



CARGO VELO *GENT*

HET
WORLD WIDE WEB
LOKAAL
GELEVERD

FIETSKOERIERS IN VORM VOOR E-COMMERCE

Cargo Velo en e-commerce nu	2
Express 'same day'	2
Velopack 'overnight'	2
Cargo Velo en e-commerce in de toekomst	3
Fietskoeriers in vorm voor e-commerce	3
Tendensen	3
Het pilootproject	4
Lokale service voor lokale e-commerce	4
Fases van het project	4
Onderzoeken van de lokale vraag en aanbod	4
Onderzoeken van slimme partnerships	5
Haalbaarheidsstudie op vlak van integratie	5
Uitbouw van een klantenportaal	5
Actief uitbouwen e-commerce klanten	5
Constante bijsturing en evaluatie	6
Sensibilisering	6
Doelen en KPI's	6
Hoe zien we de meerwaarde van Gent Levert?	6
Hoe zien we de communicatie rond Gent Levert?	7
Delen van informatie binnen Gent Levert	7

ALLES OP DE VELO!

Cargo Velo en e-commerce nu

Express 'same day'

Cargo Velo ondervindt een groeiende vraag naar een flexibele en betrouwbare partner voor on-demand / express leveringen die voortvloeien vanuit webshops of bestel-platformen. Veelal zijn dit leveringen die hun oorsprong hebben in de winkel of het magazijn van een klant en eindigen op een specifieke plek, rekening houdend met een specifieke voorkeur qua timing. Die timing wordt meestal bepaald door de wensen van de eindklant en betreft steeds levering op de dag van bestelling (of productie in geval van verse producten). In sommige gevallen gebeuren de express-leveringen ook vanuit een voorraad die in ons depot in stock staat of van zaken die aangevoerd worden en waarvoor we de laatste sprint uitvoeren.

In dit segment bedienen we de webshops van onder andere bloemisten, sportwinkels, grootwarenhuizen, taart-ateliers, etc.

Velopack 'overnight'

We profileren ons ook meer en meer als logistieke ontzorgers, waarbij wij het aanspreekpunt worden voor de verzending van de meer traditionele en per definitie minder dringende pakketten. We bieden enerzijds een ophaalservice en anderzijds een verzendservice. Daar waar mogelijk bezorgen we de pakketten 'overnight' binnen onze eigen actieradius en brengen we andere pakketten in de juiste netwerken van andere verzenders. Dit door zelf te bezorgen tot aan de relevante depot, of door een ophaling aan ons depot te organiseren.

De zendingen die een online oorsprong hebben (besteld op de webshop van de klant) betreffen zowel leveringen aan huis bij particulieren als leveringen aan andere bedrijven. Meer en meer komen ook bedrijven in the picture die een deel van hun stedelijke volume/pakketten afsplitsen en rechtstreeks bezorgen aan ons depot, in plaats van te verzenden met de traditionele pakketverzenders.

Cargo Velo en e-commerce in de toekomst

Fietskoeriers in vorm voor e-commerce

We geloven in de kracht van een (onafhankelijke) fietskoerierdienst als partner voor een professionele, flexibele en betrouwbare service bij e-commerce leveringen: van de super snelle convenience leveringen (on-demand) tot de minder-dringende en te bundelen pakketten (Velopack). Kortom, de fietskoeriers als eerste en laatste schakel binnen stedelijke omgevingen en als directe contractant van de (online) handelaar. De fietskoerier als sleutelfiguur in de logistieke ontzorging van eigen klanten. Waar nodig kunnen nog steeds externe partijen ingeschakeld worden om het netwerk/dekking groter te maken en op termijn ook interstedelijke transporten mogelijk te maken. Ook (operationele) aansluiting met andere duurzame verzendnetwerken en verdere samenwerking tussen fietskoerierdiensten onderling houdt hier nauw verband mee. Op die manier kan de fietskoerierdienst zelf zendingen gaan bundelen en uitbesteden waar nodig. Een belangrijk fundament om al deze ambities verder waar te maken is het verder uitbouwen van onze software om eenvoudige interactie met webshops en klanten mogelijk te maken.

