

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 info@impetus.ag