

Strategieën voor schaalbaarheid, efficiëntie en klantgerichtheid

Jouw e-commerce platform als gamechanger



Inhoud

- 3** **Introductie**
- 4** **Replatforming: waarom veranderen van platform?**
- 5** De keuze is reuze
- 5** Objectieve informatievoorziening, meer overlapping
- 6** Replatforming is een vak apart
- 7** **Platform strategie traject: zo werkt het**
- 8** Fase 1: Strategie en randvoorwaarden bepalen
- 9** Fase 2: Prioriteren
- 9** Fase 3: Platform vergelijking en fit-gap analyse
- 10** Fase 4: Technische roadmap en implementatieplan
- 11** **Versnel jouw digitale transformatie met valantic**

Introductie

Een e-commerce platform vormt een van de belangrijkste bouwstenen van een (online) organisatie. Het faciliteert de transactie met de eindgebruiker en de belangrijkste touchpoints in de klantreis. Daarnaast zorgt het ervoor dat klanten producten kunnen zoeken, vinden en bestellen. Hierdoor bepaalt het in grote mate het succes van een digitale strategie. Met het juiste platform speel je in op de behoeften van je klanten, kun je je operationele efficiëntie verbeteren en processen optimaliseren. Dat is essentieel om de toekomstbestendigheid van de organisatie veilig te stellen.

Het kiezen van het juiste platform dat aansluit bij de behoeften en doelstellingen van je organisatie is geen eenvoudige taak. Er is veel keuze en het is een strategisch proces waarbij je talloze factoren moet overwegen. Om organisaties hierin te ondersteunen, bieden wij ons Platform Strategie traject aan. We geven objectief advies, zorgen voor begeleiding en ondersteuning bij het gehele proces: van oriëntatie tot selectie en van implementatie tot uitvoering. Dankzij onze technologisch-agnostische werkwijze zorgen wij dat jouw investering maximale waarde oplevert. Nu én in de toekomst.

Veel leesplezier!



Gerwin Koppelaar
Director of e-commerce &
technology @valantic





1. Replatforming: waarom veranderen van platform?

De meeste organisaties bouwen een groot gedeelte van de online klantbeleving op het e-commerce platform, waardoor het een belangrijk onderdeel is van de digitale infrastructuur. Een passend platform zorgt voor voldoende flexibiliteit, schaalbaarheid en een optimale klantbeleving. Toch kan het voorkomen dat je na verloop van tijd een platform bent ontgroeid, en/of het verdere internationale groei en innovatie in de weg staat. Bijvoorbeeld doordat de organisatorische doelstellingen zijn veranderd en het platform daarin niet volledig kan ondersteunen. Of omdat de kosten voor het onderhoud van het platform blijven toenemen. Of de oorzaak nu intern, extern of een mix is van beide: replatforming is in zo een geval een (onvermijdelijke) oplossing.

1.1 De keuze is reuze

De explosieve groei van het aantal platformen en oplossingen maakt dat er behoorlijk wat te kiezen is. Aan de ene kant van het spectrum zijn er 'best of breed' oplossingen, waarbij je verschillende specialistische tools en services met elkaar integreert.

Lijnrecht tegenover staan 'best of suite' oplossingen: totaaloplossingen geleverd door één partij. Maar er is veel meer keuze: verschillende programmeertalen, de manier

waarop een applicatie of platform gehost wordt en functionele verschillen. En dan hebben we het nog niet gehad over de fit met de organisatie, integraties met derde partijen of het bestaande IT landschap.

Kortom: het enorme aanbod en opties zorgt voor een hoop complexiteit en maakt het lastig om de beste technologie voor jouw organisatie te selecteren. Waar moet je beginnen en hoe maak je een keuze die toekomstbestendig is?

1.2 Objectieve informatievoorziening, veel overlapping

Een vaak genoemde reden waardoor het selectieproces voor frustratie zorgt is het gebrek aan objectieve informatie. Iedere aanbieder probeert zijn oplossing naar voren te schuiven als de beste optie, puur en alleen gebaseerd op de functionaliteiten.

Criteria als 'de fit met de visie van de organisatie' en 'hoe eenvoudig het platform te adopteren is', worden daarbij onderbelicht. En dat terwijl deze, niet functionele criteria, van grote invloed kunnen zijn op het succes van de platformkeuze.

"Veel marketeers en e-commerce professionals gebruiken het jaarlijkse onderzoek van Gartner bij het maken van een shortlist. Ondanks dat dit een waardevolle informatiebron is om een long- of shortlist te maken, is het meestal niet specifiek genoeg om een match te vinden die aansluit op de unieke behoeften van jouw organisatie."

Gerwin Koppelaar, Director of e-Commerce and Technology bij valantic

1.3 Replatforming is een vak apart

Zelfs voor ervaren e-commerce managers en marketing professionals is het selecteren en implementeren van een nieuw platform overweldigend.

