

Teil 3: Logistik und Support

In unserer 4-teiligen Reihe "E-Business" behandelt Teil 3 die Themen "Logistik und Support". In diesem Leitfaden stellen wir Ihnen kurz und pragmatisch die unterschiedlichen Aspekte der Logistik vor, und geben Ihnen Tips und Tricks dazu.

Ziele von Logistik



Im Vordergrund steht bei der Logistik, dass die Ware zu Ihren Kunden gelangen soll. Dabei unterscheidet man vornehmlich zwischen Versand (ein Paket wird mit einem Dienstleister wie DHL oder UPS versendet) und Dropshipping (ihr Lieferant sendet die Ware direkt zu Ihrem Kunden).

01

Fullfillment by Amazon



Eine Besonderheit in der Logistik bietet Amazon: wer seine Produkte über die Marketplace Funktion von Amazon verkauft, kann den Service "Fulfillment by Amazon" ("FBA") nutzen: dabei sendet der Händler seine Produkte direkt an ein bestimmtes, zentrales Warenlager von Amazon mittels eines Versandscheines, der im Sellercentral-Tool von Amazon erzeugt werden kann. Amazon übernimmt dann den jeweiligen Versand an den Endkunden. Der Vorteil dabei ist natürlich, dass nicht jedes einzelne Paket gepackt und versendet werden muss. Amazon lässt sich diesen Service jedoch bezahlen. Trotzdem kann sich FBA lohnen, vor Allem bei Produkten mit entsprechenden Retourenquoten.

Lagerhaltung



Ab einer Anzahl von ca. 25 verschiedenen Produkten, lohnt sich der Einsatz eines Warenwirtschaftssystems (WaWi) um die Beschaffung, die Lagerung und den Versand zentral zu managen. Softwaresysteme wie z.B. JTL, Sage oder Selectline bieten dabei die Möglichkeit, die Lagerplätze der Produkte im Warenlager zu hinterlegen. Für das Packen der Pakete werden dann routenoptimierte "Pickzettel" erstellt, die mittels eines Hand-Barcodescanners ausgeführt werden. So ist gewährleistet, dass sich der Bestand im Lager automatisch anpasst und ggf. Einkaufsvorschläge generiert werden. Eine Anbindung zu Versanddienstleistern wie DHL oder UPS ermöglicht darüber hinaus das automatisierte Generieren von Trackingcodes auf den Versandetiketten.

02

03



Retouren

Endkunden haben das Recht, Ware innerhalb von 2 Wochen wieder zurückzusenden - ohne Angabe von Gründen. Dabei ist dies für den Händler ein teurer Prozess: die Ware muss ausgepackt, gesichtet und geprüft werden. Dabei hilft es, wenn die eintreffende Ware direkt in der WaWi als Eingang gebucht wird - so kann sie auch direkt wieder weiter verkauft werden. Retouren lassen sich vor allem so minimieren: Aussagekräftige Produktbeschreibungen, sowie hochauflösende und gut bearbeitete Produktbilder oder - Videos. So bleibt die Überraschung auf Kundenseite gering - und die Retourenquote ebenso.

Kundensupport



Fangen sie mit dem Kundensupport nicht erst an, wenn ein Problem auftritt: Senden Sie eine automatisierte Mail mit der Frage, "Ob mit dem Versand und dem Einkauf alles geklappt hat?" hinterher, sobald der Kunde sein Paket erhalten hat - so haben Sie noch recht früh die Möglichkeit, auf Kundenbeschwerden zu reagieren, bevor der Kunde eine Retoure erzeugt. Pflegen Sie eine Wissensdatenbank (z.B. Zendesk, Confluence o.ä.), in denen der Kunde Antworten auf häufige Fragen selber finden kann. Mit einem Support Team, das schnell auf Kundenfragen reagiert, haben Sie ebenso die Möglichkeit, Upselling z.B. durch passendes Zubehör zu betreiben.

05

Unsere **Virtuellen Assistenten (VPAs)** unterstützen Sie in allen Schritten des Logistik und Support Prozesses.

Das my-vpa Qualitätsversprechen:

- ✓ Fachlich qualifiziert
- ✓ Deutschsprachig
- ✓ Keine Fixkosten
- ✓ Jederzeit verfügbar

Registrieren Sie sich kostenfrei auf www.my-vpa.com