

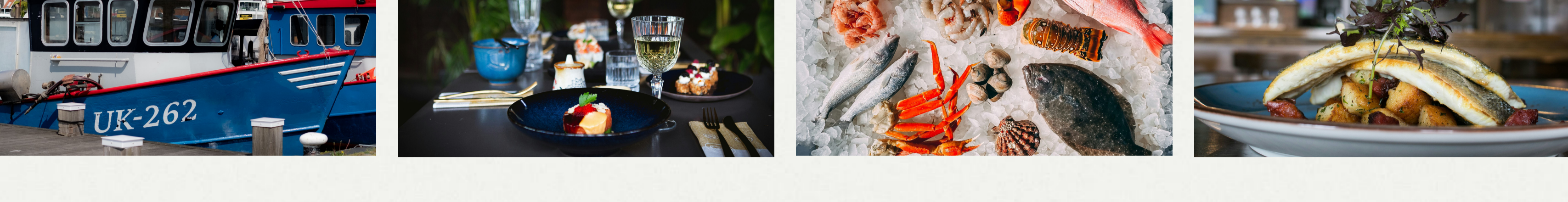


# Vis(ie) op Urk

## Operational Excellence in de Supply Chain

In een wereld waar technologie razendsnel evolueert, is het cruciaal om niet achter te blijven. Deze whitepaper vertelt hoe een geavanceerde app de supply chain van Visco naar een hoger niveau heeft getild. Met focus op vraagvoorspelling, leveranciersrisico's, voorraadbeheer en logistiek biedt deze app innovatieve oplossingen voor veelvoorkomende problemen.

Stel je een tool voor die real-time data levert, processen automatiseert en communicatie stroomlijnt. Het resultaat? Een soepel draaiende, efficiënte supply chain die niet alleen de uitdagingen van vandaag de baas is, maar ook klaar is voor de uitdagingen van morgen. We nemen je mee door de functies en voordelen van de app en lichten een klantcase uit.



## 4 uitdagingen in de supply chain

Supply chains bestaan uit complexe netwerken van bedrijven en processen die zorgen voor de productie en distributie van goederen. Ze worden geconfronteerd met diverse uitdagingen die hun efficiëntie kunnen beïnvloeden.

Vier belangrijke uitdagingen in de supply chain zijn:

### 1. Vraagvoorspelling en variabiliteit:

Het nauwkeurig voorspellen van de vraag naar producten is complex en kan leiden tot over- of ondervoorraad. Dit kan worden beïnvloed door seizoensgebonden trends, economische schommelingen en veranderende klantvoorkeuren.

### 2. Leveranciersrisico's:

Afhankelijkheid van leveranciers kan risico's met zich meebrengen, zoals vertragingen, kwaliteitsproblemen of zelfs faillissementen van leveranciers. Dit kan de continuïteit en betrouwbaarheid van de supply chain verstoren.

### 3. Voorraadbeheer:

Het optimaliseren van voorraadniveaus is cruciaal om aan de vraag te voldoen zonder overbodige kosten te maken. Dit omvat het beheren van opslagkosten, veroudering van producten en het balanceren van just-in-time leveringen met veiligheidsvoorraden.

### 4. Logistiek en transport:

Efficiënte logistiek en transport zijn essentieel voor de tijdige levering van goederen. Uitdagingen omvatten stijgende transportkosten, verkeersopstoppingen, infrastructuurproblemen en de impact van externe factoren zoals weersomstandigheden en geopolitieke gebeurtenissen.

Bijna alle producten en diensten worden via een supply chain op de markt gebracht. In veel gevallen zijn deze processen complex, vooral als het gaat om bederfelijke producten. In deze whitepaper gaan we dieper in op hoe digitale innovatie en procesoptimalisatie binnen de supply chain kunnen bijdragen aan het creëren van klantwaarde. Dit doen we door de samenwerking tussen Visgroothandel Visco-Urk en digital agency Fish on Fire te belichten.



## Probleemstelling

Hoe digitale innovatie en procesoptimalisatie binnen de supply chain kan bijdragen aan het creëren van klantwaarde.

Visco is een totaalleverancier die zich specialiseert in het aanleveren van producten voor de keuken van horeca, van vis tot keukenrol. Visco streeft naar de hoogste kwaliteit, zowel in producten als in dienstverlening. Digitalisering van de dienstverlening speelt hierbij een sleutelrol in de strategie.

