gevraagd wordt, en om de juiste apparatuur in huis te hebben om dit te ondersteunen. Flexibele overeenkomsten en kortetermijnhuur van heftrucks kunnen daar een grote rol in spelen.

Naarmate klanten een grotere keuze hebben, moeten magazijnen over meer opslagplaatsen beschikken en moeten er wellicht kleinere hoeveelheden op meer verschillende plekken opgehaald worden. Het geheim van een efficiënt magazijn is de beschikbaarheid van de juiste producten. Prijsconcurrentie leidt tot kortdurende pieken, waarbij traaglopende producten veranderen in de bestverkochte producten, waardoor logistieke dienstverleners de opslag en ruimte regelmatig moeten reorganiseren. Ervoor zorgen dat de goederen zich op de juiste plaats bevinden, bevordert de activiteiten en helpt opstoppingen bij intern transport voorkomen.

Voor gespecialiseerde magazijnen is de hoogte in gaan en de ruimte maximaliseren met smallere gangpaden ook een factor, wat weer een domino-effect heeft op de apparatuurvereisten, van draaicirkel tot stapelhoogte of bereik.

Naast deze extra druk moet 'reverse logistics' ook worden overwogen. Met de sterke groei in e-commerce is ook een retourcultuur ontstaan.

Dit is voor magazijnen niet alleen uitdagend in verband met de kwaliteitscontrole, maar ook voor wat betreft de praktische kanten om de geretourneerde goederen terug op de plank te krijgen.

### ONDERBREKING VAN DE TOELEVERINGSKETEN

In de 'Now Economy' wil de eindconsument alles snel hebben. Daardoor staan magazijnen onder druk om de orders efficiënt in vrachtwagens te krijgen, vooral de magazijnen die Covid-19 backlogs hebben.

Maar over het algemeen moeten logistieke bedrijven, bij een algehele vraag naar een snellere verplaatsing van goederen, rekening houden met de maximumsnelheid van heftrucks en magazijnapparatuur en hoe die de cyclustijden kan verbeteren. Extra functies, zoals Intelligent Lift op pallettrucks, in combinatie met tractie en het heffen/dalen van vorken, kunnen ook een rol spelen in de verbetering van de verwerkingscyclus van de lading.

Door de spoed van de productiviteit en de urgentie om de goederen de deur uit te krijgen, speelt oponthoud ook een belangrijke rol. De manier waarop bedrijven de verschillende bedrijfsstromen beheersen, kan voor de productiviteit net zo belangrijk zijn als snelheid.

Magazijnsimulaties en telematica zijn van belang voor veel logistieke dienstverleners die kijken hoe hun heftrucks en magazijnapparatuur hen in verschillende scenario's kunnen ondersteunen, inclusief tijdens pieken en backlogs.



### // PRODUCTIVITEIT

In het magazijn is het belangrijk om genoeg trucks beschikbaar te hebben om verschillende taken te verrichten, op het moment waarop ze nodig zijn. Maar de marges staan onder grote druk, dus proberen ondernemingen meer te doen met dezelfde vloot, om de aanschaf van onnodige apparatuur te vermijden. Logistieke dienstverleners werken meestal met kortetermijnovereenkomsten, waardoor grote investeringen in technologie of apparatuur moeilijk te verantwoorden zijn en het lastig is om een goed rendement op de investering te garanderen.

In verband met de productiviteit is het voor logistieke dienstverleners belangrijk dat ze de vloot optimaliseren, waarbij ze vaak telematica invoeren om beschikking te hebben over de benodigde vitale gegevens. Voor sommige toepassingen kan daarom voor multifunctionele apparatuur worden gekozen die voor verschillende activiteiten kan worden gebruikt, van pre-inventarisatie tot het lossen van vrachtwagens, cross-docking en orderverzameling. Neem bijvoorbeeld orderverzameling: dit is zeer arbeidsintensief en tijdrovend, en het leent zichzelf in de meeste gevallen niet goed voor automatisering, waardoor de juiste apparatuur enorm belangrijk is voor de productiviteit. Magazijnen kunnen hun voordeel doen met trucks die ladingen op verschillende hoogtes oppakken, en de veelzijdigheid bieden om uiteenlopende taken te verrichten.

Logistieke activiteiten kunnen echter ook uiterst gespecialiseerd zijn, zodat de keuze van de juiste truck afhankelijk is van de intensiteit van de activiteit, en voor specifieke handelingen en taken gespecialiseerde apparatuur nodig zou kunnen zijn. In dit geval is betaalbaarheid vaak doorslaggevend.

Binnen Logistics 4.0 zal steeds meer rekening worden gehouden met automatisering, maar in een sector die met kortetermijnovereenkomsten werkt en aan verandering onderhevig is, wordt het rendement op deze investering een uitdaging. Technolieliefhebbers beschikken echter wel over opties. Robotoplossingen die zich kunnen aanpassen aan veranderende vereisten en infrastructures, en die, wanneer dat nodig is, door chauffeurs kunnen worden gebruikt als handbediende machines, zouden een geschikte keuze kunnen zijn.

