

*“Heb je nog geen logistieke softwarepartner?  
Dan zou ik hier absoluut eens naar kijken. Paazl  
zorgt voor een enorm effect op de efficiency van  
je warehouse.”*



**REPLACE DIRECT**



*Casestudy: MyMicro Group*





3

## Alle onderdelen voor succes

*‘Een wereld waarin zo min mogelijk apparaten onnodig worden weggegooid’.* Met deze duidelijke visie is MyMicro Group sinds 2003 in rap tempo uitgegroeid tot één van Nederland’s succesvolste *pure online players*. Dat het Brabantse bedrijf met hun belofte weinig overdrijft blijkt wel uit het enorme assortiment onderdelen en accessoires dat men in de webshop kan vinden. Als klant kan je er terecht voor ruim 400.000 items, geschikt voor 95.000 apparaten. *And counting*, want maandelijks voegt de online retailer nog eens zo’n 10.000 SKU’s aan het assortiment toe. Gelukkig zijn de verzendvolumes minstens zo indrukwekkend, met een teller die dagelijks op duizenden zendingen uitkomt. Welke logistiek gaat er achter deze enorme volumes schuil? We spraken erover met Manager Operations Daan van Der Zanden.



Daan van der Zanden

Manager Operations

*“Ook wanneer een klant zonder aankoop, maar met een goed advies, de webshop verlaat zijn wij tevreden. We zijn er om de klant de best passende oplossing te bieden.”*

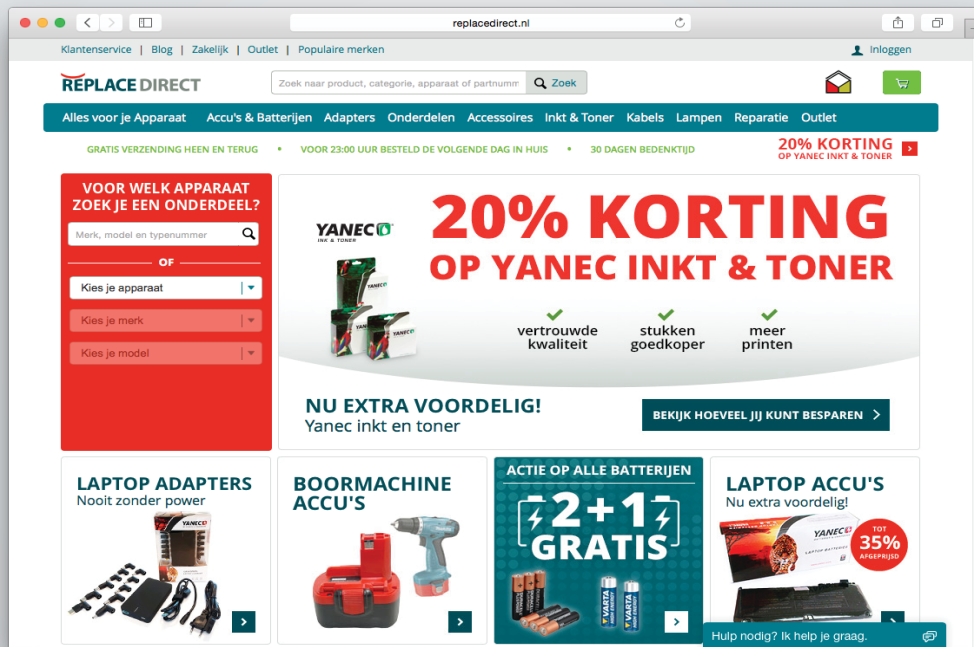
## **Achtergrond**

Oprichters en broers Maikel en Erwin Verstegen zagen dat veel consumenten hun elektronica al bij het kleinste mankement afdanken en vervangen. Dat terwijl veel apparaten met de juiste onderdelen en een beetje handigheid vaak nog veel langer meekunnen. Reden voor de broers om in 2005 ReplaceDirect op te richten. Sinds 2008 is de webshop onderdeel van MyMicro Group, waar ook dealerorganisatie Twindis en huismerk Yanec onder vallen. De groep groeide snel uit tot één van de grootste e-commerce organisaties van Nederland, met een omzet die de 20 miljoengrens ruimschoots doorbroken heeft en daarmee goed is voor een notering in de Twinkle100.

