

Qualitätssteigerung Logistik Versandhandel B2B

Ausgangssituation

Unser Auftraggeber ist ein auf Lieferung und Lösung für **Geschäftskunden spezialisierter Versandhändler** für Technik, Bürobedarf und Möbel. Das Unternehmen ist mehr als 100 Jahre alt. Die Kunden bestellen regelmäßig Ware oder beziehen Dienstleistungen.

Zielsetzung

Dem Unternehmen ist die **Qualität der Lieferungen** Kunden sehr wichtig. Durch fortlaufenden Messungen sollen Schwachstellen entdeckt und durch **verbesserte Logistikprozesse** optimiert werden. Testbestellungen bei **Wettbewerbern** sollen Stärken und **Optimierungspotenziale** in den Prozessen aufzeigen.

Umsetzung

Wir prüfen regelmäßig anhand von definierten **Testbestellungen** die Qualität im **Kunden, Versand- und Retourenprozess**. Hierfür werden über angelegte Firmen Waren bestellt und an unseren Standort weitergeleitet. Im Bestellprozess wird zeitgleich die **Qualität des Kundenservice** gemessen. Alle Testbestellungen werden anhand eines abgestimmten **Kriterienkatalog bewertet und ergänzend fotografisch festgehalten**. Durch **Zugriff in Echtzeit**, sind **Stärken / Schwächen im gesamten Bestellprozess** inkl. der Retourenabwicklung per Knopfdruck einzusehen. Testbestellungen finden ebenfalls bei **definierten Wettbewerbern** statt. Diese Ergebnisse werden gleichfalls transparent aufgezeigt.

Ergebnis & lessons learned

Die Analysen zeigen **Schwächen** in den Kunden- und Logistikprozessen. Das Feedback führt beim Auftraggeber zur Diskussion mit Logistik und Kundenservice, um **Prozesse zu optimieren**. Durch die Analyse der Wettbewerber werden die dort aus Kundensicht stärkeren Prozesse **in den Lösungsraum einbezogen**.

Nach der Änderungen von Abläufen und Prozessen werden **kontinuierlich Messungen** durchgeführt, um die Qualität der Prozesse zu stabilisieren. Ständig durchgeführte **Wettbewerbsanalysen** bringen weitere Erkenntnisse zur Verbesserung.