

Fulfilment

Magazine

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

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





Inhoud

Inzichten voor meer conversie & retentie van je webshop	4
Beauty & Care fulfilment	6
Wat is fulfilment?	8
Wanneer is fulfilment uitbesteden een goed idee?	10
Hoe Viteezy groeide van 40k naar 100k orders per jaar	12
Uitbreiden naar het buitenland	14



Meer conversie en retentie met vliegensvlugge fulfilment

5 belangrijkste inzichten

Het is goed 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 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

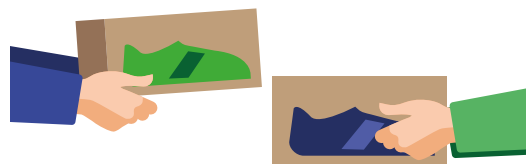
Zie gratis retourneren als de koning van klantenbinding: voor ongeveer 70% van de ondervraagde consumenten is het doorslaggevend bij hun keuze voor een webshop. Maar met alleen gratis retourneren is een retourbeleid nog niet compleet. Consumenten waarderen ook een korte termijn voor terugbetaling, meegegeven retourlabels en goede informatievoorziening tijdens het retourproces. Zelfs wanneer je geen gratis retouren 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: Flexibilitijd

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





Beauty & Care fulfilment

Het is al een hele uitdaging om de webshoplogistiek van al je beauty accessoires als haarborstels, jade rollers of nagelvijlen goed in te regelen. Maar heb je het over serums, shampoos, parfums en make-up komen daar nog eens dingen als THT/LOT nummer registratie en ADR bij. Omdat deze producten onder specifieke en strenge maatregelen ingeslagen, opgeslagen en geregistreerd moeten worden, richtte PostNL Fulfilment er een speciale tak voor op; Beauty & Care Fulfilment. Quirin de Flines, Business Developer Personal Care & Health, neemt je mee in de ontwikkelingen.

Mis geen dag omzet met razendsnelle inslag

“We verzorgen het fulfilment voor klanten met een breed assortiment producten. Voor veel van deze producten geldt hetzelfde proces. De webshop logistiek van een haarborstel is bijvoorbeeld vergelijkbaar met die van een fotolijstje, een dvd en een kaarsenhouder,” zegt Quirin. Voor deze algemene E-commerce producten ligt de focus op kwaliteit, snelheid en efficiëntie. “Zo zorgen we ervoor dat alle producten die bij ons binnenkomen, direct worden ingeslagen. We beloven onze klanten dat we dit binnen 24 uur doen, maar in de praktijk zien we dat de voorraad meestal binnen 4 uur al is opgeslagen en weer als verkoopbare voorraad in je webshop staat. De

producten worden direct opgeslagen in de gerobotiseerde autostore zodat ze efficiënt gepickt & gepackt kunnen worden: Vandaag besteld, morgen in huis.”

Geautomatiseerde opslag van ADR producten

Niet alleen haarborstels en kaarsenhouders worden opgeslagen in de autostore. “Naast algemene E-commerce zijn we zijn gespecialiseerd in producten met een complex profiel. Denk aan producten met een houdbaarheidsdatum, zoals voedingsmiddelen, shampoo of deodorant.” legt Quirin uit. “We hebben teams die zich dag in, dag uit, specifiek richten op het optimaliseren van deze fulfilment processen.”

“In de praktijk zien we dat voorraad meestal binnen 4 uur alweer beschikbaar is in de webshop.”

Voedingsmiddelen worden op dit moment niet in de autostore opgeslagen, maar beauty & care producten wel. “Op het gebied van beauty & care vinden mooie ontwikkelingen plaats. Voor de opslag van licht ontvlambare producten zoals droogshampoos hebben we recentelijk een ADR-compartiment laten bouwen in onze autostore. Het ADR-compartiment is extra brandveilig en afgesloten van de rest van de producten.

Met deze unieke ontwikkeling kunnen we producten met veiligheidlabels ook op een zo efficiënte en geautomatiseerde wijze opslaan en picken. Zo kunnen beauty & care partijen hun gehele voorraad bij ons kwijt, van nagelknipper tot parfum. Efficiëntere processen leiden tevens tot betere tarieven voor onze klanten, dus dit is echt een mooie ontwikkeling.”

