



Marktplatzintegration: Neue Herausforderungen an die Logistik am Beispiel Mexx



10. Mai 2007
Wilhelm Leven



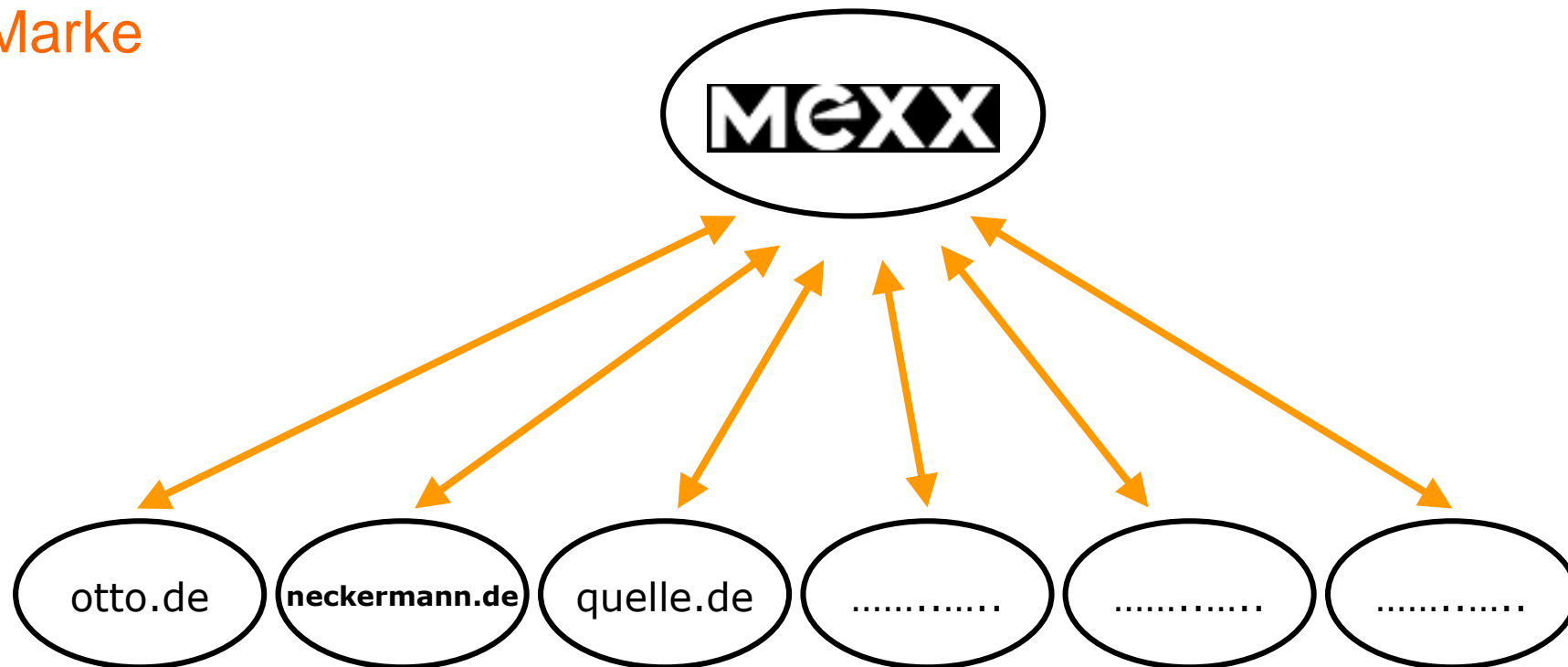
Agenda

- 1. Markplatzintegration – was ist das?**
- 2. Die Position der Marktplätze**
- 3. Auswirkungen auf die Logistik**
- 4. Cost per Order**
- 5. Dienstleister**
- 6. Vorgehensweise**



Marktplatzintegration: Entwicklung

Marke



Marktplätze



Markplatzintegration: Beispiel Mexx - Otto

OTTO

Verführerische
Geschenkideen:
Wäscheträume
» [Hier klicken](#)

Mein OTTO ▾ Service ▾

» Kundencenter » Kontakt
» Sendungsauskunft » Hilfe

Zum Warenkorb

1 Artikel
€ 24,95

Suche Los ▶ » [Erweiterte Suche](#)

Start

Damen Herren Baby Kind Wäsche **NEU!** Sport Freizeit Wohnen Technik Bau-markt % Prozente Spiel-waren Reisen Weih-nachten Mehr Shops ▶

Suche einschränken

➔

Suchergebnis für Marke Mexx

Wir haben den von Ihnen eingegebenen Suchbegriff als "Marke Mexx" interpretiert.