### // FULFILLMENT

De afgelopen jaren is het fulfillment-proces volledig veranderd. In het verleden moesten veel klanten voor de merkbeleving fysieke winkels bezoeken, de beschikbaarheid van producten beoordelen of kansen





## LOGISTIEKE DIENSTVERLEENERS: UITDAGINGEN VAN DE NOW

van exclusieve aankopen benutten. Dankzij webshops kunnen we binnen een paar muisklikken beschikken over bijna alles wat u zich maar kunt bedenken, aangeboden door verschillende leveranciers. In deze concurrerendere omgeving wordt de fulfillment-ervaring een doorslaggevende tevredenheidsfactor voor de klantervaring. Nu spelen volgende dag levering of gratis bezorging een rol in de aankoopbeslissing.

Velen hebben zich afgevraagd of logistiek de nieuwe detailhandel is. Tegenwoordig wordt van logistieke bedrijven verwacht dat ze een klantbeleving bieden, alsof ze detailhandels waren. De verwachting is dat de klant kan krijgen wat hij/zij wil, wanneer hij/zij het wil en het terug kan sturen. De fulfillment-ervaring, en daardoor ook de logistiek, maken nu deel uit van de aankoopbeslissing, en het draait dus niet alleen meer om de voordelen en beschikbaarheid van het product zelf.

Maar laten we de detailhandels niet vergeten. Met online prijzenoorlogen en zoveel concurrentie voor klanten, vallen de marges nu meer binnen levering en fulfillment dan ooit.

Op het gebied van fulfillment staan logistieke bedrijven nu onder druk om meer ritten met dezelfde truck te maken, door meer orders in hetzelfde tijdsbestek voor te bereiden. Deze gebieden zouden ook een hogere verhouding van apparatuur tot mensen kunnen hebben. Op deze gebieden, kan ondersteunende technologie helpen de bewustwording van getrainde chauffeurs en degene waarmee hij werkt te ondersteunen, door bijv. waarschuwinglampen en

objectdetectiesystemen. Deze kunnen ook helpen kostbare schade aan goederen terug te brengen. Fulfillment beperkt zich natuurlijk niet alleen meer tot grote magazijnen. Veel bedrijven richten plaatselijke fulfillment-centers op, om te voorzien in de vereisten van grotere volumes van kleinere leveringen en de 'last mile' en stadsbezorging nemen toe. Logistieke bedrijven moeten er niet alleen voor zorgen dat de handbediende trucks zich aan een zwaar bezorgschema kunnen houden, maar ze moeten ook rekening houden met geluidsvoorschriften in woongebieden en of de apparatuur voldoet aan de eisen.

### // MENSEN

Op veel markten heeft de logistieke sector te maken met een ernstig arbeidstekort. De sector heeft moeite om de juiste arbeidskrachten aan te trekken en te werven om de beschikbare functies te vervullen en heeft ook te maken met de problemen van een vergrijzende beroepsbevolking.

Covid-19 bezorgde nog meer werknemerge relateerde uitdagingen. Door het thuis in isolatie moeten gaan in combinatie met kinderopvang werden er onvoorspelbare onderbrekingen in het personeelsbestand veroorzaakt, en moesten logistieke bedrijven andere teamleden ongeplande trainingen bieden of uitzendkrachten inschakelen om ervoor te zorgen dat de werklust werd ondervangen. Dit omvatte trainingen op het gebied van heftrucks, magazijntrucks, opslagsystemen en nog meer, die gezondheids- en veiligheidsoverwegingen met zich meebrachten, maar ook overwegingen op het gebied van HR.



## LOGISTIEKE DIENSTVERLENERS: UITDAGINGEN VAN DE NOW

Bovendien was het voor sommige bedrijven, nu de logistieke dienstverleners onder druk stonden om de kosten en marges laag te houden, goedkoper om in het magazijn uitzendkrachten te gebruiken, in plaats van voltijdmedewerkers. Dit vereenvoudigde voor velen ook de personeelsbezetting tijdens pieken. Het is echter ook van invloed op de keuze in machines voor intern transport. Het is heel belangrijk dat heftrucks intuïtief en gebruiksvriendelijk zijn voor de uitzendkrachten die heel snel productief moeten worden, in hun rol als heftruckchauffeur.

Logistieke bedrijven zouden heftrucks en magazijntrucks moeten kiezen die rijmodi bieden die kunnen worden afgestemd op de vaardigheden van de chauffeur. Zo moeten de snelheidsinstellingen aan nieuwe gebruikers worden aangepast, om een evenwicht te vinden tussen productiviteit en veiligheid. Het is ook belangrijk dat rekening wordt gehouden met de ergonomie van de truck, zodat chauffeurs de apparatuur comfortabeler kunnen bedienen, waardoor ze meer vertrouwen krijgen en productiever worden.

