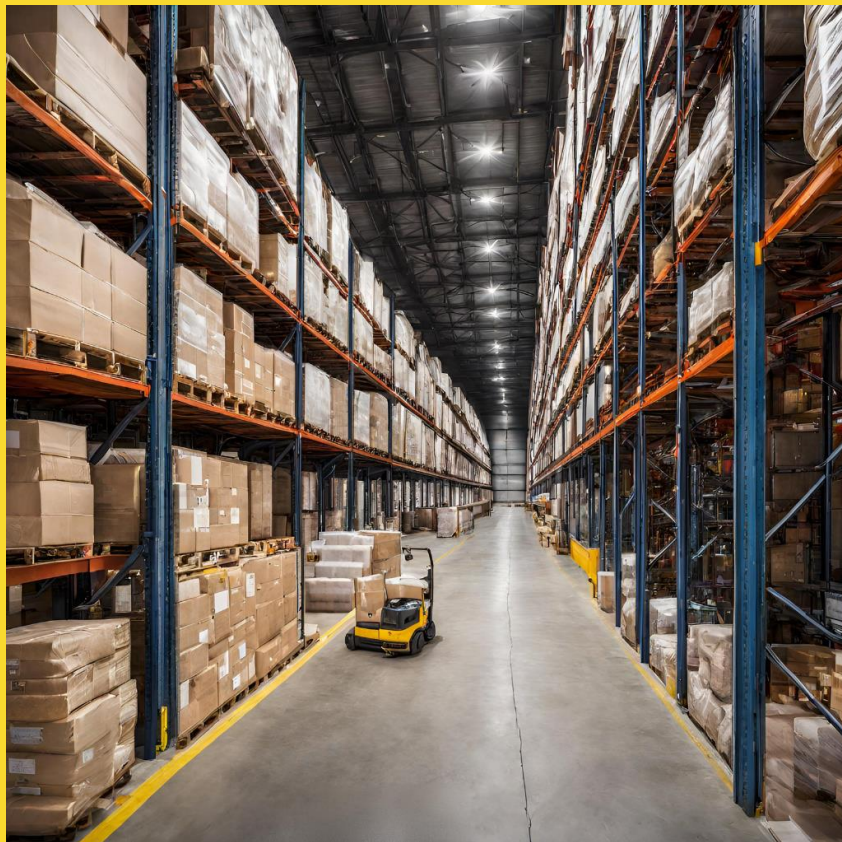




Leitfaden zur Auswahl deines Fulfillmentdienstleisters

Welche konkreten Anforderungen hast du, und welche Kriterien beeinflussen letztendlich deine Wahl des Dienstleisters?



BORIS Consulting GmbH

Den Richtigen finden: Was du bei der Suche nach deinem Fulfillmentdienstleister beachten musst.

Den Richtigen finden: Was du bei der Suche nach deinem Fulfillmentdienstleister beachten musst.

Ob du bereits einen Dienstleister hast und einen Vergleich machen willst, Outsourcing deiner Logistik in Erwägung ziehst oder aus anderen Gründen nach einem neuen Fulfillmentpartner suchst - die Auswahl deines neuen Fulfillmentdienstleisters sollte sorgfältig getroffen werden und zahlt sich letztlich nicht nur durch effiziente Logistik und geringere Kosten aus, sondern beeinflusst auch maßgeblich das Image deiner Marke und die Zufriedenheit deiner Kunden.

In diesem Whitepaper möchten wir dir einen praxisnahen Leitfaden bieten, der dir dabei hilft, den idealen Partner für deine logistischen Bedürfnisse zu finden. Das Ziel sollte es sein, dass dein neuer Fulfillmentpartner nicht nur deinen aktuellen Anforderungen entspricht, sondern auch langfristig den Erfolg deines Unternehmens unterstützen kann.



Boris von Brevern
CEO & Founder
BORIS Consulting GmbH

Die Kernanforderungen im Backendprozess

Wareneingang

Annahme und Überprüfung gelieferter Waren inklusive Dokumentation und Bestandsaktualisierung.