» [Hilfe](#)

988 Artikel

Seite 1 von 83

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ... | 83 ▶

| Preis | Marke | Farbe |
|--------|--------|--------|
| Alle ▾ | Alle ▾ | Alle ▾ |

Für wen?


- Für Damen (546)
- Für Herren (149)
- Für Mädchen (48)
- Für Jungen (49)

Anlass


- Jung & Trendy (308)
- Freizeit & Basics (205)
- City & Business (90)
- Abendmode (10)
- Für den Sport (23)
- Geschenktipps (48)

Artikelart


- Dessous & Wäsche (57)




Präsent, Mexx
€ 34,95
Verkäufer: [Mexx](#)



Kosmetiktasche, Mexx
€ 24,95
Verkäufer: [Mexx](#)



Schmuckkoffer, Mexx
€ 19,95
Verkäufer: [Mexx](#)



Tasche, Mexx
€ 24,95
Verkäufer: [Mexx](#)



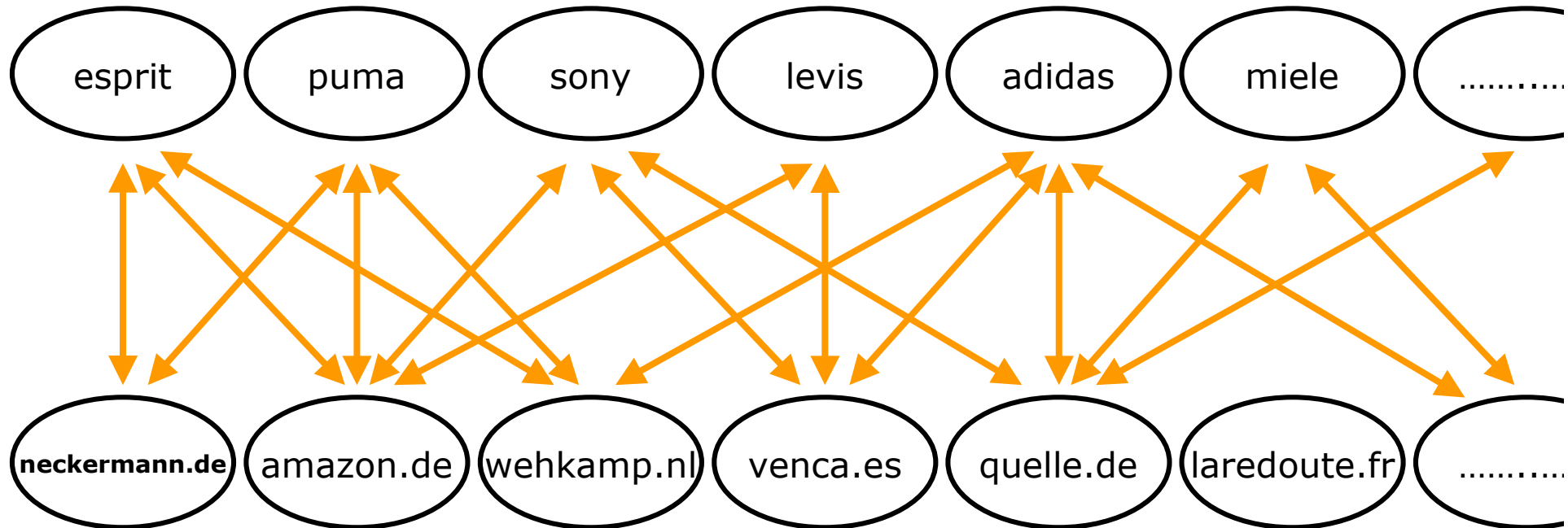
Markplatzintegration: Beispiel Mexx - Otto