Een replatforming is namelijk niet alleen een technologische keuze, maar heeft ook impact op de bedrijfsvoering, de customer journey en de toekomstbestendigheid van de organisatie. Bovendien is het een grote verandering die veel tijd, energie en arbeidsuren kost.

Veel organisaties missen de interne capaciteit en expertise om zich te verdiepen in alle mogelijkheden en beperkingen van de platformen, technologieën en oplossingen. En dat kan leiden tot de verkeerde, of zelfs een overbodige keuze.

In sommige gevallen is een volledige replatforming niet noodzakelijk. Soms volstaat een gerichte aanpassing, zoals een migratie naar een open source variant, of kleiner pakket om de e-commerce infrastructuur te versterken, de TCO te verlagen en de doelstellingen te realiseren. Hierbij is het belangrijk dat je strategische partner echt pro-actief met jouw business case meedenkt.

“Grijp het moment om samen met je partner je strategie onder de loep te nemen, je kosten te verlagen en je investering te optimaliseren.”

Gerwin Koppelaar, Director of e-Commerce and Technology bij valantic

Met een agnostisch strategie traject spelen we in op de specifieke uitdagingen die bij jouw situatie komen kijken.

Onze dienstverlening en advies is ingericht om organisaties te begeleiden bij het maken van een objectieve keuze, gebaseerd op diepgaande marktkennis en expertise in e-commerce.

Bovendien is valantic de enige consultancy in Europa die (alle, maar zeker de meest gebruikte) platformen aanbiedt en kan implementeren.

Dankzij ons team van ruim 1200 CX specialisten en een portfolio van meer dan 500 klanten in diverse industrieën, zorgt valantic ervoor dat elke klant de oplossing krijgt die het beste aansluit op diens behoeften en ambities. En kunnen we theoretisch desk research combineren met onze ervaring in vergelijkbare use-cases.



2. Platform strategie traject: zo werkt het

Een succesvolle replatforming begint met een weloverwogen strategie. valantic heeft hiervoor een gestructureerde aanpak ontwikkeld, bestaande uit 4 fases. In iedere fase nemen we een actieve, initiërende rol en werken we volledig transparant. Op basis van de wensen en behoeften van jouw organisatie stellen we een gespecialiseerd team samen dat je gedurende het hele proces begeleidt en ondersteunt. Denk hierbij aan kennis en ervaring op branch, technology, architectuur, landen etc. Zo zorgen we voor efficiëntie en een optimale samenwerking. Hieronder leggen we uit hoe dit proces in zijn werk gaat.

Fase 1: Strategie en randvoorwaarden bepalen

In de eerste fase ligt de focus op het vaststellen van de strategie en de randvoorwaarden van het platform. Dit gebeurt in de vorm van een of meerdere workshops waarbij we medewerkers van diverse afdelingen betrekken. Samen onderzoeken we de randvoorwaarden op drie niveaus: organisatorisch, functioneel en technisch.

Organisatorische randvoorwaarden

We beginnen met het in kaart brengen van de strategische doelstellingen van de organisatie. Wat wil het bedrijf de komende jaren bereiken? Waar werken jullie naartoe? En wat zijn de belangrijkste KPI's?

We kijken daarbij ook naar het budget, de schaalbaarheid en de strategische doelen voor de toekomst. Daarnaast onderzoeken we de volwassenheid van de e-commerce en IT-teams, aangezien dit in grote mate bepaalt hoe flexibel en innovatief de organisatie kan opereren.

Functionele randvoorwaarden

Het e-commerce platform is een belangrijk onderdeel van de klantreis. Daarom analyseren we deze van voor naar achter: van oriëntatie tot aankoop en van aftersales tot loyaliteitsprogramma's.

We voeren een fit-gap analyse uit om te controleren of er een platform is dat aan alles voldoet, of dat er extra tools nodig zijn.

We onderzoeken de functionaliteiten die essentieel zijn om de klantervaring en relevante interne processen te optimaliseren. Hierbij betrekken we zowel interne als externe stakeholders en creëren we een volledig beeld van de vereisten.

Technische randvoorwaarden

Tot slot nemen we het technische landschap onder de loep. Deze inspectie bestaat uit drie stappen:

1. Een evaluatie van de huidige systemen en kanalen, zoals ERP-, POS-, APP-, CRM- en PIM-systemen;
2. Een analyse van alle lopende processen, zoals order-, product-, klant- en kanaalprocessen;
3. Een identificatie van de (potentiële) bottlenecks die groei en flexibiliteit belemmeren, zodat deze in het nieuwe platform niet weer opduiken.

Het doel van deze inventarisatie is om een schaalbare en toekomstbestendige technische omgeving te creëren.

En door deze randvoorwaarden samen te brengen, ontstaat er een compleet en gedetailleerd beeld van wat het nieuwe platform moet kunnen, welke beperkingen er zijn en waar de knelpunten zitten.