Tendensen

Een aantal tendensen liggen aan de basis van dit geloof in de verdere groei als gevestigde speler in de e-commerce business.

Ten eerste is er de groeiende vraag naar flexibele e-commerce leveringen en het potentieel dat nog te ontginnen is.

Ten tweede hebben gevestigde traditionele pakketverzendders het moeilijk om flexibel in te spelen op de sterke dynamiek van de markt. De kosten die gemaakt moeten worden om mee te kunnen met de concurrentie zijn te hoog, waardoor op de langere termijn sowieso een prijsstijging of -diversificatie aan de orde zal zijn om voldoende winsten te blijven garanderen. De prijzenslag zal als het ware geleidelijk over grotere bedragen gaan en/of zal er nog meer diversificatie van de markt optreden. Dit zal ook een nuancering veroorzaken in het “gratis geleverd” verhaal aangezien grote webshops ook geconfronteerd zullen worden met die prijsstijging. Hierdoor zal het ook als groeiende fietskoerierdienst met minder middelen mogelijk worden om meer en meer mee te spelen op het grote toneel, zij het in welbepaalde niches.

Ten derde is in heel het e-commerce gebeuren - en dan zeker voor kleinere en/of kwaliteitsvolle webshops - de flexibiliteit, kwalitatieve service en persoonlijke aanpak

belangrijk. Veelal lukt het traditionele pakketverzendders niet om hoge service levels te behalen, net doordat ze zoveel mogelijk kosten trachten te besparen op de first- en last-mile.

Ten vierde zijn er meer en meer onafhankelijke webplatformen die verschillende verzendopties integreren. Zo'n partner kan een interessante aanvulling zijn op de operationele software van Cargo Velo om versneld oplossingen aan te bieden.

En last but not least: het besef dat e-commerce niet altijd even duurzaam is (de camionettisering, de tewerkstelling, de reisafstanden van een pakket, etc.) zal in de toekomst alleen maar groter worden. Beetje bij beetje zal ook vanuit de hoek van de consument de vraag komen om meer duurzame verzendopties te voorzien waarbij tevens wordt ingezet op bundelen en efficiëntie, in combinatie met een grotere betalingsbereidheid en het bewust lokaler consumeren.

Het pilootproject

Lokale service voor lokale e-commerce

In het pilootproject voor Gent Levert wensen we twee zaken te combineren: als fietskoerierbedrijf verder groeien in de e-commerce wereld en tegelijkertijd een duurzame logistieke oplossing in de markt zetten met focus op Gentse logistieke bewegingen gerelateerd aan online bestellingen. In andere woorden willen we Cargo Velo verder profileren als de verzendpartner voor e-commerce pakketten vanuit Gent, naar Gent en binnen Gent, zowel in de 'same day' als 'overnight'. Daarbij zal in het Gentse de fiets ingeschakeld worden voor de pickups en de drops. De verzendingen kunnen ook het lokale overstijgen door samen te werken met externe partners en steden. We grijpen het pilootproject aan als trigger om onze organisch groeiende activiteiten in de e-commerce markt te boosten.

Fases van het project

Verschillende fases zullen doorlopen worden in het pilootproject. Gezien de dynamiek van de markt en de constante evoluties in vraag en aanbod/concurrentie kunnen deze fases ook dynamischer en minder afgelijnd zijn van aard in de praktijk. Ze zijn wel opgelijst in min of meer chronologische volgorde, al kunnen sommige fases ook samenlopen.

Onderzoeken van de lokale vraag en aanbod

Een bevraging bij lokale handelaars en bedrijven met een Gents filiaal of Gentse klanten die online bestellingen verwerken om zo een inzicht te krijgen in de huidige volumes, logistieke oplossingen en tevredenheid, prijszettingen, verwachtingen, noden, betalingsbereidheid, gewenste leveringsopties (timeslots, aan huis, afhaalpunten, ...), enzovoort.