The screenshot displays the OTTO website interface. At the top, there is a navigation bar with the OTTO logo, a car insurance offer (Kfz-Versicherung ab 9,90 €/Monat), and user account options (Mein OTTO, Service, Zum Warenkorb). Below this is a search bar with the text 'mexx' and a 'Los' button. A horizontal menu lists various product categories: Baby Kind, Wäsche, Sport Freizeit, Wohnen, Technik, Bau-markt, % Prozen-te, Spiel-waren, Reisen, Weih-nachten, and Mehr Shops. The main content area features a product listing for 'Kosmetiktasche, Mexx' by the seller 'MEXX'. The product is described as a travel cosmetic bag made of Nylon with a vinyl lining, zipper closure, and a front flap. The price is €24,95 per unit. The quantity is set to 1, and the color is 'Black'. The size is 'OS'. There are buttons for 'Merken' and 'In den Warenkorb'. To the right, a section titled 'Sie haben diesen Artikel in Ihren Warenkorb gelegt' (You have added this item to your cart) shows the product image, name, price, and seller. Below this, there is a section for 'Bei einer Bestellung beim Verkäufer Mexx:' (When ordering from the seller Mexx:), which lists conditions for the purchase, such as receiving the goods and invoice directly from the seller. At the bottom of the page, there is a 'Weitershoppem' button and a 'Zum Warenkorb' button.



Marktplatzintegration: Vernetzung

Marken



Marktplätze



Markplatzintegration: Ergebnis für Mexx

- **Live seit April 2006**
- **Otto, Neckermann, Quelle**
- **Umsatz signifikant gestiegen**
- **Weitere Länder geplant**



Marktplätze – Exklusivität auch im Internet?

- Such- und Vergleichsmaschinen
 - ohne eigenes Angebot und ohne Markenimage für den Besucher
- Vollsortimentler
 - mit sehr breitem Angebot und beliebigen Partnern
 - sehr breites Kundenspektrum – relativ geringes Markenimage
 - mit breitem Angebot und selektivem Ansatz
 - exklusive Marken (Top 3 des jeweiligen Sortimentes)
 - stark modisch orientiert
 - breites Kundenspektrum – höheres Markenimage
- Spezialanbieter
 - spezialisiertes Angebot mit ausgewählten Partnern
 - Geringes und gezieltes Kundenspektrum – sehr hohes Markenimage

Ausrichtung und Reichweiten der einzelnen Marktplätze sind sehr unterschiedlich!



Marktplätze – unterschiedliche Dienstleistungsangebote!

Full Service Provider

- Bestellabwicklung
- Logistik
- Fakturierung
- Retourenabwicklung
- Customer care



Broker

- Bestellweiterleitung
- Customer care (teilweise)