Visco is groot geworden door een krachtige visie en het vermogen deze visie uit te voeren van strategie tot operatie. Zo heeft Visco zich ontwikkeld van een leverancier die gespecialiseerd was in het leveren van verse vis aan Aziatische restaurants, tot totaalleverancier voor de gehele horeca. Dit pad was niet zonder uitdagingen, vooral aangezien de groei begon tijdens de pandemie. Het streven naar 'de beste' is nooit vanzelfsprekend, net zoals het vasthouden aan een ambitieuze visie. Dit vereist lef, overtuiging en doorzettingsvermogen. Waar 'de beste zijn' eerst vooral bestond uit het produceren en leveren van de hoogste kwaliteit producten, was er meer nodig: het leveren van de beste service aan haar klanten. Digitalisering van processen speelt daarbij een sleutelrol.

## Visco en Fish on Fire: Hoe het begon

Dat Visco in zee wilde gaan met een digitale leverancier met "vis" in de naam, is natuurlijk niet verrassend. Maar hoe het proces samen is begonnen, is dat wel. De supply chain is voor Visco, als producent en leverancier van versproducten, een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering. Dit geldt vooral omdat als totaalleverancier afhankelijkheden bestaan met verschillende leveranciers. Denk bij de diverse uitdagingen aan:



- **Vraagvoorspelling:** Accurate voorspelling van de vraag is essentieel om over- of ondervoorraad te voorkomen.
- **Leveranciersrisico's:** Risico's zoals vertragingen, kwaliteitsproblemen of faillissementen van leveranciers kunnen de supply chain verstoren.
- **Voorraadbeheer:** Optimalisatie van voorraadniveaus, inclusief het beheer van opslagkosten en het voorkomen van productveroudering.
- **Logistiek en transport:** Efficiënte logistiek en transport zijn essentieel voor tijdige leveringen, ondanks uitdagingen zoals verkeersopstoppingen, stijgende transportkosten en infrastructuurproblemen.
- **Traceerbaarheid en transparantie:** De markt kent een toenemende vraag naar transparantie en traceerbaarheid, zowel vanuit de overheid als vanuit de klant.

Tijdig het juiste product leveren is van essentieel belang voor de klantervaring. Visco heeft zich gerealiseerd dat dit voor klanten vooral afhankelijk is van traceerbaarheid en transparantie. Daarom was de initiële aanvraag bij Fish on Fire ook gericht op het inzetten van technologie om klanten te informeren over traceerbaarheid en transparantie.

Hoewel het vertrekpunt altijd vanuit de klant zou moeten komen, bleek na onderzoek door de productstrategen van Fish on Fire dat de aanvankelijk bedachte oplossing van Visco niet direct de juiste was.

## Roadmap voor Visco's uitdagingen

Fish on Fire begon de opdracht zoals ze altijd beginnen: door goed te luisteren naar de behoeften. De behoefte vanuit Visco was logisch en duidelijk: een betere klantervaring door middel van inzicht in de levering van bestellingen.

Het juiste vertrekpunt voor digitalisering was voor Fish on Fire het onderzoeken van het technische landschap en de processen om zodoende tot een minimal viable product (MVP) te komen. Tijdens dit onderzoek bleek echter dat de behoeften van Visco niet volledig aansloten bij de realiteit van het landschap. In plaats van vast te houden aan de initiële oplossing, deed Visco het meest ingrijpende wat ze konden doen: ze keken naar binnen en trokken de conclusie dat er een grotere winst te behalen was in de interne processen.

Hoewel veel processen goed functioneren, gebeurde er nog veel zaken handmatig en op papier. Het resultaat daarvan was dat het proces onvoldoende flexibel was om optimale service te leveren aan de klant. Bovendien zorgde dit voor frustraties bij de chauffeurs die de bestellingen door heel Nederland, Duitsland en België moesten bezorgen.

