

Fulfillment

Chance oder Risiko für Onlinehändler?

eCommerce Stammtisch Dresden, Datum: 07.11.2018

Agenda

- Etwas über mich...
- Ein paar Zahlen, Daten, Fakten...
- Was ist Fulfillment?
- Welche Aufgaben hat ein Fulfillment Dienstleister?
- Welche Vorteile und Nutzen haben Händler davon?
- Welche Herausforderungen gibt es dabei zu bewältigen?

Etwas über mich...

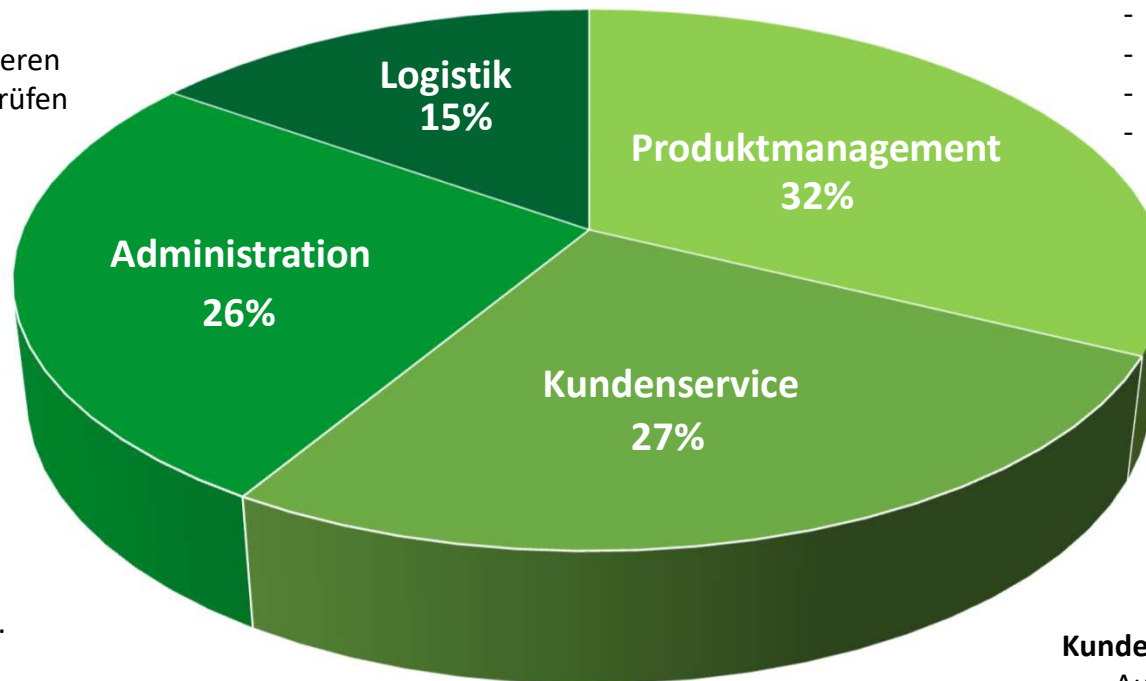
- Daniel J. Weiße; 45 Jahre alt; verh.; 2 Kinder
- 5 Jahre Leiter Logistik & Warenbeschaffung bei Siemens
- > 10 Jahre Unternehmensberater für Logistik-Prozesse
- Zahlreiche Beratungsprojekte im Bereich Logistik-Optimierung; u.a. für *tesa SE* und *Arla Foods A.m.b.A.*
- Geschäftsführer der MWS Logistik GmbH

Agenda

- Etwas über mich...
- Ein paar Zahlen, Daten, Fakten...
- Was ist Fulfillment?
- Welche Aufgaben hat ein Fulfillment Dienstleister?
- Welche Vorteile und Nutzen haben Händler davon?
- Welche Herausforderungen gibt es dabei zu bewältigen?

Ein paar Zahlen, Daten und Fakten...

Ressourcenverteilung Onlinehandel



Logistik:

- Lager
- Versand
- Konfektionieren
- Retouren prüfen
- etc.

Produkt-Management:

- Artikel- & Stammdatenpflege
- Lieferantenmanagement
- Einkauf & Disposition
- Vertriebskanäle steuern

Administration:

- GF & Personal
- Buchhaltung
- IT
- Marketing etc.

Kundenservice:

- Auftragsmanagement
- Kundenberatung
- Reklamationen & Retouren
- etc.

Agenda

- Etwas über mich...
- Ein paar Zahlen, Daten, Fakten...
- Was ist Fulfillment?
- Welche Aufgaben hat ein Fulfillment Dienstleister?
- Welche Vorteile und Nutzen haben Händler davon?
- Welche Herausforderungen gibt es dabei zu bewältigen?

Was ist Fulfillment?