Pick & Pack

Fehlerfreie Kommissionierung der Produkte gemäß den Bestellungen unter Berücksichtigung von Verpackungsanweisungen und den Vorgaben hinsichtlich SLAs und KPIs.

Unterscheidung von B2B & B2C

Berücksichtigung von unterschiedlichen Verpackungs- und Versandanforderungen.

Retouren

Bearbeitung der Rücksendungen nach gemeinsam definierten Anweisungen und Rückführung in den Warenbestand, bzw. zur weiteren Verwendung.

Lagerung

Sachgerechte Lagerung der Waren unter Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen, inkl. der Bestandsverwaltung.

Value Added Services

Angebot zusätzlicher Dienstleistungen wie Etikettierung, Verpackungsgestaltung oder personalisierten Beilagen in allen Bereichen der Supply Chain

Versand

Zuverlässiger Versandprozess für pünktliche und sichere Lieferungen. Dazu gehört auch die Integration mit verschiedenen Versanddienstleistern.



Die Fähigkeit, einen Prozess zu beherrschen, geht über ein simples Ja oder Nein hinaus. Vielmehr gilt es, die spezifischen Hintergrundprozesse zu erkunden. Welche genau? Das wird im Folgenden erläutert.

Wichtig ist, sicherzustellen, dass der Fulfillmentdienstleister nicht nur oberflächlichen Erwartungen gerecht wird, sondern die komplexen Anforderungen nachweislich und mit echter Kompetenz umsetzen kann.

Bevor wir uns den spezifischen Fragestellungen stellen, möchte ich betonen, dass **ein strukturiertes Vorgehen** von essenzieller Bedeutung ist, wenn es um die Auswahl deines Fulfillmentdienstleisters geht. Bevor du in Kontakt mit potenziellen Dienstleistern trittst solltest du dir über die folgenden Themen bereits intensiv Gedanken gemacht haben:

1. Definition eines klaren Zielbildes

Beginne mit der klaren Definition deiner Erwartungen. Nutze eine Bewertungsmatrix mit vordefinierten Service Levels, um nicht nur Klarheit über deine Anforderungen zu schaffen, sondern auch eine solide Grundlage für die Kommunikation mit potenziellen Dienstleistern zu legen.

2. Erfassung von Strukturdaten und Prognosen

Erfasse auf Jahresbasis die grundlegenden Unternehmensdaten und plane vorausschauend für die gesamte Vertragslaufzeit. Die Sorgfalt bei deiner Prognose ist entscheidend, da sie nicht nur dazu dient, Kosten zu kontrollieren, sondern auch als Grundlage für die Vertragsverhandlungen dient und zur Gewährleistung der Servicequalität bei Mengenänderungen beiträgt.

3. Langfristige Planung

Bedenke nicht nur die aktuellen, sondern auch zukünftigen Anforderungen. Frage nach der Flexibilität und Anpassungsfähigkeit des Fulfillmentdienstleisters, insbesondere im Hinblick auf einen möglichen 5-Jahres-Wachstumsplan. Das könnte zum Beispiel eine mögliche Internationalisierung oder eine Sortimentserweiterung sein. So stellst du sicher, dass dein Partner nicht nur heute, sondern auch in Zukunft deine Bedürfnisse erfüllt und bereit ist, mit deinem Unternehmen zu wachsen.

4. Berücksichtigung von Kundenwünschen

Integriere Input aus dem Marketing und anderen relevanten Abteilungen, um die Wünsche deiner (End-)Kunden zu identifizieren. Dies kann logistische Aspekte wie schnelle und nachverfolgbare Lieferung, aber auch potenzielle Anforderungen wie umweltfreundliche Verpackungen und CO₂-neutrale Lieferungen umfassen. Stelle sicher, dass dein Fulfillmentdienstleister diese Wünsche erfüllen kann.

