



Wie man mit smartem E-Commerce Fulfillment die Kundenzufriedenheit und Wiederkauftrate optimieren kann

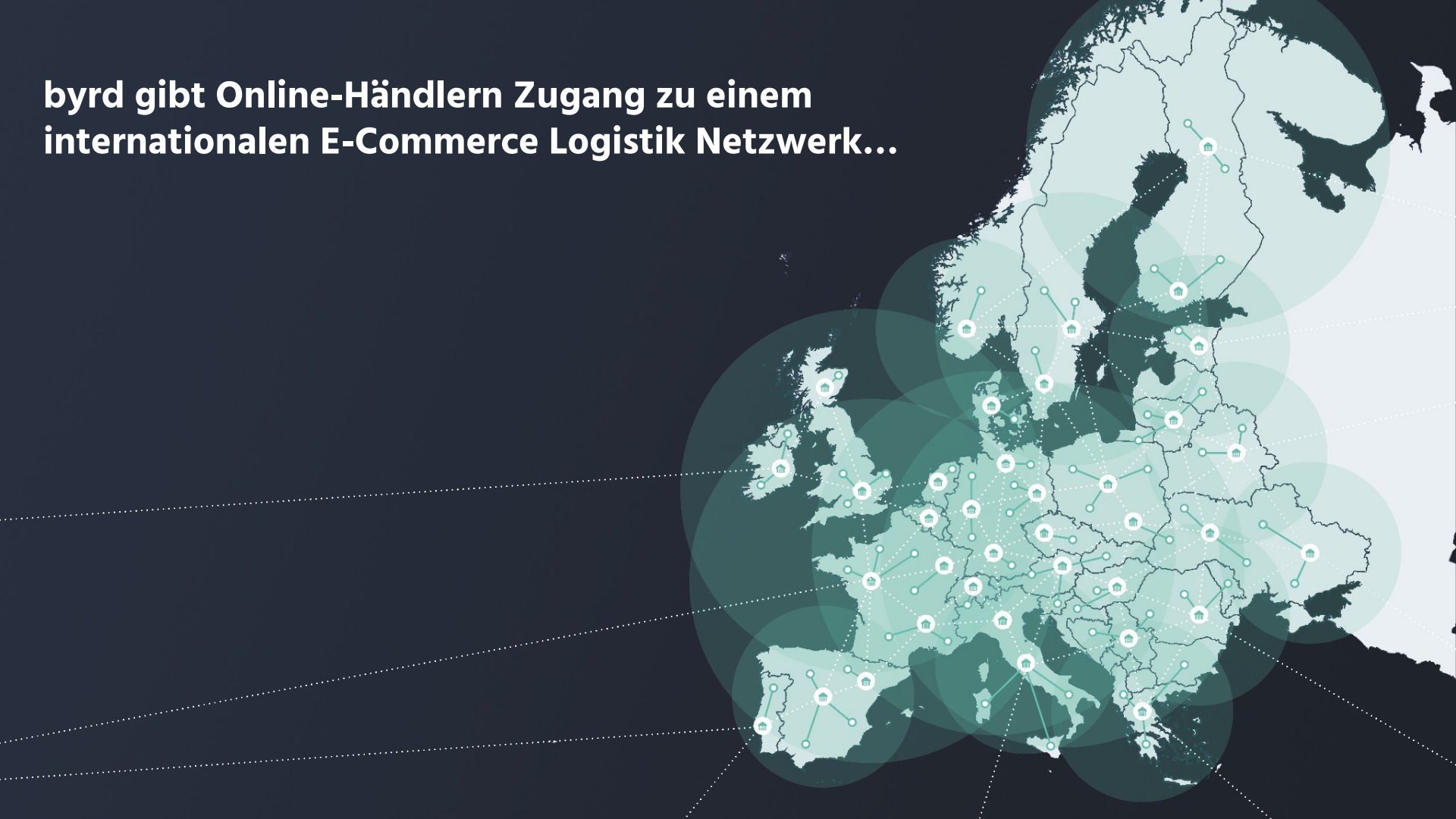
Petra Dobrocka
Chief Commercial Officer @ byrd