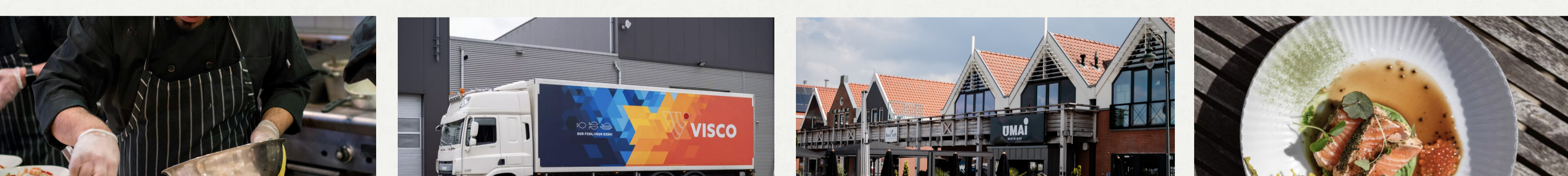
## Door middel van klantonderzoek, het opstellen van persona's, en echt willen luisteren naar de medewerkers, waren Fish on Fire en Visco samen in staat om de vinger op de zere plek te leggen.

Het vermogen van Visco om eerlijk naar zichzelf te kijken in combinatie met het specialisme van Fish on Fire resulteerde in een nieuwe roadmap. Een roadmap die eerst de interne processen optimaliseert en het technische landschap daarop aanpast, voordat deze naar de klant wordt gebracht.

Na de optimalisatie van de backoffice processen en het opstellen van de roadmap, is er in de app eerst een planningstool voor de leveringen ontwikkeld die gekoppeld is aan de chauffeursapp.

- De planningstool is gekoppeld aan het ERP, waardoor er direct inzicht is in de orders.
- In de app kunnen chauffeurs eenvoudig hun rit starten. De volgorde van de afleveradressen wordt vanuit de planningstool in de app gepubliceerd.
- Hoewel het ERP de zwakte plek blijft in het landschap, heeft de optimalisatie van het proces gezorgd voor een betere klantbeleving.
- Daarnaast zijn er intern minder mensen nodig om hetzelfde proces uit te voeren.
- Papiergebruik is drastisch verminderd.

De volgende stap richt zich op het ontsluiten van de voorraad middels een bestelmodule in de app. Deze zal een sterk marketingkarakter krijgen en zich focussen op het gebruik van klantspecifieke data. Door dit in de app te ontwikkelen, verbindt Visco de klant zich op een dieper niveau met hun bedrijf en aanbod. De app stelt klanten in staat hun orders, leveringen, facturen en betalingen in te zien. Klantwaarde wordt gecreëerd door middel van een loyaliteitsprogramma, waarbij de app inzicht geeft in de bonuswaarde.



## Conclusie

Deze whitepaper belicht hoe Fish on Fire heeft geholpen om de focus van digitale transformatie te richten op de kernproblemen. Innovatie in pure vorm, wellicht niet meteen zichtbaar voor de klanten, maar daarom niet minder waardevol.

Hoewel digitale agencies vaak worden gezien als partners in het ontwikkelen van maatwerksoftware, bewijst deze case dat de oplossing niet altijd uit code bestaat. Echt succes kan worden bereikt door aandacht, directe betrokkenheid, empathie en de wil om elkaar te begrijpen. De strategie is minstens zo belangrijk als de uitvoering. Immers, als je start vanaf een verkeerd vertrekpunt, is de kans groot dat je niet op de juiste bestemming aankomt.

## De sleutel tot de samenwerking tussen Visco en Fish on Fire was het vertrouwen in elkaars specialisme.

Visco kent haar business en markt het beste, terwijl Fish on Fire met 13 jaar ervaring de juiste kennis en deskundigheid heeft om de juiste oplossingen te ontwikkelen. Zo voelt Visco zich als een vis in het water in de digitale oceaan!

## Interessant voor jouw organisatie?

We hopen dat deze whitepaper je waardevolle inzichten heeft gegeven in digitale oplossingen voor de uitdagingen binnen de supply chain.

Onze ervaring in het verbeteren van backoffice-processen, klanttevredenheid en omzetgroei voor zowel kleine als grote organisaties kan ook jouw bedrijf ten goede komen. Wil je ontdekken hoe jouw organisatie kan profiteren van vergelijkbare digitale oplossingen? Neem dan contact met ons op om te bespreken hoe wij jouw bedrijf kunnen ondersteunen.

Laten we samen de mogelijkheden verkennen!