

[Plan

[Realiteit

ERIK BIEMANS EN TON BLUM

'ALLES DRAAIT OM KWALITEIT EN SCHAAALBAARHEID'

HET POOLBILJART GEEFT AAN HOE DSV MULTI-CHANNEL FULFILMENT ERIN STAAT: SPELEN IS LEUK, MAAR ER MOET WEL GEWONNEN WORDEN. "KWALITEIT LEVEREN EN DE KLANT HELPEN EXCELLEREN; DAT IS WAT WE DOEN. ALS DEEL VAN MULTINATIONAL DSV KUNNEN WE DAARNAAST ONBEPERKT OPSCHALEN."

De enorme toename binnen e-commerce, mede vanwege COVID-19, stelt bedrijven voor nieuwe uitdagingen en keuzes. Omdat logistieke beperkingen nooit een rem mogen zijn op de processen én de groei van de klant, is de keuze voor de juiste fulfilmentpartner een van de kritische succesfactoren. Daarbij: fulfilment is zeker niet alleen bedoeld voor de B2C-markt; ook B2B – inclusief B2B2C – kent een steeds groter aandeel. Het draait echter niet alleen om de logistieke diensten. Een ander belangrijk onderdeel is de afhandeling van al dan niet gerelateerd klantcontact. Samen bepalen ze immers de merkbeleving bij de eindgebruiker of consument. Niet voor niets blinkt DSV Multi-Channel Fulfilment in beide al jaren uit.

FOCUS IS DE SLEUTEL TOT SUCCES

Bedrijven die de afhandeling van zowel hun logistieke activiteiten als hun klantenservice

schaalbaar willen uitbesteden, zijn bij DSV aan het goede adres. "Klanten kunnen na uitbesteding al hun aandacht, tijd en middelen richten op wat het bedrijf onderscheidt van andere", vertelt directeur Ton Blom. "Uit onderzoeken blijkt dat het uitbesteden van bepaalde diensten een enorm effect heeft op de winst en concurrentiekracht van het bedrijf. Meer dan besparingen of interne processen verbeteren."

KORTE LIJNEN

Met een goede digitale campagne kan een merk of product opeens ontzettend gewild

zijn. Hoe hou je de dienstverlening op niveau tijdens zo'n groeistuipt? Door niet alleen de logistiek op orde te hebben, vertelt manager customer relations Erik Biemans, maar ook door korte communicatielijnen met de klant.

"Wat bijzonder is, is dat wij een inhouse contactcenter hebben, waar we alle soorten vragen beantwoorden. Die van consumenten, maar net zo goed vragen van de retail- of wholesale-afnemers van onze klanten. Dat kunnen ordergerelateerde vragen zijn, maar het kan ook gaan om gedetailleerde productinformatie. Graag zelfs, in ons contactcenter weten ze er alles van. Ook daar hoeft je als klant dus niet naar om te kijken. Eigenlijk hoeft je als klant van DSV alleen het product te leveren en je eigen marketing te verzorgen; de rest doen wij. Wereldwijd." <

'VAN LOGISTIEKE DIENST-
VERLENING TOT AFTERSALES:
ONS INTERNATIONALE
NETWERK LIGT ER AL'



