

Utrecht, 22 oktober 2007

Tevredenheid over IT-capaciteiten van logistieke dienstverleners neemt toe

Uit nieuw onderzoek van Capgemini, het Georgia Institute of Technology, DHL en SAP blijkt dat voor het eerst sinds 2003 de kloof tussen de IT-verwachtingen en de 'user experience' kleiner wordt

Het aantal gebruikers dat tevreden is over de IT-capaciteiten van logistieke dienstverleners (3PL's) is met 7% gestegen na vier jaar van daling, zo geeft het nieuwe onderzoek aan. In Nederland is zelfs sprake van een nog sterkere toename van de tevredenheid. Dit jaar geeft 46% van de Nederlandse verladers (mondiaal 42%) aan tevreden te zijn met de IT van hun 3PL. Dit kwam vorig jaar niet hoger dan 35%, zowel in Nederland als mondiaal. '2007 Third-Party Logistics' is het twaalfde onderzoek in een reeks die de stand van zaken op het gebied van uitbesteding van logistieke activiteiten door bedrijven analyseert.

'2007 Third-Party Logistics' is een via internet gehouden onderzoek onder 1568 leidinggevenden in de logistieke sector uit 61 landen, waaronder 120 supply chain managers werkzaam in Nederland. Uit het onderzoek blijkt dat de kloof tussen de verwachtingen die aan de IT worden gesteld en de concrete resultaten van de IT kleiner wordt. Met 35% bereikte de tevredenheid in 2006 een dieptepunt. Dit cijfer is nu (2007) gestegen tot 42%. Met 92% bleef het verwachtingspercentage gelijk, waardoor de kloof tussen de verwachtingen en de werkelijke resultaten dus kleiner is geworden. 3PL's mogen echter allerm minst op hun lauweren gaan rusten. De IT-resultaten en ontoereikende IT-capaciteiten blijven in de top drie van belangrijkste probleempunten staan.

Net als in 2006 staan 'visibility tools' (91%) en 'web-enabled communications' (88%) helemaal bovenaan de lijst met technologieën die 3PL-gebruikers graag zouden toevoegen aan hun huidige mogelijkheden. Er is echter maar een beperkte stijging in het gebruik hiervan. RFID blijft de technologie met de hoogste toekomstverwachtingen. Het onderzoek van dit jaar liet een marginale stijging zien van 12% (2006) tot 14% (2007) in het gebruik van de RFID-technologie die door logistieke dienstverleners wordt aangeboden. Dit percentage ligt ver onder de 56% van de 3PL-gebruikers die in de komende jaren meer van deze technologie verwachten.

“Ik ben blij met de vooruitgang die 3PL's hebben geboekt op het gebied van de toepassing van informatietechnologie. Toch hebben de verladers nog een hoop wensen, en dus hebben logistieke dienstverleners de mogelijkheid om zich op dit punt verder te onderscheiden. Aandachtspunten hierbij zijn in het bijzonder de tijdigheid van de 'track & trace-informatie' en de mogelijkheid om eenvoudig elektronisch informatie uit te wisselen. Op innovatiegebied blijft de roep om RFID erg sterk. Contracten, service level agreements en periodieke evaluatiebijeentkomsten zouden meer gebruikt moeten worden om verwachtingen en prestaties af te stemmen. Een goede samenwerking tussen verlader en logistieke dienstverlener leidt tot betere supply chain prestaties. De partijen zouden een plan moeten maken hoe ze hun samenwerking laten uitgroeien tot een werkelijke strategische samenwerking. Dit vereist betrokkenheid van senior management, iets wat nog te vaak ontbreekt”, aldus Erik van Dort, Vice President Logistiek bij Capgemini Nederland en één van de auteurs van het rapport.

