

# Een snelle weg naar groei

Efficiëntie en betere gebruikerservaring met API's

Een traditionele IT-omgeving is geen belemmering voor datagedreven processen en optimale klantinteractie. Dat bewijst de retailfirma Goossens Wonen en Slapen. Het in eigen huis ontwikkelde kernsysteem wordt gaandeweg uitgebreid met beschikbare API's. Just de Klein, developer bij Goossens, vertelt over zijn ervaringen: "De adrescheck van PostNL helpt ons altijd de beste gebruikerservaring te bieden."



Goossens Wonen en Slapen bestaat al zo'n 65 jaar. Just de Klein is sinds eind 2019 ontwikkelaar bij het in Veghel gevestigde familiebedrijf. De snelgroeiende retailer heeft momenteel twintig winkels in België en Nederland en een steeds belangrijker wordende webwinkel.

In de backoffice draait al tientallen jaren een zelfontwikkeld ERP-systeem. Deze AS/400-omgeving bevat alle data over klanten, leveranciers, voorraden en transacties. "Door het meeste in onze eigen bubbel te ontwikkelen hebben we qua IT in de kern zelf de touwtjes in handen", vertelt Just de Klein. "Maar wanneer een functionaliteit eenvoudig via een API beschikbaar is, dan zullen we daar dankbaar gebruik van maken - zoals de adresvalidatie van PostNL."

## Uitdagingen

Goossens Wonen en Slapen groeit flink: meer klanten, meer medewerkers, meer vestigingen in Nederland en België. De Klein: "Dat betekent automatisch dat er steeds meer ideeën en vragen op ons als

developers af komen. Uitdagingen liggen vooral op het gebied van opschalen, nieuwe functionaliteit en onderhoud."

Zo bleek bijvoorbeeld dat adressen door klanten of werknemers regelmatig verkeerd worden ingevoerd. Denk aan verkeerde postcodes, typfouten of net even anders geschreven toevoegingen bij huisnummers. Dat leidde tot problemen bij de verzending. "Soms moesten onze mensen er door zelf te puzzelen, e-mailen of via Google achter komen wat het juiste adres was. Dat is tijdrovend en onpraktisch", aldus de developer.

Na de eerste ervaringen met een API voor het op juistheid controleren van telefoonnummers zocht Goossens naar een soortgelijke oplossing voor adressen. "De API van PostNL voor het verzenden van pakketten bleek ook de mogelijkheid voor adresvalidatie te hebben. Daarmee verbeteren we niet alleen ons eigen verzendproces, maar geven we ook de klant extra zekerheid."



"Met API's kan al die intern beschikbare data verrijkt worden met externe bronnen. Denk aan een API voor het checken van e-mailadressen of aan de API van PostNL voor het verzenden van post en pakketten.

Just de Klein, Ontwikkelaar Goossens

## Waarde van data

Data is enorm belangrijk voor een webwinkel, zo ook bij Goossens. “Ons ERP-systeem bevat alle informatie over de klanten: van klanttevredenheid tot aankoopgedrag enzovoorts. Met die data proberen we onszelf te verbeteren en de klant altijd de beste gebruikerservaring te bieden, bijvoorbeeld door op de persoon gerichte aanbiedingen te doen”, aldus De Klein.

“Met API’s kan al die intern beschikbare data verrijkt worden met externe bronnen. Denk aan een API voor het checken van e-mail-adressen of aan de API van PostNL voor het verzenden van post en pakketten. Bovendien hebben we een koppeling met een voorraad-API voor de website.”

Toepassing van data en API’s is binnen Goossens Wonen en Slapen een open discussie. “Met collega’s en leidinggevenden gaan we het gesprek aan, om draagvlak te creëren voor een eventuele aanpak.” Developers hebben dus veel invloed. “Elke dag starten we met een kort overleg om nieuwe ideeën te delen en te bespreken. Wanneer we er wat in zien, dan zetten we het op de agenda. De adoptie van nieuwe dingen en dus ook API’s is daarbij vrij pragmatisch ingestoken: we doen het wanneer het ons of de klant iets oplevert.”

## Plezierig contact

PostNL biedt steeds meer API-gebaseerde oplossingen en diensten waarmee e-commercepartijen hun processen kunnen verbeteren en klanten een betere ervaring kunnen bieden. Denk aan de adrescheck voor Nederland en België, de internationale adresvalidatie, de bedrijfscheck en marketingdata om je klantgegevens mee te verrijken.

Implementatie is veelal een wisselwerking tussen PostNL en de developer. Just de Klein: “Omdat ik redelijk nieuw ben in dit domein heb ik nog best veel vragen en ideeën. Rondom de adresvalidatie-API werd daar snel en plezierig op gereageerd. Samen hebben we bijvoorbeeld gekeken welke API het best bij ons past. Het is ook weleens gebeurd dat een bepaalde postcode niet in het databestand van PostNL voorkwam. Dat wordt dan snel aangepast.”

## Toekomstkansen

De mogelijkheden van API’s blijven volgens de developer groeien. “We zullen er bij Goossens Wonen en Slapen dankbaar gebruik van blijven maken.” Andere developers raadt hij aan open te staan voor de vele mogelijkheden van in de markt beschikbare API’s: “Ga bij uitdagingen en kansen in overleg met collega’s en leidinggevenden. Laat jezelf horen en neem de organisatie erin mee!”

Wil je de adrescheck eerst uitproberen? Vraag dan de gratis versie van de adrescheck aan. Zo kun je onze API gratis uitproberen op jouw eigen platform. Klik [hier](#) om uit te proberen.