



1,25 Millionen kommissionierte Pakete pro Jahr in der Medienlogistik

## Logistikpartner senkt und variabilisiert die Kosten

Loxxess Medienlogistik ist Spezialist für Logistik und Fulfillment, Lettershop, Repair und Customer Care. Unter dem Dach der Loxxess AG übernimmt das Unternehmen alle logistischen und Service-orientierten Prozesse im Lebenslauf elektronischer und elektrotechnischer Produkte

■ **DIE LOXXESS AG** steht für eine optimale Supply Chain. Die Tochterfirma Loxxess Medienlogistik konzentriert sich vor allem auf Consumer Electronics, Media Products und die Pay-TV-Branche, kümmert sich um Receiver, Smartcards, CI-Module bis hin zu Zubehör und POS-Werbemitteln. Für Firmen wie Tele Columbus oder Sky Deutschland erledigt Loxxess Medienlogistik beispielsweise die komplette Smartcard- und Receiver-Logistik von A wie Angebot bis Z wie Zustellung. Dafür hat Loxxess ein außergewöhnliches Leistungsspektrum entwickelt und arbeitet prozessumfassend. Wie bei einem Baukastensystem kann sich der Kunde nicht nur aussuchen, was er benötigt, sondern auch wie er es

benötigt. »Die Kunst liegt darin, individuelle Dienstleistungen auf Basis von Branchenlösungen abzubilden und dadurch hohe Leistungsfähigkeit und Flexibilität bei niedrigen Kosten zu ermöglichen«, sagt **Lars Gutermuth**, Geschäftsführer der Loxxess Medienlogistik GmbH & Co. KG.

Neben den logistischen Kernprozessen wie lagern, kommissionieren oder versenden bietet Loxxess Medienlogistik maßgeschneiderte zusätzliche Dienstleistungen an, vom Callcenter über Einkaufsbündelung bis zur Rechnungsstellung. Ob Kunden Teilprozesse outsourcen oder die Komplettlösung buchen: stets garantiert Loxxess einen reibungslosen Fluss von Waren, Information und Geld. Durch

die Spezialisierung auf Logistik und die Arbeit für mehrere Kunden an einem Standort, entstehen auf allen Ebenen logistischer Prozesse Synergien. Dies führt nicht nur zu Kosteneinsparungen, die in Form von günstigen Konditionen an die Kunden weitergegeben werden, sondern bedeutet auch höchste Qualität. Gutermuth: »Wir arbeiten für unsere Kunden auf Basis klar vereinbarter Qualitätsmaßstäbe und werden in Abhängigkeit von den erreichten Ergebnissen bezahlt.«

### Bestandssicherheit bei geringen Kosten

Eine wesentliche Kundenanforderung an Loxxess Medienlogistik ist es, für Bestandssicherheit bei möglichst geringen Kosten zu sorgen. »Unsere Aufgabe ist es dabei nicht einfach, Dinge zu verwalten, sondern immer zu wissen, was auf Lager ist, wo sich welches Produkt befindet und wann nachgeordert werden muss«, erläutert Gutermuth. »Dabei haben wir immer die optimale Lösung des Zielkonflikts zwischen Bestandsreduzierung und hohem Liefergrad im Fokus.« Beiträge zu dieser Lösung leisten alle Bereiche, in denen das Unternehmen arbeitet.

● **Einkauf und Disposition:** Loxxess organisiert sämtliche Prozesse der Beschaffungslogistik. Auf diesem Weg behalten die Kunden nicht nur den Überblick, sondern sparen durch Synergien in der Dispositions- und Produktionslogistik auch Zeit und Geld.

● **Warehousing:** Die angebotenen Leistungen umfassen Lagerhaltung, Serial-Nummer- und Chargenverwaltung im Sicherheitslager sowie flexible und dynamische Lagerstrategien. Kunden profitieren von der hohen Kapazität und Flexibilität, die sich aus den 28 Loxxess-Standorten ergibt. Eine lückenlose Warenkontrolle bei der Anlieferung und automatische Erfassung via Seriennummern sorgen für eine sichere Lagerung und übersichtliche Bestandsführung. Alle Prozesse sind Barcode-gesteuert. Dank IT-gestützter Infrastruktur sind Kunden über ihre Bestände immer informiert.

● **Kommissionierung:** Wie schnell hat der Kunde den gewünschten Artikel, wann die Produktionsabteilung die Materialien? Dies hängt nicht nur von der Transportart, sondern auch von der richtigen Kommissionierstrategie ab. Loxxess Medienlogistik entwickelt hier Produkt-, Mengen- und Empfänger-spezifische Lösungen und setzt sie um. Dank eines in der Gruppe entwickelten Personalmodells verfügt Loxxess über einen großen Pool eingearbeiteter Mitarbeiter, die flexibel eingesetzt werden können und damit auch kurzfristig Spitzenbelastungen bei gleichbleibender Qualität bewältigen. Kommissionierprozesse lassen sich mit Sendungszusammenführung oder Produktveränderungen kombinieren, gleichzeitig werden alle Abläufe mittels ausgefeilter IT-Systeme synchronisiert und kommuniziert. Loxxess Medienlogistik ist nicht auf bestimmte Kommissioniertechniken festgelegt, sondern setzt kundenindividuell das ein, was am besten passt.