5. Analyse deines Geschäftsmodells und den damit verbundenen Anforderungen

Betrachte, was dein Geschäftsmodell im Hinblick auf die Logistik **einzigartig** macht, sei es die Anzahl der SKUs, ihre Größe, spezielle Lageranforderungen oder die Art deiner Ware – insbesondere im Bereich Lebensmittel. Welche Anforderungen leiten sich daraus ab? Sicherzustellen, dass der Fulfillmentpartner diese spezifischen Anforderungen erfüllen kann, ist entscheidend für eine reibungslose Zusammenarbeit.

Berücksichtige sorgfältig, dass jede spezifische Anforderung mit Kosten verbunden ist. Bewahre dabei stets den Fokus auf die für dein Geschäft wirklich entscheidenden Aspekte, um eine effiziente und kosteneffektive Lösung zu gewährleisten.

Die spezifischen Fragestellungen

Nachdem wir die grundlegenden Anforderungen erfasst und die notwendigen Vorbereitungen getroffen haben, lenken wir nun unseren Fokus auf spezifische Fragen. Diese mögen nicht sofort offensichtlich sein, sind jedoch entscheidend für die Auswahl des optimalen Fulfillmentdienstleisters. Um sicherzustellen, dass alle relevanten Aspekte vollständig erfasst werden, strukturieren wir diese Fragen nach den relevanten Bereichen.

Logistik
Wann ist die Cut-Off Zeit für Bestellungen für den taggleichen Versand?
Wird Verpackung bereitgestellt und ist dies Teil des Angebotes?
Wie wird die Inventur durchgeführt (permanent oder Stichtagsinventur) und ist dies Teil des Angebotes? (versteckte Kosten!)
Wie flexibel kann der Dienstleister auf Peaks wie Black Friday, Weihnachtsgeschäft oder spezielle (Marketing-)Aktionen reagieren und welche Vorlaufzeit benötigt er? Gibt es eine Skalierungsmöglichkeit der Lagerkapazitäten, insbesondere bei saisonalen Schwankungen oder unvorhergesehenem Wachstum?
Kann er die spezifischen Prozessanforderungen für die Lagerung, den Pick & Pack-Prozess sowie den Versand erfüllen (Gefahrstoff, MHD, Seriennummern Erfassung,...)?

Versand
Wie ist die Anbindung des Lagerstandorts an das nationale und internationale Carrier-Netzwerk? (Kostentreiber und Auswirkung auf Leadtimes)
Welche Versandoptionen stehen den Endkund:innen zur Verfügung und sollen aktuell oder zukünftig erfüllt werden?
Welche speziellen Sicherheitsmaßnahmen oder Versicherungen (welche Haftung wird gewährleistet) sind für die Lagerung und den Versand von wertvollen oder empfindlichen Produkten vorgesehen?
Wie erfolgt die Kommunikation bezüglich Versandstatus und Lieferzeitfenstern mit den Endkunden? (technisch)

Den Richtigen finden: Was du bei der Suche nach deinem Fulfillmentdienstleister beachten musst.

Retourenabwicklung
Wie werden Retouren abgewickelt? Über ein Retouren-Portal, Retourenlabel oder nach Anforderung des Kunden? Hier ist Optimierungspotential für die zukünftige Ausrichtung.
Wie erfolgt die Qualitätsprüfung, Wiederaufbereitung und Kategorisierung (A, B, C-Klassifizierung) von retournierten Produkten?
Welche Vorkehrungen werden getroffen, um die Kosten und den logistischen Aufwand für Retouren zu optimieren? Gibt es Maßnahmen zur Minimierung der Bearbeitungszeit von Retouren?