1 Paket – 1 Rechnung

Kundenservice

4 Lieferanten - 4 Pakete

4 Liefergebühren - 4 Rechnungen

Hersteller – Großhändler – Einzelhändler

Potentielle Partner

Bedingung: End-Kunden-Geschäft

Konzentration auf die Kernkompetenz

Makroökonomische Sicht

Viele Beteiligte – viele verschiedene Abläufe

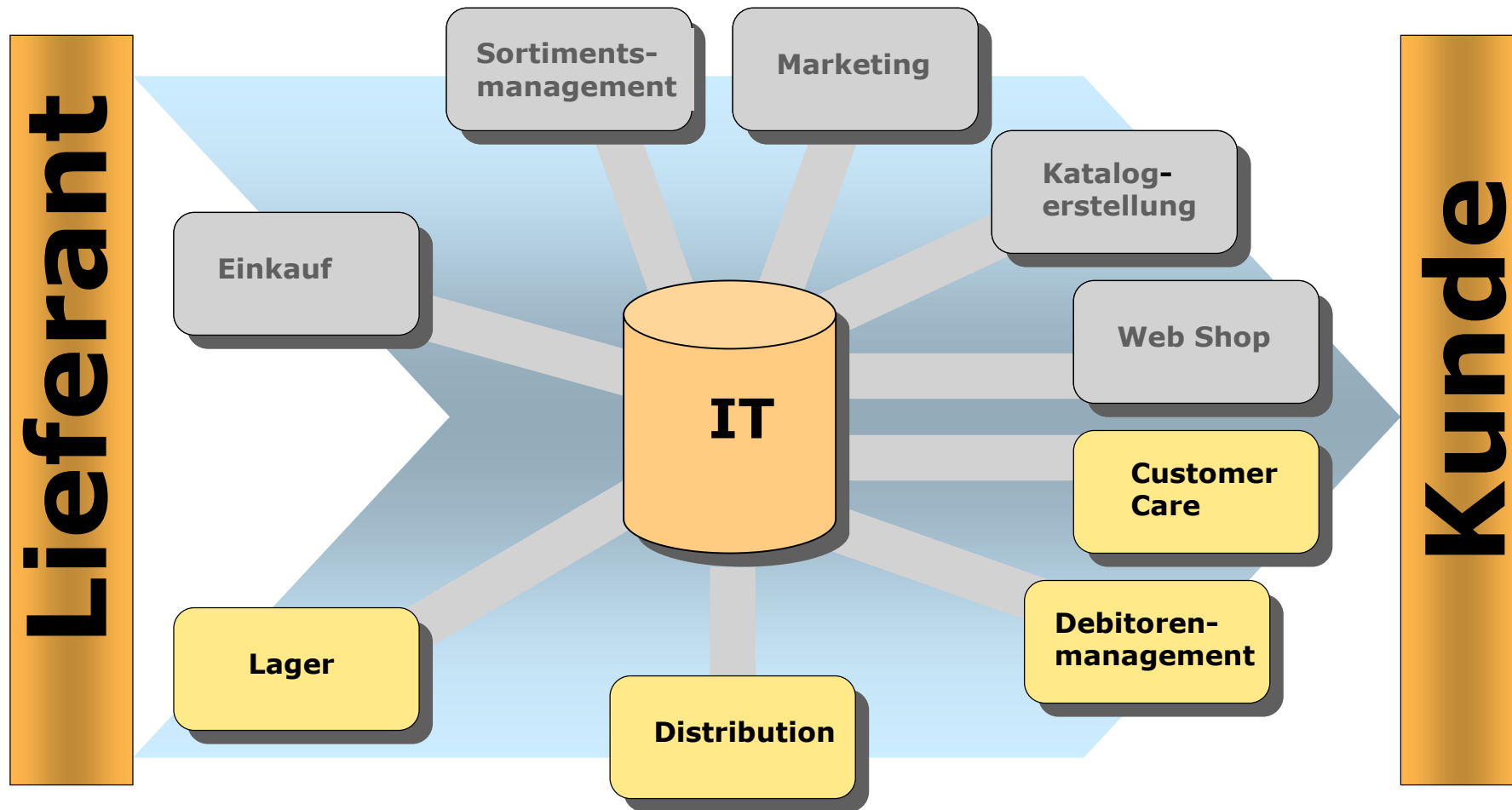
Voller Vertragspartner zum Kunden

Rechte und Pflichten

Nur Vermittler



Module im Versandhandel





Bereiche der Logistik

- **Picking, Packing, Shipping**
- **Branding**
- **Return Management**
- **Customer Care**



Bereiche der Logistik: Picking, Packing, Shipping

Herausforderung für die Logistik:

- **Endkundenlogistik oder Bulksendungen zur Endverpackung bei Marktplatz**
- **Unterschiedliche Distributoren (DHL, Hermes, UPS...)**
- **Unterschiedliches Returnmanagement (Bewertung, Annahme)**
- **Reservierungslogik im Lager (Reservierung je Marktplatz?)**
- **Abstimmung Artikelnummern**
- **Kommisionierung (Wellen)**



Bereiche der Logistik: Branding

Herausforderung für die Logistik:

- **Unterschiedliches Rechnungslayout und Fakturierung**
- **Zusätzliche Texte**
- **Unterschiedliches Branding der Sendungen (Boxes)**
- **Unterschiedliche Behandlung von Inserts**



Bereiche der Logistik: Return Management

Herausforderung für die Logistik:

- **Unterschiedliche Vorschriften zur Kontrolle**
- **Unterschiedliche Kriterien für Gutschriften**
- **Unterschiedliche Verrechnung mit Markplatz (Kommission, Eigengeschäft)**
- **Falsche Ware bei Rücksendungen (Fremdartikel Marktplatz)**
- **Einheitliche Return Nummer**



Bereiche der Logistik: Customer Care

Herausforderung für die Logistik:

- **Verbindung zu unterschiedlichen Call Centern**
- **Einheitliche Zuordnung der Sendungen**
- **Unterschiedlicher Daten für Customer Care (Returns, Tracking)**



Cost per Order: Ansatz

$$\begin{aligned} & \text{Personalkosten} \\ & + \text{Lagerkosten} \\ & + \text{Verpackungskosten} \\ & + \text{Frachtkosten} \\ & + \text{.....} \\ & \hline & \text{Summe Kosten} \\ & / \text{Anzahl Aufträge} \\ & \hline & = \text{Cost per Order} \end{aligned}$$



