

TRANSAKTIONSLEITFADEN FÜR DEN GROSSHANDEL

Sieben wichtige Fragen zu Großhandelstransaktionen



WIE SIE ALLTÄGLICHE HERAUSFORDERUNGEN, DIE ÜBER DEN ERFOLG IHRES GROSSHANDELSGESCHÄFTS ENTSCHEIDEN, MEISTERN.

Die Konsumerisierung des Großhandels findet jetzt statt. Die Kundenerwartungen ändern sich durch den technologischen Fortschritt und durch schnellere, flexiblere Lieferdienste stetig. Es ist äußerst wichtig, die Entscheidungen, die Ihre Kunden jeden Tag in Bezug auf Produkt, Preis, Liefergeschwindigkeit, Sourcing, Bestand und Abwicklung treffen, zu verstehen. Der Erfolg Ihres Großhandelsunternehmens hängt von Ihrer Fähigkeit ab, die Kundenerwartungen bei jeder möglichen Entscheidung zu übertreffen.

1

DER KUNDE HAT EIN PROBLEM. KÖNNEN SIE ES LÖSEN?

FRAGE: Was benötigt Ihr Kunde? Harald, ein Tischler, braucht Material zum Bau eines Zaunes für seinen Kunden. Er benötigt zuverlässige und korrekte Produktinformationen und Lieferzeiten von seinem Lieferanten, um sein Kundenversprechen einzulösen.

Ihr Weg zum Erfolg ...

In einem Großhandelsunternehmen kommen viele verschiedene Systeme zum Einsatz: vom Rückgrat Ihres Unternehmens – dem Warehouse Management System – über Systeme für die Arbeitsplanung, das Bestandsmanagement, die Finanzplanung bis zu ERP-Systemen. Indem Sie Lücken zwischen den Systemen schließen und vereinheitlichen – von der Bestandsverfügbarkeit bis zur Abwicklung – können Sie Ihre Kundenbeziehungen stärken. Ein funktionsstarkes Order Management Systems (OMS), das auf Labour- und Warehouse Management Systeme abgestimmt ist, leistet hierbei wertvolle Schützenhilfe.

2

ZUERST EINEN LIEFERANTEN FINDEN UND DANN DAS PRODUKT

FRAGE: Wie werden Ihre Kunden mit Ihnen in Verbindung treten? Online? Via Telefon? In Ihrem Depot?

Harald weiß, was er braucht — jetzt muss er herausfinden, wie er das Material am besten bekommen kann. Das traditionelle Anschaffungsmodell sieht so aus: ungeachtet des Preises und der Liefergeschwindigkeit hält Harald einer Handvoll Hauptlieferanten die Treue. Dieses Vorgehen hat sich heute grundlegend gewandelt. Wenn er online nach dem besten Preis sucht, bedeutet dies, dass jeder Lieferant nur einen Klick weit entfernt ist. Steht jedoch eine baldige Lieferung im Vordergrund, macht der schnellste Lieferant das Rennen.

Ihr Weg zum Erfolg ...

Damit Sie mithalten können, müssen Depots, Vertriebsmitarbeiter und Ihr Webshop über korrekte Informationen zu Bestandsverfügbarkeit, Preisen und Lieferung verfügen. In einer vernetzten Welt wissen Sie niemals, wann und wie Ihre Kunden an Sie herantreten werden.

Von der ersten Produktrecherche des Kunden bis zur Abwicklung und Warenrückgabe werden wir Ihnen zeigen, wie Ihre Handlungen zum Kauf ermutigen oder einen Kauf verhindern können.





3

IST DIE BENÖTIGTE WARE ODER DAS ERFRAGTE MATERIAL VERFÜGBAR? WIE VIEL? WANN KÖNNEN SIE LIEFERN?

FRAGE: Werden Ihre Kunden beim schnellsten oder beim billigsten Lieferanten kaufen?

Jetzt kommen wir in die entscheidende Phase. Harald hat die gesuchten Materialien gefunden, muss sich jetzt allerdings zwischen der schnellsten Lieferung und dem niedrigsten Preis entscheiden. Auf der Fahrt von einem Auftrag zum nächsten kommt Harald zufällig bei einem Ihrer Depots vorbei und hält an, um nachzufragen, ob der Zaun vorrätig ist. Hat Ihr Vertreter vor Ort die Tools und Informationen zur Hand, um den Verkauf unter Dach und Fach zu bringen?

Ihr Weg zum Erfolg ...

Mit Informationen zur Netzinventurverfügbarkeit weiß der Mitarbeiter in der Filiale genau, wo im Bestandsuniversum sich der gesuchte Artikel befindet. Er kann eine Lieferung am nächsten Tag anbieten, entweder in das Depot oder an Haralds Adresse. Die Lieferzeit ist kürzer als die Vorlaufzeit Ihres Mitbewerbers, weshalb sich Harald trotz eines höheren Preises für eine Click-and-Collect-Bestellung entscheidet. Hätte der Vertriebsmitarbeiter von fünf Tagen Lieferzeit gesprochen, wäre das Geschäft nicht zustande gekommen.