● **Transportmanagement:** Loxxess Medienlogistik übernimmt die komplette Planung und Umsetzung des Transportmanagements. Im Fokus stehen hier Kosteneffizienz, Sicherheit und Sorgfalt entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Warengruppen. Die transportierte Ware lässt sich per »Track and Trace« zu jeder einzelnen Station zurückverfolgen. Je nach Güterstruktur, Menge und Dringlichkeit werden Kurier-, Express- und Paketdienste eingesetzt oder leistungsfähige Speditionsnetze für Landverkehr, Luft- und Seefracht genutzt.

Weil Loxxess Medienlogistik die komplette Supply Chain von der Herstellung bis zum Endkundenversand steuern kann, gehört auch der Lettershop zum Angebot: So organisiert Loxxess für seine Kunden den Druck und Versand von Rechnungen oder Mailings, die nach Wunsch auch mit Beilagen wie Smartcards konfektioniert, personalisiert und portooptimiert werden.

● **Smartcard-Logistik:** Für Pin-geschützte Briefe gilt bei Loxxess Medienlogistik auf sämtlichen Produktionsebenen die höchste Sicherheitsstufe. Zum Angebot gehört die komplette Erstellung und Pro-

duktion von Pin-Briefen, Personalisierung von Smartcards, Pin-Code-Generierung, Smartcard-Kommissionierung inklusive Beilagen, Decodierung verschlüsselter Daten, Ausdruck und Löschen der Daten sowie Briefe falzen, verleimen, kuvertieren, adressieren und versenden.

Die Logistikkette ist mit dem Verkauf eines Produkts noch lange nicht beendet. Vielmehr entscheidet sich der Erfolg eines Geschäftsmodells (besonders im E-Commerce) erst dadurch, wie effizient ein Unternehmen mit Reklamationen oder Retouren umgeht. Loxxess Medienlogistik setzt deshalb auf ein ganzheitliches Fulfillment, das nahtlos mit den vorhergehenden Logistikprozessen verbunden ist.

### Retourenabwicklung als Erfolgsfaktor

● **Aftersales-Logistik:** Die Reverse-Logistik von Loxxess befasst sich mit sämtlichen Abläufen, die mit einer Wiederverwendung von Produkten oder Materialien nach deren Nutzung zusammenhängen. Alle Retouren werden sofort geprüft und nach den Kundenvorgaben aufbereitet. Dafür ist das Unternehmen in verschiedenen Stufen von seinen Kunden zertifiziert.

● **Repair & Refurbishment:** Loxxess offeriert sämtliche Leistungen rund um den Reparatur- und Wartungsprozess. Egal ob Receiver, Mobiltelefon, Notebook oder Spielekonsole – Spezialisten von Loxxess bieten auf verschiedenen Servicelevels Reparaturdienste an, um die Produktlebensdauer zu verlängern und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Zu den Leistungen zählen Testabläufe, Garantietausch und Widerruf, Reparatur und Wiederaufbereitung sowie das Bereitstellen von Testsystemen.

● **Endvermarktung:** Loxxess übernimmt den Abverkauf defekter oder nicht mehr ganz neuer, aber funktionsfähiger Produkte an Dritte. Ein ausgefeiltes System macht für den Kunden den Weg nachvollziehbar. Bei Bedarf kann der Kunde bei Loxxess auch auf Marktforschung und Preisindikation zurückgreifen.

● **Recycling:** In bewährten Prozessen führt Loxxess wiederverwendbare Teile technischer Komponenten dem Recycling-Kreislauf zu und entsorgt Restkomponenten fachgerecht und umweltfreundlich. Der Recyclingservice nutzt auch das Duale System (etwa den »Grünen Punkt«).

### Customer Care und Logistik verbinden

Loxxess Medienlogistik ist nicht nur für seine Kunden da, sondern auch für die Kunden seiner Kunden. »Mit dem Callcenter der Loxxess-Gruppe sorgen wir dafür, dass logistische Prozesse und beispielsweise Bestellungen, Reklamationen oder Anfragen von Händlern und des Außendienstes reibungslos ineinander greifen«, so Lars Gutermuth. Skalierbare und flexible Lösungen erleichtern den Kunden die internationale Expansion, indem sie keinen fixen Kostenapparat aufbauen, sondern variable Lösungen erhalten. Die Kunden werden vor allem sehr flexibel bei Produkteinführungen, saisonalen Verkaufsrunden, Zusatzverkäufen, Bestellabfragen sowie in Fragen der Kundenbetreuung und des Fachhandelsvertriebs unterstützt.