Fase 2: Prioriteren

Zodra de randvoorwaarden zijn vastgesteld, begint de prioritering. In deze fase kijken we naar de complexiteit van de randvoorwaarden, de toegevoegde waarde voor de organisatie, en de haalbaarheid van de implementatie.

Complexiteit versus toegevoegde waarde

Niet alle wensen en eisen wegen even zwaar. Daarom beoordelen we de impact van de verschillende vereisten. Welke functionaliteiten leveren direct waarde op voor jouw organisatie? En welke technische verbeteringen zorgen voor het grootste rendement? Dit helpt niet alleen bij het maken van een bedachtzame keuze voor een platform, maar ook bij het bewaken van de efficiëntie tijdens de implementatie.

De optimale fit met de organisatie

We toetsen hoe goed de verschillende oplossingen aansluiten bij de bedrijfsdoelen, strategie en technische mogelijkheden. Is de technologie schaalbaar genoeg om toekomstige groei te faciliteren? Zijn de teams ervaren genoeg om het platform te beheren en verder uit te bouwen? Ook dit komt in de tweede fase aan bod.

Het proces van prioritering zorgt ervoor dat de keuzes in de rest van het traject naadloos aansluiten bij de belangrijkste bedrijfsdoelen. Tevens garandeert het haalbaarheid op technisch en organisatorisch vlak.

Fase 3: Platform vergelijking en fit-gap analyse

Nu de randvoorwaarden en prioriteiten zijn vastgesteld, start de derde fase: het vergelijken van platformen. Valantic werkt in deze fase met een short-list van mogelijke oplossingen die het beste aansluiten bij de eisen van de organisatie.

Short-list samenstellen

De platformen op de short-list worden nauwkeurig geëvalueerd aan de hand van een fit-gap analyse. We onderzoeken welke functionaliteiten direct passen bij de eisen en welke aanpassingen nodig zijn om aan de specifieke behoeften van de organisatie te voldoen.

Zo krijgen we inzicht in welke platformen de beste match zijn voor de belangrijkste doelstellingen.

Door middel van deze objectieve evaluatie ontstaan er twee tot drie platform-aanbevelingen die zowel qua functionaliteit, schaalbaarheid als technische complexiteit het beste passen bij jouw organisatie.

We adviseren je niet alleen over de voordelen, maar brengen ook eventuele consequenties van de diverse oplossingen in kaart. Zo weet je zeker dat je een objectieve keuze kan maken.

Fase 4: Technische roadmap en implementatieplan

Nadat we het nieuwe platform of de technische oplossingen hebben gekozen, gaan we de laatste fase van het traject in: de praktische uitvoering.

Van technische roadmap...

We ontwikkelen een technische roadmap waarin we alle benodigde applicaties en hun benodigde interacties met het nieuwe e-commerce platform identificeren. De roadmap biedt inzicht in de volgorde van de implementaties en de benodigde stappen om de nieuwe technologie aan te laten sluiten op de bestaande infrastructuur.

We evalueren welke applicaties we blijven gebruiken, welke aangepast moeten worden en welke vervangen worden door nieuwe technologieën. Hierbij houden we rekening met technische afhankelijkheden, interne processen

en mogelijke obstakels die de groei van de organisatie in de weg staan.

... naar compleet implementatieplan

Het eindresultaat is een gedetailleerd executieplan waarin we stap voor stap beschrijven hoe de implementatie van het nieuwe platform zal verlopen. Dit plan behandelt onder andere de impact op de infrastructuur, de gevolgen voor de klantreis en de benodigde organisatorische veranderingen. We gaan zelfs in op de consequenties voor de verschillende teams binnen de organisatie.

We bepalen waarbij we interne ondersteuning bieden, zodat de day to day business vlekkeloos door kan lopen. Daarnaast brengen we de kosten in kaart die gepaard gaan met de implementatie en het onderhoud van het nieuwe platform.

Versnel jouw digitale transformatie met valantic

Een e-commerce platform vormt de ruggengraat van elke digitale strategie. Het kiezen van het juiste platform is een investering in de toekomstbestendigheid van jouw organisatie.

Met valantic's agnostische platform strategie traject begeleiden wij je stap voor stap door dit complexe proces. Van het bepalen

van randvoorwaarden tot een gedetailleerd implementatieplan: wij zorgen ervoor dat je de best passende oplossing kiest, efficiënt implementeert en daarmee klaar bent om jouw digitale transformatie te versnellen.



Meer weten over replatforming?

Overweeg je een replatforming traject of wil je weten welke oplossingen het beste passen bij jouw organisatie? Of misschien heb je al enkele platformen op het oog, maar weet je niet zeker welke de juiste keuze is? Wij staan voor je klaar.

[Neem contact met ons op](#), dan helpen we je graag verder. Ons team van specialisten staat voor je klaar om jou te begeleiden bij het kiezen en implementeren van het beste e-commerce platform.

Contact

valantic NL
Stationsplein 45
3013AK Rotterdam

info@valantic.nl

www.valantic.com