



# PERSBERICHT

Berchem, 24/02/2015

**Vlaams Instituut voor de Logistiek** – Koninklijkelaan 76 – B-2600 Berchem -  
03/229.05.00 - [info@vil.be](mailto:info@vil.be) – [www.vil.be](http://www.vil.be)

---

## **KLANT WIL WINKEL EN WEBSHOP ALS 1 GEHEEL**

### **- VIL start met 'Omni-channel logistiek' -**

**BERCHEM – Het Vlaams Instituut voor de Logistiek (VIL) vzw geeft vandaag samen met 11 bedrijven de kick-off van het project 'Omni-channel logistiek'. Retailers verkopen meer en meer zowel via winkels als webshops. Zeer vaak zijn in de praktijk e-commerce en winkels echter gescheiden verkoopkanalen met eigen voorraden en afleveropties. Dit moet veranderen om over te gaan op succesvolle omni-channel verkoop.**

#### **De klant kiest**

De meeste retailers verkopen zowel via webshop als via winkels. De consument van vandaag wil de flexibiliteit om te winkelen in het ene kanaal en de aankoop te doen in het andere kanaal. Klanten willen ze als één geheel: ze verwachten dat de aankoop kan geleverd worden, ook al is deze niet op voorraad in de bezochte winkel of webshop, en de plaats van levering zelf te kunnen aansturen: afhalen in de winkel van aankoop, in een andere winkel, thuislevering, op het werk ...

#### **Online en offline logistiek vaak volledig gescheiden**

In de praktijk zijn webshops en winkels vaak gescheiden verkoopkanalen met eigen voorraden en afleveropties. Het gebeurt regelmatig dat een product bijvoorbeeld niet meer bestelbaar is via de webshop, maar wel in de winkel blijkt te liggen. De klant aanvaardt geen nee-verkoop meer. Dus moeten de logistieke ketens van beide verkoopkanalen zoveel mogelijk worden geïntegreerd. Een grote logistieke uitdaging die retailers dwingt hun processen te herzien. Het VIL wil hen met het nieuwe project 'Omni-channel logistiek' op weg helpen.

#### **Roadmap voor omni-channel logistiek**

Het VIL project zal onderzoeken wat de sleutelcomponenten zijn per sector voor een goed geïntegreerde online en offline logistiek. Wat is de beste infrastructuur (e-distributiecentra, hubs, winkels, afhaalpunten, sorteercentra, retourcentra ...)? Hoe bereikt men de ideale mix tussen kost, service en klantervaring? Hoe kan men het zicht op en de benutting van de voorraad optimaliseren? Welke middelen zijn nodig en wat is de investeringskost? Om zo te komen tot een roadmap voor omni-channel logistiek voor Vlaanderen. Nadruk ligt op realisatie in de praktijk.

#### **Minder nee-verkopen**

*"De voordelen van een perfecte integratie van online en offline logistiek voor bedrijven zijn niet min", legt Dirk De Vylder, directeur projecten bij het VIL, uit. "Er zullen minder nee-verkopen zijn door de evolutie naar een klantgeoriënteerde benadering, de totale*

*voorraad in de keten kan omlaag, het is mogelijk om een breder – virtueel - assortiment aan te bieden, er zal minder afprijzing nodig zijn en bovendien worden klanten op maat bediend en zullen zij tevredener en trouwer zijn."*

### **Omni-channel in Vlaanderen**

Omni-channel kan in Vlaanderen wel eens erg belangrijk worden. Door de densiteit van het winkelnetwerk zal de consument sneller kiezen voor combinaties van verkoopkanalen: online bestellen, ophalen in afhaalpunt, retourneren in winkel enzovoort.

**Elf bedrijven willen weten hoe hun processen aan te passen aan de omni-channel trend en stappen mee in het project:** Aveve, bpost, Coca-Cola, DCM, Delhaize, Dockx Logistics, Dreamland, Makro, PostNL, Special Fruit en TDL Group.

### **EINDE VAN HET PERSBERICHT**

#### **Het Vlaams Instituut voor de Logistiek**

De vzw Vlaams Instituut voor de Logistiek – of kortweg VIL - is het innovatieplatform voor de logistieke sector. Het VIL helpt Vlaamse bedrijven om innovatieve logistieke projecten te realiseren en zo hun competitiviteit te verhogen en ontvangt hiervoor subsidies van de Vlaamse overheid.

Als ledenorganisatie brengt het VIL bedrijven en organisaties uit diverse sectoren bij elkaar – zowel verladers als logistieke dienstverleners maar ook kennisinstellingen, overheidsinstanties en bedrijven vanuit de IT- engineering-, interim-, bouw en real estate wereld.

Meer informatie over het VIL: [www.vil.be](http://www.vil.be)

#### **CONTACTINFORMATIE**

Anke D'Halleweyn  
Communicatieverantwoordelijke  
Tel: 03/229.05.07  
GSM: 0473/819276  
E-mail: [anke.dhalleweyn@vil.be](mailto:anke.dhalleweyn@vil.be)