

‘Besteed meer zorg aan e-logistiek’

30-03-2007 00:00

Retailers die een webwinkel openen, hebben vaak te weinig aandacht voor e-logistiek. Dat stelt Luuk Simons, hij promoveerde vorig jaar aan de TU Delft op een onderzoek naar de benadering van klanten via zowel traditionele winkels als via webwinkels. Veel Nederlandse bedrijven die beide methodes toepassen behalen geen succes. Simons geeft in zijn proefschrift het advies dat er meer afstemming moet zijn tussen de diverse afdelingen van een onderneming, bijvoorbeeld marketing, ICT en klantenservice. De ontwerpprocessen van een multi-channel verkooporganisatie worden echter te vaak in een isolement uitgedokterd. Een goed voorbeeld van een mislukte webwinkel is die van de Bijenkorf. Het warenhuis opende in 2002 een webshop en sloot deze weer in 2006. De Bijenkorf had zich verkeken op het logistieke proces rondom de webwinkel.