

## Dag/tijdvakbelevering “Nespresso Your Time” is live



Vanmiddag even geen kop koffie gezet, maar een kleintje champagne ontkurkt: Nespresso is live met de dag/tijdvaklevering Nespresso Your Time. In het aankoopproces kun je, als je in de Randstad woont, kiezen voor TNT (aflevermoment onbekend) of kun je via Nespresso Your Time afleverdag en aflevertijdstip kiezen. Proost op de service voor de online koper !

### Een stevige stap in serviceverbetering

We wisten dat het er aan zat te komen. Nespresso is met z'n cups en accessoires online zeer succesvol, maar veel klanten verwachtten een hoger serviceniveau in de aflevering van dit product. Bij heel wat vrienden om me heen heb ik de bloeddruk op zien lopen, na weer een “niet thuis briefje” en de noodzaak om af te halen op een depot, met moderne-consumment-onvriendelijke openingstijden. Zeker, Nespresso Your Time kost van maandag t/m vrijdag € 6,50, op zaterdag € 9,50 en op zondag zelfs €25, daar waar bij afleveren met TNT v.a. 200 cups geen verzendkosten in rekening worden gebracht. De praktijk zal het gaan uitwijzen of hoe de balans tussen de ene en de andere aflever-service komt te liggen.

### Webwinkel perst klant teveel in keurslijf

De timing van Nespresso om live te gaan kon haast niet beter. Deze week stond een groot internationaal onderzoek van IBM Institute for Business Value in de belangstelling. In totaal ondervroeg de firma 30.000 consumenten naar hun ervaringen met webwinkels. Een paar conclusies uit het Nederlandse deel van deze wereldwijde IBM-studie naar de "slimme consument":

- Online shoppen is niet altijd even leuk. De Nederlandse consument wil meer keuzevrijheid en een snellere levering bij de online aankoop van producten, net zoals in het buitenland.
- De Nederlandse consument heeft niet het idee dat hij of zij kan bepalen hoe er online gekocht wordt. Momenteel bepaalt de webwinkelier nog vaak wanneer producten geleverd worden.
- Om de Nederlandse klant tot aankopen te stimuleren, moeten winkeliers in cyberspace meer keuze bieden wanneer producten geleverd worden, stelt IBM.

Andere onderzoeken hebben het in de afgelopen jaren ook al aangetoond: De online koper wil op logistiek gebied kunnen kiezen. Door die keuzevrijheid zal het vertrouwen in webshops toenemen. Uit een onderzoek van Thuiswinkel.org in samenwerking met E-sharp en Simtrec bleek zelfs, dat 36% van de ondervraagden meer online zou gaan kopen bij een betere logistieke dienstverlening. Tegelijkertijd toonde het onderzoek ook aan, dat hooguit 20% van de ondervraagden meer wilde betalen voor een betere dienstverlening. Interessant om te zien hoe dat uitpakt bij Nespresso !

### Nu zelfs in Nederland “same day delivery”!

Als je 's morgens voor 11 uur bestelt, dan kun je je bestelling zelfs nog dezelfde dag in huis hebben. Nespresso en logistieke dienstverlener Dynalogic hebben blijkbaar gedacht: “Als je het doet, moet je het gelijk ook maar goed doen”.

### Hoe ontwikkelt zich dit verder ?

“Eén schaap over de dam maakt nog geen zomer”, of .... gooi ik nu tegeltjeswijsheden door elkaar ? Tja, je zult maar niet in de Randstad wonen ! Volgens Wikipedia wordt de Randstad gevormd door Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Den Haag en hun omgeving. Even checken leverde in ieder geval op, dat Amersfoort volgens Nespresso buiten de Randstad ligt. Voordat we vervallen in zure kritische kanttekeningen: Het glas is half vol. En natuurlijk stijgt de feestvreugde als deze service naar landelijke dekking wordt uitgerold.

Vervolgens mogen dan best, met veel enthousiasme, andere webshops aanhaken. Zou 2011 in Nederland dan toch het jaar worden van een doorbraak op servicegebied in de logistiek van het online kopen ?