

Hoe Collect&Go inzet op de klantbeleving

04-04-2024 12:10



Branded content

Colruyt Group zet met Collect&Go in op het optimaliseren van de klantbeleving. In het verleden zijn hiervoor al belangrijke stappen gezet, zoals de lancering van een mobiel kassasysteem en het bezorgplatform Collect&Go Drivers. In de toekomst worden de verschillende customer journeys samengebracht om het boodschappen doen nog makkelijker te maken. Dan kunnen klanten niet alleen de producten van Colruyt en Bio-Planet ophalen of laten bezorgen, maar ook van andere aanbieders.

Samen met IT-partner AXI werkt Collect&Go continu aan het verbeteren van de klantrelatie en -ervaring. Hierbij speelt de kassa een belangrijke rol, vertelt Dirk Vandendael namens Collect&Go. “9 jaar geleden zijn we gestart met een IT replatforming. We hadden in de afhaalpunten 2 kassa’s staan. Tijdens drukte liepen we tegen beperkingen aan. Er was vooral behoefte aan mobiele kassa’s met een bijbehorend kassasysteem waarmee we onafhankelijk van de infrastructuur kunnen opschalen. Samen met AXI hebben we deze ontwikkeling opgezet.”

Hij is heel tevreden over het eindresultaat. “Met ons mobiele systeem kunnen we wel 5 kassa’s tegelijkertijd gebruiken en dus 5 keer zoveel klanten tegelijk bedienen. Zo kunnen we onze klanten een nog betere customer journey bieden.” De kassa’s zijn in 2019 in de Collect&Go-vestigingen in België en Luxemburg geïmplementeerd. Vandendael licht toe: “Dat was vlak voor corona. Een uitstekende timing gezien de

gigantische volumegroei. Zonder het mobiele kassasysteem hadden we de enorme drukte niet aangekund.”

Kassasysteem noodzakelijk voor goede klantervaring

Om de klantervaring verder te verbeteren, is Collect&Go tijdens corona in België gestart met levering aan huis. “Ook hiervoor is een goed, mobiel kassasysteem noodzakelijk”, benadrukt Vandendael. Colruyt hanteert hierbij 2 verschillende concepten: “In grote steden zoals Antwerpen en Brussel worden de boodschappen vanuit een centraal magazijn door onze eigen bezorgers afgeleverd. Zij maken gebruik van een mobiel toestel dat op ons centrale kassasysteem draait.”

Het tweede concept, Collect&Go Drivers, werkt op basis van deeleconomie. “Particuliere bezorgers halen de boodschappen op bij een Collect&Go-afhaalpunt en bezorgen deze vervolgens aan huis bij iemand in de buurt. Zo kunnen ze een centje bijverdienen.” Hiervoor heeft AXI een aanpassing op de kassa-applicatie ontwikkeld. “Op het moment dat een driver een bestelling afhaalt, wordt er een QR-code gecreëerd en doorgestuurd naar de klant, die hiermee vervolgens kan betalen. Er wordt een extra bedrag berekend dat naar de bezorger gaat. Daar verdient Colruyt niets aan.” Dit is volgens Vandendael een heel rendabele manier om thuislevering te organiseren zonder alles zelf te moeten regelen. “Dit concept hebben we 2 jaar geleden gelanceerd en het is echt heel snel gegroeid.”

Nieuwe oplossingen toevoegen

Vandendael is heel tevreden over het softwaresysteem van AXI. “We kunnen heel gemakkelijk schakelen en continu nieuwe oplossingen toevoegen.” Eén van de oplossingen die regelmatig nieuwe ontwikkelingen kent is de module voor het berekenen van promoties, eveneens een belangrijke pijler voor een goede klantervaring. “De retailmarkt is recordhouder op het gebied van de hoeveelheid verschillende promoties”, ervaart hij. “Wij proberen altijd de goedkoopste te zijn. Dat maakt de promo’s heel belangrijk. AXI heeft ervoor gezorgd dat de promotieberekening in de webshop, in de winkel en bij Collect&Go allemaal via dezelfde engine en op dezelfde manier plaatsvindt. Dit lijkt misschien een eenvoudige feature, maar dat is het niet.”

Yannick Staels, Product Manager van AXI Retail Cloud Suite, legt uit: “Onze promotie-engine is heel flexibel. Zo kan de engine ingebouwd worden in een desktop, mobile of webapplicatie. Deze setup gebruiken we bijvoorbeeld in onze eigen lijnkassa’s zodat we ook offline berekeningen kunnen garanderen. Daarnaast kan de engine ook als een service opgezet worden, draaiend in de cloud.” Voor Collect&Go is voor dat laatste gekozen. “Zo kunnen we voor alle klanten dezelfde waarheid creëren. De berekening van het digitale winkelmandje op de website is exact hetzelfde als die van de kassa’s in de winkel en bij Collect&Go.”

Samenbrengen van customer journeys

In de nabije toekomst wil Collect&Go de klantbeleving nog verder verbeteren. “Wij zijn aan het kijken hoe we dit platform nog breder kunnen positioneren en verschillende customer journeys samenbrengen. Klanten gebruiken ons platform met name voor hun wekelijkse boodschappen. Vooral in de grote steden gaat men voor de één-, twee – en driedaagse aankopen nog naar de winkel. Daar willen wij verandering inbrengen. Vandaag de dag zijn er veel verschillende aanbieders, zoals Foodbag, een leverancier van maaltijdboxen. Dit soort bedrijven bieden elk hun eigen klantervaringen. Wij willen deze samenbrengen en ervoor zorgen dat consumenten die ready-to-eat- en ready-to-cookproducten bestellen, deze heel gemakkelijk bij Collect&Go kunnen ophalen. Dat kan uitsluitend door de hele goede systemen die we vandaag de dag hebben.”

Daardoor wordt de samenwerking met AXI steeds belangrijker. Staels: “Inmiddels werken we 9 jaar samen. We kennen de organisatie door en door en hebben ons eigen netwerk binnen Collect&Go opgebouwd. Onze

medewerkers worden bij bijna elke stap betrokken bij het uitdenken, uitwerken, ontwikkelen en implementeren van een nieuwe feature." Vandendael besluit: "AXI is niet gewoon de leverancier van het kassasysteem, maar een partner die onze business kent. Die onze wensen begrijpt en met ons meedenkt. Samen komen we verder."

Wendy Noordzij