Cost per Order: Beispiel detaillierte Ermittlung

| Warehouse, Picking / Packing, Returns | Order Handling / Order | Return Handling |
|---------------------------------------|--|--------------------------|
| Goods Receipt / Pc (Supplier Mexx) | Orders | Returns (Shipments) |
| Pieces | Pcs/Order | Pieces |
| Com. | Pieces | Pcs/Shipment |
| Pallets of one item not mixed | Lump sum / Order | Lump sum / Piece |
| normal | Lump Sum / Piece | Lump Sum / Shipment |
| hanging | Lump Sum / Piece normal | |
| Boxes of one item not mixed | Lump Sum / Piece hanging | Scaled on Lump Sum/Piece |
| 20 Pcs/Box | Transfer from e-shop/Call Center/Order | |
| normal | | Receiving |
| hanging | Scaled on Lump Sum/Piece | Unpacking |
| Mixed | | Checking |
| normal | Verifying Addresses | Refolding |
| hanging | Checking Duplicate Addresses | Repacking |
| Warehousing | Clearing Orders | Ironing |
| | Extra Charge 24h Service | Cleaning |
| Pcs normal/month | | Small Repairs |
| Pcs hanging/month | Picking/Packing/Pc | Disposal |
| m hanging/month | Release from Stock | Relabeing |
| | Picking/Packing/Pc | Transfer to Stock |
| Basic Rate/Month | Printing Address | |
| Pcs normal/month | Printing Forms | |
| Pcs hanging/month | Forms Invoice and Delivery Note | |
| m hanging/month | Final Check | |
| m2/month | Packing | |
| Item locations/month | Handing over to Distributor | |
| Trays/month (4 locations) | Selected Insert | |
| Picking locations /month | Unselected Insert | |
| Tablar/Month | Shrink-wrapping | |
| Pallets/Month | Labeling | |
| | Disposal/Order | |



Beispiel Mexx: Dienstleister

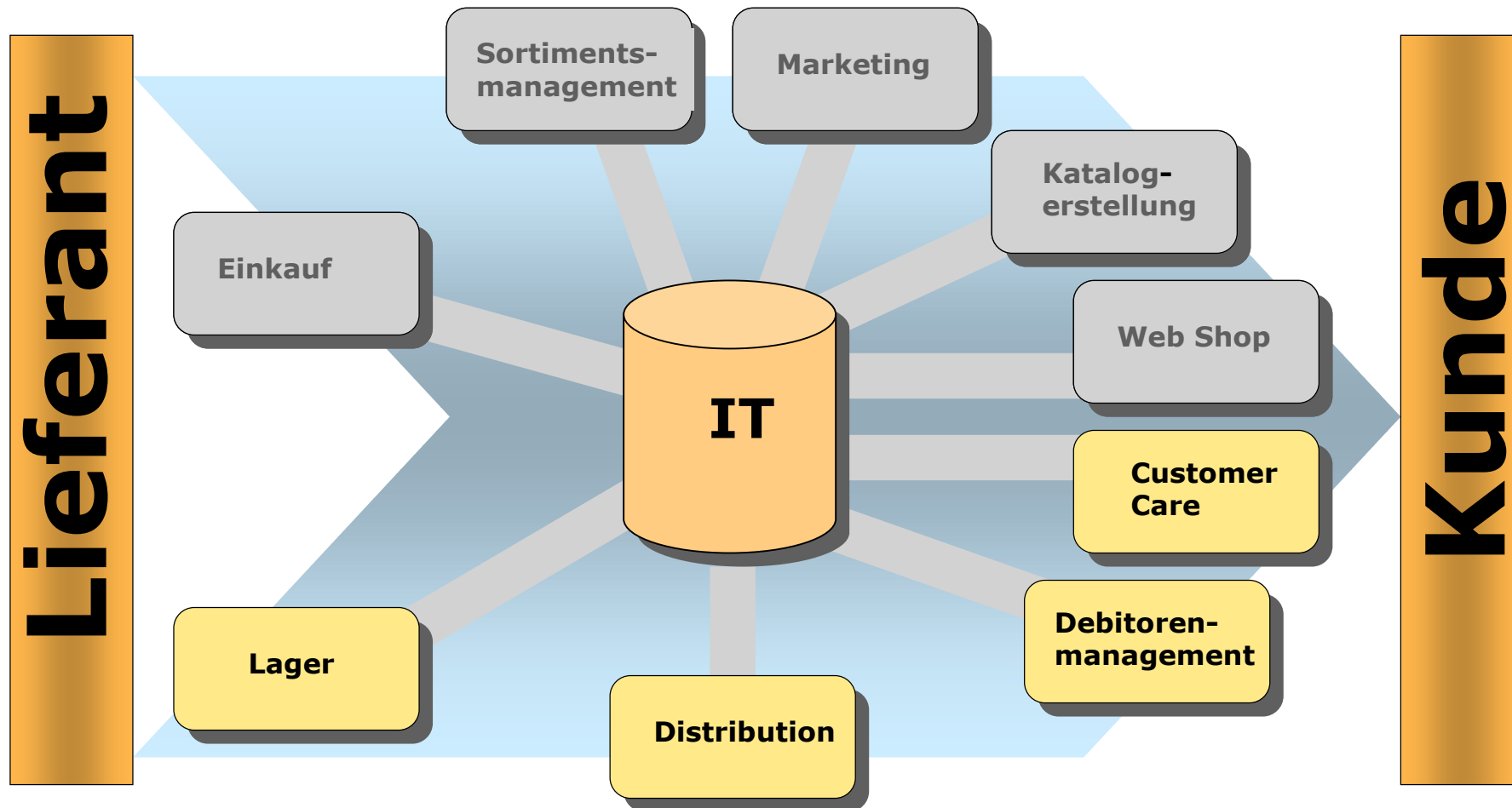
„Klassische“ Lösung:

Fullfilment Service Provider

Die zusätzlichen Herausforderungen für die Dienstleister



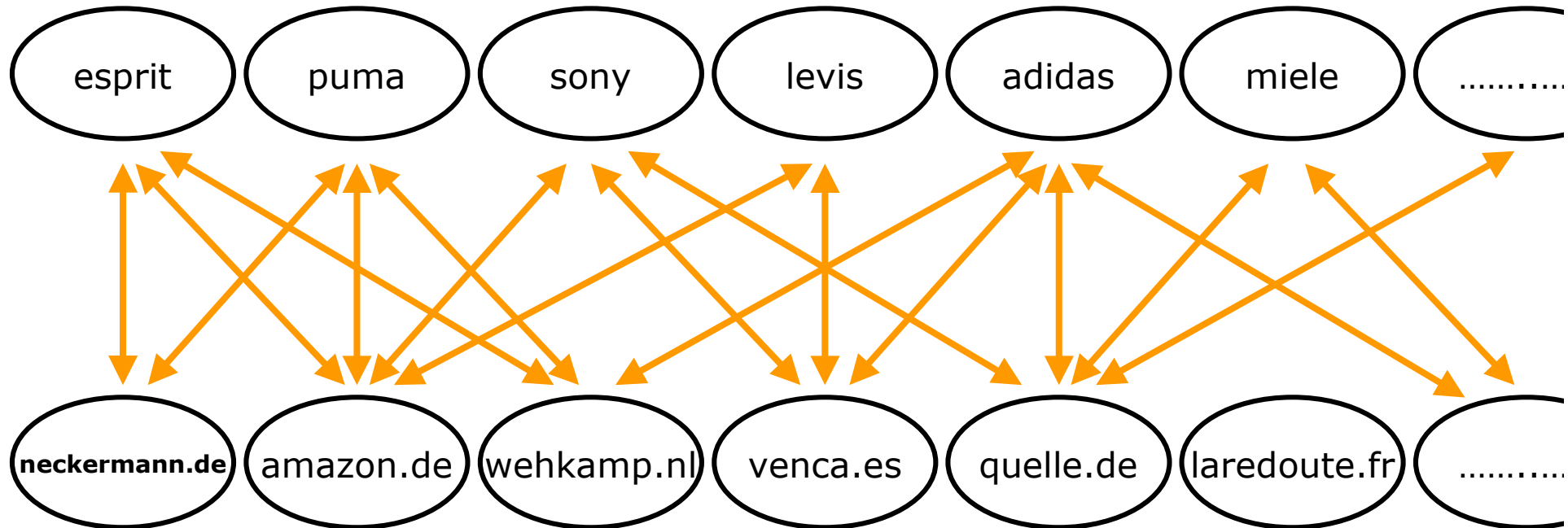
Dienstleister: Leistungsangebot





Dienstleister: Einbindung in Vernetzung

Marken



Marktplätze



Dienstleister: Besondere Herausforderungen

- **Verschiedene Systeme von Marken und Marktplätzen**
- **Erhöhte Anforderungen bei gemeinsamer Lagerung**
- **Erhöhte Anforderungen Debitorenmanagement**
- **Erhöhte Anforderungen Call Center**



