



JUMBO

Daar gebeurt het!

Manager E-fulfilment & Thuisbezorging

Bij Jumbo wordt thuisbezorging opnieuw uitgevonden. Dat zorgt voor een fantastische puzzel op het gebied van logistiek. Om deze puzzel op te lossen en klanttevredenheid en operational excellence bij elkaar te brengen, is er een nieuwe centrale functie gecreëerd: Manager E-Fulfilment & Thuisbezorging. Een prachtige kans om impact te maken op de toekomst van thuisbezorging binnen Food.

Voor wie?

- WO-achtergrond
- Minimaal 10 jaar logistieke e-commerce ervaring
- Achtergrond in Food is een pre
- Leidinggevende ervaring in een complexe omgeving
- Brengt klanttevredenheid en operational excellence bij elkaar
- Teamplayer en verbinder

Over Jumbo

De op-één-na-grootste supermarktketen van Nederland bestaat 99 jaar. Dankzij een stevige buy-and-build-strategie is de keten de afgelopen jaren hard gegroeid. Door de jaren heen haalde Jumbo het nieuws met onder meer de acquisities van C1000, Super de Boer, La Place, Emté, Smulweb en filialen van Marqt, Hema en Udea. Ook innovaties zoals Jumbo Foodmarkt, Jumbo City, Jumbo.com, Jumbo Foodcoach en Jumbo Extra's dragen bij aan het succes.

Afdeling Supply Chain

Aan het hoofd van de afdeling Supply Chain staat Karel de Jong, Executive Director Supply Chain. Zijn afdeling bestaat uit zeven teams:

Bricks Logistics – verantwoordelijk voor zeven distributiecentra die diepvries, vers en houdbaar leveren aan alle winkels.

Planning & Transport – hier wordt contract- en vlootmanagement voor al het vervoer geregeld. Jumbo heeft iedere dag zo'n 170 eigen wagens en 600 charterauto's en tevens vijfhonderd bezorgbussen voor de last mile op de weg.

Forecasting & Replenishment – het voorraadbeheer van winkels en distributiecentra wordt volledig centraal aangestuurd, van bestellen tot derving, door dit team.

Development & Performance – netwerkontwikkeling, operational excellence en systeem- en procesvernieuwing.





Over Jumbo

Bouw & Mechanisatie – verantwoordelijk voor het aansturen van de(ver)bouw van bestaande en nieuwe distributiecentra. Hier wordt gepioneerd op het gebied van mechanisatie binnen Food. Recent heeft Jumbo een volledig geautomatiseerd distributiecentrum in gebruik genomen in Nieuwegein.

E-fulfilment & Thuisbezorging – de samenvoeging van deze twee topics heeft geleid tot een nieuw team. Dit team wordt aangestuurd door de Manager E-fulfilment & Thuisbezorging.

Facilitaire zaken (vooral gericht op hoofdkantoor).

Jumbo in de coronacrisis

Het coronavirus houdt het hele land zijn greep. In het FD van 25 mei 2020 licht CFO Ton van Veen toe wat de coronacrisis heeft gebracht voor Jumbo. “We zien patronen in boodschappen doen veranderen. Het aandeel van online groeit sterk. Waar onze winkelomzet dit jaar tot nu toe met 15% steeg, namen de online verkopen met 50% toe. Dat is mooi, maar zet ook onze winstgevendheid onder druk. De opbrengsten van boodschappen bezorgen vallen immers in het niet bij de marges die stenen winkels opleveren.” Die ontwikkeling maakt het des te urgenter voor Jumbo om de customer lifetime value (CLV) van haar klanten onder de loop te nemen.

Customer Lifetime Value

Jumbo werkt met een holistische blik op CLV. Hoewel individuele e-commerce-transacties (nog) niet rendabel zijn, levert een klant die online bij Jumbo shopt ook waarde op andere manieren. Denk bijvoorbeeld aan backmarge, marketingwaarde via de mediaservices van Jumbo, en klanttevredenheid, waardoor de klant ook offline bij Jumbo komt winkelen. Deze factoren tellen allemaal mee voor de CLV van die klant. Het doel is niet om individuele transacties winstgevend te maken, maar dat zo veel mogelijk klanten onder de streep een positieve CLV hebben.

In deze context is besloten om thuisbezorging opnieuw in te richten. In plaats van thuisbezorging vanuit de winkels is een infrastructuur opgezet met E-commerce Fulfilment Centra (EFC's) en hubs, die de komende twee jaar verder wordt opgetuigd om dekking in het hele land te verbeteren. Aan het hoofd van 'het nieuwe thuisbezorgen' staat een geheel nieuwe rol: Manager E-fulfilment & Thuisbezorging





Manager E-fulfilment & Thuisbezorging

De Manager E-fulfilment & Thuisbezorging staat aan het hoofd van de snel groeiende afdeling die de nieuwe visie op thuisbezorging waarmaakt. Zijn/haar direct reports zijn de EFC Managers, Locatiemanagers voor de hubs en de Manager Planning & Support. Hij/zij rapporteert aan de Executive Director Supply Chain.

“Je bent succesvol als je aan de voorkant maximale klantwaarde kunt leveren, terwijl je aan de achterkant met hele strakke processen werkt aan continue verbetering. En ik kan je nu al vertellen: dat lukt alleen als je heel goed kunt samenwerken met de rest van de keten.” – Karel de Jong, *Executive Director Supply Chain*

Zodra de klant zijn bestelling indient, gaat de order naar de afdeling Planning & Support die de lokale hubs centraal ondersteunt. Op dit moment zijn er vijf hubs en de komende jaren zullen daar nog tien tot vijftien hubs bij komen om de dekking in het land te verbeteren en de verdere groei te faciliteren. Planning & Support maakt de bezorgplanning en stuurt die door naar een van de EFC's in Den Bosch en Raalte. Op dit moment wordt er een derde EFC gebouwd in Bleiswijk, wat begin 2021 in gebruik genomen zal worden. Tegen die tijd zullen er zo'n 3000 mensen bij de EFC's werken. De EFC's zijn in feite de grootste Jumbo-supermarkten, met een volledig assortiment en met veel eigenschappen van een logistieke omgeving. Langs de ene kant van het schap worden de kratten,

Manager E-fulfilment & Thuisbezorging

die thuisbezorgd gaan worden gevuld. Van de andere kant wordt het schap weer bijgevuld vanuit de grote distributiecentra. De gevulde kratten worden op volgorde van uitlevering in rekken gezet, die naar de hubs worden gebracht. Vanuit de hubs rijden vervolgens kleine bezorgbussen de kratten naar de klant.

De Manager E-fulfilment & Thuisbezorging is verantwoordelijk voor de strategische richting, meerjarenplannen en aansturing van dit hele ecosysteem. Hij/zij stuurt zowel de EFC's als de hubs aan, en staat daarmee in zekere zin tussen twee vuren. De locatiemanager van de hub kijkt namelijk overwegend naar de klantbeleving, terwijl de EFC Manager overwegend naar operational excellence kijkt. De Manager E-Fulfilment & Thuisbezorging brengt beide belangen samen in de nieuwe realiteit. Samenwerken, stakeholdermanagement en stevig in je schoenen staan zijn daarbij cruciaal.





Interesse?

Jumbo werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds.
Neem voor meer informatie contact op met Annelijn Nijhuis

Annelijn Nijhuis

annelijnNijhuis@topofminds.com

