

Fragebogen E-Commerce-Fulfillment

Um Ihnen eine möglichst maßgeschneidertes Logistik-Konzept anbieten zu können, ist es hilfreich, vorab die wesentlichen Rahmenbedingungen mittels dieses Fragebogens zu erfassen.

Persönliche Daten

Name: _____ Firma: _____
Funktion: _____ Straße: _____
Mail: _____ Ort: _____
Handy: _____ Telefon: _____

A: Allgemeine Fragen zur Ihrem Logistikbedarf

- › In welcher Branche sind Sie tätig?

Bitte hier eintragen:

- › Wie sieht der Wunschzeitraum bis zur Umsetzung aus?

Projektbeginn:

Go-Live (Startzeitpunkt):

Wann ist die Auftragsvergabe geplant?

- › Welche Produkte möchten Sie anbieten?

Bitte hier Beispiele Ihrer Produktgruppen eintragen:

- › Wie lassen sich Ihre Produkte beschreiben?

Einfach Produkte (Produkte die keine veränderbaren Eigenschaften haben, z. B. Bücher, Möbel, Elektroartikel)

Verschiedenartige Produkte (Produkte mit Wahlmöglichkeiten, z. B. Kleidung in verschiedenen Größen und Farben, Produkte mit verschiedenen Packungsgrößen)

Konfigurierbare Produkte (Produkte die vom Kunden konfiguriert werden können, z. B. Computer, Fahrräder)

Kundenseitig individualisierbare Produkte (Produkte die z. B. mit einer Gravur, Bedruckung versehen werden)

Sonstiges: _____

- › Wie viele Produkte möchten Sie Ihren Kunden anbieten?

Bitte ungefähre Zahl der Produktvarianten angeben:

- › Wie sieht Ihre Vertriebsstruktur aus?

B2B

B2C

B2B und B2C

Sollten Sie sowohl B2B und B2C bedienen, wie sieht das ungefähre Verhältnis aus? _____

› In welche Zielländer versenden Sie Ihre Produkte?

- Nur Deutschland
- Europaweit (nur EU Staaten)
- Europaweit (auch an nicht EU Staaten)
- Weltweit

› Welche Versandarten bevorzugen Sie?

- Versand ausschließlich als Paket
- Versand ausschließlich als Palette
- Versand als Paket und / oder Palette

› Wie viele Aufträge haben Sie?

Bitte Zahl der Gesamtaufträge pro Jahr angeben:

› Wie hoch ist Ihr aktuelles und geplantes Versandvolumen?

Bitte ungefähre Zahl des aktuellen Paketvolumens angeben:

Bitte ungefähre Zahl des geplanten zukünftigen (Planungszeitraum ca. 1 Jahr) Paketvolumens angeben:

› Wie viele Artikel umfasst durchschnittlich eine Ihrer Versendungen?

Bitte ungefähre Menge an Artikeln pro Bestellung angeben (z. B. 10 x Artikel 1):

› Wie viele verschiedene Artikel umfasst durchschnittlich eine Ihrer Versendungen?

Bitte ungefähre Zahl der verschiedenen Artikel / Varianten pro Bestellung angeben (z. B. 5 verschiedene Artikel; 1x Artikel1, 3 x Artikel 2, 1 x Artikel 3):

› Wie schwer sind Ihre Pakete im Durchschnitt?

Angabe in kg:

› Welche Volumen haben diese Pakete?

Angabe in Liter:

› Sind Ihre Artikel mit einem EAN-Code versehen?

- Ja
- Nein
- Teilweise, wie sieht das ungefähre Verhältnis aus? _____

› Welche Versanddienstleister bevorzugen Sie?

- DHL / Deutsche Post
- Hermes
- DPD
- UPS
- Dachser
- DB Schenker
- Sonstige: _____

B: Spezifizieren Sie Ihren Logistikbedarf

› Welche Leistungen sollen wir für Sie übernehmen?

