## Wo Flaschen in guten Händen sind

Weine für den Versandhandel kommissionieren? «Das dürfte doch nicht so schwer sein!», denkt man vorschnell und übersieht dabei, dass - abgesehen von den Flaschen selbst, insbesondere wenn die Weine von über 50 verschiedenen Zwischenhändlern kommen - nichts genormt ist.



Fredy Born (links), Geschäftsführer Sulser Logistics Solutions AG, und Daniel Keller, Lagerleiter Logistik Center Brunegg, mit den von ihnen mit entwickelten Verpackungen (Karton und Kiste).

Artikelnummer? Nicht vorhanden! Barcode? Träumen Sie weiter! Dazu kommt, dass der Lieferant dann beispielsweise einen anderen Jahrgang liefert, als vom Kunden bestellt wurde. Oder dass die Bezeichnung des Weines nicht auf der vorderen Etikette, sondern auf der Beschreibung hinten zu finden ist. Und und und ...

Die Sulser Logistics Solutions AG hat diese Herausforderung angenommen und wickelt seit Februar 2010 die Lieferlogistik des Online-Weinhandels Flaschenpost.ch (siehe Infobox) in der Plattform Brunegg AG ab zurzeit noch «von Hand», was in Spitzenzeiten bis zu 2000 Flaschen pro Tag sind. Doch das Ziel ist eine Verzehnfachung des heutigen Umsatzes. «Das ist dann manuell nicht mehr machbar», stellt Fredy Born, Ge-

schäftsführer der Sulser Logistics Solutions AG, klar. «Doch um zu verstehen, wo genau die Anforderungen liegen, und um dann den Prozess zu optimieren, haben wir nicht einen bestehenden Prozess genommen und den Kunden aufgedrückt, sondern ganz von vorne angefangen – das virtuelle Lagerhaus also an die Kunden angepasst.»

## Prozess dem Kunden angepasst

Das bedeutete, dass der Kunde Flaschenpost.ch zu Beginn die Lieferscheine auf Papier zusammen mit der Anlieferung brachte. «Dann hiess es erst mal, den richtigen Wein zum Lieferschein zu finden, denn es gibt ja keinen Barcode auf der Flasche», erklärt Daniel Keller, Lagerleiter des LogistikCenters Brunegg, «Wir mussten uns also ganz schnell das Know-how über die Weine aneignen, das richtige Feeling dafür entwickeln.» Inzwischen werden die Lieferscheine vorab per PDF geschickt, sodass man im Lager bereits vorsortieren kann. Gelegentlich müssen auch Abklärungen gemacht werden, wenn - wie erwähnt - statt des bestellten 08er- ein 09er-Jahrgang geliefert wurde. Dann heisst es für Flaschenpost.ch: Endkunde anrufen und fragen, ob er das ak-

«Heute arbeiten wir hier mit Cross Docking», so Keller weiter. «Am Morgen ab 7 Uhr kommt die Lieferung rein, dann wird die Ware noch am selben Tag kundenspezifisch zusammengestellt, verpackt, verrechnet und ausgeliefert. Bereits um 14.30 Uhr

## Flaschenpost.ch

Flaschenpost.ch ist eine neuartige Internet-Weinhandlung. Während man bis anhin einzelne Weine bei unterschiedlichen Produzenten und Händlern suchen und bestellen musste, hat man nun mit Flaschenpost.ch direkten Zugriff auf ein Sortiment von über 10 000 Weinen von mehr als 50 Schweizer Weinhandlungen. Fragen wie «Wer vertreibt den vorzüglichen Wein, den ich kürzlich im Restaurant getrunken habe?» sind so innert Sekunden beantwortet. Wer will, kann den Wein per Mausklick auch gleich bestellen.



Nach erfolgter Bestellung macht sich Flaschenpost ch auf den Weg und sammelt die bestellten Weine bei den verschiedenen Partnerweinhandlungen ein. Dank der Flaschenpost-Logistik bekommt der Kunde immer nur eine Lieferung und bezahlt auch nur einmal Transportgebühren, auch wenn er Weine von mehreren Händlern bestellt.



Das Logistik-Center Brunegg ist verkehrsgünstig gelegen an der A1, Ausfahrt Mägenwil.



Guido Kalt, Lager-Mitarbeiter für Flaschenpost.ch, am Kommissionieren.



Das 24-Stunden-Lager umfasst 50 bis 60 häufig gefragte Artikel und Aktionen.

mente. Dafür müssen wir aber gemeinsam mit den Kunden Erfahrungen sammeln.» Eine der schnell gemachten Erfahrungen war zum Beispiel, dass Geschenksendungen auch als solche angeschrieben sein mussten, denn der überraschte Empfänger sah nur ein Paket mit Wein, den er nicht bestellt hatte, und verweigerte darum nicht selten die Annahme.

Inzwischen sind die häufig bestellten Weine sowie ein 24-Stunden-Angebot aus rund 60 Artikeln permanent an Lager. «Diese Lagermöglichkeit bieten wir direkt den Händlern an», so Keller. Auch Retouren stellen kein Problem dar. Der Kunde ruft bei Flaschenpost.ch an, die es Sulser Logistics Solutions meldet, die wiederum DPD beauftragt, die Flasche(n) vor Ort wieder abzuholen. Nicht nur für den Endkunden eine runde Sache.

kommt DPD, unser strategischer Paketservice-Partner in Europa, holt die kommissionierte Ware ab und liefert sie am nächsten Tag im gewünschten Zeitfenster dem Endkunden.»

## Verpackung als Visitenkarte

Zur Kommissionierung gehört auch das Einpacken in Flaschenpost.ch-Kartons oder -Kisten, die zusammen mit Sulser Logistics Solutions entwickelt wurden. Der Kunde bestellt zwar virtuell in nur einem einzigen Shop, physisch aber in über 50 Weinhandlungen, «Wir haben Flaschenpost.ch nach einer Analyse empfohlen, auf Zwei-Flaschen-Kartons zu verzichten, weil sie wenig gefragt waren», erzählt Born. «Stattdessen solle er auch diese Bestellungen in Drei-Flaschen-Kartons verschicken, die weitaus häufiger gefragt und darum günstiger herzustellen sind. So optimieren wir Schritt für Schritt einzelne Ele-



Unklarheiten werden von Flaschenpost.ch direkt beim Endkunden abgeklärt.

16 LOG 1 2011