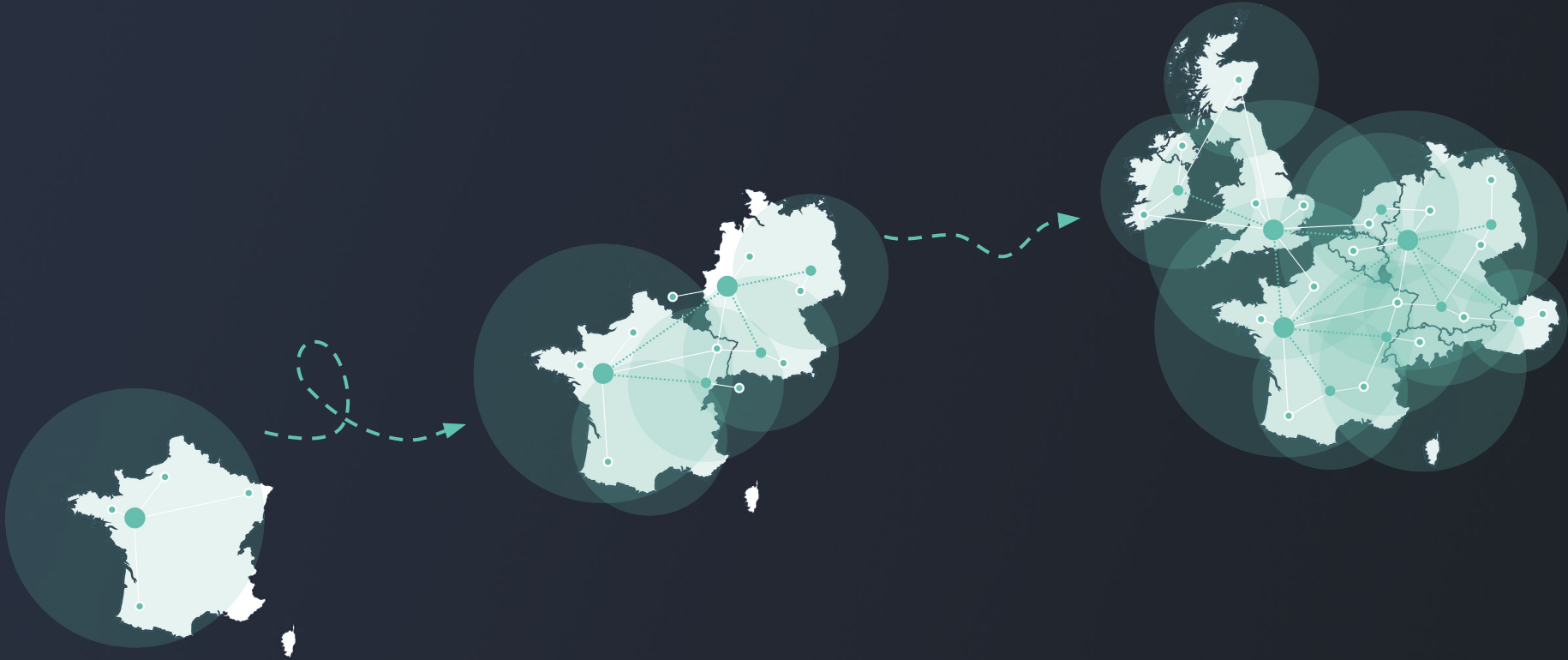
byrd baut den Europäischen E-Commerce Logistik Standard für Online Händler



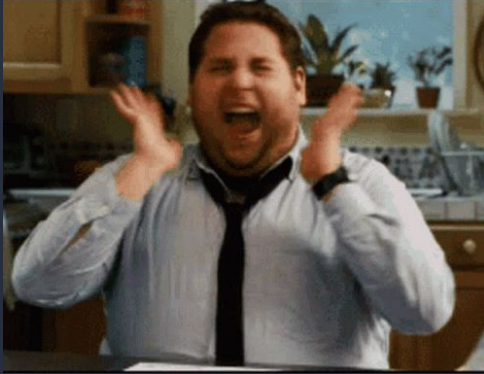
byrd gibt Online-Händlern Zugang zu einem internationalen E-Commerce Logistik Netzwerk...



...und hilft ihnen, E-Commerce Bestellungen schnell und effizient zu versenden, sowohl national als über Landesgrenzen hinweg



Der Fulfillment-Prozess im Überblick



Bestellung



Lagerung



Pick & Pack



Versand



Retouren



Der Fulfillment-Prozess und Optimierungspotentiale



Optimierung in der Lagerung:

- Warenverfügbarkeit - Abstimmung zwischen Marketing & Logistik
- Umschlagshäufigkeit und ABC Analyse



Der Fulfillment-Prozess und Optimierungspotentiale



Optimierung im Pick & Pack:

- Branding & gezielte Beilagen
- Warenkorb-Größe und Bundling von Produkten
- Smarte Peak Planung

