

Fulfilment

Magazine '24/25

**5 fulfilment
inzichten voor
meer conversie
& retentie**

**Hoe Viteezy
groeide van
40k tot 100k
orders per jaar**





Inhoud

Inzichten voor meer conversie & retentie van je webshop	4
Wat is fulfilment?	6
Wanneer is Fulfilment uitbesteden een goed idee?	8
Hoe Viteezy groeide van 40k tot 100k orders per jaar	10
Uitbreiden naar het buitenland	12



Meer conversie en retentie met vliegensvlugge fulfilment

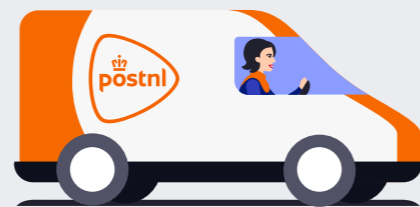
5 belangrijkste inzichten voor voor '24/25!

Het is belangrijk om op de hoogte te zijn van belangrijke trends en klantvoorkeuren, zeker. Zo leer je de verwachtingen van je doelgroep kennen en kun je hierop inspelen. Maar heb je ook echt tijd om hier uitgebreid in te duiken? Je hebt al zoveel te doen, maar wilt ook graag groeien met je webshop. Daarom staan hieronder de belangrijkste inzichten op het gebied van fulfilment voor je op een rij. Deze dragen stuk voor stuk bij aan de conversie en retentie van jouw webshop. Zo weet je precies waar je klanten behoefte aan hebben, zonder dat je erop hoeft af te studeren.

Inzicht 1: Snelheid is alles

Ruim 86% van de ondervraagde respondenten kiest voor snelle levering als ze de optie krijgen. Zij willen daar ook best wat meer voor betalen. Dit betekent dat snelheid meer is dan alleen een luxe. Het is een belangrijke service die je webshop kan onderscheiden van concurrenten. We zijn zelfs bereid om er wat meer voor te betalen. Dit terwijl bijna twee derde van de e-commerce bedrijven momenteel géén snelle bezorging biedt. Een mooie kans voor meer conversie.

86%
kiest voor snelle levering



Bron: IPC

Inzicht 2: Dankzij bezorgvoorkeuren

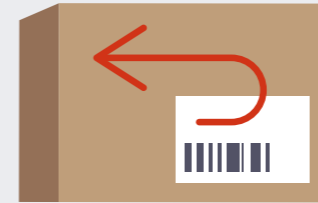
Wil je dat klanten jouw webshop kiezen en blijven kiezen boven de rest? Laat ze dan zelf de dag van bezorging te kiezen! Maar liefst twee derde van de shoppers zou vaker op dezelfde plek bestellen als ze de bezorgdag zelf mochten bepalen. Dus, geef ze de touwtjes in handen over wanneer hun pakket aankomt.

66%
bestelt opnieuw



Bron: PostNL behoefteonderzoek

70%
wil gratis retourneren



Bron: PostNL behoefteonderzoek

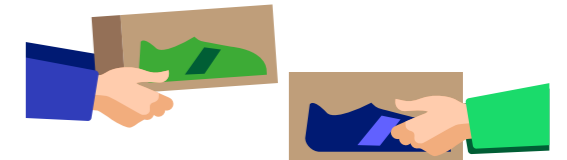
Inzicht 3: Retourbeleid, de dealbreaker

Zie gratis retourneren als de koning van klantenbinding: voor ongeveer 70% van de ondervraagde consumenten is het doorslaggevend bij hun keuze voor een webshop. Maar met alleen gratis retourneren is een retourbeleid nog niet compleet. Consumenten waarderen ook een korte termijn voor terugbetaling, meegegeven retourlabels en goede informatievoorziening tijdens het retourproces. Zelfs wanneer je geen gratis retourneren aanbiedt kun je dus nog het vertrouwen van de consument winnen en hen voor langere tijd aan je binden.

Inzicht 4: Zorg voor zekerheid

Ongeveer 14% van alle retourzendingen hebben als reden dat simpelweg het verkeerde item is geleverd. Eeuwig zonde van de tijd, energie en kosten die je in het versturen steekt. En je bent als klant natuurlijk niet tevreden wanneer je het verkeerde item ontvangt. Voorkom deze onnodige bron van ergernis en zorg dat jouw fulfilment waterdicht is, waarbij jouw klanten áltijd het juiste product ontvangen.

