

Wie Madeleine Logistikpartner für den Auslandsversand integriert

Für den Versandhandel stellt der Schweizer Markt, mit dem höchsten Haushaltseinkommen, der höchsten Kaufkraft und dem höchsten Verbrauch in ganz Europa, ein sehr lukratives und interessantes Geschäftsfeld dar. Daher haben sich viele deutsche Versender in der Schweiz niedergelassen und sind auf dem Schweizer Markt präsent.

Doch andere Unternehmen setzen darauf, "Huckepack", also ohne eigenes Domizil direkt von Deutschland aus, mit Hilfe eines Outsourcing-Partners, in der Schweiz zu operieren. Hierbei muss sich der Versender auf seinen Outsourcing-Partner verlassen können. Angefangen beim Bestellmanagement aus Inbound oder E-Commerce über Lagerlogistik und Zahlungsabwicklung bis zur integrierten Debitorenbuchhaltung. Die Kundschaft von heute nimmt keine langen Wartezeiten in Kauf, sondern setzt auf sofortige Lieferung.

Hierbei bedienen sich Dienstleister wie etwa die MS MAIL SERVICE AG eines Direktlogistik-Konzeptes, welches auf einem europäischen Zentrallager und unabhängigen Vertriebsgesellschaften in den einzelnen Ländern basiert. So können deutsche Versandhändler ohne nennenswerte Startkosten in der Schweiz operieren. Der partnerschaftliche Dienstleister nimmt ihnen die Arbeit vor Ort ab und ermöglicht ihnen, sich ganz auf ihre Produkte, ihr Marketing und auf den Vertrieb ihrer Produkte konzentrieren zu können.

Auch etablierte mittelständische Versender gehen nicht unbedingt mit einer eigenen Logistik in die Eidgenossenschaft.

Sie verzichten aber auch darauf, alles vom heimischen Lager aus in Eigenregie zu betreiben. Betrachtet am Beispiel des Mode-Versenders Madeleine sieht das Vorgehen folgendermaßen aus: Seit über 20 Jahren zählt Madeleine zu den führenden Spezialversendern für hochwertige Damenmode. In Deutschland, Frankreich, Schweiz und Österreich kann die anspruchsvolle Frau aus 7 aussergewöhnlichen Magazinen Mode im Designerstil, die dem Zeitgeist entspricht, bestellen.

So agiert Madeleine in der Schweiz und Österreich

Die Bestellannahme erfolgt über das Customer Care Center des Outsourcing- Partners MS MAIL SERVICE vor Ort. Das Jahresvolumen 2007 belief sich auf über 120.000 telefonische und über 58.000 schriftliche Bestellannahmen. Hier werden die gespeicherten Kundendaten abgeglichen und die Bestellung mittels einer über MS MAIL SERVICE eigenentwickelten Versandhandelssoftware elektronisch erfasst.

Von hier aus werden die Bestelldaten an das Zentrallager nach Deutschland weitergeleitet, wo die Ware fakturiert und zur Auslieferung in die Schweiz gerüstet wird. Der Vorteil für den Versender liegt darin, dass durch die elektronische Datenübermittlung keine Zeitverzögerungen entstehen. Ein weiterer Vorteil ist, dass kein zweites Lager in der Schweiz gehalten werden muss und dadurch auch keine zusätzlichen Fixkosten für den Versender entstehen.

Verzollung:

Da die Schweiz nicht zu den EU-Ländern zählt, muss die Ware bei der Einfuhr in die Schweiz verzollt werden. Hier bleibt zu erwähnen, dass es sich hierbei nicht um eine Einzelverzollung der jeweiligen Kleidungsstücke handelt, sondern dass die gesamte LKW-Lieferung systemgestützt verzollt wird.

Nach Abwicklung der Verzollung wird die Lieferung vom Schweizer Partner via Post direkt an die Kunden verschickt.

Eingang der Ware beim Kunden:

Ist die Ware beim Kunden eingegangen und entscheidet dieser, die bestellten Kleidungsstücke zu behalten, wird das gesamte Debitorenmanagement und das Mahn- und Benachrichtigungswesen durch den Outsourcing-Partner übernommen.

Entscheidet sich der Kunde aus irgendeinem Grund gegen die Lieferung, werden die betreffenden Artikel ganz oder teilweise an den Outsourcing-Partner vor Ort retourniert. Dieser prüft die Retoure, frischt die Kleidungsstücke auf und erfasst die Daten der betreffenden Rücksendung elektronisch. Durch die Datenlieferung an das Zentrallager des Versenders in Deutschland, werden die Lagerbestände automatisch korrigiert und die Debitorenkonti bereinigt.

Vollautomatische Rückvergütung der Zollkosten:

Die retournierten Artikel werden via Sammeltransport ins Zentrallager nach Deutschland zurückgesandt. Durch die elektronische Erfassung der Retouren und die damit entstehende genaue Nachvollziehbarkeit, erfolgt die automatische Zoll-Rückerstattung der Zollkosten für die Retourenware bei der Ausfuhr aus der Schweiz.

Welche Vorteile ergeben sich so für Madeleine?

- Der Versender benötigt kein zweites Lager in der Schweiz und spart so Fixkosten für seinen Auslandseinsatz.
- Durch die elektronische Daten-übermittlung entstehen keine Zeitverzögerungen im Bestell-verfahren und eine zeitnahe Erledigung der einzelnen Prozesse wird gewährleistet.
- Durch die vollautomatisierte Zollabwicklung, mittels Datentransfer zur Oberzolldirektion werden die Einfuhr-Zollkosten und/oder Ausfuhr Rückerstattungen direkt kontiert.

Madeleine Schweiz bewertet die Partnerschaft als durchweg positiv. Der Schweizer Geschäftsführer Niels Degen betont, dass die Zusammenarbeit mit der MS MAIL SERVICE AG zur starken Verwurzelung des deutschstämmigen Mode-Versenders Madeleine in der Schweiz beigetragen hat.

MS MAIL SERVICE AG
Fürstenlandstrasse 35
CH-9001 St. Gallen
Fon +41 (0)71 274 66 66
Fax +41 (0)71 274 66 67
msfeedback@ms-direct.ch
www.ms-direct.ch