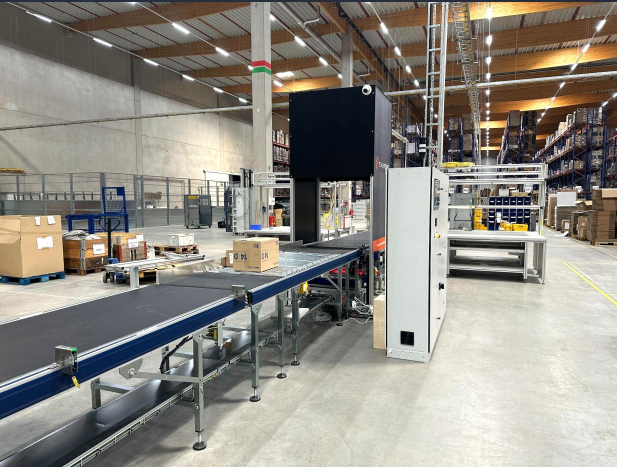


Der Fulfillment-Prozess und Optimierungspotentiale



Optimierung im Versand:

- Effizientes Produktdesign
- Sortierung und Carrier-Auswahl
- Geschwindigkeit & Transparenz (Checkout)
- Nachhaltigkeit



Versand

- | | |
|---|--------|
| ☒ DHL 2 Werktage mit Sendungsverfolgung (einschließlich DHL Packstationen) | 3,99 € |
| ☐ DHL Expressversand (Bestelle vor 11:00 Uhr, Zustellung i.d.R. am nächsten Werktag) | 5,99 € |

[< Zurück zu den Informationen](#)

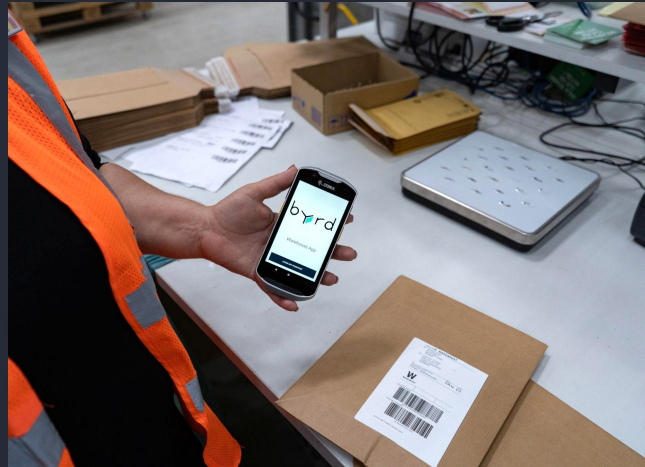
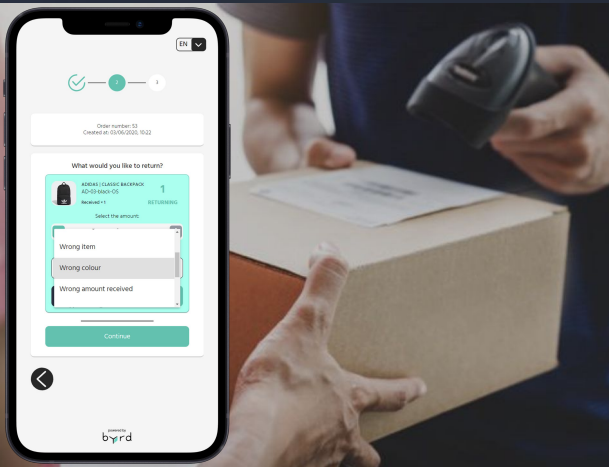
[Weiter zur Zahlung](#)

Der Fulfillment-Prozess und Optimierungspotentiale



Optimierung im Retourenprozess:

- Nicht zu einfach aber smooth
- Gründe (digital) erfassen & in Produktentwicklung und -beschreibung einfließen lassen



Tipps zur für die Optimierung der Kundenzufriedenheit mithilfe von Logistik

Hinter dem Thema E-Commerce Fulfillment versteckt sich oft ungenutztes Potential für Händler, um die Kundenzufriedenheit und damit die Wiederkaufsrate zu erhöhen. Eine gute Abstimmung zwischen Marketing und Logistik ist dabei das A & O.

Lagerung

- Warenverfügbarkeit
- Umschlagshäufigkeit und ABC Analyse

Pick & Pack

- Branding & gezielte Marketingbeilagen
- Warenkorb-Größe und Bundling
- Smarte Peak Planung

Versand

- Effizientes Produktdesign
- Sortierung und Carrier-Auswahl
- Geschwindigkeit & Transparenz (Checkout)
- Nachhaltigkeit

Retouren

- Nicht zu einfach aber smooth
- Gründe (digital) erfassen

Danke!

Petra Dobrocka
Founder, Chief Commercial Officer
byrd technologies GmbH
petra@getbyrd.com