14%
verkeerde item geleverd



Bron: IPC

Inzicht 5: Flexibiltijd

Een aanzienlijk deel van je klanten winkelt laat op de avond, maar wil nog wel kunnen kiezen voor bezorging op de volgende dag. Het liefst tot 23.59 zelfs! Een flinke uitdaging, maar wel de moeite waard. Uit data van bol.com en On2Shop blijkt namelijk dat deze vrijheid zich zonder twijfel uitbetaald. Maak de uiterste tijd om te bestellen voor de next day delivery dus zo laat mogelijk. Combineer dit met de mogelijkheid voor snellere levering. Een stevige 81% van ondervraagde consumenten heeft daar het afgelopen jaar namelijk nog voor gekozen. Je zou het daarom zelfs de standaard leveringsoptie kunnen maken. Steek hier energie in en je zult het zich zien uitbetalen in je conversiepercentages.

81%
wil laat bestellen
mèt snelle levering



Wat is fulfilment?

Fulfilment, orderfulfilment of e-fulfilment is het hele logistieke webshop proces: van het beheren van de voorraad, het verzamelen, verpakken en verzenden van bestellingen, tot het afhandelen van retouren.

Hoe werkt fulfilment bij PostNL?

Ben jij klaar om de volgende stap te nemen en je webshop-logistiek over te dragen, zodat je niet meer dagenlang pakketten staat in te pakken maar je weer kunt focussen op je kerntaken als productontwikkeling, marketing en sales? Het klinkt misschien als een grote en ingewikkelde stap maar het is eigenlijk heel eenvoudig én het heeft veel voordelen. We leggen je hieronder uit hoe het werkt.

Bulk producten aanleveren

Je levert jouw producten aan bij ons in bulk – dat kun je doen vanuit jouw eigen opslag óf direct vanuit jouw leverancier. Of we halen jouw orders indien gewenst bij jou op. Je levert je producten aan met een barcode per sku, zodat wij de voorraad goed kunnen verwerken.

Voorraadbeheer & inzicht

We verwerken en slaan jouw producten vervolgens op in ons gerobotiseerde warehouse en koppelen deze aan jouw persoonlijke order management dashboard. Daarin kun je precies zien hoeveel en welke producten wij van jou op voorraad hebben liggen. En wat jouw fast- en slowmovers zijn. Jouw persoonlijke order management dashboard koppelen we weer aan al jouw verkoopplatformen, waaronder je eigen webshop, Bol.com en Amazon. Zo heb je een goed overzicht van al jouw verkoopplatformen op één centrale plek.

Zodra de producten door ons warehouse zijn verwerkt, krijg je via je dashboard een seintje dat de producten klaarliggen voor de verkoop.



Verkoop

Je producten liggen bij ons op voorraad en de verkoopplatformen zijn gekoppeld aan je dashboard. Krijg je een bestelling binnen? Dan picken onze robots met 100% nauwkeurigheid het juiste product. Dankzij slimme algoritmes picken de robots jouw producten snel en efficiënt, waarna ze duurzaam en met minder lucht verpakt worden in een verzendoos of envelop. Wil je een insert of sample toevoegen aan je bestellingen? Geen probleem, ook dit regelen we voor je.

Bezorging

Bezorgen kunnen we natuurlijk ook als geen ander. Zo hanteren we standaard 'voor 23.59 besteld, morgen in huis'. Daarnaast hebben je klanten keuze uit verschillende bezorgopties. Zo kunnen ze zelf kiezen waar we hun pakket bezorgen: aan huis, in een pakketautomaat of bij een PostNL punt in de buurt. Liever in de fietstas van de rode fiets in de schuur laten bezorgen? Ook dat kan.

Wil je internationaal verzenden? Met 14 distributiecentra verspreid over Europa staan we klaar om jou te helpen internationaal te groeien.

Retouren

Is de bestelling toch niet naar wens? Dan worden ze gewoon naar ons teruggestuurd. Wij checken of de retouren volledig zijn en nemen de producten weer op in de voorraad.

Naast reguliere fulfilment kun je ook bij ons terecht voor fulfilment van abonnementsdiensten, ADR producten, temperatuur gecontroleerde zendingen en bijvoorbeeld het samenstellen van onder andere kerstpakketten & sample pakketten. Wijk jouw webshop logistiek af van de 'standaard' webshop logistiek? Neem vrijblijvend contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

[Fulfilment uitbesteden doe je zorgeloos bij PostNL](#)



“Dankzij slimme algoritmes picken onze robots jouw producten efficiënt en met 100% nauwkeurigheid”

Wanneer is fulfilment een goed idee?

