

CUSTOMER SUCCESS STORY

Effizienzhebel Datentransparenz: Renommierter Musikhändler Thomann setzt auf Claim-Expertise von Seven Senders

Wer im Online-Handel strategisch wachsen möchte, braucht bestens aufeinander abgestimmte Abläufe bei Bestellung, Zustellung und Tracking. Was man aber nicht vergessen darf: Auch wenn ein Paket einmal verschwinden oder beschädigt werden sollte, müssen Retailer alles im Blick haben und proaktiv gegensteuern können. Die Thomann GmbH, ein im Landkreis Bamberg ansässiger und international agierender Musikhändler, hat sich für den Claim Management Service claim.me von Seven Senders entschieden.

“Wir haben aktuell ein Sendungsvolumen von 6,8 Millionen Paketen, Tendenz steigend. Damit der Aufwand für die Claims-Bearbeitung nicht mit der Anzahl der Aufträge steigt, brauchten wir einen besseren Überblick und strukturierte Abläufe“ berichtet Daniel Lauerer, Lead Transport Manager bei Thomann. Die Lösung von Seven Senders leiste wichtige Unterstützung bei Datentransparenz und effizienter Abwicklung.



AUTOMATISIERTE CLAIM- ABLÄUFE GEWINNEN AN BEDEUTUNG

Lieferprobleme gehören für Online-Händler zum Alltag. Eine Studie von DS Smith¹ kommt zu dem Ergebnis, dass vier von fünf Verbrauchern in Deutschland im vergangenen Jahr mindestens einmal ihre Bestellung nicht oder nur beschädigt erhalten haben. Für Händler resultiert dies in Aufwand, sowohl finanziell als auch personell im Customer Service. Seven Senders hat herausgefunden, dass 3 von 1.000 Paketen verloren oder beschädigt werden und 50 Prozent dieser Sendungen sich für eine Erstattung durch die Carrier qualifizieren. Für jede Million Pakete, die Retailer versenden, sind das somit 1.500. Bei einem Nettoauftragswert von 100 Euro können die Erstattungen für E-Tailer also bis zu 150.000 Euro pro Jahr betragen.

KOOPERATION BEGANN IN DER SCHWEIZ UND GROSSBRITANNIEN

Das Familienunternehmen Thomann wurde 1954 gegründet. Mit seinem bereits 1996 gestarteten Online-Shop für Musikerbedarf – vom Klarinettenblatt über Noten und E-Gitarren bis zu großem Bühnen-Equipment – ist Thomann der umsatzstärkste Musikhändler weltweit. Der Gesamtumsatz lag 2024 bei rund 1,5 Milliarden Euro. Das Unternehmen verschickt Waren in mehr als 160 Länder und beschäftigt derzeit rund 1.700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hinzu kommen über 100 weitere Mitarbeiter in Tochterunternehmen sowie diverse freie Mitarbeiter. Mit Seven Senders kooperiert Thomann seit 2018. Es begann mit Support beim DDP-Versand in die Schweiz und den britischen Markt. Im vergangenen Jahr hat Thomann rund 400.000 Pakete und 7.000 Paletten in diese beiden Länder verschickt.



“ Wir sehen im Claim Management einen wichtigen Hebel, um Dinge zu verbessern. Seven Senders hat uns diesbezüglich sehr geholfen, schnell und einfach vorankommen, Prozesse zu verschlanken, zu standardisieren und von ersten Effizienzsteigerungen zu profitieren. ”

— Daniel Lauerer,
Lead Transport Manager at Thomann

¹ DS Smith (2024): Beschädigte Online-Lieferungen. Online unter: <https://www.dssmith.com/de/media/news-presse-mitteilungen/2024/11/beschadigte-online-lieferungen> [Zugriff: Mai 2025].

Lauerer führt aus: „Seven Senders hilft uns, Kunden einen besseren Service zu bieten, da für den Kunden bei der Lieferung keine Zölle oder Steuern mehr anfallen.“ Seit Einführung des Services konnte Thomann in beiden Märkten signifikant wachsen – in der Schweiz ist der Umsatz heute 3,5-mal höher als 2018, in Großbritannien konnte von 2020 bis 2024 eine 25-prozentige Umsatzsteigerung erzielt werden.

