

Bezorgsnelheid retailers nauwelijks verbeterd

17-12-2014 00:00

Bijna driekwart van Nederlandse retailers heeft zijn bezorgsnelheid niet verbeterd ten opzichte van vorig jaar december. Dat blijkt uit onderzoek van Novio Data onder 51 multichannel retailers en zestig online pure players, in opdracht van Manhattan Associates. Retailers hebben al flinke slagen gemaakt, maar er is volgens de specialist in supplychain commerce nog veel terrein te winnen.

Dat bijna driekwart van de retailers zijn bezorgsnelheid niet heeft verbeterd is volgens Manhattan Associates bijvoorbeeld zorgwekkend, omdat uit eerder onderzoek bleek dat de consument hoge verwachtingen heeft van retailers in december. Zo is een te late levering van sinterklaas- of kerstcadeaus voor eenderde van de consumenten reden om nooit meer bij de betreffende webwinkel te shoppen.

Vorig jaar bleek de drukte rond de feestdagen veel webwinkels voor leverproblemen te stellen. Een half miljoen pakketten werden toen niet op tijd bezorgd. 59 procent van de retailers met zowel een fysieke als online winkel geeft aan bepaalde producten niet geleverd te hebben, omdat zij door de voorraad heen waren. Onder webwinkeliers ligt dat percentage op 38 procent.

Retailers hebben niet altijd goed zicht op hun voorraden en in hoeverre bestellingen zijn afgehandeld. Zo ontvangt 41 procent realtime updates en een kwart een- of tweemaal per dag. Eén op de vijf retailers ontvangt deze updates nog minder regelmatig, zo blijkt uit het onderzoek.

De meeste retailers (zestig procent) bieden momenteel alleen levering binnen 24 uur aan. In de toekomst verwachten ze echter meer in te gaan zetten op nieuwe levermethoden, zoals click & collect (32 procent), ship from store (25 procent) en sameday-delivery (achttien procent). Het verkrijgen van realtime inzicht in de voorraad heeft voor 32 procent van de ondervraagden daarom prioriteit.