



“Zonder Paazl zou ik 3 dagen per week een developer nodig hebben voor bezorging. We besparen hiermee dus al €30.000 per jaar.”

HelloPrint™



Casestudy: Helloprint



2

Van 4 man naar 40 miljoen omzet: hoe Helloprint groeit met drop-shipment

Ontwerpen. Uploaden. Laten drukken. De drukwerkbranche is door de komst van e-commerce voorgoed veranderd. Een bedrijf dat dit als geen ander begrijpt is het Rotterdamse Helloprint dat een platform bouwt waarop het aanbod van tientallen drukkerijen op één plek samenkomt. In de Nederlandse webshop van Helloprint – Drukzo.nl – kan de klant hierdoor terecht voor drukwerk in ruim 200 productgroepen, met “miljoenen varianten”. Van flyer tot een gevelvullend billboard. Ondertussen staat ook de rest van Europa op het vizier en is Helloprint hard op weg om de omzetgrens van 40 miljoen euro te doorbreken. Volop reden om eens te kijken naar de logistiek achter dit businessmodel, dat volledig draait rondom drop-shipment. We spraken met Chief Technology Officer Michael Heerkens, die sinds de oprichting in 2013 betrokken is bij het bedrijf dat inmiddels ruim 80 werknemers telt.



Michael Heerkens

Chief Technology Officer

“Betaling en bezorging zijn cruciaal voor onze klantbeleving. We kiezen bewust om voor ieder gedeelte samen te werken met de beste partijen.”

Bezorging & betaling

Gevraagd naar de verklaring voor de razendsnelle groei noemt Heerkens Helloprint's mateloze focus op klanttevredenheid. Omdat het Rotterdamse bedrijf het drukwerk niet zelf produceert, kan het zich volledig richten op het optimaliseren van de klantbeleving. *“Concurrenten maken materiaal bestellen heel moeilijk, wij maken het supergemakkelijk. We investeren ontzettend veel in user experience.”* Binnen deze beleving zijn volgens de CTO twee aspecten van bovengemiddeld belang: betaalopties en bezorgopties. Door hier volop keuze te bieden kan iedere klant, onder alle omstandigheden, terecht bij de webshops van Helloprint.

Wiel niet opnieuw uitvinden

Het was voor Helloprint vanaf het begin duidelijk dat men deze keuze in betaal- en bezorgopties niet zelf moest willen ontwikkelen: *“dan ben je het wiel opnieuw aan het uitvinden. We*

“Als ze dan de prijzen verhoogden, was er niets wat je kon doen. Door die investering voor een koppeling switch je niet zomaar.”

kiezen bewust om voor ieder gedeelte samen te werken met de beste partijen. Voor betalingen is dat Adyen, voor bezorging Paazl.” Een ander aspect dat voor Heerkens meewoog in zijn keuze voor Paazl was het behoud van zijn onafhankelijkheid richting vervoerders. Gebaseerd op zijn eerdere e-commerce



Vervoerders

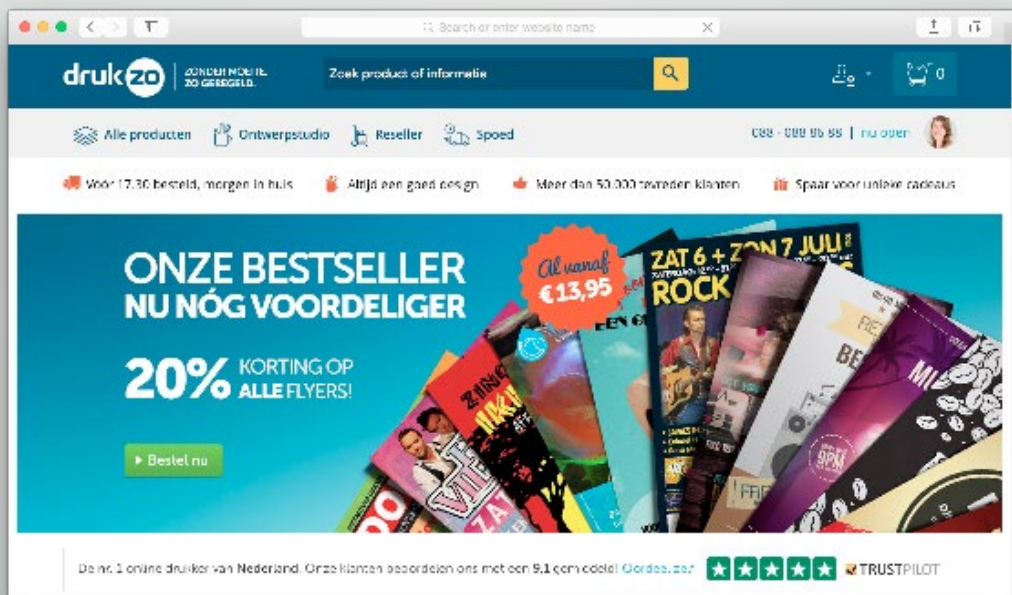
- DHL Express
- DHL Servicepoints
- Dynalogic
- PostNL
- UPS