● **Inbound:** Die kompetente und persönliche Beantwortung und Behandlung von Informationsanfragen wie Bestellungen basiert im Loxxess-Callcenter auf einer gründlichen Schulung der Telefonagenten. Diese betreuen Händler, Außendienstler und Endkunden und sind genau dann erreichbar, wann und wie die Auftraggeber es wünschen. Dabei werden nicht nur Projekte in deutscher Sprache realisiert, sondern auch auf europäischer Ebene.

● **Outbound:** Loxxess-Agenten übernehmen für den Kunden sämtliche Call-Services rund um das Telefon – von der Adressqualifizierung über Terminvereinbarungen bis hin zum Verkauf der Produkte, auch bei saisonalen Spitzenzeiten. Angeboten werden zudem Nachfassaktionen, ein Direktdialog zum Handel, Cross- und Upselling sowie die Terminvereinbarung für den Außendienst.

### Drei Fragen an ...

... **Lars Gutermuth**, Geschäftsführer der Loxxess Medienlogistik GmbH & Co. KG



Lars Gutermuth

**CE-Markt:** Herr Gutermuth, warum sollten Unternehmen der Unterhaltungselektronik logistische Prozesse an Ihre Firma auslagern?

**Lars Gutermuth:** Weil sie damit – ohne die Qualität zu gefährden – ihre Kosten senken und variabilisieren und sich auf das konzentrieren können, was sie am besten können. Das verbessert nicht nur die Bilanz, sondern mindert den Stress und steigert die Kundenzufriedenheit.

**CE:** Wie setzt Loxxess Medienlogistik das um?

**Gutermuth:** Wir sind Spezialisten für Logistik und für die CE-Branche, haben hier langjährige Erfahrung und Wissen aufgebaut. Wir schaffen Synergien, die ein Hersteller alleine nicht erzielen kann. Beispielsweise arbeiten wir an einem Standort für mehrere Kunden, verteilen damit Fixkosten

und gleichen Spitzen aus. Außerdem können wir durch die Nutzung ausländischer Standorte, etwa im tschechischen Bor direkt hinter der bayerischen Grenze, Lohnkosten um ca. 20 Prozent senken.

**CE:** Was sind die größten logistischen Herausforderungen in der CE-Branche?

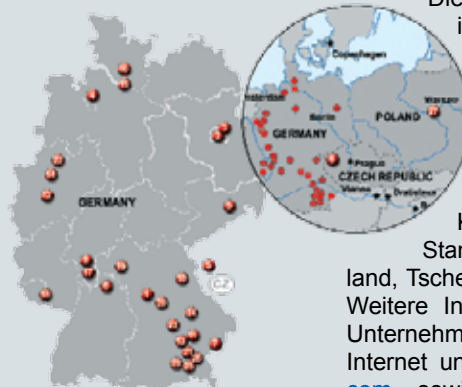
**Gutermuth:** Durch die immer kürzeren Produktlebenszyklen gehört ein effizientes Bestandsmanagement zu den wesentlichen Erfolgsfaktoren in der Logistik. Wichtig dafür sind Transparenz über die gesamte Logistikkette, sichere, standardisierte Prozesse, um bei niedrigsten Kosten eine jederzeitige Lieferfähigkeit bei minimalen Beständen zu garantieren. Voraussetzung für eine erfolgreiche CE-Logistik ist ferner eine 24-Stunden-Lieferung, das durchgängige EDV-gesteuerte Handling von Serien-Nummern und der besondere Umgang mit der Ware entsprechend der hohen Sensibilität und Attraktivität der Produkte.

### Branchenspezifische Logistikkonzepte

► **Die Loxxess AG**, Muttergesellschaft der Loxxess Medienlogistik GmbH & Co. KG, hat sich auf komplexe Outsourcing-Projekte in der Industrie- und Handelslogistik konzentriert. Für die Kunden unterschiedlicher Branchen werden auf Basis in-

dividueller Konzepte maßgeschneiderte Logistik- und Fulfillment-Lösungen entwickelt und umgesetzt. Als Logistikspezialist optimiert Loxxess für seine Kunden nicht nur Beschaffung und Warenverteilung, sondern bietet Mehrwert in den Bereichen Customer Service, Produktveredelung, Debitorenservice und E-Business.

Die Loxxess AG hat ihren Hauptsitz am Tegernsee in Oberbayern, beschäftigt ca. 1.500 Mitarbeiter und verfügt aktuell über 28 Kontraktlogistik-Standorte in Deutschland, Tschechien und Polen. Weitere Informationen zum Unternehmen finden sich im Internet unter [www.loxxess.com](http://www.loxxess.com) sowie [www.loxxess-medienlogistik.com](http://www.loxxess-medienlogistik.com).



28 Standorte in Mitteleuropa