

# Fulfillment

Fulfillment bedeutet „Erfüllung“ oder „Ausführung“. Hierzu zählen sämtliche Aktivitäten, die mit der Lieferung der Ware an den Endkunden zusammenhängen. Im Onlinehandel beauftragen viele Anbieter einen Fulfillment-Dienstleister, der dann die entsprechenden Aufgaben wahrnimmt.

Zum Fulfillment gehören folgende Dienstleistungen:

- Annahme der Bestellungen
- Stammdatenpflege der Artikel – Verpacken von Waren
- Kommissionierung
- Frankieren der Sendungen
- Versand
- Management der Retouren
- Lagerhaltung
- Rechnungsstellung

Der Eingang einer Bestellung durch den Hersteller oder Händler ist meist die erste Fulfillment-Aktivität. Darauf folgt die Kommissionierung der Ware aus dem Lager. Im Anschluss werden die Produkte verpackt und ordentlich frankiert und auf den Versandweg gebracht. Schließlich wird eine Rechnung ausgestellt, die der Endkunde zu begleichen hat. Beim Überschreiten der Zahlungsfrist übernimmt der Fulfillment-Dienstleister auch das Mahnwesen.

Fulfillment hat die Funktion, Unternehmen zu entlasten und die Organisation zu erleichtern. Durch die Beauftragung eines externen Fulfillment-Dienstleisters kann der Betrieb sich auf die Herstellung und Produktentwicklung konzentrieren. Große Fulfillment-Dienstleister wickeln die Aufträge durch die Nutzung von Skaleneffekten meist effizienter ab. Dies steigert die Zufriedenheit der Endkunden. Im Onlinehandel kann es außerdem durch plötzliche Auftragsspitzen zu einer Überlastung der betrieblichen Kapazitäten kommen. Hiermit sind erhebliche

wirtschaftliche Risiken verbunden.

Fulfillment-Dienstleister bieten ihren Kunden ein geschnürtes Paket mit verschiedenen Aktivitäten an. Die Auswahl der Aufgaben wird dabei an den individuellen Bedarf des Unternehmens angepasst. Die Abgrenzung der auszulagernden Dienstleistungen kann sich je nach Branche und Produkten unterscheiden.

Bei Fulfillment-Anbietern sind unter anderem Fachkräfte für Lagerlogistik, Verpacker und Service-Mitarbeiter im Einsatz. Die Dienstleister verfügen über die erforderlichen räumlichen Kapazitäten und eine eigene IT-Infrastruktur.

Fulfillment-Dienstleister berechnen die Kosten für die Kommissionierung üblicherweise pro Teilentnahme (Pick) aus dem Lager. Diese belaufen sich je nach Paketgewicht auf 0,80 bis 3,00 Euro pro Pick. Der Verpackungsvorgang kostet 0,30 bis 0,90 Euro pro Paket. Aufgrund des hohen Versandaufkommens erhalten Fulfillment-Anbieter Großkundenrabatte. Dies ist ein weiterer Grund warum sie die Leistungen sehr wirtschaftlich erbringen können. Die Kosten belaufen sich bei kleinen Paketen oder Warensendungen in Deutschland meist auf weniger als fünf Euro pro Paket. Bei EU-Paketen betragen die Kosten 10 bis 20 Euro, bei internationalen Sendungen rund 50 Euro.