

# Effizientes Omnichannel-Fulfillment leicht gemacht

Mit der neuen fulfillmenttools Plattform für stärkere Kundenbindung und bessere Business-Ergebnisse

**fulfillmenttools**  
by REWE digital



Technisch und logistisch ist es der komplexeste Bereich im eCommerce: Order Fulfillment. Ab dem Checkout im Online-Shop laufen bei der Auftragsabwicklung im Hintergrund eine Vielzahl von Prozessen ab: Von der intelligenten Verteilung der Bestellung auf Filialen und Lager (Order-Orchestrierung) über die Kommissionierung und das Packing bis hin zur Übergabe der Bestellung an einen Versanddienstleister oder sogar der persönlichen Übergabe an den Kunden vor Ort. Insbesondere bei innovativen und flexiblen Modellen wie Ship-from-Store oder Click & Collect (BOPIS) sind die Anforderungen an die operativen Abläufe sehr hoch.

Was wäre, wenn sich all diese Prozesse bis hin zur Pflege des Warenwirtschaftssystems und des Retourenmanagements vollautomatisch und hocheffizient abwickeln sowie unkompliziert in die bestehende Systemlandschaft integrieren ließen?

#### **Warum reibungsloses Fulfillment treue Kunden schafft**

Amazon & Co haben es vorgemacht: An einem Tag bestellt, am nächsten Tag geliefert – das ist die Service-Messlatte, die Kunden heute gewohnt sind. Die Erwartungshaltung an Komfort und Schnelligkeit im eCommerce-Fulfillment ist enorm gestiegen. Dennoch lassen viele Händler diesen Schritt im Prozess häufig außer Acht und riskieren negative Kundenerlebnisse, etwa durch zu späte Lieferungen oder Fehlartikel.

Umfragen zeigen: Die Zufriedenheit im Fulfillment-Prozess ist Voraussetzung dafür, dass Kunden ihre digitalen Warenkörbe wieder und wieder bei ihrem bewährten Einzelhändler füllen. Ein reibungsloser Ablauf ist damit Beweggrund Nummer 1 für Kundenloyalität.

### Wie Servicelevel-Versäumnisse Ihre Marktposition gefährden

Nicht nur die Kundenerwartungen steigen. Durch die immer schnelleren Fulfillment-Maßstäbe – etablierte Händler bieten Instant-, Same-day- oder Next-day-Delivery sowie Click & Collect an – wächst auch der Wettbewerbsdruck.

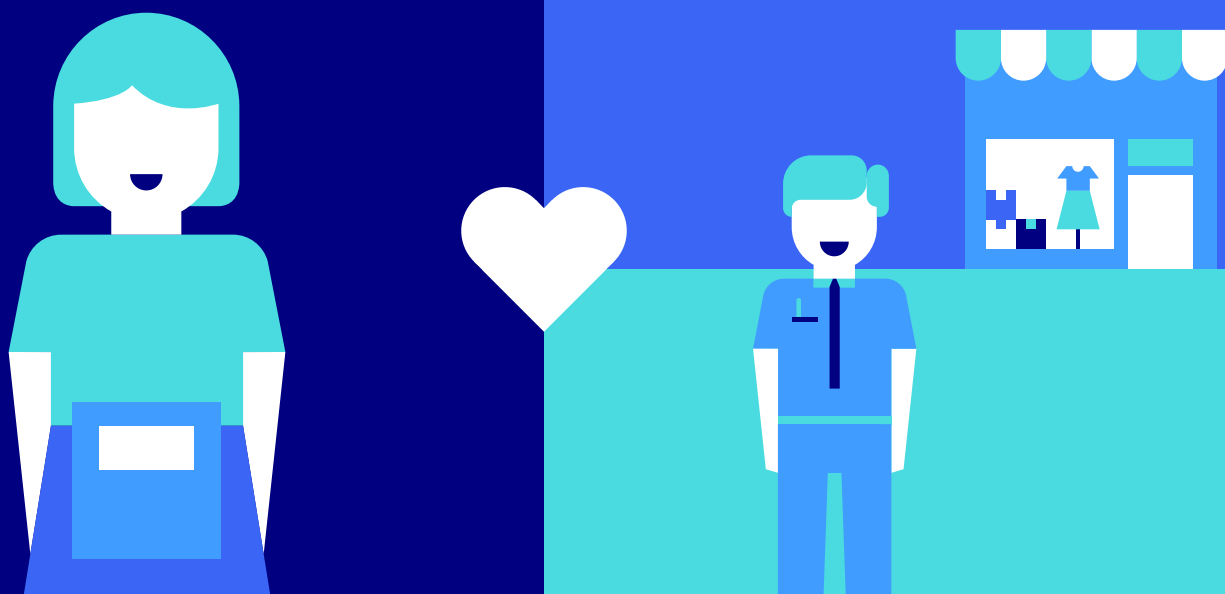
Ein reines Zentrallager-Fulfillment wird heute weder den Kundenerwartungen noch den Standards im Wettbewerb und schon gar nicht den Nachhaltigkeitsansprüchen gerecht. Ein breites Filialnetzwerk kann als entscheidender Hebel genutzt werden, um sowohl Same-day als auch Next-day-Delivery zu ermöglichen (McKinsey, 2020). Durch eine Ship-from-Store Lösung können Bestellungen von nahegelegenen Stores abgewickelt werden: Schon 30 Stores reichen häufig aus, um 50% der deutschen Bevölkerung ein Same-Day-Servicelevel zu bieten.

