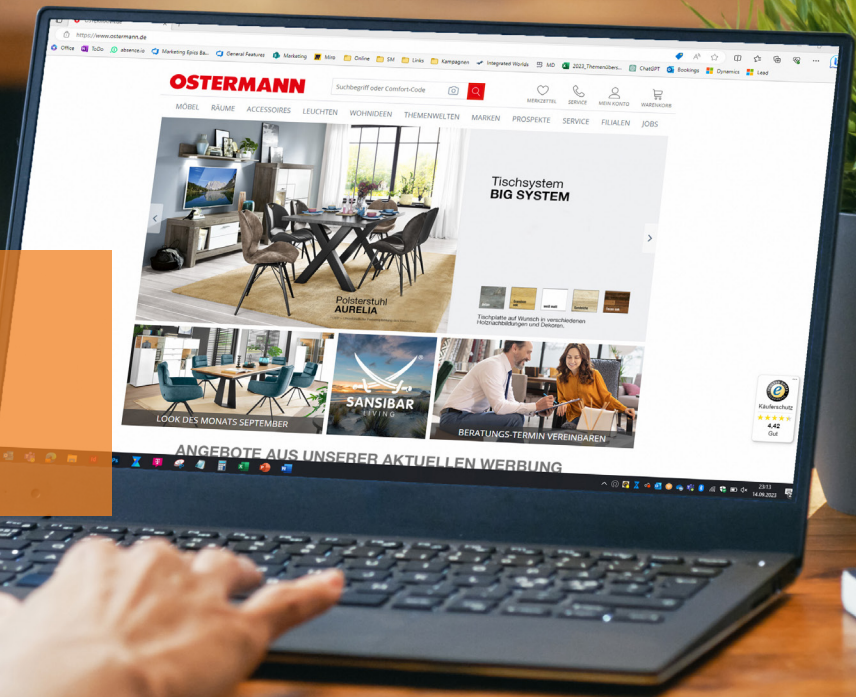


Effiziente Logistikprozesse - Crossdocking

Anwenderbericht OSTERMANN



Erhöhte Wettbewerbsfähigkeit durch die Einführung des Streckengeschäfts

Die Endkundenbelieferung hat die Logistik Prozesse in der Branche Wohnen & Einrichten maßgeblich verändert. Um am Markt wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen alle dazugehörigen Abläufe reibungslos aufeinander abgestimmt sein. Die Integrated Worlds hat für ihren Kunden Einrichtungshaus Ostermann GmbH & Co. KG (nachfolgend OSTERMANN), nach der Einführung des Dropshipping-Prozesses (Streckengeschäft für Paketware) nun auch den Crossdocking-Prozess (Streckengeschäft für große und schwere Ware) mit dem Hermes 2-Mann-Handling automatisiert umgesetzt.

Über OSTERMANN

Die Einrichtungshaus Ostermann GmbH & Co. KG ist eine führende Möbelhandelskette mit Standorten in Witten, Haan, Bottrop, Recklinghausen und Leverkusen. Neben dem stationären Handel betreibt OSTERMANN auch gut etablierte Online-Shops.

Gegründet 1949 in Witten, hat sich das Familienunternehmen zu einem renommierten Möbelhaus in Nordrhein-Westfalen entwickelt. Das Vollsortiment umfasst mehr als 300.000 Artikel aus den Bereichen Küchen, Polster, Möbel, Boutique, Heimtextilien und Leuchten.

www.ostermann.de

Anforderung

OSTERMANN hat im ersten Schritt erfolgreich den Dropshipping Prozess für das Streckengeschäft der Paketware mit der Integrated Worlds digitalisiert und automatisiert. Danach war die logische Schlussfolgerung im nächsten Schritt, das restliche Sortiment, wie große und/oder schwere Produkte für das Streckengeschäft verfügbar zu machen.

Um auch diese erfolgreich an den Endkunden auszuliefern, ohne dabei Abstriche an den angebotenen Services machen zu müssen und das unabhängig vom Lieferziel, wird in diesem Zusammenhang beim Versand- bzw. Logistikunternehmen ein 2-Mann-Handling-Service beauftragt. OSTERMANN möchte mit diesem Schritt langfristig eine Vielzahl an Artikeln über das Streckengeschäft anbieten.

