

Delivery Journey

Journey Map

Journey steps	Bestelling Bevestigd	Voorbereiding	Verzending	Onderweg	Op Locatie	Afgeleverd	Follow up	CX
Story	Klant ontvangt directe bevestiging met duidelijk bezorgvenster en tracking setup	Product wordt gepakt, kwaliteit gecontroleerd en zorgvuldig verpakt met duurzame materialen	Pakket verlaat magazijn met proactieve melding en live tracking geactiveerd	Klant krijgt e-mailbevestiging Klant volgt reis realtime met voorspellende updates en vertragsmeldingen	Bezorger neemt contact op met precieze bezorgtijd en flexibele opties	Pakket veilig afgeleverd met fotobewijs en directe bevestiging	Follow-up voor feedback, eenvoudig retourproces & toekomstige aankoop incentives	
Actions	Controleert email/SMS bevestiging Bekijkt bezorgopties Stelt bezorgvoorkeuren in	Wacht op verzendmelding Ontvangt verpakkingsupdates	Klik op trackinglink Stelt bezorgmeldingen in	Controleert tracking regelmatig Bereidt zich voor op bezorging	Bevestigt beschikbaarheid Geeft bezorginstructies	Ontvangt pakket Controleert inhoud	Controleert inhoud Geeft feedback Overweegt retour/omruiling	
Touchpoints	E-mail SMS App Melding	Magazijnsysteem Kwaliteitscontrole	Verzend E-mail Tracking Portaal	Live Tracking App Updates SMS Alerts	Bezorger Telefoonje/SMS Live GPS	Voordeur Fotobewijs Bevestiging SMS	Feedback E-mail Retour Portaal Klantenservice	
Emotions	 Enthousiast	 Vertrouwen	 Verwachting	 Betrokken	 Ongeduldig	 Blij	 Tevreden	
Pain points	Onduidelijke bezorgtijden Beperkte bezorgopties Hoge verzendkosten Geen bewerkingsopties na bestelling	Geen voorbereiding updates Lange verwerkingstijd Voorraadproblemen niet gecommuniceerd Geen prioritering opties	Vertraagde verzendmeldingen Verkeerd transporteur gekozen Geen track & trace informatie	Onnauwkeurige tracking Geen vertragsmeldingen Tracking werkt niet op mobiel Pakket blijft hangen in depot	Gemiste bezorgpogingen Geen flexibele herplanning Bezorger belt niet aan Tijdsvenster wordt niet nagekomen	Pakketschade Verkeerde bezorglocatie Pakket gestolen van deur Handtekening vereist terwijl niet thuis	Ingewikkelde retouren Geen follow-up ondersteuning Lange wachttijden klantenservice Retourkosten onduidelijk	
Kansen	AI-gestuurde bezorgtijd selectie met realtime schattingen Gratis verzending drempel communicatie 1-klik bestelling wijzigingsopties	Live verpakkingsupdates met foto's van proces Proactieve voorraad communicatie Express verwerking voor fashion items	Instant verzendmeldingen met verwachte aankomst Smart transporteur keuze op basis van locatie QR-code tracking voor directe toegang	ML-gestuurde voorspellende tracking met nauwkeurige ETAs Proactieve vertraging alerts met opties Mobile-first tracking ervaring	1-uur bezorgvensters met live bezorger GPS Smart herplanningsopties via app Contactloze bezorging met veilige opbergopties	Premium unboxing met duurzame verpakking Foto + video bewijs van bezorging Veilige bezorglocatie opties (lockers, burens)	Geautomatiseerde feedback loops met incentives 1-klik retour proces met gratis labels 24/7 chatbot support voor bezorg-gerelateerde vragen	
KPI's	 sendcloud Tracking Maak van verzenden een beleving	 sendcloud Pick & Pack Verwerk meer bestellingen in minder tijd Verzenden Verzend je pakketten binnen enkele minuten	 sendcloud Tracking Maak van verzenden een beleving	 sendcloud Tracking Maak van verzenden een beleving Shipping Intelligence Krijg inzicht in de prestaties van vervoerders	 sendcloud Tracking Maak van verzenden een beleving	 sendcloud Tracking Maak van verzenden een beleving	 sendcloud Support Automation new Los verzendproblemen sneller op	