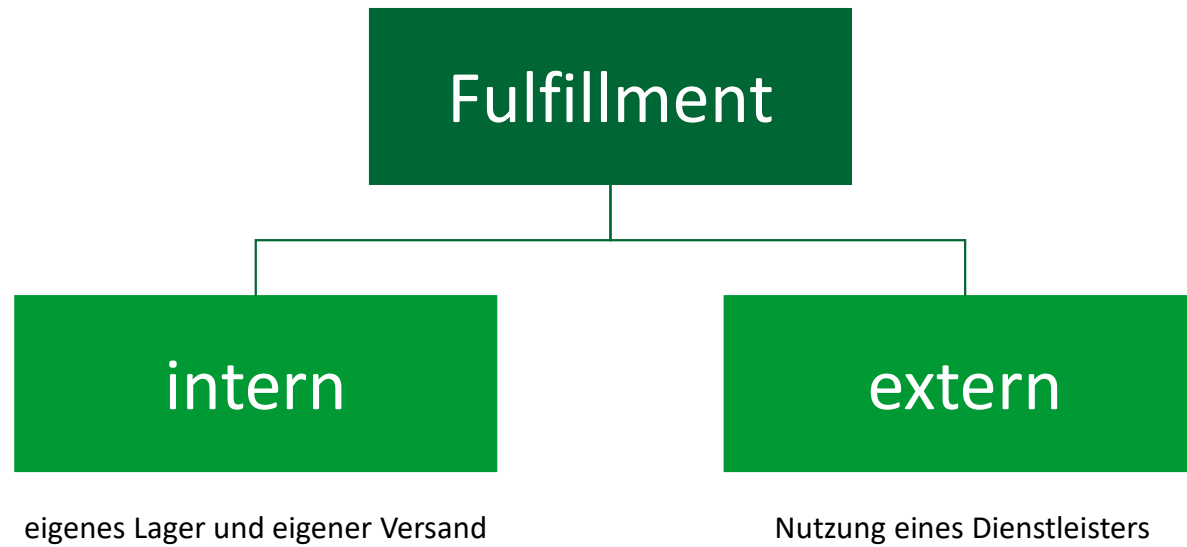
„Fulfillment (englisch Fulfilment oder Fulfillment, „**Erfüllung**“) ist die Gesamtheit aller Aktivitäten, die nach dem Abschluss eines Vertrags der Belieferung des Kunden und der Erfüllung der sonstigen Vertragspflichten dienen.

Dazu gehören insbesondere: Bestellsannahme, Lagerhaltung, Kommissionierung, Verpackung, Frankierung, Versand, Rechnungsstellung, Mahnung.

Darüber hinaus kann Fulfillment auch die folgenden Aktivitäten umfassen: Retourenmanagement, Ersatzteilversorgung, Reparatur, Entsorgung von Rückwaren, Kundenbetreuung.

Fulfillmentaufgaben werden oft von spezialisierten Logistikdienstleistern übernommen, die dann auch als „Fulfillment Center“ bezeichnet werden. Der Begriff des Fulfillment taucht meistens im Zusammenhang mit elektronischem Handel auf. In diesem Fall übernimmt der Logistikdienstleister alle jene Aufgaben, die nach dem Tätigen einer Online-Bestellung erfolgen. Der Betreiber des Online-Shops hat diese Aufgaben an den Spezialisten übertragen. Man spricht daher vom Business Process Outsourcing oder auch von einer „Rundum-sorglos-Logistik“. Im Zusammenhang mit E-Business-Transaktionen spricht man auch von E-Fulfillment. Teilweise werden Dienstleistungen um den Zahlungsverkehr wie Bonitätsprüfungen oder die Abtretung von Forderungen anderen Anbietern überlassen.“*

Was ist Fulfillment?



Agenda

- Etwas über mich...
- Ein paar Zahlen, Daten, Fakten...
- Was ist Fulfillment?
- Welche Aufgaben hat ein Fulfillment Dienstleister?
- Welche Vorteile und Nutzen haben Händler davon?
- Welche Herausforderungen gibt es dabei zu bewältigen?

Welche Aufgaben hat ein Fulfillment-DL?

Standard-Leistungen eines Fulfillment-Dienstleisters:

- Wareneingangskontrolle
- Lagerhaltung
- Kommissionierung (Pick)
- Versand (Pack = verpacken und frankieren).

Darüber hinaus ist noch viel mehr möglich:

Retourenabwicklung, Ersatzteilversorgung, Reparatur, Entsorgung von Rückwaren, Kundenbetreuung, Webshop-Hosting, ...

Agenda

- Etwas über mich...
- Ein paar Zahlen, Daten, Fakten...
- Was ist Fulfillment?
- Welche Aufgaben hat ein Fulfillment Dienstleister?
- Welche Vorteile und Nutzen haben Händler davon?
- Welche Herausforderungen gibt es dabei zu bewältigen?

Welche Vorteile und Nutzen haben Händler?

Fokus auf Kernkompetenz

internationales
Wachstum

Eliminierung
saisonaler Einflüsse

Kostenvariabilisierung

**keine Lagertechnik
notwendig**

Kostenreduzierung

Weitere Versand-
dienstleister nutzen

Zeitvorteil

Agenda

- Etwas über mich...
- Ein paar Zahlen, Daten, Fakten...
- Was ist Fulfillment?
- Welche Aufgaben hat ein Fulfillment Dienstleister?
- Welche Vorteile und Nutzen haben Händler davon?
- Welche Herausforderungen gibt es dabei zu bewältigen?

Welche Herausforderungen gibt es zu bewältigen?

- Richtige(n) Fulfillment-Partner finden → **Vertrauen**
- Höhere Komplexität in Kommunikation und IT → **Schnittstellen, Regeln, Abläufe**
- Wachstum erfordert Anpassung oder Veränderungen → **Mut**

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.

Fragen?



MWS | Professional
Webshop
Fulfillment

MWS Logistik GmbH
Döbichauer Str. 1-3
04435 Schkeuditz

Tel.: 034204-396370

Mail: d.weisse@mws-logistik.de
www.webshop-fulfillment.de



MWS | Professional
Webshop
Fulfillment