



Dank automatisierter Datentransfers ergeben sich Vorteile für alle Beteiligten – insbesondere auch für die Endkunden. Grafiken: IWO furn

Reibungslose Abläufe in der Logistik entscheidend

IWO furn zeigt bei Ostermann auf, wie die digitale Optimierung des Auslieferungsprozesses funktioniert | Neue Konzepte

Die Endkundenbelieferung hat die Logistik-Prozesse in der Branche Wohnen und Einrichten maßgeblich verändert. Um am Markt wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen alle dazugehörigen Abläufe reibungslos aufeinander abgestimmt sein. Das Einrichtungshaus Ostermann GmbH & Co. KG hat nach der Einführung des Dropshipping-Prozesses (Streckengeschäft für Paketware) nun auch den Crossdocking-Prozess mit der IWO furn und dem Hermes 2-Mann-Handling automatisiert umgesetzt. Das Ziel war, das restliche Sortiment und damit auch große und/oder schwere Produkte für das Streckengeschäft verfügbar zu machen, ohne dabei Abstriche an den angebotenen Services für den Endkunden machen zu müssen, und das unabhängig vom Lieferziel.

Automatisierte Prozesse

Wie genau lief die Einführung ab: Für dieses Projekt stellte die IWO furn die technischen Grundlagen und das Know-how bereit, die für die Realisierung des automatisierten Crossdocking-Prozesses erforderlich sind: Ostermann überträgt dafür automatisiert über die IWO furn-Plattform in seinen EDI-Bestellungen (EDI= Electronic Data Interchange) alle benötigten Kundeninformationen sowie zusätzlich einen Hinweis, dass es sich um einen Auftrag mit

Crossdocking-Prozess handelt. Der Hersteller überträgt in seiner Auftragsbestätigung die relevanten Packstückinformationen wie Gewicht und Größe. Die Erstellung der Versandlabels, die Anmeldung der Aufträge inkl. 2-Mann-Handling und die Beauftragung potenziell weiterer Services wird daraufhin über die IWO furn-Plattform automatisiert durchgeführt. Die Hermes Einrichtungs Service GmbH & Co. KG (kurz HES) mit dem Hermes 2-Mann-Handling ist dabei ein langjähriger Partner der IWO furn, der im Prozess mit eingebunden ist und den Aufbau sowie zusätzliche Dienstleistungen wie die Altgerätmitnahme etc. für den Endkunden sicherstellt. Für den Endkunden bleibt Ostermann weiterhin der Hauptsprechpartner bezüglich Bestellstatus und -informationen. Um einen guten Service zu ermöglichen, erhält Ostermann die erforderlichen Statusdaten direkt vom Logistikunternehmen.

Mehrwerte geschaffen

Durch die Einführung des Crossdocking-Prozesses wurden verschiedene Mehrwerte erreicht: Die Realisierung dieses Projektes automatisiert und vereinfacht das Streckengeschäft für alle Beteiligten. Der Hersteller muss lediglich sicherstellen, dass die Ware an einen der HES-HUBs (Verteilzentrum) geliefert wird. Der Lieferant erhält ein

druckfertiges Label und muss die Packstücke nur noch etikettieren. Ostermann konnte somit seine Prozesseffizienz steigern und die Kundenzufriedenheit maximal erhöhen. Dies erreichte er durch die schnelle Lieferung und den exzellenten Kundenservice, während er gleichzeitig die Anzahl der Warenumschläge minimierte, was zu einer Senkung der Fehler- und Reklamationsquote führte. Doch mit der Einführung der verbesserten Prozesse ist das Ende der Fahnenstange längst

noch nicht erreicht. Ostermann verfolgt bereits ein weiteres Digitalisierungsprojekt. Das Ziel: Den Service und das Kundenerlebnis noch besser zu machen. Dafür sollen zukünftig auch die Lieferzeiten einzelner Produkte automatisiert eingebunden werden, um den Endkunden am POS (Point of Sale) und in den Online-Shops zuverlässig beraten zu können. Damit soll die Kaufentscheidung des Endkunden weiterhin positiv beeinflusst werden.

[moebelmarkt.de](https://www.moebelmarkt.de) → **PRODUKT**



Bei Ostermann ist man sehr zufrieden mit den neuen Abläufen. Die Digitalisierung soll auch zukünftig durch neue Projekte weiter voran getrieben werden.