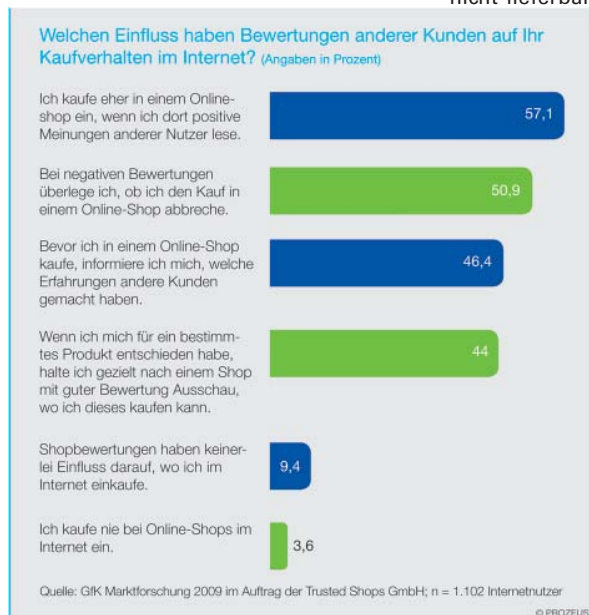




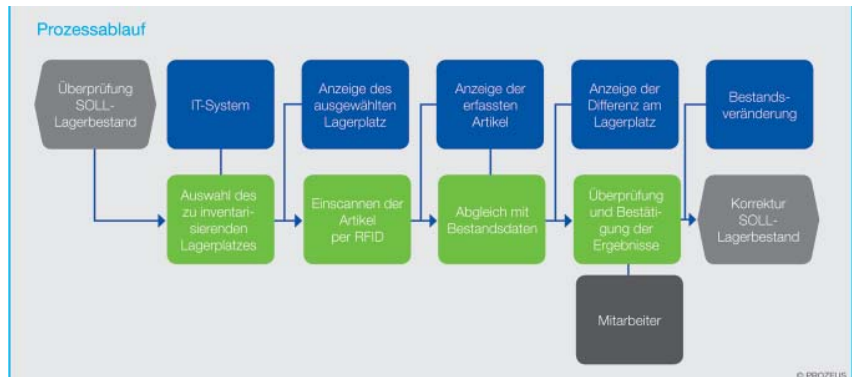
Jetzt funkt es auch im Online-Handel

Anspruchsvolle Konsumenten: Was im Online-Handel heute vor allem zählt, ist eine hohe Liefergenauigkeit und Warenverfügbarkeit. Mit einer transparenten Lager- und Bestandsführung will das Unternehmen Trends & Brands die Kundenzufriedenheit erhöhen und so seine Marktposition weiter ausbauen.

Im Rahmen eines PROZEUS-Projekts richtete die Trends & Brands GmbH aus Bonn ihre unternehmensinterne Lager- und Bestandsführung neu aus. Alle Artikel des beteiligten Vorlieferanten wurden mit RFID-Etiketten versehen und der Warenbestand mit mobilen Lesegeräten erfasst. Künftig sollen sämtliche Artikel aller Hersteller und Lieferanten mit einem RFID-Transponder gekennzeichnet werden. Damit am Ende der Prozesskette der Kunde nicht verloren geht, müssen Lagermanagement, Bestellungen und Auslieferprozesse eng miteinander verbunden sein. Das war der Anstoß, die Prozess-Performance im Distributionszentrum zu verbessern, die Bestandsführung effizienter zu gestalten und so einen fehlerfreien und sicheren Versand zu gewährleisten. Dies ist vor allem auch so wichtig, weil Online-Kunden bei fehlerhaftem Warenbestand und Versand unmittelbar eine negative Lieferanten- und Absatzbewertung abgeben. Denn Online Shopper orientieren sich nämlich an Kundenbewertungen, das zeigt eine vom Marktforschungsunternehmen GfK 2009 durchgeführte Umfrage. Die Studie weist auf, welchen enormen Einfluss Bewertungen anderer Kunden auf das eigene Kaufverhalten im Internet haben.



Einfluss von Bewertungen anderer Kunden im Internet



Bestandsführung mit RFID

Mit RFID zur schnellen und fehlerfreien Bestandsführung

Mit der RFID-Implementierung verfolgt Trends & Brands vor allem drei Ziele: Weniger Zeitaufwand, weniger Bestandsdifferenzen und eine höhere Kundenzufriedenheit. In der Vergangenheit erwies sich insbesondere das manuelle Zählen und Erfassen von Artikeln als sehr zeitintensiv und fehleranfällig. Die automatische Warenerfassung durch EPC/RFID spart Zeit und erfolgt fehlerfrei. Ein weiteres Problem waren die Bestandsdifferenzen im Lager- und Warenwirtschaftssystem. Es wurden jährlich rund 120.000 Artikel erfasst und gelagert, ein großer Teil wurde anschließend wieder ausgelagert und verkauft. Bei der Vielzahl der Artikel ist eine manuelle Bestandskontrolle nahezu unmöglich. Zahlreiche Kundenbestellungen konnten nicht abgewickelt werden, da die Ware nicht lieferbar war. Umsatzverluste und

Mehraufwand durch das erforderliche Beschwerdemanagement waren die Folge.

Mithilfe der EPC/RFID-Technologie bekam das Unternehmen die Probleme in den Griff. Trends & Brands hat künftig stets den vollständigen Überblick über seine Warenbestände. So ist es in der Lage, für die rund 120.000 Bestandsartikel zu 100 Prozent sichere Aussagen über die bevorrateten Artikelmengen und Größen zu machen. Darüber hinaus erlaubt die EPC/RFID-Technologie eine permanente automatische Inventur. Damit verbessert sich sowohl die Lieferfähigkeit als auch Lieferzuverlässigkeit, was sich wiederum positiv bei der Kundenbewertung niederschlägt.

Fazit

Die Implementierung von EPC/RFID ist ein komplexes Thema. Für das Unternehmen hat sich die Investition der Technologie rundum gelohnt. Mit Hilfe von RFID konnten ineffiziente Prozesse durch produktive, ressourcenschonende Arbeitsabläufe im Wareneingang, in der Inventur und bei der Kommissionierung ersetzt werden. Ein weiterer Pluspunkt ist die permanente, automatische Inventur. Bei einer Amortisationszeit von zwei Jahren rechnet sich die RFID-Einführung von Trends & Brands auch wirtschaftlich.

Mit der gewonnenen Prozesseffizienz ist es Trends & Brands gelungen, die bestehenden Lieferantenbeziehungen zu stabilisieren. Wareneingänge und Warenumschlag werden künftig deutlich schneller abgewickelt. Dies führt zu einem schnelleren Abverkauf und somit zu einer Steigerung des Umsatzes.

„Nutzenstiftende Projekte im Bereich innovativer Technologien können Unternehmen neue Wege zur Absatzsteigerung aufzeigen. Zu betrachten ist jedoch der Gesamtprozess im jeweiligen Unternehmen. Als PROZEUS-Pilotunternehmen raten wir mit Blick auf unsere Erkenntnisse und Projekterfahrungen dazu, sich frühzeitig mit dem Thema EPC/RFID auseinanderzusetzen“, so Ali Abbassi, Geschäftsführer Trends & Brands GmbH.

Jens Friedrich

Projektmanager PROZEUS
GS1 Germany GmbH, Köln
E-Mail: friedrich@gs1-germany.de