In die bevraging kan ook gepolst worden naar interesse in concepten of een aanpak die iets innovatiever zouden zijn dan huidige logistieke oplossingen: een groepsaankoop voor ophaling van pakketten met meerdere handelaars aan verlaagd tarief, een trage verzending over meerdere dagen, waarbij meer gebundeld kan worden en het goedkoper kan, een centraal afleverpunt met nadien een extra on-demand levering, etc.

Onderzoeken van slimme partnerships

Eenzijds zal er nood zijn om naast puur Gentse leveringen ook pakketten te kunnen ontzorgen die via een ander netwerk moeten verzonden worden. Of om pakketten voor het Gentse over te nemen aan de stadsrand vanuit een ander netwerk. We denken dan in eerste instantie aan een constructieve samenwerking met spelers als Bpost, PostNL, DHL, Fietskoeriers.nl, etc.

Anderzijds zullen we ook bekijken op welke manier we structureel kunnen samenwerken met één (of meerdere) verzend-platforms die verschillende verzenders en leveringsopties integreren en koppelingen met bestaande webshops mogelijk maken en onderhouden.

Ook op vlak van bezorgopties zou het wenselijk kunnen zijn om partnerships aan te gaan: bv. voor een centraal afhaal- of verzendpunt. Dit kan misschien geïntegreerd worden in een andere setting, zoals een café/bar.

Verder zijn op vlak van e-fulfillment ook nog partners mogelijk, bv. voor verpakken, etc.

Haalbaarheidsstudie op vlak van integratie

Uiteindelijk dienen er op verschillende niveaus zaken met elkaar geïntegreerd te worden zodat het hele online gebeuren resulteert in de juiste leveringen in het Cargo Velo systeem.

Kleinere webshops kunnen gediend zijn met een simpele Cargo Velo plugin of integreren misschien het eenvoudigst door een plugin van een bestaand verzendplatform uit te breiden met een Cargo Velo verzendoptie. Voor grotere klanten zal een rechtstreekse integratie aan de orde zijn.

Communicatie op gebied van track & trace zal ook zeer belangrijk zijn: statussen dienen geüpdatet te worden en informatie dient uitgewisseld te worden met alle betrokken partijen. Ook omwille van de GDPR wetgeving brengt dit de nodige uitdagingen met zich mee.

Uitbouw van een klantenportaal

We voorzien de verdere uitbouw van een klantenportaal waarin oa. de track & trace eenvoudig bekeken zal kunnen worden en notificaties kunnen gestuurd worden naar klant en eindontvanger.

Actief uitbouwen e-commerce klanten

In de eerste fase van het project verwachten we organisch te groeien in klanten en de manier waarop we ze kunnen bedienen. Eénmaal alle randvoorwaarden min of meer op punt staan zal een selectieve club van “early bird klanten” expliciet gevraagd worden om zich mee in het

avontuur van een testfase te starten. Nadien zullen we op basis van al die ervaringen actieve sales opzetten in dat segment.

Constance bijsturing en evaluatie

Gezien het pilootproject met eigen middelen gefinancierd wordt en in principe deel uitmaakt van onze gewone business development, moeten we natuurlijk ook kritisch kijken naar de kosten en baten van dit project. Ook de evoluties in de markt zullen misschien andere prioriteiten en opportuniteiten opwerpen, welke dan mogelijks een verlegging van de focus teweeg brengt.

Sensibilisering

We willen onze inspanningen op weg naar onze ultieme ambitie als dé duurzame fietskoerierdienst voor e-commerce leveringen ook delen met het bredere publiek. Op verschillende momenten kan hier ruimte voor gevonden worden. Ook via onze communicatiekanalen zullen we daarop inzetten.

Doelen en KPI's

Tegen eind 2020 wil Cargo Velo zijn positie als dé lokale en flexibele partner voor verzending van e-commerce pakketten stevig verankerd hebben. Dit uit zich in een helder en concurrentieel aanbod op maat van de noden uit de markt en een divers pluimage van klanten dat bediend wordt.

