

Fressnapf – Ganzheitliche Optimierung des B2C-Fulfillment-Dienstleisters

Wer eine neue Hundeleine braucht, oder Futter für die Katze – der denkt sofort an Fressnapf. Der On- und Offline-Händler für Tiernahrung und Tierbedarf boomt. Es gibt bereits fast 1.650 Fressnapf-Märkte in elf Ländern und das Geschäft wächst weiter – auch online. Artikel für den Tierbedarf wie Halsbänder, Decken, Hygieneartikel und Nahrungsmitteln werden für das B2C-Geschäft von einem externen Logistikdienstleister gelagert, kommissioniert und dann im Auftrag von Fressnapf zum Kunden versendet.

Quellen Fotos: Metroplan Process Management GmbH



Ausgangssituation

Im Logistik-Fulfillment für das B2C Online-Geschäft kam es regelmäßig zu Lieferverzögerungen bei dem eingesetzten Logistikdienstleister.

Aber: Kunden warten nicht gerne! Eine Lieferung wird heute spätestens 1-2 Tage nach der Bestellung erwartet. Nur wenn Händler schnell und zuverlässig liefern, bleiben Kunden treu. Fehler im Logistik-Fulfillment sind kostspielig und führen zu Unzufriedenheit bei den Kunden. Und damit nicht genug: Laut einer Convey-Studie¹ kehren 84 % der Kunden dem Händler nach einem schlechten Lieferergebnis den Rücken, da sie dazu neigen, den Händler für das schlechte Lieferergebnis verantwortlich zu machen. Eine britische Studie² kommt außerdem zu dem Ergebnis, dass den Händler jede verspätete Lieferung etwa 25 Euro kostet, ein verlorenes Paket schlägt sogar mit mindestens 150 Euro zu Buche.

Um die Gefahr unzufriedener Kunden zu vermeiden, wollte Fressnapf die ursächlichen Probleme genau ergründen und die Optimierungspotenziale nachhaltig erschließen. Fressnapf hat dazu gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Metroplan eine umfassende Analyse zur Verbesserung der Lieferantenbeziehung erarbeitet.

„Es ist eine echte Herausforderung, bestehende etablierte Logistik-Dienstleister zu bewegen, die Kosten zu senken, die Zuverlässigkeit zu erhöhen und die Ausführungsqualität zu verbessern – aber mit unserem vielschichtigen Ansatz haben wir das geschafft.“
Dr.-Ing. Thomas Mielke, Geschäftsführer Metroplan

Lösung

Eine geschickte Kombination von verschiedensten Ansätzen hat den Erfolg des Projektes ermöglicht:

Zuerst führte Metroplan eine Schwachstellenanalyse der Prozesse und der eingesetzten Lagertechnik beim Fulfillment-Dienstleister durch. Die gewonnenen Erkenntnisse wurden genutzt, um ein Konzept zur Beseitigung der gefundenen Engpässe, Störungen und Fehldimensionierungen zu entwickeln. In Ergänzung dazu wurde auch ein Cost Break Down mit einem Benchmark der Konditionen durchgeführt.

Im nächsten Schritt erfolgte eine Marktsichtung zu alternativen Fulfillment-Dienstleistern sowie zu Herstellern von Lagertechnik, die die geforderte Anwendung optimal realisieren könnten. Mit dieser „Fall Back-Strategie“ konnte eine perfekte Verhandlungsstrategie mit dem bestehenden Dienstleister inklusive der Ableitung einer „roten Linie“ erfolgen, die auch von allen Vertretern im Projektteam getragen wurde. Eine wesentliche Maßnahme war die Optimierung der Prozesse mit der Verbesserung des SLA Agreements. Metroplan begleitete abschließend alle Vertragsverhandlungen mit den Schwerpunkten Wirtschaftlichkeit, Zuverlässigkeit und Qualitätsversprechen. Die Begleitung der Verhandlungen erfolgte bis zur finalen Unterschrift unter den neuen Rahmenvertrag mit einem deutlich verbesserten Service-Level Agreement.

Mit der Unterstützung von Metroplan konnte das Projekt trotz hoher Komplexität in kürzester Zeit zum Erfolg geführt werden. Quick Wins wurden erschlossen und es konnten grundlegende strategische Veränderungen mit dem Logistik-Dienstleister eingeleitet werden.

„Metroplan hat dafür gesorgt, dass das Projektteam mit marktüblichen Benchmarks und allem Fach-Know-How unterstützt wurde, um die notwendigen Weichen in der Verhandlung stellen zu können. Mit seiner fundierten Marktkenntnis hat Metroplan dazu beigetragen, dass erste Kontakte zu möglichen Alternativen genutzt werden konnten. Zu jeder Zeit war die Zusammenarbeit mit Metroplan von hoher Praxisnähe geprägt.“
Gerhard Kunkel, Head of Logistics Fressnapf Logistik GmbH

Metroplan | Engineering Customer Success

Thomas Mielke, Geschäftsführer
Metroplan Process Management GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 18
20459 Hamburg

T: +49 40 20 000 - 750
M: +49 175 720 3427
thomas.mielke@metroplan.de
www.metroplan.de

