

Kingfisher gaat online-orders vanuit bouwmarkten leveren

05-11-2020 07:00



Intergamma heeft van het begin al een eigen logistieke flow voor e-commerce. En ook [Hornbach startte in Nederland onlangs een separaat DC](#) voor de levering van online orders. Daarmee haalt de organisatie inefficiëntie weg uit de winkels waar de ene medewerker de vakken vult met producten en de ander ze er weer uithaalt voor een online-order. En tegelijkertijd bedient Hornbach via dat DC de online-consument ook beter door de producten in één zending te 'shippen'. DHZ-gigant Kingfisher – moeder van B&Q en Castorama – kiest nu de omgekeerde weg, lezen we in een Financial Times-interview met CEO Thierry Garnier.

Flexibel fulfillment vanuit bouwmarkt

Tijdens de Corona-crisis groeide Kingfishers e-commerce van 7% van de omzet naar 19% van de hele groep. Vier-vijfde daarvan werd sowieso in de bouwmarkten 'gepicked'. En dat lukte dan binnen een uur, terwijl de standaard levertermijn 'next-day' was. Garnier: "In de piek van de Corona-maanden handelde één winkel in zuidwest London bijvoorbeeld 1.500 click-and-collect-orders af in één dag. Diezelfde winkel doet er 'in gewone doen' 200, maar de Corona-ervaring maakte de flexibiliteit van het systeem duidelijk."

Online als kans voor winkelteams

"De marginale kosten om meer of minder orders in de bouwmarkt te picken zijn minimaal," zegt Kingfisher-

baas. "Terwijl een fulfillment-center voor 200.000 orders per week 'massive impact' op je marge heeft als je maar 50.000 orders hebt." Daarom switcht Garnier naar fulfillment van online orders vanuit de winkels. Orders die vanuit de winkels worden geleverd, komen ook in de winst- en verliesrekening van die winkels, waardoor Kingfisher meteen de interne concurrentie tackelt. "Eén van de problemen is dat winkelteams online als een bedreiging van de winkel zien. Wij maken het juist een kans."

Marketplace

Kingfisher overweegt ook meteen een DIY Marketplace waarop ze haar eigen producten kan verkopen, maar ook die van derden. "Doe-het-zelf is ónze markt dus wij zouden die optie op zijn minst serieus moeten overwegen. Als je de marktleider bent, laat je de kans dan door een ander invullen of pak je hem zelf?"

[Over Marketplaces schreef Arjan van Oosterhout laatst al een uitgebreid artikel in MIX \(Notenkraken op Marketplaces\).](#)

By the way: [Intergamma's omnichannel-directeur Anouk Beeren](#) heeft grote ervaring met de transformatie van Bidfood naar een Marketplace. [Lees een MIXpro-artikel over die Bidfood-transformatie naar een Marketplace.](#)

Redactie