EINHEITLICHE ABLÄUFE BEIM CLAIMS MANAGEMENT IM FOKUS

„Seit Herbst 2024 treiben wir nun das Thema Transport-Logistik noch strukturierter voran. Ein wichtiger Aspekt ist diesbezüglich der Claim Management Service von Seven Senders“, ergänzt Lauerer. Anders als bei Aspekten wie Verzollung oder speziellen Zustellwünschen in verschiedenen Märkten, spielten länder- oder marktspezifische Anforderungen bei der Auswahl der Claims-Lösung dabei keine besondere Rolle: „Im Vordergrund standen unterschiedliche Prozesse bei den verschiedenen Carriern, von denen wir uns befreien wollten“, sagt Lauerer. Die ersten Claims wurden im November 2024 für DHL-Sendungen in Deutschland eingereicht, und inzwischen ist die Integration von claim.me in die Prozesse von Thomann vollständig abgeschlossen. „Wir sind Pilotkunde in Sachen claim.me. Wir können sagen, dass die Zusammenarbeit mit Seven Senders sehr gut läuft und auftretende Herausforderungen zügig und zielführend gelöst werden. DHL ist bereits gut

angebunden, die Automatisierung bei UPS ist noch in Arbeit.“

SCHNELLER UND EINFACHER EINSATZ

Standardisiertes und teilautomatisiertes Claim Management ist für Thomann ein wichtiger Pfeiler der Versandstrategie, um Abläufe zu verschlanken und mithilfe konsolidierter Daten fundierte Entscheidungen treffen zu können. Lauerer führt aus: „Gemeinsam mit unserem Claims-Team haben wir den Handlungsbedarf identifiziert und uns auf die Suche nach einer Lösung gemacht, die schnell zu Verbesserungen führt. Seven Senders bietet uns das dafür passende Tool, das uns einfachen Zugang in die Optimierung bietet.“

Claims sind zwar ein wichtiges Thema für viele Firmen, jedoch gab es bislang kaum Lösungen am Markt, die diese Herausforderung angehen. Eine Option aktiv zu werden, kann sein, ein eigenes Ticketsystem aufzubauen, Schnittstellen zu allen Dienstleistern zu entwerfen und die Prozesse mit jedem einzelnen zu optimieren. Doch das ist oftmals sehr aufwendig und kostenintensiv. „claim.me ist deutlich einfacher und schneller einsatzbereit“, sagt Lauerer. In den meisten Fällen geht es bei Thomann um verlorene Sendungen. Da das Unternehmen auch sehr teure Waren im Angebot hat, können Schäden, selbst wenn sie selten vorkommen, sehr kostspielig sein.



EIN SYSTEM SOLL ALLE CLAIM-ABLÄUFE UND -DATEN ZUSAMMENFÜHREN

Eine Schwierigkeit bei Thomann bestand darin, dass jeder Dienstleister eigene Abläufe hat. Verschiedene Carrier fordern bei verschiedenen Claim-Arten jeweils unterschiedliche Informationen. Einige möchten Claims per E-Mail erhalten, wofür dann eine Vielzahl an Mail-Templates genutzt wird. Andere setzen auf eigene Online-Portale, auf die alle Kundenservice-Mitarbeiter jeweils Zugriff benötigen. Der Schulungsaufwand für diese vielen unterschiedlichen Prozesse ist sehr groß. Auch die Nachverfolgung der laufenden Claims wäre unglaublich schwierig. Das Seven Senders-System ermöglicht es, sämtliche Claim-Prozesse zusammenzuführen, Einreichung und Nachverfolgung zu verschlanken: „Rückfragen der Carrier können wir über das Portal beantworten, den Claims-Status jederzeit einsehen und im Falle einer Ablehnung bei Bedarf direkt Widerspruch einlegen. Wir arbeiten nur noch aus einem einzigen System heraus. Die Auszahlung genehmigter Claims erfolgt dabei weiterhin vom Paketdienstleister direkt an uns.“ Aktuell geht das Unternehmen von 15.000 bis zu 20.000 Claims pro Jahr aus: „Ganz genaue

