

Telefonisch onderzoek onder ruim driehonderd webwinkels

FULFILMENT-DIENSTEN NOG VRIJ ONBEKEND

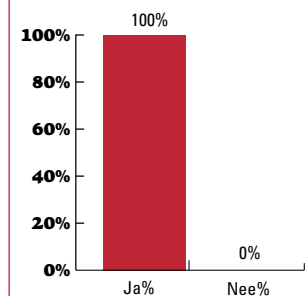
Met goede producten, een strakke webshop en een uitgekiende marketingstrategie groeit uw volume gestaag en kunt u uw assortiment steeds verder uitbreiden. Dan zijn opeens de zolder en de schuur vol, en de avonden te kort om alle orders zelf in te pakken. Wat nu? Een loods huren en eigen personeel in dienst nemen, of de logistiek uitbesteden aan een fulfilmentdienstverlener?

Het team van eWarehousing, een specialist in logistieke fulfilment voor webwinkels, interviewde telefonisch meer dan driehonderd webwinkels in verschillende branches, van klein (<100 orders per maand), middelgroot (100-500 orders per maand) tot zeer groot (>2000 orders per maand). Conclusie: de fulfilmentaanbieders moeten webwinkeliers nog goed duidelijk maken dat zij hun logistiek kunnen uitbesteden.

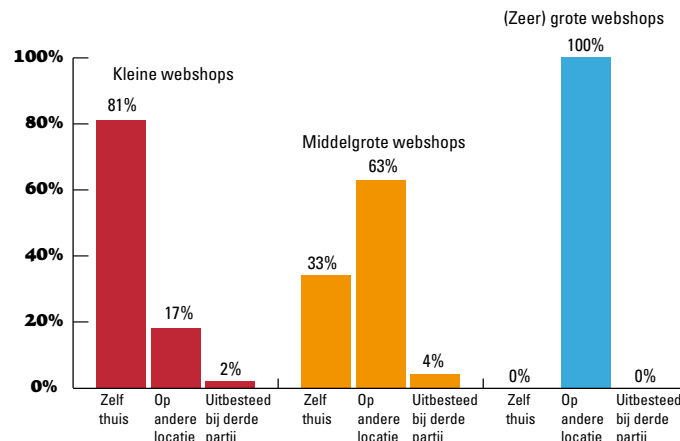
Opvallend is dat het percentage webwinkels dat fulfilment uitbesteedt, zeer laag is: gemiddeld 2 procent. Ook voor de grotere webwinkels geldt dat slechts een klein aantal webshops fulfilment geheel uitbesteedt.

Dat kleine deel dat fulfilment uitbesteedt, geeft unaniem aan tevreden te zijn over de dienstverlening. Men is het meest tevreden over de snelheid van uitleveren en het serviceniveau.

U heeft uw logistiek uitbesteed aan een derde partij. Bent u tevreden?



Hoe heeft u nu de logistieke afhandeling van uw online-orders geregeld?



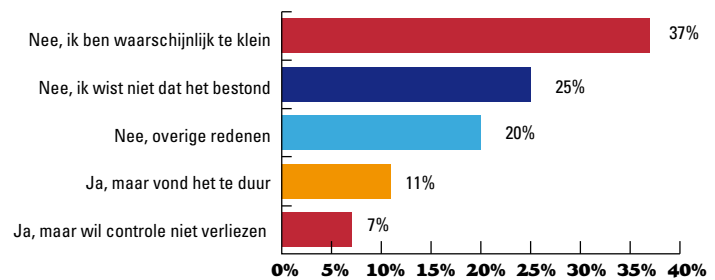
Tinytoycars.com

Eigenaar Henri Kroeze: 'Tiny Toy Cars is op zolder begonnen. We verkopen wereldwijd modelauto's. Door de groei van het klantenbestand werd de behoefte aan meer voorraad steeds groter. We hebben fulfilment overwogen maar gezien de aard van het bedrijf en de specifieke wensen bij orderafhandeling en stocking, was het moeilijk een partner te vinden; 90 procent van onze klanten zijn namelijk verzamelaars die heel gericht modellen bestellen. Tiny Toy Cars biedt de mogelijkheid om orders te plaatsen die niet direct worden verzonden, maar die we na verloop van tijd in een gecombineerde zending van meerdere orders versturen.'