Wareneingang:

- Warenannahme
- Wareneingangskontrolle / Prüfung des Wareneingangs
- Einbuchung in unser Lagerverwaltungssystem
- Meldung über Wareneingänge an Auftraggeber
- Einlagerung
- Wie sieht ein typischer Wareneingang aus? (Sortenrein, gemischt, Anzahl der Artikel)

Lagerung:

- Lagerung der Ware im Palettenregal
- Lagerung der Ware im Handfachregal
- Lagerung der Ware im Sicherheitslager
- Lagerung der Ware im Kühllager
- Sonstige Lagerung: _____
- Anzahl der Palettenstellplätze (Angabe Anzahl Europalette): _____
- Bedarf Fachbodenregalplätze (Anzahl Fächern m. Größe H x L x B in cm): _____

Kommissionierung und Verpackung (Pick & Pack):

- Auftragsweise Kommissionierung der Ware
- Verpackung der Ware gemäß spezifischen Packungsanweisungen und Qualitätsrichtlinien des Auftraggebers
- Beipacken von kundenspezifischen Begleitmaterial (z. B. Flyer, Broschüren, Kundenzeitschrift, Gutscheinen)
- Kundenspezifische Verpackung in Ihrem Corporate Design (z. B. kundenindividuelle Kartonage und Paketband)
- Bereitstellung von Kartonagen und Verpackungsmaterialien
- Welche typischen Kartongrößen setzen Sie ein? (Angabe H x L x B in cm): _____

Versand:

- Versand über verschiedene Versandmöglichkeiten
 - Päckchen
 - Paket
 - Express Paket
 - Nachnahme Paket
 - Palette
 - Sonstiges: _____
- Versandübersicht mit Tracking & Tracing
- Automatische E-Mail Benachrichtigung an den Kunden mit Versandbestätigung und Angaben zur Sendungsverfolgung
- Versandnachverfolgung (z. B. wenn die Ware nicht zustellbar ist)
- Zollabwicklung / Erstellung Zollpapiere

Retourenabwicklung:

- Annahme der Kundenrücksendungen
- Prüfung und Klassifizierung der Kundenrücksendungen (z. B. hinsichtlich der Qualität der zurückgesendeten Produkte)
- Umtausch / Neuversand an den Kunden
- Aufbereitung der Waren und Wiedereinlagerung zum erneuten Versand
- Wie hoch ist Ihre durchschnittliche Retourenquote (in Prozent)? _____

Kundenservice:

- Auftragsfreigabe und -steuerung
- Zahlungsabwicklung und Pflegen von Kundenkonten
- Kundenkommunikation über E-Mail
- Kundenkommunikation über Telefon (Hotline)

Auswertungen und Controlling:

- Sie benötigen keine Auswertung Ihrer Logistikleistungen
- Sie wünschen die Nutzung von standardisierten Auswertungen des Logistikdienstleisters
- Sie wünschen die Erstellung individueller Auswertungen (z. B. spezifische Kennzahlen) durch den Logistikdienstleister

Value Added Services:

- Produktkomplettierung / -konfektionierung
- Produktindividualisierung
- Umverpackung
- Etikettieren
- Werbematerial (z. B. Gutscheine, Flyer, Kataloge, Merchandising)
- Mailings
- Sonstiges: _____

C: Anbindung an Drittsysteme

- › Soll unsere Lagerverwaltung in Ihre bestehende Systemlandschaft integriert werden?

- Nein

Wenn ja, bitte zutreffendes ankreuzen:

- Shopsystem - Bitte hier Ihr verwendetes System eintragen:
- Buchhaltungssoftware - Bitte hier Ihr verwendetes System eintragen:
- WaWi / ERP-System - Bitte hier Ihr verwendetes System eintragen:
- CRM: - Bitte hier Ihr verwendetes System eintragen:
- PIM: - Bitte hier Ihr verwendetes System eintragen:
- Sonstige - Bitte hier Ihr verwendetes System eintragen:
- Wir brauchen in diesem Bereich noch Beratung

- › Wie sollen die Kundenbestellungen an uns übermittelt werden?
 - Manuelle Übergabe (z. B. Bestellweiterleitung per E-Mail)
 - Eingabe in das Merkur-Kundenportal (K.I.S.-Portal)
 - Automatische Übergabe über eine spezifische Schnittstelle zwischen Ihrem Online-Shop und unserem Lagerverwaltungssystem

- › Sollen die Daten zwischen dem Lager und dem Onlineshop synchronisiert werden?
 - Nein (Manuelle Anpassungen der Lagerbestände)
 - Lagerbestände sollen automatisch abgeglichen werden
 - Verwaltung des Onlineshops (z.B. Produktdaten) soll über unser Lagerverwaltungssystem erfolgen

- › Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden
 - Suchmaschine
 - Wer liefert Was
 - Kundenempfehlung (Falls ja, durch wen?)

Sonstiges: _____

D. Kommentare und Hinweise

- › Hier ist Platz für zusätzliche Kommentare und Hinweise:

- › Ihr(e) Ansprechpartner für uns:

Bitte senden Sie uns den ausgefüllten Fragebogen an kontakt@merkur-logistics.de