Je kent dit gevoel waarschijnlijk wel: het aantal bestellingen begint te groeien, je opslagruimte wordt steeds krappere en je dagen zijn voor een groot deel gevuld met het verwerken van orders, het inpakken van pakketten en het afhandelen van retouren. Maar wanneer wordt het tijd om je webshop logistiek uit te besteden aan een fulfilmentpartner?

1 Meer orders, minder ruimte:

Je hebt hard gewerkt om je traffic te verhogen, je klantenbestand uit te breiden en je omzet te vergroten. Maar met meer orders komt ook de behoefte aan meer opslagruimte. Ruimte die je niet altijd tot je beschikking hebt. Een fulfilmentpartner beschikt over magazijnen die zijn geoptimaliseerd voor efficiënte opslag en verzending, waardoor je moeiteloos kunt meegroeien zonder je zorgen te maken over ruimtegebrek.



2 Focus op kernactiviteiten:

Als ondernemer weet je als geen ander hoe kostbaar tijd is. Het uitbesteden van fulfilment stelt je in staat om je te concentreren op wat echt belangrijk is: het laten groeien van je bedrijf. Door de operationele last van logistiek uit handen te geven, kun je je richten op het ontwikkelen van nieuwe producten, het verbeteren van je marketingstrategieën en heb je meer tijd voor sales, wat direct ten goede komt aan je omzetgroei.

3 Pieken en dalen:

Je hebt gemerkt hoe druk het kan worden tijdens piekperiodes rond kerst, een specifiek seizoen of met speciale acties. Een fulfilment center is goed uitgerust om deze pieken op te vangen, waardoor je flexibel kunt blijven zonder te hoeven investeren in extra personeel of infrastructuur. Zo blijven je kosten in de pas met je omzet, kun je snel op- en afschalen en loop je minder risico's.



4 Kostenbesparing:

Je wilt natuurlijk efficiënt met je budget omgaan. Je webshop fulfilment uitbesteden kan kostenbesparend zijn. Door gebruik te maken van de expertise en infrastructuur van een fulfilment center, vermijd je investeringen in magazijnruimte, apparatuur en personeel. Bovendien profiteer je van de schaalvoordelen van het fulfilment center, wat kan leiden tot lagere kosten en betere tarieven voor verpakkingen.



5 Veel tijd kwijt aan klantenservice:

Ben je veel tijd kwijt aan klantenservice? Grijpen je klanten bijvoorbeeld mis omdat producten niet meer op voorraad zijn, of hangen ze aan de lijn omdat ze een verkeerd artikel hebben ontvangen? Uiteindelijk draait alles om tevreden klanten. Wij hebben geavanceerde systemen voor opslag en verzending, waardoor fouten worden geminimaliseerd en bestellingen snel en nauwkeurig worden afgehandeld. Daarnaast kunnen je retouren uit handen worden genomen, waardoor je daar ook geen tijd meer mee kwijt bent.



Door je webshop logistiek uit te besteden bij een fulfilment center, blijven je kosten in de pas met je omzet, kun je snel op- en afschalen en loop je minder risico's. Zo wist vitamineproducent Viteezy in een jaar tijd te groeien van 40k tot 100k orders per jaar door over te stappen op PostNL fulfilment. Lees hun verhaal verder in het magazine.

Of je nu te maken hebt met pieken en dalen in je omzet of je bent gewoon lekker aan het groeien, onze fulfilment-oplossingen bewegen naadloos met je mee. Neem vrijblijvend contact met ons op om te bespreken hoe wij jou kunnen helpen als je overweegt fulfilment uit te besteden.

[Fulfilment uitbesteden doe je zorgeloos bij PostNL](#)

Van pakketstress tot succes:

Hoe Viteezy groeide van 40k naar 100k orders

Studievrienden Frans Peters en Bas van Klaveren startten 5 jaar geleden hun bedrijf, Viteezy. Een abonnementsdienst voor gepersonaliseerde vitamines, mineralen en kruiden. We spreken Frans over de enorme groei die het bedrijf meemaakte. Over de logistieke uitdagingen die daarbij kwamen kijken. En over hoe de samenwerking met PostNL Fulfilment heeft gezorgd voor meer tijd en focus voor de juiste dingen.

