

Der 5-Stufen-Plan im Umgang mit VAS-Leistungen

Was sind Value Added Services (VAS)?

VAS sind produktbegleitende Zusatz- oder Mehrwertdienstleistungen (engl. value – dt. Mehrwert; engl. services – dt. Dienstleistung) für den Kunden, die über die Kernleistung, z.B. logistische Bereitstellung hinausgehen.

Logistikleistungen erstrecken sich nicht nur auf die Wertschöpfungskette mit Transport-, Umschlag- und Lagerprozessen, sondern können auch Servicetätigkeiten rund um die folgenden Aspekte umfassen: Montage, Reparaturen, Retouren, Qualitätskontrollen, Verpackung, Etikettierung, Sendungsverfolgungen uvm.

Ansprechpartner

Angelina M. Schock
Managing Director – GCS Consulting GmbH
Mail: schock@gcs-consulting.de
Tel.: +49 151 14051819



Stufe 1 Grobe Analyse

► Welche Kunden möchten welche Leistungen von Ihnen?

- **≤ 5 % der Absatzmenge**
→ Dies kann als heute üblicher Branchendurchschnitt gesehen werden.
- **5 – 10 % der Absatzmenge**
→ Prüfung von Maßnahmen ist angezeigt
- **> 10% der Absatzmenge**
→ Hier sollte über gezielte VAS-Steuerung und durchgängig definierte Prozesse nachgedacht werden.
z.B. eigene VAS-Logistik-Schleifen, eigene Software-gestützte VAS-Steuerung, usw.

Stufe 5

regelmäßiges
Reporting und
Controlling

Stufe 4

Definition
Lösungsansätze

Stufe 3

Einzelfall-
Prüfung der
Leistungen

Stufe 2

Detail-Analyse

Stufe 1

grobe Analyse

VAS-Kosten je Stk.

Quelle:
„Logistik Benchmark 2017
in der Bekleidungsindustrie“
(von: German Fashion
Modeverband & GCS
Consulting)

2017

Hangtag/ Pricetag anbringen	Security-Tag anbringen	Aufbügeln	Finishen	Label austauschen	∅
∅-Wert: 0,23 €/St.	∅-Wert: 0,26 €/St.	∅-Wert: 0,33 €/St.	∅-Wert: 0,33 €/St.	∅-Wert: 0,40 €/St.	∅-Wert: 0,31 €/St.
Top-Wert: 0,02 €/St.	Top-Wert: 0,05 €/St.	Top-Wert: 0,10 €/St.	Top-Wert: 0,10 €/St.	Top-Wert: 0,15 €/St.	Top-Wert: 0,02 €/St.



Stufe 2 Detail-Analyse

► Welche Leistungen pro Kunde müssen in welcher Stufe der Supply Chain erbracht werden?

- Produktion
- Logistik
- Auf der Fläche

► Erstellen Sie pro Kunde einen VAS-Leistungskatalog!

- beispielhaft kann dieser wie rechts abgebildet aussehen →

Stufe 5

regelmäßiges
Reporting und
Controlling

Stufe 4

Definition
Lösungsansätze

Stufe 3

Einzelfall-
Prüfung der
Leistungen

Stufe 2

Detail-Analyse

Stufe 1

grobe Analyse

Leistung	Quelle	Ausführung der Leistung	Einheit der Leistung	Kosten der Leistung
Preisetikett	Beistellung vom Kunden	Logistik	Je Teil	0,35 EUR
Box-Etikett	Eigener Ausdruck	Logistik	Je Paket	0,25 EUR
Warensicherung	Mehrweg-System	Logistik	bestimmte Warengruppen je Teil	0,25 EUR
spezielles Carelabel	Eigener Ausdruck	Produktion	je Teil	



Stufe 3 Einzelfall-Prüfung der Leistungen

► Prüfen Sie mit den Beteiligten von Vertrieb und Kunde welche Leistungen aktuell wirklich noch benötigt werden!

► Wer trägt die Kosten der Leistungen?

► Welchen Mehrwert bringen diese Leistungen für den Kunden / für Sie?

Stufe 5

regelmäßiges
Reporting und
Controlling

Stufe 4

Definition
Lösungsansätze

Stufe 3

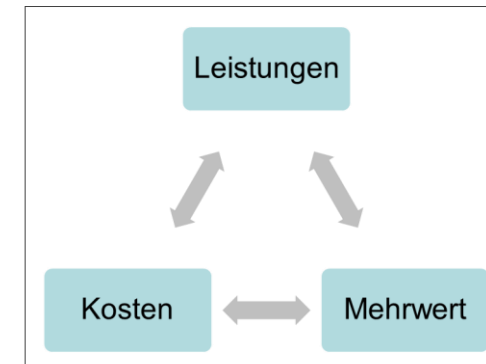
Einzelfall-
Prüfung der
Leistungen

Stufe 2

Detail-Analyse

Stufe 1

grobe Analyse





Stufe 4 Definition Lösungsansatz

► Erhöhung des eigenen Standards

- Können gewisse „Special-Themen“ auf Kundenwunsch von vorneherein in Ihre generellen Leistungen aufgenommen werden? **Bsp. siehe rechts oben** →
- Oft ist es „günstiger“ den Service-Standard für alle Kunden zu erhöhen, damit teure Einzelleistungen für VAS zu vermeiden und gleichzeitig den Service für alle Kunden zu erhöhen.