Andere trends in de uitbesteding van logistieke activiteiten die het onderzoek heeft onderzocht, zijn samenwerking, ontwikkelingen op nieuwe markten en branchespecifieke trends. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen:

Gat tussen enerzijds de wens en anderzijds de mogelijkheid om samen te werken

De manier waarop het meest wordt samengewerkt, werkt veelal niet. Een goede samenwerking gaat verder dan vage beloften en het op een rij zetten van wederzijdse belangen. Niet alleen 3PL's en hun klanten moeten samenwerken, maar ook handelspartners, leveranciers en andere belangrijke partners van de klanten moeten hierbij worden betrokken. De dialoog hieromtrent moet door de logistieke dienstverleners in gang worden gezet. Naast relaties zijn degelijke processen en een correct gebruik van technologie uitermate belangrijk voor blijvend succes, vooral bij bedrijfsprocessen zoals voorraadbeheer.

China blijft een belangrijke expansiebestemming, maar nabijheid beïnvloedt de keuze in toenemende mate

China wordt als toekomstige groeiemarkt op de voet gevolgd door India en Rusland en Rusland wordt weer gevolgd door Polen. Favoriete outsourcingbestemmingen zijn in toenemende mate plaatsgebonden. Zoals in heel West Europa wordt ook in Nederland vooral Oost Europa als een belangrijke groeiemarkt gezien. Nederland heeft daarbij meer dan gemiddelde interesse voor de Baltische Staten, Roemenië en de Oekraïne. Tenslotte zijn Nederlandse verladers duidelijk meer geïnteresseerd in Afrika, een continent dat wereldwijd weinig in de belangstelling staat. Globaal genomen is de tevredenheid met de prestaties van 3PL's in opkomende markten kleiner dan de klanttevredenheid over alle markten. Interessant is dat de IT belangrijker wordt gevonden in opkomende markten dan in volgegroeide markten. Er zijn echter duidelijke verschillen tussen de twee grootste opkomende markten, India en China. In India is de grootste uitdaging de gebrekkige infrastructuur. Van de respondenten ondervindt 33% hier problemen mee. Het niet

nakomen van beloften staat met 23% op de tweede plaats. In China is dit dan weer het grootste probleem (25%). Wetgeving staat hier op de tweede plaats (22%). Bovendien volgt India niet de klassieke Aziatische groeistrategie. In tegenstelling tot China, dat afgewerkte goederen exporteert over de hele wereld, domineert India in de outsourcing van processen. De productie is hier meer gericht op de binnenlandse markt. Dit blijkt duidelijk uit de cijfers: China is op dit moment het op twee na grootste exportland. De Verenigde Staten worden over niet al te lange tijd ingehaald en het gat tot nummer één (Duitsland) wordt snel kleiner. India staat op de 28^e plaats. Uit het onderzoek blijkt verder dat China ook steeds meer wordt gezien als nieuw afzetgebied.

De markt voor uitbesteding van logistieke activiteiten groeit, maar er zijn maar weinig veranderingen in trends en processen

Het onderzoek laat zien dat er maar weinig veranderingen zijn in de logistieke activiteiten die worden uitbesteed. Het vaakst uitbesteed worden binnenlands en internationaal transport (respectievelijk 83% en 79%), opslag (69%), douane-inklaring en brokerage (67%) en forwarding (51%). Klantgerelateerde en strategische taken worden nog steeds het minst uitbesteed. Warehousing is een activiteit die door in Nederland gevestigde supply chain managers minder vaak wordt uitbesteed, namelijk in 61% van de gevallen. Een andere activiteit die in Nederland minder vaak wordt uitbesteed is douane-inklaring en brokerage, slechts 48% tegen 67% wereldwijd. De selectieprocessen blijven ook grotendeels onveranderd. Net als in 2006 waren de twee belangrijkste factoren voor de selectie van een 3PL de prijs van de 3PL-diensten (87%) en de kwaliteit van de tactische en operationele logistieke diensten (87%). Bij het selecteren van een 3PL kiest de Nederlandse verlader wat meer voor kwaliteit dan voor prijs. Waar wereldwijd deze factoren elkaar met 87% in evenwicht houden, is de balans in Nederland 91% voor kwaliteit van operationele diensten, versus 85% op prijs.