In 2 dagen 4 keer zoveel klanten

Na de inzet van influencer-marketing begon de start-up pas echt te lopen. Overdag waren ze druk met de marketing en de verdere ontwikkeling van het product. In de avond stonden Frans en Bas tot 02.00 uur 's nachts met familie en vrienden bestellingen in te pakken. Het kantoor stond vol met doosjes. De echte doorbraak kwam na deelname aan het tv-programma Dragons' Den. Frans zegt daarover: "Na de uitzending zijn we zo gigantisch hard gegroeid. We hadden in 2 dagen ineens 4 keer zoveel klanten."

Op zoek naar een betrouwbare fulfilment-partner

Een kantoor vol doosjes werd de compagnons te gek. Ze moesten op zoek naar een betrouwbare partner die het fulfilment proces uit handen kon nemen. Uitdagend, want het logistieke proces van Viteezy is niet standaard. "Er zijn meer dan 10.000 verschillende gepersonaliseerde mogelijkheden.

Ga dat maar eens in een standaard proces gieten", vertelt Frans. Daarnaast is het belangrijk dat de zendingen precies op tijd geleverd worden. "Een abonnementsmodel is namelijk alleen succesvol als je precies op het juiste moment levert. Je wilt niet dat de klant zonder vitamines komt te zitten, maar ook niet dat iemands aanrecht vol met doosjes staat," aldus Frans.

Over Viteezy

Viteezy start in 2019 met een goed idee van de pas afgestuurde Frans Peters. "Een abonnement op vitamines, geheel gepersonaliseerd, zodat mensen de juiste vitamines slikken. Dat was er nog niet in de overweldigende markt van supplementen", aldus Frans. Met dat idee klopt hij aan bij zijn oude studievriend Bas van Klaveren. Die zegt zijn vaste baan met leaseauto op om samen dit avontuur aan te gaan. En zonder spijt, want Viteezy is uitgegroeid van start-up tot volwassen bedrijf.



"We stonden tot 2.00 uur 's nachts bestellingen in te pakken."

Frans Peters, medeoprichter Viteezy

Een fulfilment-proces op maat

Het unieke logistieke proces van Viteezy, vroeg om een op maat gemaakte fulfilment-oplossing. Dus om de tekentafel met elkaar. De compagnons puzzelden samen met PostNL Fulfilment aan een uniek proces dat succesvol is doorgevoerd. Hoe dit er in de praktijk uit ziet? Hun gepersonaliseerde producten worden eerst samengesteld door een externe partij. Die leveren al die verschillende producten aan bij het PostNL fulfilmentcentrum. Hier worden ze vervolgens opgeslagen, verwerkt en verzonden.

Van 40.000 naar 100.000 orders

De zorgen over op tijd leveren en de lange nachten doorwerken met het hele team waren voorbij. Het kantoor fungeerde niet meer als opslagruimte en het team kon zich weer focussen op hun hoofdtaken. Die focus zorgde ervoor dat Viteezy kon groeien van 40.000 naar 100.000 orders per jaar. En daar blijft het niet bij. Frans vertelt enthousiast over de verdere ontwikkeling van het product, de uitbreiding van het team met een orthomoleculair therapeut en arts, uitbreidingsplannen naar het buitenland en ideeën voor een app. Door het fulfilment-proces uit handen te geven, heeft Viteezy zijn focus weer op de toekomst.



Uitbreiden naar het buitenland

Betreed nieuwe internationale markten en groei over de grens met PostNL Fulfilment.



Internationaal bereik:

We hebben een sterke internationale infrastructuur. Met directe line-hauls door heel Europa profiteer jij van korte levertijden en overtref jij de verwachtingen van de internationale consument. We werken samen met de meest toonaangevende last-mile vervoerders in Europa, waardoor we jou de best mogelijke bezorgopties kunnen aanbieden.



Lokale ervaring:

We bieden jouw klant een bezorgervaring alsof ze lokaal hebben besteld. Dit doen we door te werken met vertrouwde lokale bezorgers én met meerdere bezorgopties, een optimale track & trace en een lokaal retouradres.



Betrokkenheid bij duurzaamheid:

We streven naar een minimale milieu-impact door slimme, groene bezorgoplossingen. We zijn dan ook trots dat we tot de meest duurzame bedrijven ter wereld behoren in de logistieke en transportsector en dit jaar opnieuw in de top 3 van de Dow Jones Sustainability Index staan.



Meer weten over uitbreiden naar het buitenland?

Neem contact met ons op!

[Fulfilment uitbesteden doe je zorgeloos bij PostNL](#)



Neem contact met ons op
postnl.nl/fulfilment