### Warum In-Store Fulfillment nicht nur Kundentreue sondern auch Profitabilität fördert

Der Profitabilitätsdruck im filialisierten Handel steigt nicht erst seit Corona: Filialen in teuren Innenstadtlagen sind aufgrund der Kannibalisierung durch Online-Bestellungen immer weniger ausgelastet. Sie durchlaufen einen Rollenwandel in der sich ausbreitenden Omnichannel-Landschaft, der ein Umdenken erfordert. Durch In-Store Fulfillment erhöht sich der Stellenwert der Filialen und damit sowohl ihr Wertbeitrag als auch ihre Bedeutung für den Händler.

Durch ein gut aufgesetztes Ship-from-Store inkl. einer Click & Collect-Technologiebasis erweitern Sie Ihr Serviceangebot mühelos: Liefergeschwindigkeit und Out-of-Stock-Quote werden verbessert. Auch sortimentsseitig gewinnen Händler Vorteile: Es wird erweitert, der Warenbestand wird optimiert und Ausverkaufsartikel reduziert. Wenn sie ihr eCommerce durch fulfillmenttools skalieren, erhöhen sie ihre Flexibilität ebenso wie die Auslastung ihrer Filialen.

Wer jetzt die Umstellung auf eine flexible In-Store Fulfillment-Lösung verpasst, riskiert nicht nur den Verlust langjähriger Kunden, sondern auch die Schließung von Filialen – und somit einen langfristigen Verlust der Marktposition.