Zahlen haben wir nicht. Ein weiterer Grund, warum eine Claim-Lösung so wichtig war und ist.“

„AUTOMATISIERUNG HILFT, ABLÄUFE ZU VEREINFACHEN“

Die Nutzer, die bei Thomann mit claim.me arbeiten, freuen sich über die Unterstützung. Lauerer berichtet: „Das Feedback, das wir bekommen, ist durchweg positiv. Es ist großartig, die Claim-Thematik jetzt strukturiert durchgehen zu können und in den Austausch mit den Dienstleistern zu gehen, die teilweise auch Verbesserungsbedarf sehen beim Claim-Prozess. Es ist gut, darüber zu sprechen, das Ganze neu aufzusetzen, aufzuräumen und zu verschlanken, wo es möglich ist.“ Wenn Thomann weiter wachse, spiele Skalierbarkeit eine wichtige Rolle, und dies gelte auch für Claims: „Es kann nicht sein, dass wir mit immer mehr Paketen tendenziell immer mehr Systeme und Mitarbeiter mit der Claim-Thematik beschäftigen. Automatisierung hilft beim Vereinfachen. Die Kollegen in diesem Bereich können ihre Zeit nutzen, sich den speziellen Fällen zu widmen und Auffälligkeiten nachzugehen.“

CLAIM.ME ALS STARTSCHUSS FÜR KONTINUIERLICHE VERBESSERUNGEN

Nach der DACH-Region sollen künftig weitere europäische und schließlich weltweite Märkte von einem automatisierten Claim Management „powered by Seven Senders“ profitieren. Das Tool soll helfen, Claims standardisiert und effizient zu bearbeiten. Der Fokus liegt hier auf den Carriern DHL und UPS. Ziel ist es, claim.me für alle Märkte zu nutzen und so alle Claims über ein System einzureichen und zu verfolgen. Mit der Lösung soll eine Claim-Quote ermittelt und diese kontinuierlich optimiert werden. Lauerer fasst zusammen: „Durch diesen Service schaffen wir mehr Transparenz und unterstützen die Teams. Wir wollen nicht nur einzelne Claims effizient bearbeiten, sondern vermehrt aus den Daten lernen und uns kontinuierlich verbessern. Uns macht die Kooperation große Freude, weil Seven Senders wirklich auf die Bedarfe eingeht und zügig neue Features in das Tool hineinbringt.“

ÜBER DIE THOMANN GMBH

Das Musikhaus Thomann ist ein Familienunternehmen und wurde 1954 in Treppendorf (Landkreis Bamberg) von Hans Thomann sen. gegründet. Mit seinem

Online-Shop für Musikerbedarf ist es der umsatzstärkste Musikhändler weltweit. Der Gesamtumsatz lag 2024 bei rund 1,5 Milliarden Euro. Die Thomann GmbH beschäftigt derzeit rund 1.700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hinzu kommen über 100 weitere Mitarbeiter in Tochterunternehmen sowie diverse freie Mitarbeiter, etwa in Marketing und Co. \ www.thomann.de

ÜBER SEVEN SENDERS

Seven Senders ist die führende Delivery-Plattform für den Paketversand. Das Unternehmen verbindet Versender mit seinem Carrier-Netzwerk aus über 100 Paketzustellern in Europa, und ermöglicht es so, exzellenten, lokalen Versand als Wettbewerbsvorteil zu nutzen. Mit zusätzlichen Versandservices, wie claim.me, Paketschutz, Retourenportal und Labels, macht Seven Senders den internationalen Versand zur einfachen Sache. Automatisierte Versandbenachrichtigungen, Tracking- und Monitoringlösungen sorgen für einen transparenten Versandprozess. Monatliche Reports und Analysen ermöglichen die datenbasierte Optimierung der internationalen Versandperformance. Versender erhalten alles aus einer Hand und reduzieren Komplexität.

www.sevensenders.com

BRINGEN SIE IHREN INTERNATIONALEN PAKETVERSAND AUF EIN NEUES LEVEL

Felix Vogels • VP Sales Europe • f.vogels@sevensenders.com

Dircksenstraße 4, 10179 Berlin • Copyright Seven Senders 2025 • www.sevensenders.com