

Flinders belooft persoonlijke logistiek Dynalogic met langdurig contract

Hoogwaardige logistiek voor hoogwaardige producten

Design woonwinkel Flinders heeft haar samenwerking met logistiek dienstverlener Dynalogic verlengd. Onder meer de vakkundige, persoonlijke zorg voor de high-end goederen en de heldere communicatie, zowel naar Flinders als naar de consument, waren redenen om een nieuwe, langdurige overeenkomst aan te gaan.

Flinders is een snelgroeende woonwinkel voor consumenten en bedrijven, met een uitgebreid assortiment van ongeveer 20.000 hoogwaardige designartikelen; voornamelijk verlichting, meubels en woonaccessoires. "Het is onze missie om design voor iedereen toegankelijk te maken. Dat doen we via verschillende kanalen. We zijn een echte omni-channel organisatie", licht operationeel directeur en mede-eigenaar Oscar Diele toe. Naast de webshop flinders.nl beschikt het bedrijf over een fysieke winkel in Zaandam. Ook werkt Flinders exclusief samen met de Bijenkorf en kunnen de producten worden besteld via Bol.com, Amazon en T-Mall (in China). In het kersverse, state-of-the art warehouse in Amsterdam Westpoort ligt ruim driekwart van het uitgebreide assortiment op voorraad. Die grote voorraad is één van de aspecten waarmee Flinders zich onderscheidt. "Dankzij die voorraad kunnen we razendsnel leveren", weet Diele. Vanuit het warehouse worden klanten in Nederland, België en Duitsland sinds begin 2017 beleverd.

Onderscheidend vermogen

Voor de leveringen van grotere producten, zoals tafels, stoelen en kasten, werkt Flinders samen met Dynalogic, specialist in de logistieke afhandeling van

niet-standaard producten. Of, zoals de dienstverlener het noemt, 'Personalized Logistics'. Deze persoonlijke aanpak biedt eveneens onderscheidend vermogen. Dat is onder andere te zien bij de online check-out, waar bezorgopties via DeliveryMatch zijn gekoppeld aan de planning van Dynalogic. "Dankzij die koppeling kunnen we onze klanten de unieke mogelijkheid bieden om zelf het gewenste bezorgmoment te selecteren", legt Diele uit. Klanten van Flinders hebben daarbij de keuze uit verschillende tijdvakken, van twee uur of langer. Recentelijk zijn opnieuw de cutoff tijden verschoven, waardoor nu orders die vóór 18:00 uur worden geplaatst, al de volgende dag worden bezorgd.

Full service

Het spreekt voor zich, dat de hoogwaardige designproducten met zorg worden behandeld. Dankzij de full service bezorging van Dynalogic, is de klant ervan verzekerd dat de goederen onbeschadigd worden bezorgd. "Onze koeriers zijn speciaal getraind en voegen iets extra's, iets persoonlijks toe aan de levering. Ook dat draagt bij aan het onderscheidend vermogen", vult Edwin Kersbergen, verantwoordelijk voor business development bij Dynalogic, aan.

Zo zorgt Dynalogic er bijvoorbeeld voor dat de goederen op de gewenste plek in de woning worden geplaatst. Verpakkingsmaterialen en overige emballage worden uiteraard mee teruggenomen. "Onze klant wordt volledig ontzorgd", weet Diele.

Hoge klanttevredenheid

Per maand worden zo'n duizend bestellingen afgeleverd. Het grootste deel hiervan wordt via fijnmazige distributie bij de klant thuisbezorgd. De goederen worden dagelijks geladen in Amsterdam, waarna ze in het Dynalogic depot in Vianen worden gesorteerd en gereed worden gemaakt voor verzending. Via sms, e-mail en waterdichte track & trace opties wordt de klant gedurende dit proces constant op de hoogte gehouden over de status van zijn bestelling. Tijdens het meest recente tevredenheidsonderzoek scoorde Flinders een rapportcijfer 9. "Deze koeriers gaven direct rust en vertrouwen... Keurig en vriendelijk. Vakbekwaam... Deze mensen verdienen een grote pluim!", liet een van de consumenten weten. Anderen gaven aan: "Prima track en trace systeem. Informatievoorziening is uitstekend, andere pakketdiensten kunnen hier nog een hoop van leren" en "Ik ben zeer tevreden over de manier van bezorgen. De bezorger was erg voorzichtig en zorgvuldig en arriveerde exact op het tijdstip dat per mail en sms was doorgegeven."

Performance belooft

De uitstekende performance was voor Flinders reden genoeg om de samenwerking met Dynalogic te verlengen en een nieuwe, langdurige overeenkomst aan te gaan. "Mede dankzij die goede resultaten zijn we zo hard gegroeid. In het afgelopen jaar bedroeg de groei 65 procent. Het jaar ervoor was dat zelfs 100 procent.

Flinders is een snelgroeende woonwinkel met een uitgebreid assortiment van circa 20.000 hoogwaardige designartikelen



Ruim driekwart van designartikelen zijn uit voorraad leverbaar vanuit het nieuwe, state-of-the art Flinders warehouse in Amsterdam.



Zonder Dynalogic hadden we dat nooit kunnen bereiken", stelt Diele.

"Wij ondersteunen het businessmodel van Flinders en maken de logistieke weg vrij naar verdere groei", voegt Kersbergen toe. "Als daarbij in de toekomst aanvullende diensten wenselijk zijn, zorgen we er gezamenlijk voor dat ook die in de samenwerking worden ingepast." Het op locatie monteren van de geleverde producten zou zo'n aanvullende dienst kunnen zijn. Kersbergen: "Dat verzorgen we reeds voor andere klanten. Ik kan me goed voorstellen dat we dit in de toekomst ook voor een klant als Flinders doen. Het sluit in ieder geval naadloos aan bij onze persoonlijke aanpak."