Internationale Sendungen
Übernimmt der Dienstleister die korrekte Erstellung aller notwendigen Rechnungen und Zolldokumente im Rahmen internationaler Sendungen?
Inwiefern gewährleistet der Fulfillmentpartner die Compliance mit internationalen Zollvorschriften und -bestimmungen?
Übernimmt der Fulfillmentpartner die Verantwortung für eventuelle Verzögerungen oder Probleme im Zusammenhang mit internationalen Zollprozessen?
Welche Schutzmaßnahmen für die Sendungen sind für den internationalen Versand implementiert? (Luftfracht)

Technologie & Automatisierung
Welche Maßnahmen werden ergriffen, um die Versandkosten zu optimieren und gleichzeitig eine schnelle Lieferung zu gewährleisten?
Werden fortschrittliche Technologien wie künstliche Intelligenz oder maschinelles Lernen in den Fulfillmentprozessen eingesetzt?
Gibt es eine Möglichkeit, den Lagerbestand in Echtzeit zu überwachen, um Engpässe oder Überbestände zu vermeiden?

Nachhaltigkeit
Gibt es Initiativen zur Reduzierung von Emissionen?
Welche Strategien werden verfolgt, um Verpackungsmüll zu minimieren und nachhaltige Verpackungslösungen zu implementieren? Bietet der Dienstleister Optionen für umweltfreundliche Verpackungen?
Inwiefern gewährleistet der Dienstleister Transparenz und Nachverfolgbarkeit innerhalb seiner Lieferketten?
Gibt es einen Code of Conduct?

Value Added Services

Ist der Dienstleister bereit, die von dir gewünschten VAS gegen Aufpreis zu implementieren, auch wenn diese bisher standardmäßig nicht angeboten wurden?

Risikomanagement & Sicherheit

Versicherungsleistungen: Welche Art von potenziellen Verlusten oder Schäden an den Waren werden abgedeckt, und welche Versicherungssummen sind festgelegt?

Physische Sicherheit: Wie sind Lager und Waren physisch gesichert, um Diebstahl, Vandalismus oder andere Schäden zu verhindern? Was ist mit Brandschutz?

Kontinuitätsplanung: Gibt es einen Notfallplan für den Fall von Naturkatastrophen, Pandemien oder anderen unvorhergesehenen Ereignissen, um die Geschäftskontinuität sicherzustellen?

IT-Sicherheit: Wie wird die Sicherheit der IT-Infrastruktur, insbesondere bei der Verwaltung von Kundendaten, sichergestellt?

Wie plant der Fulfillmentdienstleister die Mitarbeiterbeschaffung, insbesondere in Bezug auf saisonale Peaks oder unerwartete Nachfragespitzen? (Erfüllt er dabei auch den Code of Conduct? Stichwort faire Bezahlung)

Vertrags- und Kostenmanagement

Wie flexibel ist die Vertragsregelung hinsichtlich einer möglichen vorzeitigen Beendigung und welche Bedingungen sind damit verbunden?

Welche versteckten Kosten könnten im Rahmen der Zusammenarbeit entstehen?

Was sind die definierten Kostentreiber, die sich während der Vertragslaufzeit verändern können?