Altijd zicht op je batch nummer registraties

Naast het bedenken van efficiëntere processen, zijn de teams continu in gesprek met Beauty & Care klanten om nog beter te begrijpen waar zij behoefte aan hebben of tegenaan lopen. “Zo weten we bijvoorbeeld dat onze beauty & care klanten het belangrijk vinden dat hun producten met houdbaarheidsdatum goed worden geregistreerd, dat zij dit gemakkelijk kunnen inzien en controle hebben over welke batch er als eerste uitgaat, bijvoorbeeld via het FIFO principe: First In, First Out. Maar ook via het FEFO principe: First Expired, First Out.” Mede om die reden is er recentelijk een nieuw klantportaal gebouwd, waar batch tracking en automated expiry alerts een belangrijk onderdeel van zijn. “We spreken bijvoorbeeld af met de klant dat zij een seintje krijgen als een product nog maar 3 maanden houdbaar is. Maar als ze liever een seintje krijgen bij 6 maanden, kan dat ook. Dat richten we in samen met de klant.” Ook audit trails zijn beschikbaar; Als onze klanten inzicht nodig hebben in hun batches voor externe audits of omdat een batch teruggedroepen moet worden, kunnen we ze te allen tijde voorzien van een batch-rapport van inslag tot bezorging.

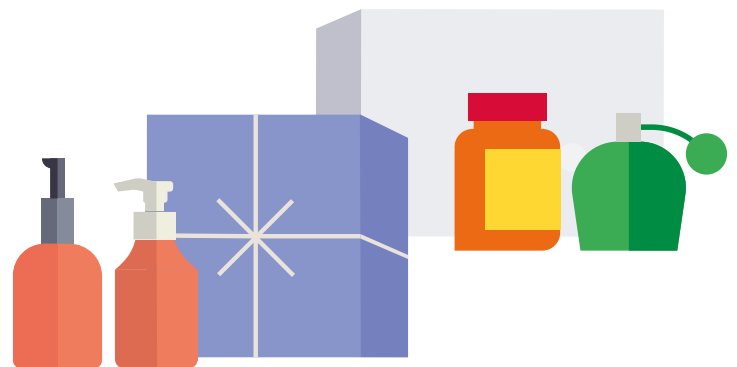
Unbox the sustainable experience

Naast een goed geregeld logistiek proces spelen andere wensen van de consument een belangrijke rol in deze ontwikkelingen. “Daarin denken wij echt mee met de klant,” zegt Quirin. Zo introduceren we in 2025 een verpakkingsmachine die een doos netjes om het product heen vouwt, waardoor er geen onnodige lucht meer wordt verpakt. Dat is een belangrijke ontwikkeling op het gebied van duurzaamheid, zonder in te leveren op de merkbeleving van de consument. “De dozen kunnen bij het dichtvouwen direct bedrukt worden met het logo of artwork van de klant.” Hierdoor kunnen onze klanten ook sneller schakelen. Als klanten bijvoorbeeld een

seizoensgebonden bedrukking op de doos willen, kan dat snel geregeld worden en zonder nieuwe dozen in te kopen: Het is duurzamer, sneller én goedkoper. “We bieden ook personalisatie aan via inserts,” aldus Quirin. Er worden bijvoorbeeld vaak stickers, flyers of kortingscoupons toegevoegd aan een bestelling, maar ook ADR-samples zoals kleine parfumflesjes zijn een grote favoriet. “Dat we ADR-samples kunnen toevoegen is echt uniek, daar zijn speciale processen voor ingeregeld en onze klanten maken daar graag gebruik van voor een nog betere unboxing experience.”

In gesprek met onze klanten

“We kunnen natuurlijk nog niet alles wat onze klanten graag willen, maar we doen altijd ons best,” aldus Quirin. “Binnen Fulfilment denken we echt in mogelijkheden en kijken we altijd naar een oplossing voor een afwijkend proces of een bijzonder verzoek vanuit de klant. Of het nou gaat om abonnementsvormen, het samenstellen van cadeaupakketten of het inregelen van een andere processen, we gaan altijd in gesprek en denken graag mee.”