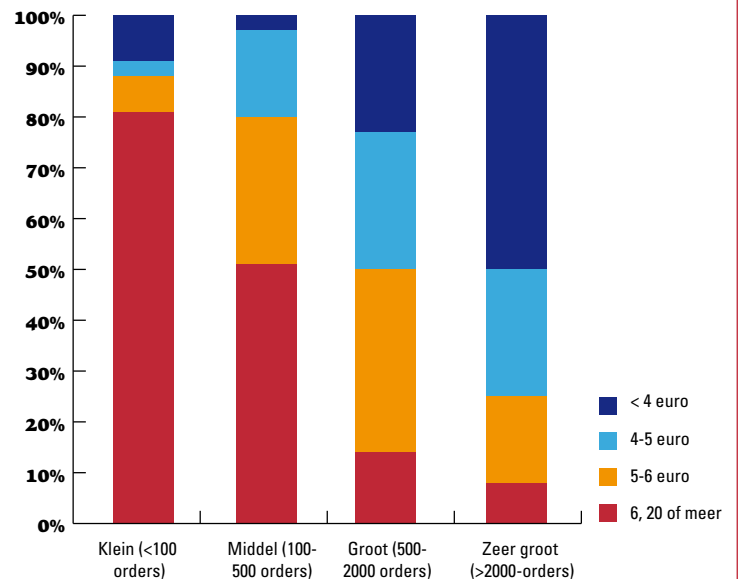
'Een modelautowinkel is bovendien een schoolvoorbeeld van long tail. Bij het uitkomen van een nieuw model is er een piek in de verkopen, waarbij in vier tot zes weken tijd 80 procent van de voorraad wordt verkocht. De resterende 20 procent verkoop ik gemiddeld over een periode van anderhalf tot twee jaar.'

'We doen nu de orderafhandeling zelf, in een fysiek bedrijfspand dat is ingericht als warehouse c.q. showroom.'

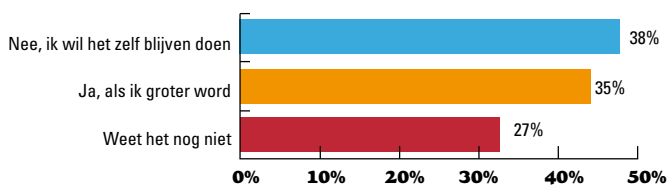
Heeft u wel eens overwogen om uw logistiek uit te besteden?



Wat betaalt u nu aan verzendkosten per pakket?



Zou u in de toekomst uw logistiek willen uitbesteden?



Meer dan 80 procent van de webwinkels geeft aan het uitbesteden nooit serieus te hebben overwogen. Dat komt door de onbekendheid met fulfilmentdienstverlening en de gedachte dat je pas vanaf ongeveer 1000 orders per maand moet gaan uitbesteden.

Zeker onder kleine en middelgrote webwinkels is de onbekendheid met fulfilmentdiensten relatief groot. De webwinkels ervaren fulfilment van orders als zeer tijdsintensief en noemen de werkzaamheden als belangrijke belemmering voor verdere groei.

De grotere webwinkels krijgen door volumekortingen lagere tarieven van hun vervoerder. Het verschil in tarieven is opvallend groot. Overigens is het TNT-basistarief voor pakketten per 1 januari gestegen van € 6,20 naar € 6,75.

Fulfilmentpartijen hebben door hun grote volume lagere verzendtarieven bij hun vervoerder. Hier profiteert de webwinkelier van mee. Dat argument is bij webwinkeliers nauwelijks bekend.

Bijna 10 procent van de webwinkels maakt gebruik van meerdere vervoerders; vaak TNT in combinatie met een andere lokale partij.

Uitbesteden van fulfilment: wel of niet?

Wanneer wel?