- Wenn du überlegst den Fulfillmentdienstleister zu wechseln, binde unbedingt deinen bestehenden Dienstleister mit ein. Im Zweifelsfall besteht die Möglichkeit, dass dieser nochmals Anpassungen an Preis und Service vornimmt. Eine transparente Kommunikation ist für beide Seiten von Vorteil und ermöglicht eine bessere Zusammenarbeit – auch bei einem möglichen Wechsel.
- Stelle sicher, dass der neue Fulfillmentdienstleister in modernste Cybersecurity investiert. Ein erfolgreicher Angriff könnte nicht nur finanzielle Verluste verursachen, sondern auch das Vertrauen deiner Kunden beeinträchtigen und langfristige Schäden an deinem Ruf anrichten. Eine zuverlässige Cybersecurity schützt nicht nur dein Unternehmen, sondern auch die sensiblen Daten deiner Kunden. Sie gewährleistet eine sichere Geschäftsumgebung und zeigt Engagement für Datenschutz und Integrität.
- Halte es einfach und einheitlich! Verwende ein einheitliches Layout für die Vergleichbarkeit der verschiedenen Anbieter. Hier reicht notfalls auch die altbewerte Excel-Liste. Teile diese in klare Abschnitte wie Wareneingang, Lagerung, Pick & Pack, Versand, Retoure und Value Added Services.
- Achte auf klare Transparenz des Anbieters! Ein verlässlicher Fulfillmentdienstleister sollte transparente Kommunikation und Preismodelle bieten. Dies ermöglicht nicht nur eine bessere Kostenkontrolle, sondern auch eine vertrauensvolle Partnerschaft. Zudem ist es ratsam, einen festen Ansprechpartner für Fragen oder Unsicherheiten zu haben.
- Frage nach konkreten Referenzen! Das direkte Feedback von anderen Unternehmen, die bereits mit dem Fulfillmentdienstleister zusammengearbeitet haben, ist Gold wert. Es ermöglicht dir authentische Einblicke in die Zusammenarbeit zu erhalten. Achte darauf, wie offen und kooperativ der Dienstleister bei dieser Anfrage ist – das sagt viel über seine Zuverlässigkeit aus.
- Bei der Wahl eines Fulfillmentpartners steht oft der Kostenaspekt im Vordergrund. Jedoch ist es essenziell zu betonen, dass Qualität und partnerschaftliche Zusammenarbeit ebenso von großer Bedeutung sind. Eine transparente und faire Kommunikation zwischen dir und dem Dienstleister schafft Vertrauen und legt den Grundstein für eine langfristige erfolgreiche Partnerschaft. Hier geht es nicht nur um den Preis, sondern um die gemeinsame Entwicklung und den Erfolg auf beiden Seiten.



Die Umsetzung

Nach den Schlüsselfaktoren und entscheidenden Fragen für die Auswahl deines Fulfillmentdienstleisters, bleibt die Frage: Wie gehst du nun konkret vor, um den richtigen Partner für dein Fulfillment zu finden? Hier bieten wir dir eine strukturierte Vorgehensweise:

1. Auswahl potenzieller Fulfillmentdienstleister:

Identifiziere mehr als zehn potenzielle Fulfillmentdienstleister mit Standorten in deinem Hauptabsatzmarkt. Berücksichtige dabei, dass die Eignung je nach Geschäftsmodell und Unternehmensgröße variieren kann, informiere dich daher vorab über die Anbieter am Markt.

2. Festlegen der Kernanforderungen mit RFI:

Ein RFI (Request for Information) ist eine anfängliche Anfrage an potenzielle Fulfillmentdienstleister, um grundlegende Informationen zu sammeln und einen ersten Einblick in ihre Leistungsfähigkeit zu gewinnen. Der Zweck besteht darin, ihre Eignung zu bewerten und sicherzustellen, dass sie als Fulfillmentdienstleister und Partner in Frage kommen. Daher sollten im RFI auch entscheidende Informationen über dein Unternehmen enthalten sein, damit der Dienstleister beurteilen kann, ob eine Zusammenarbeit für ihn von Interesse ist.

3. Auswertung der Kernanforderungen:

Nach dem Einholen der Kernanforderungen werden die potenziellen Fulfillmentdienstleister anhand einer detaillierten Bewertungsmatrix analysiert. Dabei erfolgt eine systematische Auswertung, in der die Dienstleister in Bezug auf die Kriterien mit Ja/Nein/Anmerkungen bewertet werden. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Erfüllung der Anforderungen. Unvollständige oder problematische Antworten werden als Warnsignal markiert und dienen als Grundlage für eine erste Reduktion der Dienstleisterauswahl. Diese methodische Bewertung reduziert die Auswahl an Dienstleistern und stellt sicher, dass nur qualifizierte Anbieter in die nächste Phase des Auswahlprozesses gelangen.

4. Erstellung des RFQ (Request for Quotation):

Der RFQ (Request for Quotation) ist der nächste Schritt im Ausschreibungsprozess und wird an die Dienstleister versendet, die sich bei der Auswertung des RFIs als potenzielle Partner qualifiziert haben. Hierbei werden konkrete Anfragen zu Preisen, Leistungen, Vertragsbedingungen und anderen relevanten Aspekten gestellt. Der Zweck des RFQ besteht darin, eine präzise Vergleichsbasis zu schaffen, um fundierte Entscheidungen treffen zu können. Während der RFI allgemeine Informationen sammelt und die Auswahl einschränkt, ermöglicht der RFQ eine tiefere Analyse und Bewertung der potenziellen Dienstleister.