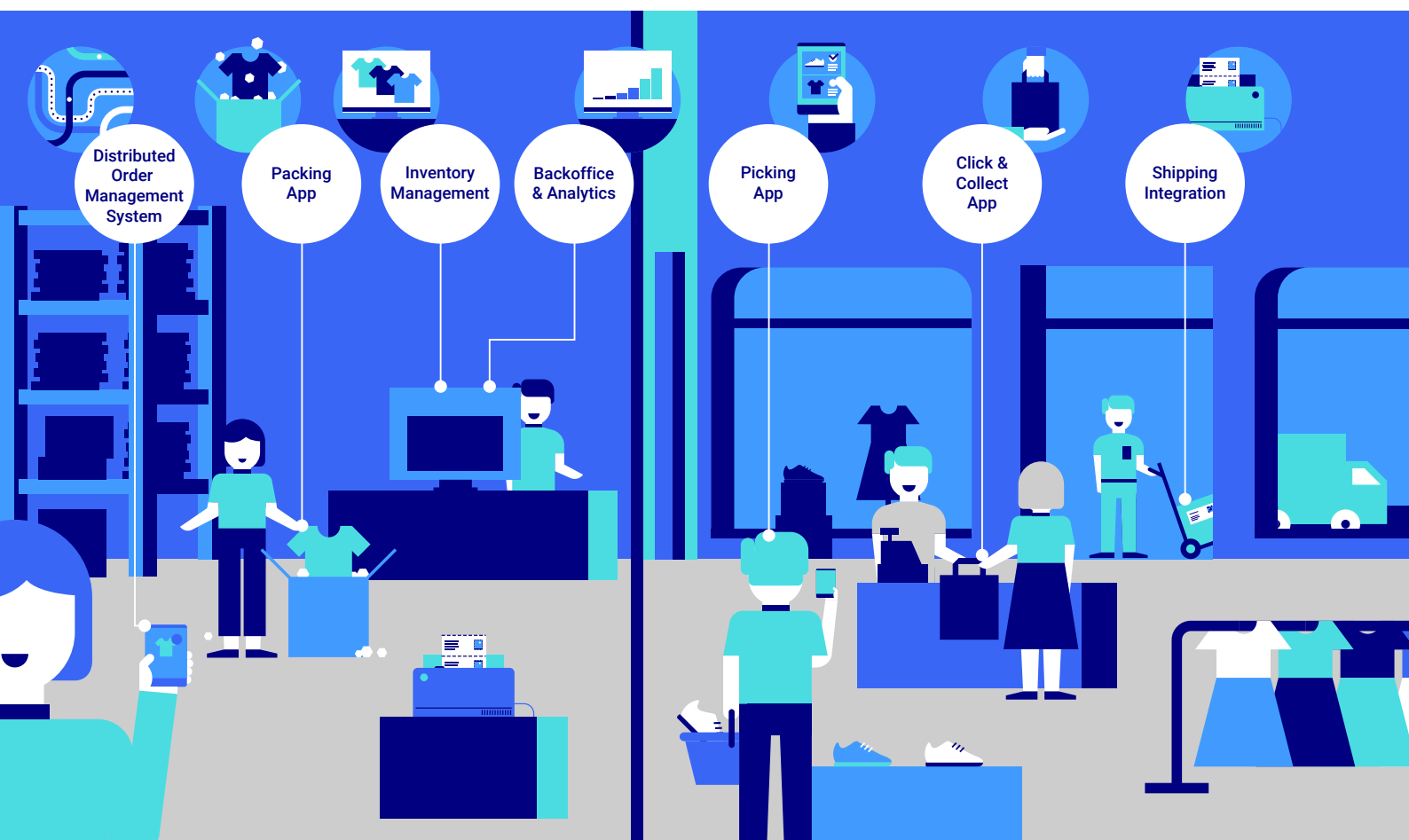


# Eine Omnichannel-Fulfillment-Lösung für jeden Bedarf – geht das überhaupt?

Konzeptioniert wurde sie in einem der wohl herausforderndsten Marktumfelder überhaupt: die fulfillmenttools Plattform wurde für REWE digital entwickelt und hat bereits bewiesen, was sie kann. Nirgends sonst sind die Anforderungen an Kommissionierung und Packing höher als im Lebensmittel-eCommerce. Die hohe Anzahl an Order Lines, verschiedene Picking-Strategien zur Performancesteigerung und damit Zeitersparnis (wie Multiorder-Picking und Laufwegreihenfolgen), die Kommissionierung von verschiedenen Produkttypen (Stückware, Gewichtsware, Bundles etc.)

unter Berücksichtigung von Ersatzartikeln in unterschiedlichsten Lagertypen und Kühlzonen sowie diverse Liefer- und Abholmodelle machen das Fulfillment zu einem hochkomplexen Konstrukt.

fulfillmenttools bildet sämtliche Einzelschritte der Auftragsabwicklung ab – für alle Produktgruppen, sämtliche Lagerarten und jedes Liefermodell. Das Praktische daran: Die Software vereint ein Distributed Order Management System mit allen notwendigen In-Store Fulfillment-Applikationen bis hin zum Versand.



fulfillmenttools ermöglicht die Erfüllung von eCommerce-Bestellungen durch Ladengeschäfte – von Order-Eingang bis Versand an den Kunden

# In drei Schritten zu hocheffizientem In-Store Order Fulfillment

fulfillmenttools bietet als integrierte End-to-End-Plattform eine Lösung für effizientes Omnichannel Fulfillment. Drei Module in einer Suite – Distributed Order Management System (DOMS), In-Store Fulfillment und Shipping Integration – machen Fulfillment-Prozesse fit für den Handel von morgen. Alle Tools aus einer Hand, nahtlos verbunden und flexibel anpassbar an die Anforderungen der Händler.



