

Case Study: DHC – hochwertige Kosmetik per Mausklick



Ausgangslage

DHC, im Direktverkauf erfolgreichste und beliebteste Kosmetikmarke Japans, entwickelt seit über 20 Jahren hochwertige Pflegeprodukte auf vorwiegend pflanzlicher Basis. Im Herbst 2003 wurde die erfolgreiche Marke in der Schweiz eingeführt. Die Schweiz war das erste europäische Land, in welchem DHC-Produkte gekauft werden konnten.

DHC Produkte sind ausschliesslich im Direktverkauf über den DHC-e-shop oder telefonisch via Call Center erhältlich. Dem Aufbau einer kosteneffizienten, den Ansprüchen von Internet- und Call-Center-Kunden gerecht werdenden Logistik-Lösung wurde von Beginn weg grösste Bedeutung beigemessen.

Strategie und Umsetzung

Cargocare begleitete DHC in der Konzeption und Implementierung des e-shops. Cargocare zeichnet verantwortlich fürs gesamte Warehousing. FIFO First in – First Out (engl. „zuerst herein – zuerst hinaus“) ist im Bereich der Warenwirtschaft das übliche Verfahren. Bei DHC wurde oberste Priorität auf eine durchgängige IT-Lösung gelegt, die eine klare Früh-Erkennung des Verfalldatums garantiert. Cargocare nimmt die Bestellungen entgegen und sorgt für deren effiziente Abwicklung inkl. Ausgangskontrolle, Verpackung, Versand, Retourenhandling und Fakturierung.

Erfolg

Gegenüber dem Einkauf von Kosmetikprodukten via Internet oder Call-Center ist in Europa noch eine gewisse Skepsis spürbar. Diese gelte es, so Vitus Ammann, CEO DHC Europe, abzubauen. Der CEO ist überzeugt, dass sein in Asien und den USA erfolgreich implementiertes Geschäftsmodell auch in Europa Schule machen wird. Die Distributionslogistik trage einen wesentlichen Teil zum Erfolg bei und könne nur durch einen professionellen Partner sichergestellt werden, der in der Lage sei, auf DHC-Besonderheiten eingehen zu können, so Ammann:

- Die Organisation und Verwaltung des Kleinteilelagers wird konsequent nach den Kriterien der Lieferbereitschaft und Kosteneffizienz geführt.
- Die Lagergrösse wird flexibel gehalten; sie passt sich der Grösse und dem Wachstum des Kunden an.
- Der e-shop und die damit zusammenhängende Kommunikation mit den Kunden werden nach professionellen Standards geführt.
- Eine 100-prozentige Lieferbereitschaft wird gewährleistet.
- Die Kunden erhalten die gewünschten Informationen und die bestellten Produkte innert 24 Stunden.
- Produkte, Dokumente und Verpackung durchlaufen vor dem Verlassen des Lagerhauses eine eingehende manuelle Qualitätskontrolle.
- das Retouren-Management erlaubt eine unkomplizierte Rückgabe von online erworbenen Produkten.
- Die computergestützte Lagerbewirtschaftung mittels Handscannern und die Fakturierung ermöglichen DHC- und Cargocare-Mitarbeitenden jederzeit den Abruf aktueller Daten.

Cargocare ist stolz, für DHC diese verantwortungsvollen Aufgaben ausführen zu dürfen.

www.dhc.ch