- Uitbesteden geeft tijd om te doen waar u goed in bent en waar u een webwinkel om bent begonnen. Denk aan: online-marketing, het neerzetten van een mooie shop, uitbreiden van het assortiment en het bedenken van acties.
- Een fulfilmentpartij levert elke werkdag uit. Bovendien kunt u uw telefonische bereikbaarheid vergroten door callcenterdiensten van de fulfilmentdienstverlener in te schakelen.
- De verzendkosten per pakje kunnen een tot twee euro lager zijn via een fulfilmentdienstverlener, omdat deze door zijn grote volume lagere verzendtarieven heeft waar u dan weer van meeprofiteert.

- Wanneer uw webshop groeit, zult u waarschijnlijk een ruimte moeten huren en personeel in dienst moeten nemen. Dat is een grote stap met relatief hoge kosten voor een klein volume, en een zeker risico vanwege de vaste kosten. Uitbesteden betekent minder commitment en lagere vaste kosten.

Wanneer niet?

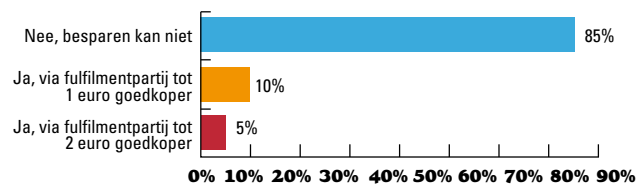
- Als de webshop als hobby gedreven wordt met relatief lage marges. En voor webwinkels met veel verschillende producten (>1000 verschillende) in het assortiment die een klein aantal (<30) orders per maand doen. Vaak nemen deze webwinkels hun eigen kosten (loon, ruimtebeslag in eigen woning of loods) niet mee in de margeberekening. Kosten voor uitbesteden passen dan niet.

- Als u het inpakken leuk vindt. Een aantal webwinkeliers uit het onderzoek geeft aan dit logistieke deel juist leuk te vinden. Ze blijven het graag zelf doen.
- Als logistiek een belangrijk onderdeel is van het klantencontact. Als er een showroom is of winkel waar klanten producten eventueel kunnen bekijken of afhalen, is uitbesteden aan een derde partij vaak niet rendabel.

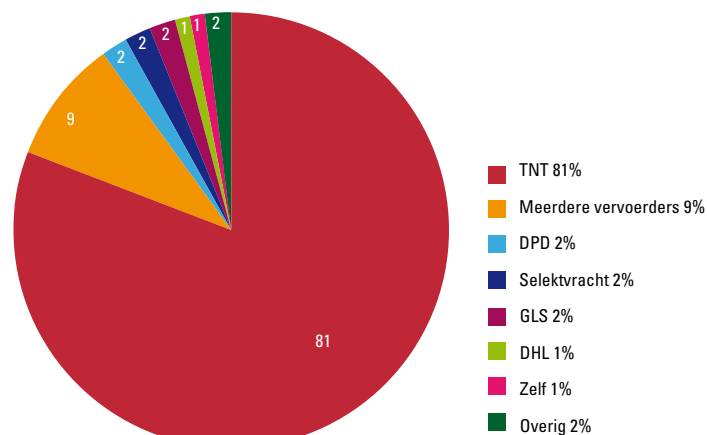
Koen den Hollander is medeoprichter van eWarehousing.

Fulfilment van orders: zeer tijdsintensief en belangrijke belemmering voor verdere groei

Denkt u te kunnen besparen op verzendkosten via een externe fulfilmentpartij?



Wie is uw vervoerder?



Ikgaslapen.nl

Eigenaresse Gabriële Brendan: 'Ikgaslapen.nl is een webshop die oorspronkelijk alleen onder de naam Slaapje© winterslaapzakken voor kinderen verkocht. Het leukste deel vind ik het bedenken en ontwikkelen van nieuwe producten. Door logistieke fulfilment helemaal uit te besteden, heb ik meer tijd voor de lancering van andere producten en voor de serviceverlening aan klanten. Verder kan ik mijn volle aandacht geven aan offline-marketing in tijdschriften en kranten en online-campagnes. Bovendien zorg ik ervoor dat de webshop goed te vinden is op internet. Daardoor groeit het aantal klanten sterk en dat is natuurlijk het uiteindelijke doel.'