

# DSG vindt oplossing steeds vaker digitaal

20-09-2022 07:00



Nanne Batelaan is directeur Digital Commerce en IT en geeft in het jaarverslag over 2021 aan dat alles om de klant draait: "Binnen al onze formules kijken we hoe we het voor onze klant makkelijker kunnen maken – en de oplossing is steeds vaker digitaal."

## Steeds meer digitaal

Naast verbeteringen aan de fysieke vestigingen heeft DSG veel terrein te winnen op het digitale vlak en vooral op het raakvlak tussen digitaal en fysiek. "We zien dat de klant steeds meer digitaal doet. Daarmee verandert de manier waarop we waarde toevoegen voor onze klant. DSG voegt waarde toe door processen te digitaliseren en de klant in staat te stellen zelf regie te nemen. Vragen over voorraadbeschikbaarheid, levertijd, offertes of een retour: we zorgen dat de klant dat steeds meer zelf kan regelen – via de zelfserviceportal."

## Waarde toevoegen

Door digitale ontsluiting van dat soort informatie ziet Batelaan een verschuiving: "De klant heeft ons niet of minder nodig voor vragen als 'hoe laat komt de levering?' of 'is product X nog op voorraad?' Klantcontact over dit soort zaken biedt geen toegevoegde waarde. Niet voor de klant en niet voor ons. Die vorm van klantcontact kan in toenemende mate digitaal worden opgelost. Daardoor kunnen medewerkers meer tijd besteden aan de belangrijke kant van klantcontact, zoals persoonlijk advies, samenwerking, duurzaamheid en ondernemerschap."

*Dit is een fragment uit [een uitgebreid MIXpro-artikel over DSG.](#)*

Redactie