Health Fulfilment

Naast de Beauty & Care markt, bieden wij ook oplossingen voor de zorgmarkt. Zo hebben we bijvoorbeeld opslag voor steriele medische hulpmiddelen zoals wondverzorging. Tevens vinden er mooie ontwikkelingen plaats op het gebied van geconditioneerde opslag om fulfilment van OTC (over-the-counter) medicijnen zoals paracetamol en neusspray uit handen te nemen.

[Meer weten over deze mogelijkheden?](#)

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 pikken onze robots met 100% nauwkeurigheid het juiste product. Dankzij slimme algoritmes pikken de robots jouw producten snel en efficiënt, waarna ze duurzaam en met minder lucht verpakt worden in een verzenddoos 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.





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

Wanneer is fulfilment uitbesteden 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 geoptimaliseerd zijn 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.

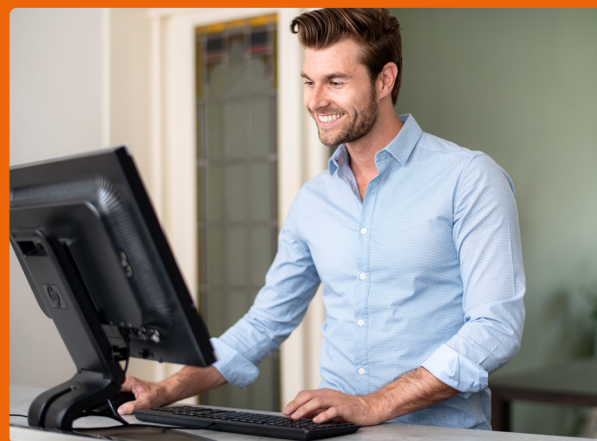


4 Kostenbesparing:

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 naar 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.



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 uitziet? 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!





Beauty & Care fulfilment

Het is al een hele uitdaging om de webshoplogistiek van al je beauty accessoires als haarborstels, jade rollers of nagelvijlen goed in te regelen. Maar heb je het over serums, shampoos, parfums en make-up komen daar nog eens dingen als THT/LOT nummer registratie en ADR bij. Omdat deze producten onder specifieke en strenge maatregelen ingeslagen, opgeslagen en geregistreerd moeten worden, richtte PostNL Fulfilment er een speciale tak voor op; Beauty & Care Fulfilment. Quirin de Flines, Business Developer Personal Care & Health, neemt je mee in de ontwikkelingen.

Mis geen dag omzet met razendsnelle inslag

“We verzorgen het fulfilment voor klanten met een breed assortiment producten. Voor veel van deze producten geldt hetzelfde proces. De webshop logistiek van een haarborstel is bijvoorbeeld vergelijkbaar met die van een fotolijstje, een dvd en een kaarsenhouder,” zegt Quirin. Voor deze algemene E-commerce producten ligt de focus op kwaliteit, snelheid en efficiëntie. “Zo zorgen we ervoor dat alle producten die bij ons binnenkomen, direct worden ingeslagen. We beloven onze klanten dat we dit binnen 24 uur doen, maar in de praktijk zien we dat de voorraad meestal binnen 4 uur al is opgeslagen en weer als verkoopbare voorraad in je webshop staat. De

producten worden direct opgeslagen in de geautomatiseerde autostore zodat ze efficiënt gepickt & gepackt kunnen worden: Vandaag besteld, morgen in huis.”

Geautomatiseerde opslag van ADR producten

Niet alleen haarborstels en kaarsenhouders worden opgeslagen in de autostore. “Naast algemene E-commerce zijn we zijn gespecialiseerd in producten met een complex profiel. Denk aan producten met een houdbaarheidsdatum, zoals voedingsmiddelen, shampoo of deodorant.” legt Quirin uit. “We hebben teams die zich dag in, dag uit, specifiek richten op het optimaliseren van deze fulfilment processen.”

“In de praktijk zien we dat voorraad meestal binnen 4 uur alweer beschikbaar is in de webshop.”

Voedingsmiddelen worden op dit moment niet in de autostore opgeslagen, maar beauty & care producten wel. “Op het gebied van beauty & care vinden mooie ontwikkelingen plaats. Voor de opslag van licht ontvlambare producten zoals droogshampoos hebben we recentelijk een ADR-compartiment laten bouwen in onze autostore. Het ADR-compartiment is extra brandveilig en afgesloten van de rest van de producten.

