

Qualitätssicherung Marktplatzbetreiber Versandhandel

Ausgangssituation

Ein führender Versandhändler betreibt einen **Marktplatz mit über 10 Millionen aktiven Kunden** im deutschsprachigen Raum. **Drittanbieter** können nach einer Registrierung über den digitalen **Marktplatz ihre Waren anbieten**. Der Versandhändler übernimmt den Zahlungsverkehr während die Marktplatzteilnehmer die logistischen Prozesse und den Kundenservice selbst übernehmen.

Zielsetzung

Der Marktplatzbetreiber möchte die Einhaltung der mit den Marktplatzteilnehmern **vereinbarten Bedingungen überprüfen**. Es ist ihm wichtig, online eine schnelle Übersicht über die Qualität der einzelnen Partner zu erhalten. Außerdem soll ein Zugriff auf eine entsprechende Fotodokumentation ermöglicht werden.

Umsetzung

Das Team von AC Süppmayer setzt das Projekt innerhalb von 2 Wochen operativ um. AC Süppmayer verfügt über **3.500 Testhaushalte**, über die mit dem Marktplatzbetreiber abgestimmte **Testbestellungen** von AC Süppmayer ausgelöst werden. Im cloudbasierten Tool „Supply Chain Excellence“ werden durch das Team von AC Süppmayer alle Testbestellungen anhand eines abgestimmten **Kriterienkatalog bewertet und fotografisch festgehalten**. Der Marktplatzbetreiber hat **Zugriff in Echtzeit**, um bei den getesteten **Partner Stärken / Schwächen im gesamten Bestellprozess** inkl. der Retourenabwicklung per Knopfdruck einzusehen. Partner mit einer auffälligen Qualitätsquote sind **sofort erkennbar**. Der Marktplatzbetreiber steigt bei Partnern mit schlechter Qualitätsquote unter Zuhilfenahme der Software **tiefer in die Analyse ein**, klärt die Abweichungen mit den Partnern und führt erneut Tests durch. Die **gesamten Stärken und Optimierungspotenziale** über alle Partner und Branchen sind ebenfalls schnell verfügbar, um **Prozesse nachhaltig zu verbessern**.

Ergebnis & lessons learned

Durch die Testbestellungen und Analysen konnten bereits **mehrere Verstöße der Partner** aufgezeigt werden. Diese wurden durch den Marktplatzbetreiber **an die Partner kommuniziert**. Nach der Verbesserung der Prozesse werden die Partner erneut getestet. Während der Projektlaufzeit wurde der **Kriterienkatalog um Serviceanfragen ergänzt**, die das Testteam zusätzlich stellt. Damit wird **ergänzend die Servicequalität** der Partner überprüft. Das fortlaufende Projekt **führte bereits zu einer Steigerung der Qualität des Marktplatzes und damit zu höherer Kundenzufriedenheit**.