

Entwicklung und Realisation eines Lieferservice-Konzeptes

Der positive Effekt des neuen Vertriebsweges basiert auf einem ausgereiften Konzept, professionellem Projektmanagement, angepassten und optimierten Geschäftsprozessen sowie einer logistischen Meisterleistung.



Situation

Etablierte Einzelhandelskette mit großem Markennamen und langjährigem Erfolg

Vorstandsbeschluss über den Test eines neuen Vertriebskanals

Rückläufige Umsatzerlöse im Einzelhandelsgeschäft

Für einen Premium-Anbieter im Einzelhandel spielt der Kunden-Servicegedanke eine tragende Rolle

Entwicklung einer Alternative zur weiteren Expansion des Filialsystems



Ziel

Realisierung einer First-to-Market-Position für Lieferservice-Dienst im Lebensmittel-Einzelhandel

Sicherstellung einer flächen-deckenden Belieferung Berlins

Gewinnung neuer Kunden bzw. Kundengruppen

Kundenbindung über konsequente Serviceorientierung

Realisierung eines umfangreichen Bestellsortiments aller Produktkategorien



Vorgehen

Analyse Marktsituation für einen Homeshopping-Lieferservice

Erstellung eines Lieferservice-Konzeptes (Marketing, IT, Logistik, Vertrieb)

Umsetzung des organisatorischen und IT-technischen Konzeptes:

- Aufbau eines leistungsfähigen Kommissionierlagers
- Aufbau Callcenter-Betrieb
- Realisierung der Distributions-logistik mittels externer Dienstleister
- Implementierung eines Waren-wirtschaftssystems
- Durchführung einer Werbe-kampagne



Ergebnis

Erfolgreiche Einführung am Markt - seit 1997 zum ersten Mal auch im Großraum Berlin

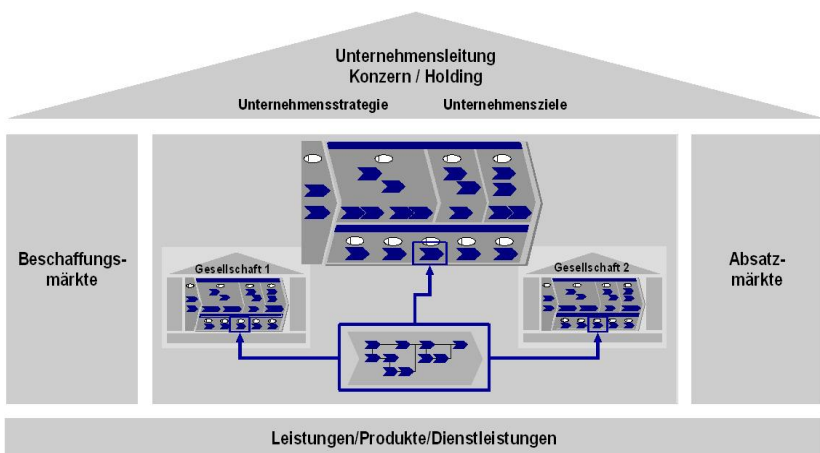
Die Kunden können per Telefon, Fax und Internet ihren gesamten Lebensmitteleinkauf erledigen

Der persönliche Lieferservice setzt Branchen-Maßstäbe auf nationaler Ebene

Gewinnung neuer Kundengruppen wie beispielsweise Bürogemeinschaften, Behörden usw.

Entwicklung des Lieferservice zu einem sehr bedeutenden Kunden-bindungsinstrument

Spätere Erweiterung auf weitere deutsche Standorte



Quelle

Success Story
„Lieferservice Tengemann“
Tengemann Gruppe

Korrespondierende Themen

Change Management
Geschäftsprozessrahmenarchitektur
Projektmanagement
Prozessmanagement



Stand 07/2004