



# De digitale groothandel

## *Het belang van ketenintegratie*

*Handelsbedrijven staan voor grote uitdagingen. Door technologische veranderingen moeten ze zichzelf opnieuw uitvinden om toegevoegde waarde te kunnen blijven leveren.*

*In dit artikel wordt de noodzaak tot integratie met ketenpartners beschreven. Vaak zijn dit soort integraties duur en complex, waardoor slechts met enkele grote ketenpartners een integratie wordt aangegaan. De digitale groothandel van vandaag mag deze belemmeringen niet hebben, omdat een digitaal geïntegreerde samenwerking de basis vormt voor de toegevoegde waarde van de groothandel in zijn keten.*

## Inhoudsopgave

|  |   |
|--|---|
| Waarom spreken over een digitale groothandel? .....      | 3 |
| Integratie groothandel .....                             | 3 |
| De traditionele groothandel .....                        | 4 |
| Steeds meer verweven .....                               | 5 |
| Ingewikkelder .....                                      | 5 |
| De digitale groothandel is een integratieplatform .....  | 6 |
| Een voorbeeld .....                                      | 7 |
| Fusies en overnames .....                                | 7 |
| Wat zijn de inspanningen? .....                          | 8 |
| Hoe leg je de basis voor een digitale groothandel? ..... | 9 |

## Waarom spreken over een digitale groothandel?

Door de mondiale digitalisering wordt van iedere groothandel en zijn ketenpartners constante innovatie, specialisatie en procesefficiency gevraagd. Het centrale vraagstuk in deze dynamiek is hoe je omgaat met data.

De groothandel die een belangrijke draaischijf in zijn keten wil blijven moet de digitale datastroom leren beheersen. Daarmee kan de groothandel meer efficiency behalen en tevens de mogelijkheden tot differentiatie benutten. De wijze waarop je data slim kunt integreren in je keten en omzetten naar nieuwe verdienmodellen is de grote uitdaging.

Groothandels hebben technologische infrastructuur in gebruik die strategische domeinen afdekken met separate (best of breed) systemen. Deze systemen dienen steeds meer in onderlinge samenhang te werken, zoals bijvoorbeeld e-commerce en ERP. Dat geeft de groothandel het vraagstuk: wat is onze visie op deze digitalisering en hoe maken wij onze IT-architectuur wendbaar om te communiceren met de keten. De strategie naar de digitale groothandel is geboren.

**Data is de nieuwe olie  
En deze digitale datastroom moet de groothandel leren  
beheersen**

## Integratie groothandel

Het internet maakt de markt transparanter en ook beter bereikbaar voor iedereen. Als er weinig of geen toegevoegde waarde is bij de aangeboden producten dan ontstaat er prijsdruk. Juist toegevoegde waarde biedt kansen voor handelsbedrijven zich te onderscheiden en daardoor succesvol te zijn. Door integratie van systemen van handelsbedrijven, (tussen)leveranciers, distributeurs en handelsplatforms ontstaat ketenintegratie en daardoor actuele informatie waardoor klanten nog beter te bedienen zijn.

Handelsbedrijven ontplooiën een hoop nieuwe activiteiten. Bijvoorbeeld (internationaal) zaken doen via virtuele marktplaatsen of gaan rechtstreeks aan consumenten leveren. Daarnaast worden kortere levertijden gerealiseerd, voorraad informatie aan derden ontsloten of producten bewerkt naar de wens van de klant.

## De traditionele groothandel

Traditioneel zorgt een handelsbedrijf ervoor dat goederen van fabrikant naar reseller of retailer gaan. De bedrijfsvoering van een handelsbedrijf was vroeger overzichtelijk. Telefoon, fax en een vuistdikke papieren catalogus waren de communicatiemiddelen. Logistieke processen werden vastgelegd op papier en zaten in de hoofden van de medewerkers.

Met de intrede van automatisering veranderde deze werkwijze in rap tempo. ERP-systemen leidden tot procesverbetering. Er kwam inzicht in de voorraden; logistieke processen werden efficiënter. Ondanks de beschikking over een ERP-systeem dat de logistieke processen ondersteunde, werden werkzaamheden toch nog handmatig verricht. Zo waren salesmensen veel tijd kwijt aan de orderadministratie. Klanten belden telefonisch hun bestelling door of deden dit per fax of e-mail. De invoering van de bestelling gebeurde daarna handmatig in het ERP-systeem.

Er kwamen vervolgens tal van koppelingen die handmatige handelingen reduceerden. Via EDI werd het mogelijk om te communiceren met systemen van derden: leveranciers, distributeurs en klanten. Ook webshops werden steeds vaker ingezet als online bestelsysteem. Deze koppelingen hebben allemaal als doel: het bedrijfsproces optimaliseren waardoor de informatie voor klanten over precieze levertijden beter kan worden verstrekt.

