

*Decathlon kiest voor persoonlijke logistiek Dynalogic*

# Onderscheidend vermogen in het groot

**Decathlon en Dynalogic zijn een samenwerkingsverband aangegaan voor de logistieke afhandeling van grotere producten, zoals fitnessapparatuur en tenten. De goederen worden gedistribueerd vanuit het gloednieuwe logistiek centrum van Dynalogic in Breda.**

Als logistiek dienstverlener is Dynalogic gespecialiseerd in de niet-standaard producten. Producten, die altijd persoonlijk en met zorg geleverd moeten worden. 'Personalized Logistics' noemt de dienstverlener het zelf. Juist dát onderscheidend vermogen is voor Decathlon doorslaggevend om met Dynalogic in zee te gaan. Beide partijen tekenden onlangs een samenwerkingscontract. Daarmee neemt Dynalogic de volledige, persoonlijke levering voor haar rekening van alle grotere artikelen uit het Decathlonassortiment. Met een uitgebreid assortiment, voor maar liefst 65 verschillende sporten, maakt Decathlon sport toegankelijk voor iedereen. Het bedrijf beheert de volledige ontwikkelingscyclus van een product: van research tot retail, inclusief conceptontwikkeling, design, productie en logistiek. Klanten zijn zo verzekerd van kwaliteit, innovatie en tevredenheid. Voor de verkoop voert de retailer sinds 2013 een zogeheten omnichannel beleid. "Dat wil zeggen dat klanten zowel langs de traditionele weg, in een van onze filialen, als via de digitale weg hun producten kunnen kopen", legt omnichannel operations manager Lars Rodenburg uit. Voor de fysieke verkoop in ons land beschikt Decathlon momenteel over vestigingen in Amsterdam, Leeuwarden, Apeldoorn, Kerkrade en Best. Nog dit jaar wordt daar een zesde filiaal in Breda aan toegevoegd.

## **Omnichannel operatie**

De toekomststrategie van Decathlon is er op gericht die omnichannel operatie verder te ondersteunen, bijvoorbeeld met behulp van verdere digitalisering van het verkoopproces. "Dat kan dus ook digitalisering in onze filialen zijn", licht Rodenburg toe. "Klanten kunnen bijvoorbeeld een fitnessapparaat bekijken en uitproberen in onze winkel, en het vervolgens via een touchscreen in diezelfde winkel bestellen. De levering aan huis regelen wij vervolgens." In het geschetste voorbeeld wordt niet alleen de Decathlon-klant ontzorgd. Ook elders in de supply chain zijn de voordelen merkbaar. Zo kunnen verkooppunten volstaan met kleinere voorraden en worden efficiëncyclagen gerealiseerd in de logistieke afhandeling. "Het is het totaalplaatje dat telt. Dan is een betrouwbare partner onmisbaar", weet Rodenburg. Die betrouwbare partner vond Decathlon in Dynalogic. Rodenburg: "Het contract met onze vorige dienstverlener liep af. Dat contract hadden we destijds met weinig ervaring in de logistieke markt afgesloten. De wijze van bezorgen sloot echter niet volledig aan op onze service policy. "Decathlon besloot zich opnieuw te oriënteren op de logistieke markt en een grondig marktonderzoek uit te voeren. Dat bracht de retailer bij Dynalogic, dat als een van de weinige dienstverleners in staat is om aan de wensen en eisen van Decathlon te voldoen.

## **Inzicht in informatie**

Een heldere informatievoorziening, zowel voor Decathlon als voor haar klanten, is één van die wensen. Rodenburg: "Alleen met de juiste inzage in het logistieke proces kunnen we onze klanten immers adequaat en volledig informeren over de status van hun bestelling. MyDynalogic biedt die inzage." Met MyDynalogic houdt de dienstverlener de klant constant op de hoogte, en wordt een waterdichte tracking and tracing mogelijk. Klanten kunnen hun bestelling op de voet volgen, krijgen een bevestigingsmail van Dynalogic en een sms-bericht 30 à 60 minuten voordat de koerier het product bezorgt. Verder is de omnichannel operations manager zeer te spreken over de wijze waarop de orders bij de klant worden afgeleverd; door professionele en representatieve koeriers. "Niet voor niets kiezen grote klanten als Bol.com, Coolblue en Greetz ook voor Dynalogic. Dat schept vertrouwen", stelt Rodenburg.

## **'Betrouwbare partner'**

Rodenburg ziet in Dynalogic een partner op wie hij het hele jaar door kan vertrouwen: "Mede door de wijze waarop de backoffice activiteiten zijn ingericht, is Decathlon een betrouwbare partner. Voor ons, maar zeker ook voor onze klanten. Daarin heb ik het volste vertrouwen." Ook John Ruijsch, verantwoordelijk voor business development bij Dynalogic, is blij met de nieuwe samenwerking. "We zijn natuurlijk blij met elke nieuwe klant. Zeker als die klant, zoals in het geval van Decathlon, grote groeipotentie heeft. Het is een jonge club, vol frisse ideeën. Dat houdt ook ons scherp. Ik verwacht en hoop dat we de komende jaren uitgedaagd worden.

Dat helpt ons ook om in beweging te blijven en continu door te ontwikkelen. Niets is leuker dan dat proces samen met de klant te doorlopen", stelt hij.

## **Onderscheidend vermogen**

De grotere Decathlon-artikelen worden vanuit het nieuwe logistiek centrum van Dynalogic in Breda verzonden. Het 15.000 m<sup>2</sup> tellende op- en overslagdepot werd in september van dit jaar in gebruik genomen en is speciaal ingericht voor de afhandeling van grotere, zogeheten XL en 2XL producten. "XL artikelen zijn producten die groter zijn dan een standaard pakket, maar nog wel door één koerier kunnen worden bezorgd, zoals tenten of fietsen. 2XL producten zijn goederen die met twee koeriers worden bezorgd", licht Ruijsch toe. De koeriers zijn daarbij speciaal getraind en kunnen zo net iets extra's, persoonlijk toevoegen aan de levering. Ook dat maakt deel uit van het onderscheidend vermogen van Dynalogic. Het bezorgen kan op elke gewenste locatie – thuis, op het werk of bijvoorbeeld op de sportclub – en op ieder gewenst moment. "We leveren zeven dagen per week, waarbij de klant bepaalt – in tijdvakken van 2, 3 of 4 uur – wanneer de koerier voor de deur staat. Dat kan 's ochtends tussen zeven en acht (early bird) zijn, maar ook in de middag of avond. Anytime, anysize, anywhere dus", aldus Ruijsch. Decathlon heeft er overigens voor gekozen om de leveringen in tijdvakken vooralsnog niet aan te bieden. "Het is absoluut een interessante service, die we op termijn hopelijk ook kunnen aanbieden aan onze klanten. Maar we kiezen er bewust voor om alles stap-voor-stap te doen en niet teveel hooi in één keer op de vork te nemen. Kwaliteit gaat immers boven snelheid", besluit Rodenburg.



**LAAT BESTELD,  
VROEG GELEVERD**



**WANNEER HET  
U UITKOMT**



**REALTIME  
TRACK & TRACE**



**CONTINU OP  
DE HOOGTE**