Umsetzung

Für dieses Projekt stellte Integrated Worlds die technischen Grundlagen und das Know-how bereit, die für die Realisierung des automatisierten Crossdocking-Prozesses inklusive 2-Mann-Handling erforderlich sind:

Relevant ist dabei, dass der Hersteller bereits durch die EDI-Bestellung die Information erhält, dass es sich um einen Auftrag mit Crossdocking-Prozess handelt. OSTERMANN überträgt dafür automatisiert über die IWOfurn Plattform, in seinen EDI-Bestellungen neben den benötigten Kundeninformationen ein bestimmtes Kennzeichen an den Lieferanten.

Mit der Auftragsbestätigung werden auch die relevanten Packstückinformationen wie Gewicht und Größe digital vom Hersteller übertragen. Dies ermöglicht der Integrated Worlds automatisiert das erforderliche Versandlabel zu erstellen und die Auslieferung via 2-Mann-Handling bei einem Logistikunternehmen zu beauftragen.

Für den Endkunden bleibt OSTERMANN weiterhin der Hauptsprechpartner bezüglich Bestellstatus und -informationen. Wann wird geliefert? Wurde die Ware bereits versendet? Kann ich meine Lieferung verfolgen? Um seinem Kunden einen guten Service zu ermöglichen, erhält OSTERMANN die erforderlichen Daten direkt vom Logistikunternehmen. Diese essenziellen Informationen werden digital vom Lieferanten übermittelt und so an OSTERMANN übergeben, dass der Endkunde schnell darüber informiert werden kann, wenn seine Bestellung auf dem Weg zu ihm ist.

Die Hermes Einrichtungs Service GmbH & Co.KG mit dem Hermes 2-Mann-Handling ist dabei ein langjähriger Partner, der im Prozess mit eingebunden wird und den Aufbau sowie zusätzliche Dienstleistungen wie die Altgerätmitnahme etc. für den Endkunden sicherstellt.

Ergebnis

Die Realisierung dieses Projektes automatisiert und vereinfacht das Streckengeschäft mittels Crossdocking-Prozess für alle Beteiligten. Der Hersteller muss lediglich sicherstellen, dass die Ware an die Umlagerstätte (HUB) des Versandunternehmens überliefert wird.

Die Erstellung der Versandlabels, die Anmeldung der Aufträge inkl. 2-Mann-Handling und die Beauftragung potenziell weiterer Services wird von der Integrated Worlds automatisiert durchgeführt. Der Lieferant erhält ein druckfertiges Label und muss die Packstücke nur noch etikettieren. Für alle Beteiligten ist die Vereinfachung des Lieferprozesses durch die Digitalisierung spürbar und OSTERMANN konnte seine Prozesseffizienz sowie seine Kundenzufriedenheit durch schnelle Lieferung und einen guten Service erhöhen.

*„Durch den automatisierten Crossdocking-Prozess sind wir schneller und problemfreier bei unseren Kund*innen und reduzieren Reklamationen und Kosten. Zugleich sind wir nachhaltiger durch weniger CO² in der Logistik.“*

Oliver Hohmeier | Multi-Channel & E-Commerce
Einrichtungshaus Ostermann GmbH & Co.KG

Aussicht

Die Integrated Worlds darf OSTERMANN bereits bei einem weiteren Digitalisierungsprojekt tatkräftig unterstützen. Das Ziel: den Service und das Kundenerlebnis noch besser zu machen. Dafür sollen zukünftig auch die Lieferzeiten einzelner Produkte automatisiert eingebunden werden, um den Endkunden am POS (Point of Sales) und in den Online-Shops zuverlässig beraten zu können. Damit soll die Kaufentscheidung des Endkunden weiterhin positiv beeinflusst werden.

4 Vorteile auf einem Blick

- ✓ Erhöhte Kundenzufriedenheit
- ✓ Verkürzte Lieferzeiten
- ✓ Fehler- und Reklamationsreduktion
- ✓ Automatische Erstellung von Versandetiketten