We zijn ons echter bewust van de stevige competitie en prijzenslag in de e-commerce sector. Het zal een tijd duren vooraleer de overduidelijke meerwaarde van een service per fietskoerier ook daadwerkelijk financieel zal gewaardeerd worden. Het is met andere woorden geen evidentie om een rendabele business uit te bouwen. In dat opzicht is het doel om ons niet te vergalopperen in ambities en de uitbouw financieel onder controle te houden.

In dat opzicht wensen we ons geen al te harde of cijfermatige doelen en KPI's op te leggen. Als er een continue stijging is in omzet in het e-commerce segment en we meer en meer (Gentse) klanten kunnen bekoren met onze diensten, is het wat ons betreft geslaagd.

Hoe zien we de meerwaarde van Gent Levert?

We bekijken Gent Levert door z'n huidige constellatie als een overlegplatform tussen Stad Gent, handelaars en andere logistieke spelers dat duurzame stedelijke logistiek wil stimuleren en promoten.

Via Puur Gent zouden we lokale handelaars kunnen bereiken en/of eventueel een gezamenlijke bevraging opzetten, met meer middelen dan we zelf zouden ter beschikking hebben. Ook verschillende kanalen en data van Stad Gent zelf kunnen hier interessant blijken.

Met een speler als Bpost zou een verdere samenwerking kunnen bekeken worden in het integreren van elkaars verzendopties. Gent Levert zou kunnen toelaten om verder te kunnen kijken dan de pure onderhandeling van een volume-contract zodat Cargo Velo interessante verzendingen via Bpost kan aanbieden ook. Omgekeerd zou Bpost standaard ook meer flexibele verzendopties kunnen aanbieden via Cargo Velo. Als er nog traditionele verzenders toetreden, kan dit zelfs een interessante dynamiek opleveren daar in het overleg ook de concurrentie kan spelen.

Met Transport en Logistiek Vlaanderen kunnen we thema's behandelen zoals een gepaste transportverzekering voor de fietsverzendingen en andere meer algemene thema's.

Vanuit Gent Levert zouden ook events of uitgebreidere meetings kunnen opgezet worden die helpen in het uitwisselen van informatie, know-how en inspiratie. Bijvoorbeeld met spelers / ervaringsdeskundigen uit andere steden of landen.

Stad Gent kan verder ook ondersteuning bieden door zelf verder gebruik te maken van onze e-commerce toepassingen en/of hulp bieden in de zoektocht naar een interessante centrale drop of pickup locatie moesten afhaalpunt(en) of afleverpunt(en) interessant blijken.

Hoe zien we de communicatie rond Gent Levert?

In tegenstelling tot wat het huishoudelijk reglement opdraagt, zien we absoluut geen meerwaarde in het bestickeren van onze fietsen, noch in het expliciet opnemen van het Gent Levert logo in elke vorm van communicatie inzake het pilootproject. Dit omwille van het feit dat het "pilotproject" in onze ogen een te groot onderdeel is van onze zakelijke realiteit en we zaken doen als Cargo Velo en niet als Gent Levert. En ook omwille van het feit dat we zelf niet nog extra verwarring willen creëren bij bestaande klanten, aangezien de perceptie van Gent Levert vaak niet duidelijk is. Uiteraard engageren we ons om meer dan voldoende over Gent Levert en ons lidmaatschap te communiceren. Dit dan telkens met de insteek dat we als Cargo Velo, een onafhankelijke speler in gans het gebeuren, een bijdrage leveren aan het doel van het overlegplatform Gent Levert om duurzame stedelijke logistiek te stimuleren en te promoten en om meer inzicht te verwerven in logistieke stromen, meer specifiek op vlak van het lokale e-commerce gebeuren. En dat we ons door dit lidmaatschap engageren om Gent Levert mee verder te ondersteunen en/of richting te geven in haar ambities.

Delen van informatie binnen Gent Levert

Hoe data en prospects gedeeld worden binnen Gent Levert is desondanks de flowcharts in het huishoudelijk reglement nog niet helemaal duidelijk hoe dit juist in de praktijk in z'n werk gaat. Een demo/praktijkvoorbeeld hierover is wenselijk.