### // KOSTEN EN MIDDELEN BEHEREN

Hoewel bepaalde delen van de toeleveringsketen een groeiende vraag kennen en 2021 in volle bloei zijn ingegaan, is dat niet overal het geval. E-commerce maakt nu bijvoorbeeld een enorme groei door, maar de detailhandel in zijn geheel is teruggelopen\*\*\*\*, met samenhangende gevolgen voor de logistiek. Aldus meldde 55% van de detailhandels in een recent onderzoek dat ze hun toeleveringsketens al hadden gediversifieerd, en andere zouden dat het komende jaar doen.\*\*\*\*\* De concurrentie in de sector wordt steeds groter, waardoor kostenbeheersing nu wellicht belangrijker dan ooit is.

Door de juiste machines voor intern transport te kiezen, kunnen logistieke bedrijven de kosten laag houden. Door heftrucks en magazijntrucks te selecteren die niet alleen betrouwbaar zijn en de onderhoudskosten verlagen, maar ook een lage totale cost of ownership hebben, kunnen de budgetten eenvoudiger worden beheerst.

Vlootbeheer- en telematicasystemen die essentiële





## LOGISTIEKE DIENSTVERLENERS: UITDAGINGEN VAN DE NOW

gegevens over het gebruik van trucks bieden, kunnen ook veel betekenen voor bedrijven die hun activiteiten op een juiste manier willen optimaliseren, en kunnen er in sommige gevallen voor zorgen dat de omvang van de vloot en daarmee de kosten worden teruggebracht. Of dit proces kan betere manieren van werken identificeren die de productiviteit van vloten verhogen, wat een beter rendement op de investering in intern transport apparatuur oplevert.

### // DUURZAAMHEID

In de meeste sectoren spelen duurzaamheid en de milieuproblematiek een rol. Binnen de logistiek wordt dit vaak gedreven door klantverwachtingen. Millennials en 'bewuste consumenten' zijn steeds vaker geneigd ethisch verantwoorde koopbeslissingen te nemen en reageren gunstiger op ondernemingen met een goede groene reputatie. Dit loopt net zo goed door in het logistieke element van hun transactie, als in het merk dat ze kopen.

Veel ondernemingen zetten zich in om het verpakkingsmateriaal terug te brengen en het materiaal beter recycleerbaar te maken. Meer kleinere pakketten passen op één vrachtwagen, waardoor het aantal ritten en de bijbehorende voertuigemissies worden teruggebracht, een gebied dat steeds meer aan banden wordt gelegd.

Heftrucks dragen echter ook bij aan de emissies en zodoende ook aan de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van een bedrijf. Daarom stappen sommige bedrijven over van trucks

met interne verbrandingsmotoren (IC op LPG en diesel) op elektrische heftrucks. Om de intensieve activiteiten van logistieke dienstverleners te ondervangen, bieden duurzame oplossingen, zoals Li-ion trucks, de voordelen van tussentijds laden en een batterij met een lange levensduur, om bedrijven productief te houden tijdens lange diensten. Voordat echter wordt overgestapt van IC naar elektrisch moeten bedrijven naar de realiteit kijken van wat beter aansluit op de behoeften van hun specifieke organisatie en niet overhaast het 'groene' vakje aanvinken.

### TIJD VOOR ONTWIKKELING?

Hoe de logistieke sector zich herstelt en aanpast na de Covid-19 pandemie zal per land en per sector verschillen, zoals ook te verwachten is van zo'n diverse sector.

Als we echter rekening houden met de belangrijke rol die machines voor intern transport en magazijnoplossingen spelen in de productiviteit en rendabiliteit, zullen ze logistieke bedrijven helpen concurrerend en flexibel te blijven voor toekomstige uitdagingen.

Informeer bij Hyster naar de specifieke oplossingen die beschikbaar zijn om de logistiek in uw bedrijf te ondersteunen.

[www.hyster.com](http://www.hyster.com)

\* <https://www.statista.com/statistics/1112595/covid-19-impact-retail-e-commerce-site-traffic-global/>

\*\* <https://www.retailconomics.co.uk/white-papers/outlook-for-uk-retail-and-leisure-2021-ten-trends>

\*\*\* [https://www.statista.com/topics/6350/coronavirus-impact-on-the-transportation-and-logistics-industry-worldwide/#dossierSummary\\_\\_chapter3](https://www.statista.com/topics/6350/coronavirus-impact-on-the-transportation-and-logistics-industry-worldwide/#dossierSummary__chapter3)

\*\*\*\* <https://econsultancy.com/how-is-coronavirus-impacting-the-retail-industry/>

\*\*\*\*\* [https://www.alvarezandmarsal.com/sites/default/files/the\\_future\\_of\\_retail\\_supply\\_chains.pdf](https://www.alvarezandmarsal.com/sites/default/files/the_future_of_retail_supply_chains.pdf)