



LAG WfbM

Landesarbeitsgemeinschaft
Werkstätten für behinderte Menschen



„Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops – eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung.“

1. Referent: Ulf Lübben-Lorenz,
Betriebsleiter Produktion Elbe Süd
Geschäftsfeldleiter Verpackung & Konfektionierung
Elbe-Werkstätten GmbH
2. Referent: Nils Schirmacher,
Vertriebsbeauftragter
Elbe-Werkstätten GmbH

Nürnberg, 02.04.2020

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Die Auslastungsentwicklung der vergangenen Jahre im Verpackungs- u. Konfektionierungsbereich

Bestandskunden lasten den Verpackungsbereich immer
weniger dauerhaft aus

drei bis vier Aufträge von unterschiedlichen Kunden
werden zeitgleich in einer Gruppe bearbeitet

vermehrt „Spotaufträge“ in der Produktion
(heute geliefert/morgen fertig)

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Die Auslastungsentwicklung der vergangenen Jahre im Verpackungs- u. Konfektionierungsbereich

- starker Wettbewerb (LAB)
- sinkende Preise im Verpackungsbereich (kein positiver DB)
- Anfragen in zu höher Stückzahl
- Bearbeitungszeiträume sind sehr kurz

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Veränderungen der Fähigkeiten von Menschen mit Behinderungen im Verpackungs- u. Konfektionierungsbereich

Für Menschen mit Behinderungen sind „Spotaufträge“ eine große Herausforderung => gerade erlernte Arbeitsschritte sind evtl. beim nächsten Auftrag häufig nicht mehr anzuwenden.

FAB sind umfangreicher mit dem Anlernen von Arbeitsschritten und individuellen Tätigkeiten beschäftigt.

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Weitere Einfluss-Faktoren auf die Produktivität im Verpackungs- und Konfektionierungsbereich

- die Altersstruktur verändert sich
- wir beschäftigen zunehmend Menschen mit Behinderungen ab 40 Jahre
- Schulabgänger werden zuerst in arbeitsmarktnahe Maßnahmen untergebracht
 - DIA-AM Diagnose der Arbeitsmarktfähigkeit
 - BBW Berufsbildungswerk
 - HAA Hamburger Arbeitsassistenten
 - HIBB Hamburger Institut für berufliche Bildung
- in sieben Jahren nahm die Belegung um 76 Personen ab

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Umsatzentwicklung im Geschäftsfeld Verpackung- u. Konfektionierung

Jahr	Beschäftigte	Umsatz	Umsatz je Beschäftigten
2012	862	2.570.000	2.981
2013	854	2.621.400	3.070
2014	841	2.640.000	3.139
2015	894	2.900.000	3.244
2016	814	2.700.000	3.317
2017	824	2.700.000	3.277
2018	777	2.600.000	3.346
2019	786	2.560.000	3.257

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Strategische Veränderungen im Verpackungs- u. Konfektionierungsbereich

- Regulatorisches Fachwissen erarbeiten (Verbesserung des Fachwissens über Verordnungen u. Gesetzgebungen – Vermeidung von Haftungsrisiken)
- Flexibler Anbieter von kleinen Losgrößen für Unternehmen mit sozialen Wertevorstellungen
- Fullservice Angebot für Online-Shops
- Marktbeobachtung – Beobachtung des Wachstums der definierten Zielgruppe
=> Qualifizierung von Sachbearbeitung // Vertriebsunterstützung

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Strategische Veränderungen im Verpackungs- u. Konfektionierungsbereich

- Umsatzsteigerung um 2% pro Jahr soll umgesetzt werden
- Präsentation der Vielfalt des GFVK an ausgewählte TOP-Kunden
 - Angebot Komplettpaket
 - Hohe Qualität
 - Hohe Verlässlichkeit
 - Erwiesene Flexibilität
 - AEAP
 - BfA

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Flexibler Anbieter von kleinen Losgrößen für Unternehmen mit sozialen Wertevorstellungen

- bis 2020 arbeiten bis zu 10 Gruppen unter diesen Voraussetzungen
- Rechtsform: Inhabergeführte Unternehmen
- Standort: Großraum Hamburg
- Mindestauftragsvolumen ab 5 T€ Auftragsvolumen

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops – eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Einführung Fulfillment bei den Elbe-Werkstätten



Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Was ist Fulfillment?

Fulfillment bedeutet auf Deutsch „Erfüllung“ oder „Ausführung“.

Unter Fulfillment versteht man den gesamten Prozess der Auftragsabwicklung insbesondere im Bereich E-Commerce.

Die Aufgaben des Fulfillment werden in der Regel von Logistikdienstleistern übernommen. Diese übernehmen dann beispielsweise folgende Aufgaben:

- Annahme von Bestellungen
- Kommissionierung
- Artikelstammdatenpflege
- Verpackung von Waren und Produkten
- Frankierung von Sendungen
- Versand an den Endkunden
- Retouren-Management

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Entwicklung in den vergangenen 30 Monaten

- aufgrund der wiederkehrenden und steigenden Nachfrage wurde die Entscheidung getroffen, eine Fulfillment-Abteilung aufzubauen
- frühzeitige Einbindung des Betriebsrates
- Gespräche mit 3 Software Firmen geführt
- Entscheidung Zusammenarbeit mit YouSellWeSend
- Umbau Produktions- und Lagerräume (Investition ca. 30.000 €)

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Entwicklung in den vergangenen 30 Monaten

- Vertriebsaktivitäten wurden gesteigert
- entwickeln von Preislisten
- entwickeln von AGB's und Dienstleistungsverträgen
- Aufnahme der ersten Kunden
- Qualifizierung der Beschäftigten