*“Heb je nog geen logistieke softwarepartner zoals Paazl? dan zou ik hier absoluut eens naar kijken. Het heeft zo’n enorm effect op de efficiency van je warehouse”*

## **Kennis maakt het verschil**

Het geheim achter het succes van MyMicro Group is volgens Manager Operations Daan van der Zanden de combinatie van het enorme assortiment met de kennis van zaken die MyMicro Group hier als specialist binnen hun vakgebied aan toevoegt. Van der Zanden is dan ook *“tevreden wanneer een klant zonder aankoop, maar met een goed advies, de webshop verlaat. We zijn er om de klant de best passende oplossing te bieden.”* Dit gaat verder dan advies van de supportafdeling – MyMicro Group is ook zeer actief met video’s, blogposts en tips & tricks via social media. Ook met goede instructies kan het vervangen van onderdelen lastig zijn. Sommige klussen wil of kan een klant simpelweg niet zelf doen. In dat geval kunnen klanten terecht bij de eigen reparatiedienst om de reparatie uit te laten voeren. Voor iedere vraag een oplossing, totale ontzorging, daar draait het bij MyMicro Group om.



## Automatisering

5 Gegeven de technische achtergrond van het bedrijf komt het niet als een verrassing dat het orderproces tot in de perfectie is geautomatiseerd. Toen Paazl in 2014 bij MyMicro Group in beeld kwam, werd er dan ook al gewerkt met een andere onafhankelijke leverancier van logistieke software (in plaats van de applicaties van vervoerders). Toch zag Van der Zanden direct kansen.

*“Onze vorige verzendssoftware was een ouderwets systeem. Het kon labels printen en zendingen voormelden, en dat was het. Daarnaast was het ook nog eens duurder dan Paazl.”*

Wanneer we de Manager Operations vragen naar de toegevoegde waarde van verzendssoftware in een magazijn antwoordt hij glashelder: *“Heb je nog*

*“Onze vorige verzendssoftware was ouderwets. Het kon labels printen en zendingen voormelden, en dat was het. Daarnaast was het ook nog eens duurder dan Paazl.”*

*geen logistieke softwarepartner? Dan zou ik hier absoluut eens naar kijken. Paazl zorgt voor een enorm effect op de efficiency van je warehouse.”*

## Snelle oplossing

De stap om voor Paazl te kiezen was voor Van der Zanden dan ook een logische, mede gezien de gedeelde Nederlandse achtergrond. *“Onze vorige leverancier had niet echt een contactcenter, en ontwikkelaars verspreid over diverse*



*“Ontsluiting van nieuwe bezorgopties verliep via onze vorige leverancier erg traag en arbeidsintensief. Dit gaat met Paazl veel soepeler.”*

*landen. Het contact verloopt nu een stuk soepeler. Er zijn weinig tot geen storingen. Als er toch iets aan de hand is hebben we heel erg goed contact met de technische dienst van Paazl waardoor issues veel sneller en gemakkelijker opgelost worden.”*

### **Meerdere afhaalpunten**

Bovenaan de agenda rondom de integratie van Paazl stond voor Van Der Zanden het aanbieden van UPS Access Points (voormalig Kiala) plus de afhaalpunten van PostNL. Hoewel dit via zijn vorige leverancier ook had