Ondanks de beschikking over een ERP-systeem  
worden veel werkzaamheden nog handmatig verricht  
Zo besteden verkopers veel tijd aan de orderadministratie

## Steeds meer verweven

Er komen steeds meer verbindingen tussen steeds meer systemen die de handel makkelijker maken. De handelsketen raakt steeds meer in elkaar verweven. De business-to-consumer markt is hierbij de absolute koploper met de retail als een van de best geautomatiseerde sectoren. Die laat bijvoorbeeld kassa-informatie direct in de keten terugvloeien om zo de voorraad optimaal te houden. Maar ook handelsorganisaties in de business-to-business markt willen steeds meer geïntegreerd zijn in de keten van leveranciers, toeleveranciers, distributeurs, virtual market places, webshops en klanten.

Ketenintegratie gaat veel verder dan business-to-business e-commerce. Het grijpt diep in de processen en de cultuur van een onderneming. Er wordt namelijk gewerkt in een krachtige business omgeving, waarin bedrijfskritische systemen direct ontsloten worden naar klanten, medewerkers, leveranciers en business partners. Het gebruik van intranet, extranet, e-commerce technologieën, collaboratieve toepassingen en het web zorgt voor de behoefte aan een technologie die deze verwevenheid structureert tegen lagere beheerskosten.

Er komen steeds meer verbindingen  
De handelsketen raakt in elkaar verweven  
Geïntegreerde keteninformatie is mooi maar ook kwetsbaar

## Ingewikkelder

Door de toenemende wens omtrent realtime informatievoorziening, bijvoorbeeld direct inzicht in de voorraden en prijswijzigingen, worden koppelingen steeds ingewikkelder en dus kostbaarder. Systemen zijn vaak via 1-op-1 koppelingen met elkaar verbonden. Verandert er echter iets in het ene systeem, dan is een wijziging in de koppeling noodzakelijk anders stukt de gegevensuitwisseling met de gekoppelde systemen. Ook als een systeem aan vervanging toe is, dan is het zaak dat leveranciers van systemen waarmee gekoppeld is, dit weten.

Omdat de systemen zo op elkaar zijn afgesteld en afhankelijk van elkaar zijn, is de kans groot dat een technische verandering de informatiedoorstroom in de keten (tijdelijk) blokkeert. Dit kan een negatieve impact hebben op de bedrijfsvoering. Maar buiten dat is het vaak niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de storing. Bovendien is het aanbrengen van veranderingen aan koppelingen kostbaar en ook tijdrovend. Geïntegreerde keteninformatie is dus mooi maar ook kwetsbaar.

## De digitale groothandel is een integratieplatform

Met een integratieplatform zijn systemen wel eenvoudig met elkaar te koppelen. Het is een hulpmiddel om storingen in de keten te voorkomen en de beheerskosten van integratie te reduceren. De oplossing fungeert als een 'tolk' die wederzijdse communicatie tussen systemen vereenvoudigt. Een integratieplatform vertaalt informatie die binnenkomt bij een aanvraag naar het formaat van de aanbieder. Binnen de afhandeling van deze aanvragen corrigeert het fouten en stelt eventueel prioriteiten.

Dit proces van aanvraag afhandelen en de controles die hierbij komen kijken wordt aangeduid als orkestratie van serviceaanvragen. Het voordeel van het gebruik van een integratieplatform is dat, mocht één van de systemen uitvallen, het platform er toch voor zorgt dat de berichten op de juiste manier aankomen in het andere systeem.

Je hebt een 'tolk' nodig die de wederzijdse communicatie  
tussen systemen vereenvoudigt  
Het voorkomt kostbaar maatwerk in systemen die juist de  
kracht ontleen uit de standaard

Het gebruik van een integratieplatform, binnen de IT-wereld ook wel een ESB (Enterprise Service Bus) genoemd, zorgt voor een gestroomlijnde informatievoorziening tussen systemen. Door een dergelijk platform te gebruiken is het daarnaast mogelijk om systemen in een applicatielandschap gemakkelijk te vervangen. De informatievoorziening gaat gewoon als een systeem er tussen uitgaat.

## Een voorbeeld

Een groothandel in Aziatisch groente en fruit, DTV (De Tropische Verrassing), heeft via een integratieplatform zijn bedrijfssystemen met elkaar verbonden: ERP, CRM, webshop, planningstool, HRM en salarissoftware. Daarnaast zijn er connecties met de systemen van leveranciers en transportbedrijven waarmee DTV zaken doet. Het ERP-systeem is na tien jaar trouwe dienst aan vervanging toe.

Indien de systemen rechtstreeks met elkaar verbonden waren, dan zou de gehele informatievoorziening stagneren. Het ERP vormt immers het hart van de bedrijfsvoering. Doordat alle systemen via een ESB met elkaar communiceren zijn ze niet direct afhankelijk van het ERP. Hierdoor kon DTV een nieuw ERP selecteren en dit relatief eenvoudig koppelen aan de ESB, zonder een negatieve impact op de bedrijfsvoering.

## Fusies en overnames

Een ander voordeel van een ESB komt naar voren bij fusies of overnames. Vaak wordt er een keuze gemaakt voor een bedrijfssysteem, meestal dat van de bovenliggende partij. Dit leidt dikwijls tot ontevredenheid bij medewerkers van het overgenomen bedrijf. Zij moeten immers met een nieuw systeem leren werken. Daarnaast is het implementeren van een nieuw ERP-systeem intensief: zowel in financiële als organisatorische zin.

