

Efficiëntere webshopverzending levert Henri Willig Groep kostenbesparing en meer klantenservice op

KLANT Henri Willig Groep
PROJECT Webshopverzendingen/ Pakketdiensten

PROJECTTEAM HENRI WILLIG GROEP Wiebe Willig - Managing Director
Erik Hollander - Director Marketing & e-Commerce
Alex Konijnenburg - Manager Online Marketing & e-Commerce

PROJECTTEAM ERA Marc van den Oever - Projectmanager
Sven de Zwart - Logistiek Specialist

De wereld laten genieten van (h)eerlijke Henri Willig Kaas.

Dat is waar de Henri Willig Groep zich met ruim 500 enthousiaste medewerkers voor inzet, als kaasmaker, exporteur en retailer. Wat in 1974 begon als droom van een jonge boer is uitgegroeid tot een florerend familiebedrijf. En tot een keten die internationaal opereert, met een eigen biologische boerderij, 50 melkleveranciers, 2 kaasmakerijen, 30 winkels, een webshop en export naar meer dan 35 landen.

KAASPAKKETTEN

De bedrijfsgroei werkt duidelijk door in de online verkoop van kaasproducten. Terwijl tijdens de covid-pandemie alle fysieke kaaswinkels moesten sluiten en toeristen massaal wegbleven, kreeg de webshop van Henri Willig zelfs een extra boost. In die ingewikkelde tijd werd ERA ingeschakeld om de kosten en processen van de pakketverzending onder de loep te nemen. En om te onderzoeken of en hoe bespaard kon worden op het gebied van tijd en geld.

TWIJFEL

Ondanks de behoefte aan logistieke kostenexpertise wilde directeur Wiebe Willig zich vergewissen dat ERA de juiste partij zou zijn. Puur kosten platslaan, was niet wat hij zocht. Beter kostenmanagement moest wel passen bij de cultuur van zijn onderneming. Een cultuur waarin kwaliteit en afleverbetrouwbaarheid hoog in het vaandel staan. Belletjes met 2 ervaren ERA-klienten leverden hem de gewenste overtuiging op. Samen met Erik Hollander en Alex Konijnenburg besloot hij: we gaan het doen. Met als extra uitdaging om tegelijk zelf te leren van de kennis en aanpak van ERA.

ONDERZOEK

Vanuit Henri Willigs webshop worden kaaspakketten naar klanten over de hele wereld verstuurd. Naast grote volumes in Nederland en binnen Europa gaat het ook om steeds meer verzendingen naar andere continenten. Logistiek specialist Sven de Zwart nam als eerste de bestaande situatie onder de loep. 'Ik heb de kosten per leverancier en per land in kaart gebracht, met uitsplitsing in vrachtkosten, brandstofkosten, opslagen, taksen en overige. Daarnaast heb ik kwaliteit- en service-aspecten per dienstverlener geanalyseerd.'



"Ik ben onder de indruk van de persoonlijke aanpak van het ERA-team"

ERIK HOLLANDER
DIRECTOR MARKETING & E-COMMERCE
HENRI WILLIG GROEP

VERBETERMOGELIJKHEDEN

Om Henri Willig mee te nemen in verschillende manieren waarop - binnen de gestelde randvoorwaarden - tijd en geld bespaard kon worden, werkte De Zwart 5 opties uit met steeds weer andere accenten. Alle zouden kunnen passen bij de bedrijfsvoering van de onderneming. De opties bestonden onder meer uit een andere aanpak door de huidige vervoerders, een mix van huidige en nieuwe dienstverleners per regio met extra diensten waaronder duurzamer transport, tot overstappen naar enkele nieuwe partijen met nieuwe diensten.

Efficiëntere webshopverzending levert Henri Willig Groep kostenbesparing en meer klantenservice op

OPLOSSING

Na afweging van de voorgelegde opties en hun eigen eisen en wensen besloten Willig, Hollander en Konijnenberg om met 1 bestaande dienstverlener en 2 nieuwe partijen verder te gaan. Door deze keuze konden ze hun kostenpost Pakketverzendingen verlagen en hun klanten nog meer op maat én milieuvriendelijker bedienen. Bovendien leverde deze nieuwe samenwerking intern tijdswinst op.

KERS

De Zwart heeft de afspraken met de gekozen leveranciers formeel voor Henri Willig vastgelegd in nieuwe contracten. En als kers op de projecttaart is het hem gelukt om een al langer bestaande facturatiekwestie op te lossen, inclusief de daarbij horende creditnota's!

SERVICE

Gedurende 24 maanden houdt ERA contact met Henri Willig. De Zwart: 'We checken periodiek of de nieuwe afspraken over en weer nagekomen worden. Als er zich onverhoopt serviceproblemen voordoen, help ik deze snel en efficiënt op te lossen. En zo mogelijk geven we advies over kansen die extra voordeel op kunnen leveren.'

WIN-WINST VOOR HENRI WILLIG GROEP

- Meer keuze voor de klant
- Korte lijnen met meedenkende vervoerders
- Heldere afspraken over afhaaltijden en service
- Alle express-zendingen via 1 partij
- Duurzame verzendopties toegevoegd: CO2-neutraal en fossielvrij
- Optimale leverbetrouwbaarheid
- Inzicht in kostenopbouw
- Kostenverlaging van 15%.



'Ik ben onder de indruk van de persoonlijke aanpak van het ERA-team dat Henri Willig heeft ondersteund in het opnieuw inrichten van onze pakketdiensten. Mijn beeld van het werken met consultants was niet onverdeeld positief, maar de samenwerking met ERA heeft mijn verwachtingen ruimschoots overtroffen. En de eerste resultaten van het project zijn uitstekend. Met veel enthousiasme beveel ik ERA daarom aan bij andere ondernemers met een vergelijkbaar vraagstuk.'

ERIK HOLLANDER
DIRECTOR MARKETING & E-COMMERCE
HENRI WILLIG GROEP