“Het plaatje ziet er ongeveer hetzelfde uit als vorig jaar, maar duidelijk is dat samenwerking tussen klanten en 3PL's erg belangrijk is voor succes”, aldus Sven Hoemmken, hoofd Marketing van DHL Global Customer Solutions. “Het is belangrijk dat alle partijen een actievere rol spelen, maar klanten willen natuurlijk dat de logistieke dienstverlener een groter deel van de risico's op zich neemt. Uiteindelijk is het de verantwoordelijkheid van de 3PL's dat de distributieketen eenvoudig en correct geprijsd wordt beheerd voor de klant.”

Maar zoals John Langley van het Georgia Institute of Technology uitlegt: “De grootste gemeenschappelijke uitdaging is dat er succesvol wordt samengewerkt door de gebruikers en logistieke dienstverleners. Wanneer de individuele organisatorische doelstellingen niet worden afgestemd op dat wat er nodig is voor een succesvolle relatie, en vervolgens op dat wat er nodig is voor een succesvolle distributieketen, ziet het er niet goed uit.”

“Doordat outsourcing wereldwijd aan belang wint, wordt het voor 3PL’s steeds belangrijker om IT te gaan gebruiken bij het wereldwijde vervoer van goederen en diensten”, aldus Rod Strata, hoofd Reizen en Transport van SAP America. “Logistieke dienstverleners hebben genoeg kansen: klanten verwachten van hen dat ze advies geven over het creëren van zichtbaarheid op het hele proces, met name voor landen waar de klant maar weinig ervaring mee heeft. Een toename van de vraag naar innovatieve technologische oplossingen waarmee logistieke dienstverleners de wensen van hun klanten beter kunnen invullen, ligt dan ook in het verschiet.”

Het onderzoek

In totaal namen 1568 leidinggevenden in de logistieke sector uit 61 landen deel aan het via internet gehouden onderzoek. De meeste respondenten waren afkomstig uit de vier belangrijkste regio’s: Noord-Amerika, Europa, Azië/Pacific en Latijns-Amerika. De bevindingen werden vervolgens aangevuld met de resultaten van uitgebreide gesprekken met de deelnemers van drie workshops op drie continenten. Gevraagd werd om een 3PL te beschouwen als een bedrijf dat meerdere logistieke diensten verleent aan zijn klanten. Van de deelnemers aan het onderzoek werd 82% beschouwd als gebruiker van 3PL-diensten. Het rapport is te downloaden via www.3plstudy.com.

EINDE PERSBERICHT

Over Capgemini

Capgemini levert aantoonbaar toegevoegde waarde aan de prestaties van zijn klanten in een groot aantal branches. Dit gebeurt met een compleet en innovatief aanbod van consulting-, technology- en outsourcingdiensten. Daarbij werkt de onderneming op een onderscheidende manier samen met haar klanten aan het behalen van snellere, betere en meer duurzame resultaten: de Collaborative Business Experience. Deze innovatieve samenwerking krijgt vorm door een sterk netwerk van technologiepartners, bewezen methoden en hulpmiddelen en een sterk op samenwerking gerichte mentaliteit in de dagelijkse praktijk. Hiermee helpt Capgemini organisaties om nieuwe groeistrategieën te ontwikkelen en de mogelijkheden van technologie optimaal te benutten. Capgemini heeft wereldwijd ongeveer 80.000 medewerkers in dienst. De organisatie realiseerde in 2006 een omzet van 7,7 miljard euro. Meer informatie is beschikbaar op www.nl.capgemini.com.