## Modul 1: Das Distributed Order Management System (DOMS)

Der Kunde hat seine Online-Bestellung abgeschlossen – ab jetzt wartet er auf seine Ware. Das Distributed Order Management System, kurz DOMS, übernimmt den ersten Schritt: Die intelligente Verteilung der Bestellungen auf den optimalen Fulfillment-Standort. So unterstützt das System die Händler und Hersteller bei der Verknüpfung von eCommerce und physischen Standorten. Vollautomatisiert werden dadurch sämtliche Bestellungen – und im späteren Verlauf des Prozesses auch Retouren – über alle Ladengeschäfte und Lagerstandorte hinweg orchestriert. Auch Click & Collect oder In-Store Retouren lassen sich darüber mühelos abwickeln.

Vorab kundenindividuell definierte Parameter wie geografische Nähe zum Kunden, (höchste) Verfügbarkeit, kürzeste Lieferzeit, Auslastung und/oder niedrigste Fulfillment-Kosten werden dabei automatisch berücksichtigt. Anhand des Parameters wird die Bestellung dem optimal passenden Laden oder Lager zugeordnet. Das DOMS ist auch in der Lage, Orders zu splitten, d.h. auf unterschiedliche Fulfillment-Standorte zu verteilen. Dies ist zum Beispiel im Fall von fehlenden, beschädigten oder falsch hinterlegten Artikeln sinnvoll oder wenn einzelne Teile der Bestellungen noch Same-Day versendet werden sollen, andere hingegen eine längere Versandzeit aufweisen können. Die Option wird jedoch möglichst niedrig gehalten und kann kundenindividuell konfiguriert werden.

Das DOMS lässt sich leicht in die bestehende Systemlandschaft einbetten und kommuniziert bilateral mit vorhandenen Shop-, ERP- und/oder Warehouse-Management-Systemen. Elementar sind hierbei die Listungs- und Bestandsinformationen, mit denen das DOMS gepflegt wird, da sie für das Routing maßgeblich sind, sowie die Order-Details der Kundenbestellungen.



## Modul 2: In-Store Fulfillment inklusive Pick & Pack

Über fulfillmenttools wird das In-Store Fulfillment abgewickelt und die Effizienz der Prozesse gesteigert. Die Picking App digitalisiert und optimiert den Kommissionierungsprozess im Laden und optimiert dabei u.a. die automatische Laufreihenfolge. Um den Prozess zu beschleunigen und Fehler zu minimieren, sind die Produkte mit Bildern und Barcodes hinterlegt und können so über die Scan-Funktion identifiziert werden.

Diese Features in Kombination mit der intuitiv gestalteten User Experience machen die Bedienung der fulfillmenttools Picking App einfach in der Anwendung und schnell implementierbar. Eine Schulung ist kaum nötig.

Auch Instruktionen für das ideale Pack- und Füllmaterial erfolgen vollautomatisch: von der Auswahl des Versandkartons oder der -tasche bis zur Anzeige, welche Dokumente der Lieferung beigelegt werden müssen. Ein integrierter Vollständigkeitscheck schließt den Vorgang ab – die Bestellung ist bereit für den Versand oder für Click & Collect.



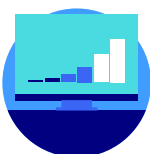
### **Modul 3: Shipping-Anbindung an den Lieferprozess**

Das fulfillmenttools Shipping Integration Modul bietet eine schlüsselfertige Versandlösung für die Last-Mile-Anbindung im Ship-from-Store Prozess. Durch die Kooperation mit sämtlichen etablierten KEP-Dienstleistern, Kurieren und Cargo-Diensten liefert die App eine Vielzahl von Funktionen für den Weg der Ware zum Kunden: vom druckfähigen Label über das Brokering nach dem kostengünstigsten Dienstleister und die automatisierte Avisierung bis hin zum Status-Tracking via E-Mail und SMS.



### **Modul 4: Click & Collect Übergabe-App**

Nicht immer wünscht sich der Kunde den Versand nach Hause. Daher steht alternativ zu Modul 3 auch ein weiteres App-Modul für Click & Collect sowie Click & Reserve (auch bekannt unter BOPIS) zur Verfügung.



### **Die Basis für Ihren Gesamtüberblick: Backoffice, Analysen und Reports**

Im Backend laufen bei fulfillmenttools sämtliche KPIs zur Konfiguration, Steuerung und Monitoring zusammen. Real-time-Analysen und Reports stehen jederzeit und unkompliziert bereit. So behalten Händler jederzeit die Kontrolle!