Een integratieplatform kan in dit geval uitkomst bieden. Die kan de systemen met elkaar verbinden. Niet alleen via één-op-één koppeling, maar er vindt ook validatie plaats van transacties: inkoop-, verkooporders, bevestigingen, voorraadmutaties, assemblage en nog veel meer. Zo is te controleren of de gegevensuitwisseling correct gaat. Een integratieplatform maakt de implementatie van een nieuw systeem niet noodzakelijk als dit nog goed functioneert. Tevens kan zo'n platform traditionele EDI-koppelingen vervangen. Hierdoor is niet meer nodig is om per transactie af te rekenen aan een externe service provider.

## Wat zijn de inspanningen?

De informatiestromen die lopen over het integratieplatform komen van de systemen die er mee verbonden zijn. Het systeem dat gegevens aanbiedt, noemen we de service aanbieder. Het systeem dat de gegevens ontvangt: de service aanvrager. Voor groothandels geldt dat hun ERP-systeem zowel aanbieder als aanvrager kan zijn. Dit is afhankelijk van het berichttype. In samenwerking met de ERP-leverancier bepaalt de groothandel de gewenste berichttypes die het ERP-systeem aan het platform moet aanleveren en moet kunnen ontvangen. Het is dan ook zeer aantrekkelijk wanneer de softwareleverancier de groothandel direct kan laten kiezen uit een menukaart met kant-en-klaar beschikbare berichttypes.

**Indien je de intentie hebt meerdere systemen te verbinden dan wordt het voordeliger dit te laten verlopen via een integratieplatform**



Vervolgens wordt het integratieplatform gekoppeld aan het tweede systeem. Wanneer dit hetzelfde berichttype van het ERP systeem nodig heeft, dan is het alleen noodzakelijk om te definiëren in welk bestandformaat dat systeem communiceert. Zo kan het dus zijn dat een aanvrager van een dienst op een compleet andere wijze met het platform communiceert dan het platform met de aanbieder. Het platform transformeert informatie die binnenkomt bij een aanvraag en daarbij behorende informatie naar het formaat dat door de service aanbieder verwacht wordt.

Een ERP menukaart met standaard berichttypes zorgt voor lagere initiële kosten om een integratie platform in te zetten. Door hergebruik van de bestaande berichttypes is een integratieplatform een interessante en kosteneffectieve oplossing om systemen met elkaar te verbinden. Hierdoor worden intensieve (her)implementaties voorkomen, terwijl organisaties wel de vruchten plukken van integrale gegevensuitwisseling.

## **Hoe leg je de basis voor een digitale groothandel?**

Om de basis te leggen voor de digitalisering van je groothandel is het zaak om kritisch naar de huidige werkprocessen te kijken. Zo kun je optimalisatieslagen detecteren.

Ondanks dat je de beschikking hebt over het ERP-systeem dat de logistieke processen ondersteunt, gaan waarschijnlijk veel werkzaamheden nog handmatig.

Verkoopmedewerkers die bijvoorbeeld nog veel tijd kwijt aan de orderadministratie. Of containerlijsten die nog handmatig ingevoerd moeten worden. Misschien heb je daarnaast een planningstool nodig zodat de verkoopmedewerkers aan klanten meer duidelijkheid kunnen geven over levertijden. Of dat klanten via een webconfigurator zelf ontwerpaanpassingen kun aanbrenge op de standaardproducten die vervolgens rechtstreeks in het ERP-systeem komen voor assemblage. En zo zijn er nog vele procesoptimalisaties denkbaar, die via een integratieplatform mogelijk zijn.

Overleg daarom met je ICT-partner voor advies over de keuze voor een 1-op-1 koppeling, een externe serviceprovider of de inzet van een integratieplatform. Stelregel is dat indien je de intentie hebt om meerdere systemen met elkaar te laten communiceren, het veel voordeliger is om dit te laten verlopen via een integratieplatform dan het afzonderlijk koppelen van systemen met de daarbij behorende beheerlast.

Jean-Marc van Daalen  
jean-marc@wholesaleconsultinggroup.nl

*Jean-Marc is één van de teamleden van de Wholesale Consulting Group. De Wholesale Consulting Group is gespecialiseerd in de bedrijfsmatige inpassing van technologische innovaties binnen de groothandelsmarkt. We helpen groothandels de waarde uit technologie te maximaliseren door deze te verbinden met hun strategie en begeleiden de eventuele business transformatie die hieruit voortvloeit.*

*Daarbij hebben we een groot netwerk van technologieleveranciers en groothandels die we graag in verbinding brengen om ervaringen en kennis te delen.*

Vragen? dit zijn onze contactgegevens:

Hoofdstraat 248  
3972 LK Driebergen-Rijsenburg  
+31 (0)85 0655 343  
info@wholesaleconsultinggroup.nl

www.wholesaleconsultinggroup.nl  
www.expertplace.nl