Over Georgia Institute of Technology

Het Georgia Institute of Technology, een in Atlanta gevestigde universiteit, is een vooraanstaand kennis- en opleidingsinstituut op het gebied van logistiek en de toeleveringsketen. Via zijn School of Industrial and Systems Engineering (ISyE) en het Supply Chain and Logistics Institute (SCLI) speelt ‘Georgia Tech’ in op de behoefte aan goede logistieke opleidingen. De universiteit heeft een volwaardige Executive Masters in International Logistics (EMIL), een Supply Chain Executive Forum en een Leaders in Logistics Research Program. Inbreng van over de hele wereld wordt mogelijk gemaakt via The Logistics Institute Asia-Pacific, een samenwerkingsprogramma met de nationale universiteit van Singapore. Meer informatie op www.isye.gatech.edu en www.scl.gatech.edu. Op www.scl.gatech.edu/scef vindt u meer informatie over het Supply Chain Executive Forum van Georgia Tech.

C. John Langley Jr., Ph.D

Dr. C. John Langley Jr. is professor Supply Chain Management aan The Logistics Institute en lid van de faculteit School of Industrial and Systems Engineering van het Georgia Institute of Technology. Langley is hier Director van de Supply Chain Executive Programs en Executive Director van het Supply Chain Executive Forum. Hij is voormalig president van de Council of Logistics Management en heeft de Distinguished Service Award van deze Council in ontvangst mogen nemen. Het Richmond Events Logistics and Supply Chain Forum noemde hem in 2004 een 'Outstanding Logistics Professional'. Langley heeft een Ph.D. in de logistiek behaald aan de Penn State University en hij is een gerespecteerd auteur en spreker op conferenties en fora. Hij is medeauteur van Supply Chain Management: A Logistics Perspective (8^e uitgave in 2007), alsmede een aantal andere handboeken. Naast zijn werkzaamheden op de universiteit staat Langley in nauw contact met zowel bedrijven die logistieke diensten gebruiken als bedrijven die logistieke diensten verlenen. Hij zit in de raad van bestuur van diverse grote ondernemingen.

Over SAP

SAP is wereldwijd marktleider in softwareoplossingen voor zowel kleine en middelgrote bedrijven als grote internationale ondernemingen. De oplossingen van SAP helpen deze bedrijven hun bedrijfsvoering te stroomlijnen en aanzienlijke efficiencyverbeteringen te bereiken binnen hun toeleveringsketens en bedrijfsprocessen. Daarnaast kunnen de bedrijven met SAP software hun relaties met klanten en partners overal ter wereld verbeteren. De basis hiervoor is SAP NetWeaver, het open integratie- en applicatieplatform voor op webservices gebaseerde applicaties. SAP heeft meer dan 25 branchespecifieke oplossingen voor markten variërend van high tech industrie en retail tot overheids- en financiële instellingen. Op dit moment gebruiken meer dan 41.200 bedrijven verspreid over circa 120 landen software van SAP. SAP heeft dochterondernemingen in meer dan vijftig landen. Het bedrijf is genoteerd aan een aantal beurzen, waaronder de beurs van Frankfurt en de NYSE onder het symbool 'SAP'. Voor meer informatie: www.sap.nl

Over DHL

DHL is de wereldwijde marktleider op het gebied van internationale expressdiensten en logistieke diensten en is specialist in het leveren van innovatieve en op maat gemaakte oplossingen vanuit één bron. DHL biedt deskundigheid op het gebied van express-, lucht- en zeevracht, landtransport, contractlogistieke oplossingen en internationale postdiensten. Deze deskundigheid wordt gecombineerd met een wereldwijde dekking en een grondige kennis van de lokale markten. Wereldwijd verbindt het internationale netwerk van DHL meer dan 220 landen en staatsgebieden met elkaar. 285.000 medewerkers zijn gemotiveerd om snelle en betrouwbare diensten te leveren die de verwachtingen van de klanten overtreffen. DHL is een merk van Deutsche Post World Net. De groep had in 2006 een omzet van meer dan 60 miljard euro. Meer informatie: www.dhl.com

Voor meer informatie

Capgemini

Madelon Kaspers

Woordvoerder

Telefoon: +31 (0) 30 689 2453

Mobiel: +31 (0) 6 100 358 34

Email: madelon.kaspers@capgemini.com

Stassen communicatie

Telefoon: +31 (0) 30 693 0664