Oplossingen

- Bezorgkeuze in check-out
- Same-day delivery
- Integratie in drop-shipment platform

ervaringen wist de CTO dat wanneer je als onderneming je systeem inricht rondom dat van een vervoerder, wisselen van vervoerder bijna onmogelijk wordt. *“Als ze dan de prijzen met 10% verhoogden, was er niets wat je kon doen. Door de investering voor een koppeling switchte je niet zomaar.”* Ook zocht Heerkens meer flexibiliteit om snel toegang te krijgen tot nieuwe vervoerders en ontwikkelingen in de logistieke branche.



Superrrsnel™

Een mooi bewijs dat zijn keuze voor een flexibele oplossing de juiste bleek is zijn ervaring met het aansluiten van Dynalogic. Via deze vervoerder, die Heerkens via Paazl leerde kennen, kon Helloprint in een week live met ‘Superrrsnel™’ – de same-day delivery service van de online drukkerij gemaakt voor de écht urgente opdrachten.

Drop-shipment

Het businessmodel van Helloprint steunt volledig op het drop-shipment principe – zelf raakt het bedrijf geen drukwerk aan. Om de verwerking

“We willen niet bezig zijn met het koppelen van vervoerders. We willen bezig zijn met het groeien van ons bedrijf.”

“We hebben inmiddels bijna alle bezorgsmaken. Daarin doen we geen concessies. Als er iets nieuws is, voegen we het toe.”

en verzending vlekkeloos te laten verlopen, ontwikkelde Helloprint een eigen portal waarin de aangesloten drukkerijen orders kunnen inzien en accepteren. Heeft de drukkerij de order geproduceerd, dan levert Helloprint via de op Paazl aangesloten portal het juiste verzendlabel aan. Het eerste voordeel van deze aanpak is overzicht. Omdat alle zendingen aangemaakt worden vanuit hetzelfde systeem, heeft Helloprint een helikopterview over de hele operatie en kan haar klantenservice precies zien waar zendingen zich bevinden. Een ander pluspunt is de standaardisatie van de Track & Trace updates. Omdat alles vanuit één systeem verwerkt wordt, blijft het Drukzo-merk centraal staan in alle



klantcommunicatie.

Resultaten

Gevraagd naar hetgeen Paazl Helloprint oplevert, antwoordt Heerkens met een mix van 'emotionele' en financiële resultaten. Zo is de CTO erg blij met de onafhankelijkheid en flexibiliteit die Paazl voor Helloprint biedt. Gelukkig kan Heerkens deze minder tastbare voordelen ook terugbrengen tot een gezonde return-on-investment: *"Paazl neemt qua development ongeveer 50% van een FTE uit handen. Zonder zou ik 3 dagen per week een developer nodig hebben voor bezorging. We besparen hiermee dus al €30.000 per jaar."*

Heerkens zou de software dan ook "100%" aanraden bij andere online retailers. *"Paazl biedt een goed instapmodel waarmee je kan groeien. Wij zijn klein begonnen, maar ontzettend snel opgeschaald. Paazl gaat*

"We zijn door de jaren heen samen gegroeid, en ik heb vertrouwen dat we samen blijven groeien."

"Zonder Paazl zou ik 3 dagen per week een developer nodig hebben voor bezorging. We besparen hier al €30.000 per jaar."

in deze ontwikkeling mee."

Toekomst

Vooruitkijkend koestert Helloprint vooral ambities in het buitenland. Momenteel is het bedrijf actief in de Benelux, Groot-Brittannie en Spanje. Verder worden maar liefst 27 andere potentiële afzetmarkten onderzocht. Toegang tot de juiste vervoerders is hierbij cruciaal. *"Nu Paazl en haar klanten internationaal groeien, kunnen wij meeliften op aansluitingen met lokale vervoerders. En vice-versa: jullie profiteren ook als wij een nieuwe vervoerder aandragen. Zo zijn we door de jaren heen samen gegroeid, en zo heb ik er vertrouwen in dat we samen door blijven groeien."*

Compatibel met de software achter succesvolle webshops
zie paazl.com voor alle platformen



Partners met de beste vervoerders
zie paazl.com voor een overzicht van alle partners



Paazl wordt dagelijks vertrouwd door o.a.
ga naar paazl.com om hun succesverhalen te lezen



Paazl
Veembroederhof 93
1019HD Amsterdam
www.paazl.com
info@paazl.com
+31 (0)20 773 63 03