4

BEQUEME BESTELLUNG, LIEFERUNG UND ZAHLUNG

FRAGE: Was ist die beste Versandart? Harald bezahlt und bestellt vor Ort gleichzeitig ein paar weitere Artikel. Diese sollen direkt an seine Adresse geliefert werden.

Ihr Weg zum Erfolg ...

Alle Elemente Ihres betrieblichen Ablaufs tragen ihren Teil dazu bei. Das Supplier Enablement System ermöglicht einen Drop-Versand direkt durch den Lieferanten. Während das Distribution Management System – ausgerüstet mit Order Streaming, Warehouse Management System und Execution System mit Slotting – dafür sorgt, dass Ihr Lager wie ein Uhrwerk läuft, ist es außerdem wichtig, erweiterte Prozesse wie Zusammenführung (Merge-in-Transit) und Kreuzverkopplung (Cross-Docking) auszuführen, da diese dazu beitragen, Lieferzeiten und Bestände so kurz beziehungsweise gering wie möglich zu halten.

5

ERFOLGREICHES SOURCING UND EFFIZIENTE ABWICKLUNG

FRAGE: Wie sichern Sie sich Ihre Gewinnspanne? Haralds Material muss bis spätestens morgen Mittag zur Abholung im Geschäft bereitstehen. Dafür stehen Ihrem Fulfillment Network verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung. Es kann den Artikel mittels Drop-Versand direkt vom Lieferanten zustellen lassen, den Artikel von einem Ihrer regionalen Verteilzentren beziehen oder den Artikel von einem lokalen Depot in 40 Kilometer Entfernung versenden.

Ihr Weg zum Erfolg ...

Ausschlaggebend ist ein intelligentes System, das in der Lage ist, alle Möglichkeiten zu analysieren und Verfügbarkeit und Rentabilität gegeneinander abzuwägen. Ausgehend von Ihren Geschäftsvorgaben bestimmt die Software die schnellste und gewinnspannenschonendste Methode für die Abwicklung der Bestellung. Inzwischen informieren Ihr Labour Management System und Ihr Warehouse Management System den Warehouse Manager über den Status der Sendung im Abwicklungszyklus und darüber, wer die Bestellung bearbeitet.



6

UNTER DACH UND FACH:

FRAGE: Wie wickeln Sie jede Bestellung effizient ab?

Haralds Zaun trifft am nächsten Tag um 11 Uhr vormittags in ihrem Depot ein. Er holt das Material ab und weiß, dass er sein Versprechen einlösen, den Auftrag abschließen und den Kunden glücklich machen kann.

Ihr Weg zum Erfolg ...

Die anderen von Harald bestellten Artikel stammen alle von unterschiedlichen Lieferanten und verschiedenen Teilen Ihres Netzwerks, werden jedoch so koordiniert, dass sie alle in einer Sendung bei ihm ankommen. Hierbei ist Integration essentiell.

Nehmen Sie noch heute mit Manhattan Associates Kontakt auf, um zu erfahren, wie Sie in einem von starkem Wettbewerb getriebenen Großhandelsumfeld erfolgreich sein können. E-Mail: de@manh.com. Weitere Tipps für den Großhandel finden Sie auf manh.de/grosshandel

PUSH POSSIBLE®
manh.de

© 2019 Manhattan Associates, Inc.

7

ÄNDERUNGEN, RÜCKGABEN UND AFTER SALES SUPPORT STRATEGISCH GESTALTEN

FRAGE: Können Sie mit Änderungen und Rückgaben so effizient wie möglich umgehen?

Harald muss einen seiner gekauften Artikel zurückgeben. Ein flexibler Rückgabeprozess ist sowohl für Ihre Kunden als auch für Sie extrem wichtig. Kunden möchten bei der Rückgabe keine Zeit verschwenden. Sie als Unternehmer möchten bei der Bearbeitung von Rückgaben kein Geld verschwenden. Von einer möglichst reibungslosen und unkomplizierten Gestaltung dieses Prozesses profitieren beide Seiten.

Ihr Weg zum Erfolg ...

Sorgen Sie dafür, dass Sie mit Rückgaben über alle Kanäle hinweg umgehen können – im Depot, per E-Mail, am Kundendienstschalter und anderswo. Eine agile Slotting Optimization-Lösung gepaart mit einem hochentwickelten OMS bringt den Artikel effizient und mit minimalem Aufwand wieder in das Lager und in das Verkaufsregal. So können Sie ihn schneller wieder verkaufen.

SCHNEIDEN SIE BEI JEDER ENTSCHEIDUNG GUT AB?

WIE IST ES UM IHREN LAGERBESTAND BESTELLT?

Haben Sie einen vollständigen Überblick über Ihren Bestand? Können Sie zurückgegebene Artikel schnell wieder in Ihr Lager eingliedern?

WIE SIEHT ES MIT DER BESCHAFFUNG AUS?

Welche Möglichkeiten können Sie dem Kunden bieten? Ist Ihre Beschaffung flexibel und rentabel?

WO KANN GEKAUFT WERDEN?

Befinden sich Preis und Liefergeschwindigkeit in einem ausgewogenen Verhältnis? Liefern Sie schnell genug?

 **Manhattan**
Associates®