Met deze unieke ontwikkeling kunnen we producten met veiligheidlabels ook op een zo efficiënte en geautomatiseerde wijze opslaan en picken. Zo kunnen beauty & care partijen hun gehele voorraad bij ons kwijt, van nagelknipper tot parfum. Efficiëntere processen leiden tevens tot betere tarieven voor onze klanten, dus dit is echt een mooie ontwikkeling.”

Altijd zicht op je batch nummer registraties

Naast het bedenken van efficiëntere processen, zijn de teams continu in gesprek met Beauty & Care klanten om nog beter te begrijpen waar zij behoefte aan hebben of tegenaan lopen. “Zo weten we bijvoorbeeld dat onze beauty & care klanten het belangrijk vinden dat hun producten met houdbaarheidsdatum goed worden geregistreerd, dat zij dit gemakkelijk kunnen inzien en controle hebben over welke batch er als eerste uitgaat, bijvoorbeeld via het FIFO principe: First In, First Out. Maar ook via het FEFO principe: First Expired, First Out.” Mede om die reden is er recentelijk een nieuw klantportaal gebouwd, waar batch tracking en automated expiry alerts een belangrijk onderdeel van zijn. “We spreken bijvoorbeeld af met de klant dat zij een seintje krijgen als een product nog maar 3 maanden houdbaar is. Maar als ze liever een seintje krijgen bij 6 maanden, kan dat ook. Dat richten we in samen met de klant.” Ook audit trails zijn beschikbaar; Als onze klanten inzicht nodig hebben in hun batches voor externe audits of omdat een batch teruggedroepen moet worden, kunnen we ze te allen tijde voorzien van een batch-rapport van inslag tot bezorging.

Unbox the sustainable experience

Naast een goed geregeld logistiek proces spelen andere wensen van de consument een belangrijke rol in deze ontwikkelingen. “Daarin denken wij echt mee met de klant,” zegt Quirin. Zo introduceren we in 2025 een verpakkingsmachine die een doos netjes om het product heen vouwt, waardoor er geen onnodige lucht meer wordt verpakt. Dat is een belangrijke ontwikkeling op het gebied van duurzaamheid, zonder in te leveren op de merkbeleving van de consument. “De dozen kunnen bij het dichtvouwen direct bedrukt worden met het logo of artwork van de klant.” Hierdoor kunnen onze klanten ook sneller schakelen. Als klanten bijvoorbeeld een

seizoensgebonden bedrukking op de doos willen, kan dat snel geregeld worden en zonder nieuwe dozen in te kopen: Het is duurzamer, sneller én goedkoper. “We bieden ook personalisatie aan via inserts,” aldus Quirin. Er worden bijvoorbeeld vaak stickers, flyers of kortingscoupons toegevoegd aan een bestelling, maar ook ADR-samples zoals kleine parfumflesjes zijn een grote favoriet. “Dat we ADR-samples kunnen toevoegen is echt uniek, daar zijn speciale processen voor ingeregeld en onze klanten maken daar graag gebruik van voor een nog betere unboxing experience.”

In gesprek met onze klanten

“We kunnen natuurlijk nog niet alles wat onze klanten graag willen, maar we doen altijd ons best,” aldus Quirin. “Binnen Fulfilment denken we echt in mogelijkheden en kijken we altijd naar een oplossing voor een afwijkend proces of een bijzonder verzoek vanuit de klant. Of het nou gaat om abonnementsvormen, het samenstellen van cadeaupakketten of het inregelen van een andere processen, we gaan altijd in gesprek en denken graag mee.”



Health Fulfilment

Naast de Beauty & Care markt, bieden wij ook oplossingen voor de zorgmarkt. Zo hebben we bijvoorbeeld opslag voor steriele medische hulpmiddelen zoals wondverzorging. Tevens vinden er mooie ontwikkelingen plaats op het gebied van geconditioneerde opslag om fulfilment van OTC (over-the-counter) medicijnen zoals paracetamol en neusspray uit handen te nemen.

[Meer weten over deze mogelijkheden?](#)



Neem contact met ons op
PostNL Fulfilment