*“We zaten destijds krap qua capaciteit voor front-end integraties. Door de kant-en-klare interface van Paazl konden toch enorm kostenefficiënt implementeren.”*

gekund, zou dit volgens de Manager Operations erg arbeidsintensief zijn geweest: *“Ontsluiting van nieuwe bezorgopties verliep via onze vorige leverancier erg traag en arbeidsintensief. Dit gaat met Paazl veel soepeler.”* Uiteindelijk koos MyMicro Group voor de Paazl Perfect interface, hetgeen de implementatietijd nog korter maakte. *“We zaten destijds krap qua capaciteit voor front-end integraties. Door de kant-en-klare interface van Paazl konden wij toch enorm kostenefficiënt implementeren.”*

### **Optelsom van voordelen**

Met het soepele contact, de lagere kosten en de eenvoudige integratie kan Van der Zanden terugkijken op een aantal zeer concrete verbeteringen na de introductie van Paazl . Bovendien spreekt de Manager Operations ook van een ‘optelsom kleine voordelen’ als hij langer



#### **Vervoerders**

- DHL Deutschland
- GLS
- PostNL
- UPS Access Points



#### **Oplossingen**

- Paazl Perfect
- Printen verzendlabels
- Automatisering van douanedocumentatie



8

over de integratie spreekt. Zo maakt de klantenservice intensief gebruik van Paazl's Customer Care Dashboard waar ze snel zicht krijgen op de statussen van zendingen. Ook is de Manager Operations blij met de geautomatiseerde adresvalidatie, die veel fouten in zendingen voorkomt. Als ander specifiek voorbeeld noemt hij verzending naar bijvoorbeeld Zwitserland: *“Vroeger moesten we hiervoor met de hand allerlei douaneformulieren invullen.*

*Dat hoeft nu niet meer. In Paazl worden gewoon een aantal extra velden ingeladen, en dan rolt er een ingevuld douaneformulier uit de printer.”*

### **Groeien over de grens**

Kijkt Van Der Zanden vooruit dan is de eerste stip op zijn horizon het verbeteren van het retourproces. Hiertoe wordt momenteel samen met Paazl een Pick-up & Return service van PostNL geïntegreerd die het ophalen en

*“Dankzij Paazl is de enige voorwaarde nog het afsluiten van verzendcontracten; de stap naar het inrichten van een vervoerder is veel kleiner.”*







10

omruilen van producten of te repareren producten flink gaat versoepelen. Ook op de planning staat het verder internationaal uitrollen van MyMicro Group's succesformule. Momenteel wordt er actief verkocht in Nederland, België, Luxemburg, Duitsland en Oostenrijk maar andere landen lonken. Hierbij kiest MyMicro Group voor een gelocaliseerde aanpak, waarbij lokale betaal- en bezorgopties cruciaal zijn.

### **Best passende vervoerder**

Ook binnen de grenzen blijft Van der Zandern om zich heen kijken: *"We willen*

*met onze logistieke dienstverlening voorop blijven lopen. We zoeken altijd naar de beste combinatie van prijs en klantbeleving. Voor pick-up punten geldt: liever meer dan minder. Dus zowel Kiala als PostNL, de deur staat open voor andere aanbieders. Dankzij Paazl is de enige voorwaarde nog het afsluiten van verzendcontracten; de stap naar het inrichten van een vervoerder is veel kleiner."* Afsluitend heeft Van der Zanden er dan ook vertrouwen in dat er voorlopig nog volop toegevoegde waarde van Paazl voor MyMicro Group in het verschiet ligt.

*Benieuwd wat Paazl voor uw organisatie kan betekenen? Neem voor een persoonlijke demonstratie contact op via +31 (0)20 773 63 03 of via [info@paazl.com](mailto:info@paazl.com).*



Partner met 's werelds beste vervoerders



Compatible met alle systemen in het e-commerce landschap



Vertrouwd door toonaangevende online retailers en merken



Paazi  
Veembroederhof 93  
1019HD Amsterdam, Netherlands  
+31 (0) 20 773 63 03w  
www.paazi.com