#### **– Support des Filial-Managements:**

Steuern und bearbeiten Sie User, Kapazitäten, Bestände und Laufwege schnell und unkompliziert. Auf einen Blick lassen sich Statusanzeigen von Bestellungen, Umsätzen, Kapazitäten, Durchlaufzeit und vieles mehr überprüfen und verändern.

#### **– Überblick in der Zentrale:**

Hier lassen sich Routing-Regeln, User und Filialen verwalten. Über Real-Time-Dashboards auf Highlevel-Ebene behalten Händler KPIs wie Bestellanzahl pro Filiale, Durchlaufzeit und Perfect-Order-Ratio im Blick.

# Schnell, flexibel, maßgeschneidert: Die SaaS-Plattform mit State-of-the- Art-Architektur

Mit einer flexiblen Software-as-a-Service (SaaS) Lösung heben Händler ihre Prozesse auf eine neue Ebene und sichern langfristig die Zukunftsfähigkeit ihrer IT-Infrastruktur ab. Gerade bei großen und langfristigen Investitionen ist es wichtig, flexible Reaktionsmöglichkeiten auf kommende Herausforderungen zu sichern. fulfillmenttools basiert dank moderner Software-Architektur hinsichtlich den neuesten Standards von Modularität, Flexibilität und Skalierbarkeit. Dank ihrer Baustein-Logik ist die Plattform schnell einsatzbereit und lässt sich schrittweise erweitern. So expandieren Handelsunternehmen Schritt für Schritt und ganz nach Bedarf mit den Tools, die sie gerade brauchen, perfekt abgestimmt aus einer Hand. Die Plattform wurde von der ersten Codezeile entlang der heute wichtigsten Prinzipien aufgebaut:



## Modulare Architektur

Für maximale Flexibilität der Anwendungen und adaptive, maßgeschneiderte Konfiguration an die jeweiligen Kundenbedürfnisse