► Abbildung VAS in den IT-Logistik-Prozessen

- Trotz des höchsten Standards werden sich nicht alle VAS-Leistungen für Kunden vermeiden lassen.
- Wichtig für die verbleibenden VAS ist es, eine gute, durchgängige und zuverlässige Abbildung in der IT zu realisieren. **Bsp. siehe rechts unten** →

Stufe 5

regelmäßiges
Reporting und
Controlling

Stufe 4

Definition
Lösungsansätze

- generelle **Preisauszeichnung**
- generelle **Packlisten** – hier sowohl mit Ihren wie auch den Nummernsystemen des Kunden, z.B. Kundenauftragsnummern, Artikelnummern des Kunden, ihre Lieferantenummer beim Kunden usw.
- generelle **Box-Etiketten** mit den wichtigsten Informationen zu Inhalten und als gute Grundlage der automatisierten Verarbeitbarkeit der Pakete
- generelle **Klebeetiketten auf Umverpackungen** mit den notwendigsten Informationen
- **logistische Grund-Service-Leistungen** wie:
 - sortenreine Sortierung
 - sortenreiche Verpackung
 - usw.
- generell **Avisierungsschein** für eine Rücksendung / Reklamation mit in jedes Paket
- **kundeneigene Nummern** für Aufträge, Artikel, usw. auf alle Logistikpapiere um die generelle Kommunikation zu erleichtern

Stufe 3

Einzelfall-
Prüfung der
Leistungen

Stufe 2

Detail-Analyse

Stufe 1

grobe Analyse

- Hinterlegung der VAS pro Kunde und evtl. Auftragsart (oft müssen für Vororder andere Leistungen als für Sofort-Aufträge gebracht werden)
- Möglichkeit der Zuordnung der notwendigen Leistungen im jeweiligen Auftrag
- IT-gestützte Checklisten für die Beschaffung von kundenseitigen Beistellungen wie Auszeichnungsetiketten, etc.
- Abbildung der notwendigen VAS-Leistungen auf ~~Kommissionierbeleg~~ und Lieferschein
- Prüfbeleg für den Warenausgang als Checkliste, dass alle Leistungen erbracht wurden.



Stufe 5 regelmäßiges Reporting und Controlling

- ▶ Schaffen Sie Reports für eine regelmäßige Überwachung von Leistungen und Kosten, die Sie je Kunde und gesamt erbringen!
- ▶ Geben Sie diese an Ihre Vertriebsteams zur regelmäßigen Überprüfung, welche Leistungen noch notwendig sind und welche evtl. nicht mehr!
- ▶ Schaffen Sie zusammen mit Vertrieb und Logistik wie auch dem Kunden einen geregelten Prozess für neue, veränderte oder auch wegzulassende VAS-Leistungen!
 - Der einfachste Schritt ist ein Formular mit den notwendigen Angaben, bis hin zu einem Freigabe-Prozess, wenn dies mit einem gewissen Kostenumfang verbunden ist.

Stufe 5

regelmäßiges
Reporting und
Controlling

Stufe 4

Definition
Lösungsansätze

Stufe 3

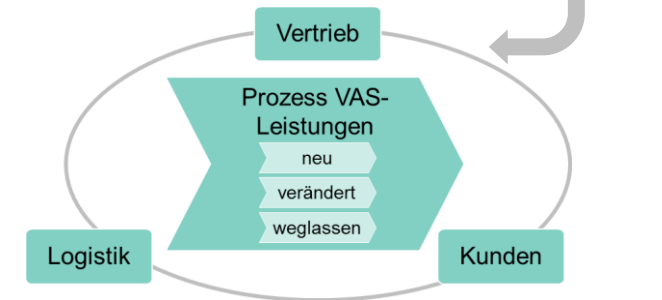
Einzelfall-
Prüfung der
Leistungen

Stufe 2

Detail-Analyse

Stufe 1

grobe Analyse





Fazit

- ▶ VAS sind ein fester Bestandteil der Zusammenarbeit in der Supply Chain und sollen Mehrwert in der Absatzkette schaffen, dies gilt sowohl für Flächenfähigkeit wie auch im eCommerce.
- ▶ Schaffen Sie ein Bewusstsein bei allen Beteiligten zu Nutzen und Kosten von VAS und unterstützen Sie dieses mit einem regelmäßigem Reporting und Controlling.