Vorgehensweise

Markplatzintegration verbindet Partner mit unterschiedlichen Interessen:
Marke – Marktplatz - Dienstleister

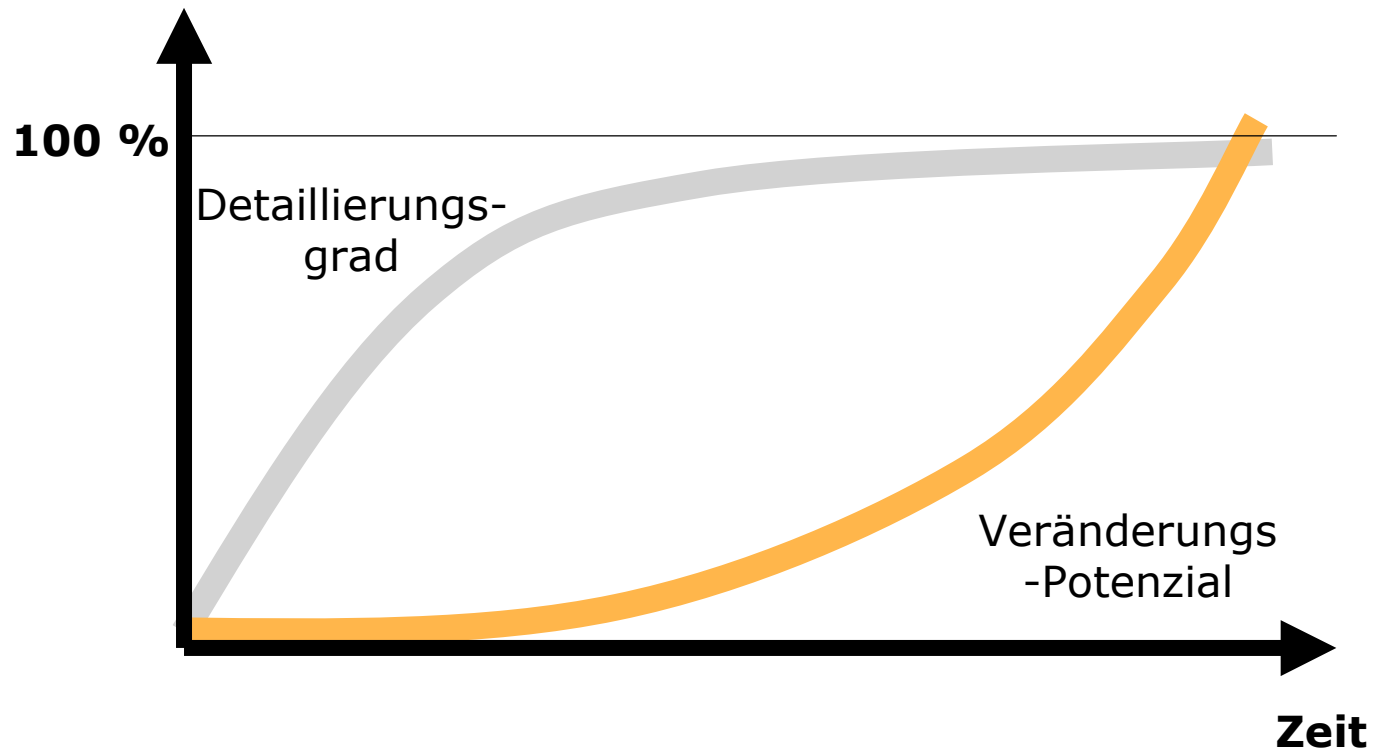
„Es ist ein Irrglaube, juristisch genau festzulegen, was am Ende dabei herauskommen muss.“