- **Umsatz Plan 2019** 85.000 €
- **Umsatz Ist 06/2019** 65.000 €
- **Umsatz Ist 12/2019** 138.000€
- **Umsatz Ist 11/2020** 239.000€

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Entwicklungs- und Aufbauphase ... wichtige Gedanken

- Was sollen Beschäftigte und FABs können
- Qualifizierungsmaßnahmen
- Beschäftigte, die weder lesen noch schreiben können, sollen mittelfristig picken und packen
- EW Mitarbeiter beschäftigen sich mit web-shops
- Technik: Hardware; Software

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Entwicklungs- und Aufbauphase ... wichtige Gedanken

- Software Entwicklung mit YSWS
- Vertriebswege analysieren
- Vertriebsmitarbeiter schulen
- gesetzliche Regelungen: AGB's anpassen; Logistik-AGB; Die Allgemeinen Deutschen Spediteurbedingungen
- Versandmöglichkeiten prüfen, Verhandlungen führen;
- Versand ins Ausland

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Entwicklungs- und Aufbauphase ... wichtige Gedanken

- Arbeitszeitmodelle müssen überdacht werden:
 - abends länger arbeiten
 - freitags länger
 - Arbeiten an Brückentagen
 - Zwischen Weihnachten und Neujahr
- Checklisten entwickeln; Anfragen werden am Telefon das erste Mal besprochen; per Mail Checkliste Fulfillment versenden
- Preisliste entwickeln

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Entwicklungs- und Aufbauphase ... wichtige Gedanken

- Preisliste
- Einrichtungspauschale einmalig
- Servicepauschale monatlich
- Wareneingang je Stück
- Barcode erstellen, anbringen am Artikel je Stück
- Produktmaße aufnehmen per SKU (Stock Keeping Unit)
- Lagerung je qm monatlich (mindestens 50,00 € monatlich)

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Entwicklungs- und Aufbauphase ... wichtige Gedanken

- Grundgebühr pro Auftrag inkl. 1 Artikel
- jeder weitere Artikel
- Verpackungsmaterial (4 Kartongrößen)
- Versandkosten
- Retouren-Aannahme je Sendung
- Zusatzleistungen, z. B. Infoblatt dem Paket beilegen
- Mehraufwendungen im Lager, Büro oder im IT Support werden im 15 Minuten Takt berechnet

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Tätigkeiten für Menschen mit Behinderungen

- Wareneingang/Einlagerung
 - Tätigkeiten: Abladen; Eingangskontrolle; Einbuchen; Einlagern
 - Fähigkeiten: Zahlen erkennen, lesen, räumliche Orientierung, Verantwortungsbewusstsein
- Auftragseingang über einen Web-Shop
 - Tätigkeiten: Aufträge am PC sichten; Digitale Weitervermittlung auf die Endgeräte;
 - Fähigkeiten: Arbeiten am Computer mit unterschiedlichen Qualitätsansprüchen

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Tätigkeiten für Menschen mit Behinderungen

- Picken
 - Tätigkeiten: Auftrag sichten; Lagerort aufsuchen; Ware entnehmen und in eine Box (Box ist ein LO) legen; Kontrolle per Scanner auf Vollständigkeit; transportgesichertes Verpacken, verschließen und etikettieren; Pakete auf Versandwagen stapeln
 - Fähigkeiten: Zahlen erkennen, lesen, räumliche Orientierung, Verantwortungsbewusstsein
 - Gute Sehfähigkeit
 - Ausdauer
 - Gute Motorik

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Tätigkeiten für Menschen mit Behinderungen

- Packen
 - Tätigkeiten: Kontrolle per Scanner auf Vollständigkeit; Lieferpapiere erstellen und beilegen evtl. Zusatzleistungen
 - Fähigkeiten: Zahlen erkennen, lesen, räumliche Orientierung, Verantwortungsbewusstsein
 - Gute Sehfähigkeit
 - Ausdauer
 - Gute Motorik

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Tätigkeiten für Menschen mit Behinderungen

Verpacken

- Tätigkeiten: transportgesichertes Verpacken, verschließen und etikettieren; Pakete auf Versandwagen stapeln
- Fähigkeiten: Zahlen erkennen, lesen, räumliche Orientierung, Verantwortungsbewusstsein
- Gute Sehfähigkeit
- Ausdauer
- Gute Motorik

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Kritische Draufsicht

- Es gibt die unterschiedlichsten Abhängigkeiten auf die wir eventuell keinen Einfluss haben
 - Software
 - Technik (Handscanner....)
 - Versanddienstleister (Störungen bei Kurierdienstleistern, Kommunikation)

Fulfillment-Dienstleistungen für Online-Shops –

eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Bereichs Konfektionierung

Kritische Draufsicht

- Rahmenbedingungen: „Schnelles Geschäft“ gerade in der Anfangszeit gibt es knappe Zeitfenster; heute bestellt-morgen da
- Gesteigerter Kommunikationsaufwand zu Beginn der Zusammenarbeit mit einem Kunden
- Planbarkeit einer durchgehenden Auslastung kaum möglich



Vortragstitel

Kontakt Daten der Referenten:

Ulf Lübben-Lorenz

Betriebsleiter Elbe Süd

Nymphenweg 22

21271 Hamburg

Telefon: +49 (040) 428 68-1000

Mobil: 49+ (176) 173 80006

ulf.luebben-lorenz@elbe-werkstaetten.de

Besuchen Sie uns gerne an unserem Stand:

Halle 12, Stand 111