5. Abgleich und Auswertung der Angebote:

Nach dem Einholen der Angebote mittels RFQ folgt der Abgleich und die Auswertung, wobei die ursprüngliche Bewertungsmatrix als Grundlage dient. Hier erfolgt ein präziser Vergleich der eingehenden Angebote unter Berücksichtigung der bereits identifizierten Anforderungen und Preiskriterien. Im Gegensatz zum RFI, der eher eine Vorauswahl ermöglicht, geht der RFQ in die Tiefe und erlaubt einen detaillierten Abgleich der konkreten Leistungsangebote der Dienstleister, in welchem neben den vorher festgelegten Anforderungen auch die wirtschaftlichen Aspekte wie Preise und Vertragsbedingungen mit einfließen.

6. Erstellung einer Shortlist:

Nach einer gründlichen Bewertung erstellt man eine Shortlist der besten drei Dienstleister, während zwei weitere als Back-Up aufgeführt werden können (Nr. 4 und 5). Falls erforderlich, kann mit den Top-Dienstleistern ein Besuch vereinbart werden. Wenn sich daraus zwei potenzielle Dienstleister ergeben, wird mit demjenigen, der das höhere Rating hat, bevorzugt verhandelt. Der zweitbeste dient als Backup, um den Verhandlungsaufwand zu minimieren, während die anderen Dienstleister höflich abgesagt werden.

7. Abschließende Entscheidung:

Nachdem alle relevanten Informationen gesammelt wurden, erfolgt die abschließende Entscheidung. Eine gründliche Überprüfung sämtlicher Zahlen, Daten und Fakten ist unerlässlich.

Führe mit deinem Team interne Überlegungen durch, gleicht die Informationen auf Nachvollziehbarkeit ab und berücksichtigt persönliche Eindrücke. Mein Tipp: Hör hier auch auf euer Bauchgefühl, um sicherzustellen, dass die Entscheidung nicht nur auf Fakten, sondern auch auf einem umfassenden Gesamteindruck basiert.

8. Vertragsgestaltung:

Bei der Vertragsgestaltung ist es essentiell zu betonen, dass die rechtliche Ausarbeitung stets von der Rechtsabteilung übernommen werden sollte, um rechtliche Klarheit und Compliance zu gewährleisten. In logistischer Hinsicht sollten folgende Aspekte im Vertrag enthalten sein: Rahmenbedingungen, Preisverzeichnis, Service Level, KPIs und Regelungen zur Haftung.



FAZIT

Die Suche nach dem idealen Fulfillmentdienstleister erfordert sorgfältige Planung, klare Kriterien und eine strukturierte Vorgehensweise. Von der Definition der Anforderungen über die Auswahl potenzieller Partner bis zur Vertragsgestaltung ist jede Phase entscheidend für den langfristigen Erfolg der Zusammenarbeit. Bei BORIS Consulting sind wir darauf spezialisiert, Unternehmen auf diesem Weg zu begleiten. Unser Team steht Ihnen jederzeit zur Verfügung, um Sie bei der Auswahl und Implementierung des richtigen Fulfillmentpartners zu unterstützen.

BORIS Consulting GmbH

Lange Reihe 40,

20099 Hamburg

Website:

<https://borisconsulting.de>

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/in/boris-consulting-gmbh/>

eMail:

boris@borisconsulting.de

Einen Termin buchen:

<https://calendly.com/borisconsulting>

M: +49 170 2942922

Hinweis: Dieses Dokument dient lediglich als Orientierung. Das Vorgehen wird auf jedes Unternehmen individuell angepasst. Es ist möglich, dass hier nicht alle spezifischen Bedürfnisse deines Unternehmens abdeckt sind. Für eine umfassende Beratung stehen wir gerne zur Verfügung.