## API first

Für schnelle und einfache Anbindung an vorhandene IT-Systeme und Fremdsysteme



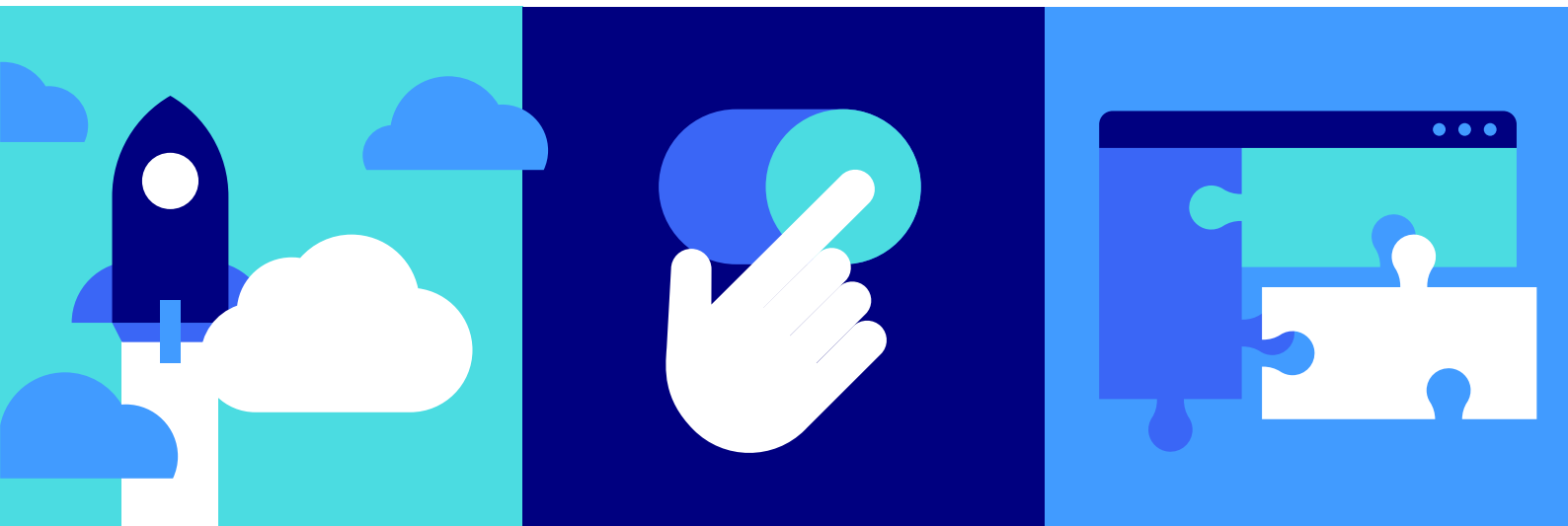
## Cloud Native

Für leichte und reibungslose Skalierung der Volumina, Anwender oder Stores, die über die Plattform abgewickelt werden – wann immer es nötig ist. Gleichzeitig wird dank kontinuierlicher, automatisierter Feature Updates und Releases aufwendige Systempflege überflüssig.



## Orientierung an führenden Standards und Plattformen

Ob Sicherheitsstandard, DSGVO, Vertrauenswürdigkeit der Technologie-Partner oder Auswahl der passenden Lieferdienstleister: fulfillmenttools kennt und implementiert die Branchenstandards aus dem Handel, sodass Händler sich auf ihr Kerngeschäft fokussieren können.



# Fünf gute Gründe für fulfillmenttools

fulfillmenttools steht für moderne, modulare Cloud-Lösungen die next-level-eCommerce-Fulfillment möglich machen. Als erfahrenes Team verbinden wir Tech- und Retail-Know-How auf eine neue und einzigartige Weise, mit dem wir intuitive und performancestarke Software für Händler schaffen. Als Händler kennen wir die Herausforderungen der Kunden unserer Kunden und schaffen Lösungen, die deren Bedürfnisse erfüllen. Für den REWE Liefer- und Abholservice haben wir bereits eine smarte Fulfillment Plattform implementiert, die ihre Exzellenz täglich neu in über 1000 Standorten beweist. Nun bieten wir diesen Wettbewerbsvorteil auch Dritten an. Wir lieben, was wir tun und arbeiten zusammen mit Partnern, die mit der gleichen Perfektion und Energie dabei sind – und das sieht man in unserer intuitiv bedienbaren und leistungsstarken Software. Durch unseren innovativen Ansatz werden wir der Pionier für Omnichannel-Fulfillment-SaaS-Lösungen im Handel.

**1**

**State-of-the-Art-Technologie-Plattform:** Unsere moderne Softwarelösung basiert auf den aktuellen Standards von Modularität, Flexibilität und Skalierbarkeit – für eine zukunftssichere und erweiterbare Basis, die in der Lage ist, mit den Kundenanforderungen und deren Erfolg zu wachsen.

**2**

**Die Software mit Händler-DNA:** Dank unserer Retail-Expertise begleiten wir unsere Kunden nicht nur zur Software- sondern auch zur Prozess-Perfektion. Wir verstehen die Herausforderungen an moderne Händler, haben Sie bereits selbst erfolgreich gelöst und einen modularen Tool-Baukasten für Händler aller Branchen gebaut.

**3**

**Geprüft und bewiesen in einer der komplexesten Umgebungen:** eFood ist wohl die herausforderndste eCommerce-Fulfillment-Umgebung schlechthin. Unsere Software beweist bereits täglich in über 1.000 REWE-Standorten und bei über 11.000 Anwendern ihre Performance und intuitive Bedienung.

**4**

**Alles aus einer Hand:** fulfillmenttools liefert den vollständigen und nahtlos integrierten Tool-Baukasten für Ship-from-Store und Click & Collect.

**5**

**Support und Beratung von ausgezeichneten Experten aus dem ehemaligen Kern-Team von REWE digital:** Sie werden kaum andernorts dieser Kombination aus Tech-Kompetenz, Omnichannel-Commerce und Fulfillment begegnen.

## Sie sind neugierig auf mehr?

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir freuen uns, Sie auf Ihrem Weg zu einfach skalierbarem Fulfillment zu begleiten!



### Lisa Paulus

Managing Director Marketing,  
Sales & Finance (interim)

T +49 151 55189655

E [lisa.paulus@fulfillmenttools.com](mailto:lisa.paulus@fulfillmenttools.com)



**fulfillmenttools**  
by REWE digital

**OC fulfillment GmbH** · Domstraße 20 · 50667 Köln  
info@fulfillmenttools.com · fulfillmenttools.com