

## 10 vragen over uw verzendproces van e-commerce

# Logistieke checklist voor de webshop

Logistieke verzendprocessen zijn vaak complex. U heeft te maken met een groot aantal vervoerders, verschillende labels, rapportages, pakbonnen en berichtgevingen. Om het succes van uw bedrijf niet in de weg te staan, wilt u het gehele logistieke proces tussen webshop check-out, magazijn, vervoerders en de klant goed geregeld hebben.

### De klant bepaalt

Retailers, maar ook traditionele groothandels, moeten zich instellen op continue veranderingen van onder andere de distributiekanaalen en het consumentengedrag. Omnichannel-verkoop en e-commerce zijn niet meer weg te denken en grenzen tussen B2B en B2C vervagen snel. Logistiek is de nieuwe marketing geworden: de consument bepaalt hoe, waar, met wie en vooral wanneer. Verzendopties maken vandaag al vijftig procent uit van de top 10 beslisfactoren die de conversie beïnvloeden in de webshop. Die keuze van de consument moet later in het logistieke proces worden omgezet in het juiste transportlabel van de juiste vervoerder.

Uiteenlopend en wisselend klantgedrag vereist flexibiliteit in de verschillende bezorgopties. Het is cruciaal de verschillende types klant een optimale customer journey te bieden en deze mee te nemen op reis van bestelling tot en met levering. Van keuzebegeleiding, e-mails met track and trace, geïntegreerde videoboodschappen tot en met rankings en meldingen of de klant wel of niet tevreden is over de zending.

Test met de checklist van Supply Chain Media en Transsmart of u uw verzendproces zo transparant, efficiënt en flexibel mogelijk is. Het beantwoorden van de volgende vragen geeft u inzicht in uw huidige logistieke proces en in welke mate er nog verbeteringen kunnen worden aangebracht.



### Checklist logistiek verzendproces van webshop

	Ja	Nee
1. Biedt u meerdere (inter)nationale bezorg- en afhaalopties aan in uw webshop check-out?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Biedt u (same-day) avond-, weekend- of tijdsvakbezorgopties aan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Geeft u een duidelijk overzicht van de verwachte lever- en bezorgtijden aan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kunt u uw bezorgopties snel en flexibel voor de klant en intern aanpassen gedurende de dag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Gebruikt u crossborder verzendopties om in internationale markten op nationaal niveau te concurreren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kunt u vooraf voor de klant zichtbaar de kosten van alle verzendopties berekenen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Kunt u voor de klant zichtbaar de goedkoopste verzendoptie automatisch laten berekenen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Gebeurt het complete verzendproces (transportboeking, labelprint, exportdocumentatie) automatisch?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ontvangen uw klanten automatisch een update van statusveranderingen tijdens het afleverproces?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Weet u de voorkeur in verzendopties per klant en het effect op conversie en klanttevredenheid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### UITKOMST VRAGENLIJST

#### 0-3 vragen met 'Nee' beantwoord:

Uw logistieke proces is integraal onderdeel van uw marketingstrategie. Uw proces van checkout (bestelling) tot en met aflevering verloopt efficiënt, flexibel en transparant en draagt bij aan orderconversie in uw webwinkel. U hebt duidelijk inzicht in uw orders, vervoerders en trends en kunt snel inspelen op veranderingen. Wellicht zijn er nog optimalisatieslagen mogelijk.

#### 4-6 vragen met 'Nee' beantwoord:

Er is nog veel potentieel om uw logistieke proces van order tot en met aflevering te verbeteren. Er liggen kansen om door middel van verzendssoftware uw conversie te verhogen óf het gehele proces van order tot en met levering efficiënter, sneller en goedkoper in te richten.

#### 7-10 vragen met 'Nee' beantwoord:

Uw logistieke proces staat nog in de kinderschoenen. Het is verstandig om te investeren in een beter, sneller, transparanter en flexibeler proces, zodat u klaar bent voor de toekomst, veel tijd en geld overhoudt voor andere belangrijke zaken én zodat uw klanten enthousiast worden.