Martin Hölscher, CIO Coca Cola, CW 16/2005
über komplexe IT - Projekte



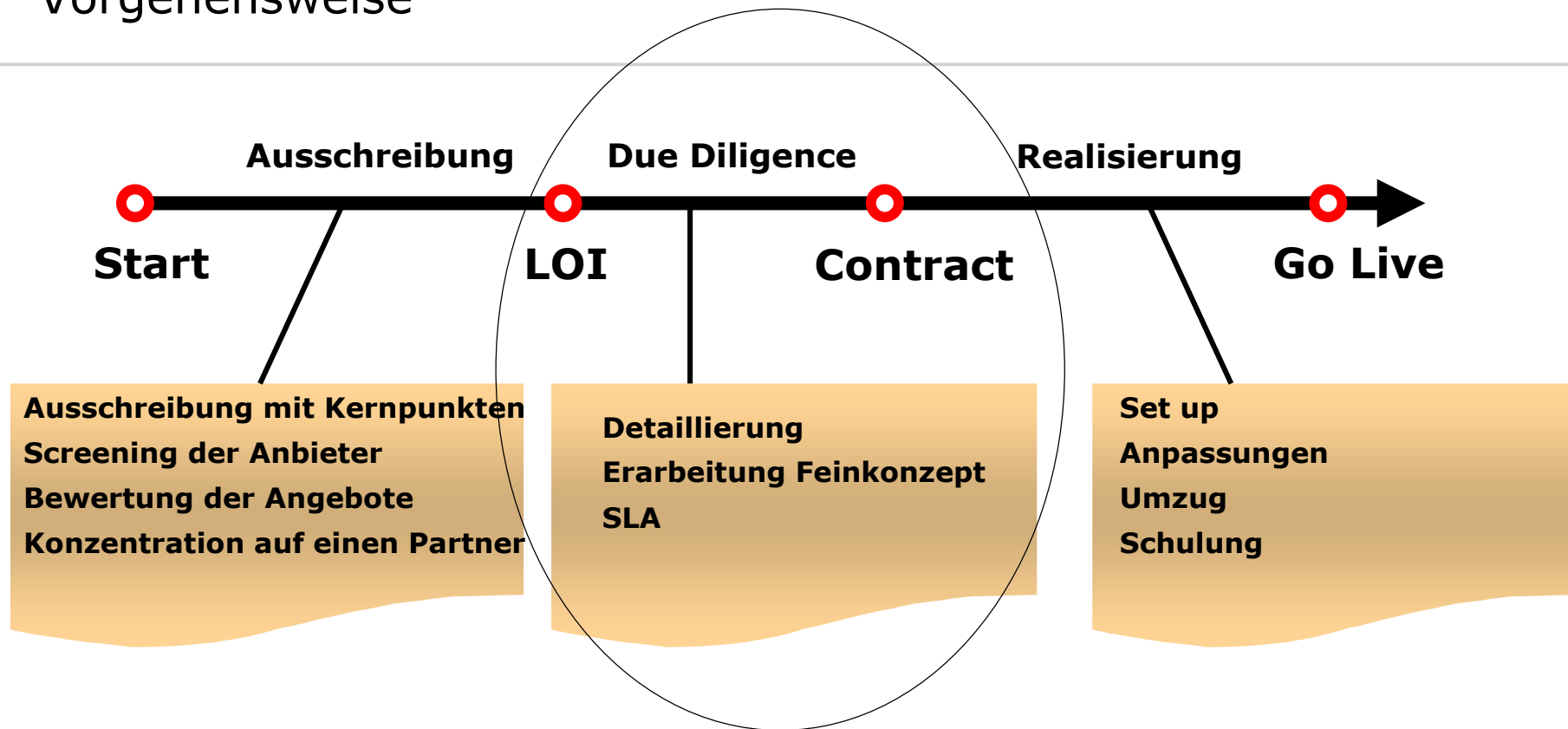
Vorgehensweise

eCommerce ist ein dynamisches
Geschäftsumfeld





Vorgehensweise



**Binden Sie Ihre künftigen Partner frühzeitig ein!
Profitieren Sie von seinen Erfahrungen!**



Vielen Dank für Ihre **Aufmerksamkeit**

Unser Leistungsangebot:

- **eShop – Analyse**
- **Beratung Markplatzintegration**
- **Projektleitung Markplatzintegration**
- **Beratung Outsourcing**
- **Projektleitung Outsourcing**

BTIM Unternehmensberatung GmbH
www.btim.de

Bramfelder Straße 121
D-22305 Hamburg - Germany
phone +49.40.808071-200
info@btim.de