

Textilpflege per Mausclick

Digitalisierung eines lokalen Geschäftsmodells

Wie lässt sich das Geschäftsmodell einer lokalen und auf die umweltschonende Pflege und Imprägnierung von Outdoor- und Funktionstextilien spezialisierten Wäscherei weiterentwickeln und skalieren, um auf veränderte Kundenbedürfnisse reagieren und einen größeren Markt bedienen zu können? Vor genau dieser Herausforderung stand die Wäscherei Meyer, die als familiengeführtes Unternehmen in dritter Generation seit über 60 Jahren zu den führenden Waschbetrieben in der Region Göttingen zählt. Auf der Suche nach professioneller Unterstützung wandte sich Inhaber Axel Meyer schließlich an die DKUB – Dr. Kuhl Unternehmensberatung GmbH & Co. KG – in Hardegsen, die als Experte für die Digitalisierung von Geschäftsmodellen und -prozessen eine Lösung fand, die in einem überschaubaren Zeit- und Kostenrahmen zum gewünschten Ergebnis führte.

Die DKUB entwickelte ein neues IT-gestütztes Vertriebskonzept speziell für die Pflege und PFC-freie Imprägnierung von Outdoor- und Funktionstextilien, ein einzigartiges Verfahren, das von Axel Meyer mit viel Aufwand selbst entwickelt wurde und nicht von herkömmlichen Wäschereien und Reinigungen angeboten wird. Über einen eigenen Online-Shop sollten Kunden aus Deutschland und Österreich den einzigartigen Service einfach, schnell und bequem per Mausclick in Anspruch nehmen können. Gleichzeitig analysierte die DKUB die internen Abläufe in der Wäscherei und identifizierte Optimierungspotenziale, um notwendige Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen durch den Einsatz moderner IT erzielen zu können.

Begeistert von dieser Idee, schlossen sich die beiden Unternehmen kurzerhand zusammen und gründeten die MeyerundKuhl Spezialwäschen GmbH, um das Vorhaben gemeinsam in die Tat umzusetzen. Heute ist MeyerundKuhl der bundesweit führende Anbieter für PFC-freie Imprägnierung und zählt namhafte Hersteller aus den Bereichen Outdoor, Motorrad und Feuerwehr (z. B. Jack Wolfskin, Schöffel, VAUDE, Rosenbauer) sowie den angebundenen Fachhandel zu seinen Partnern.

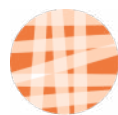
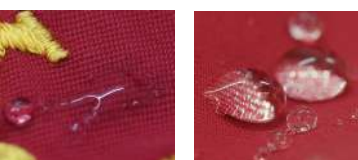
„Ohne die sachkundige und tatkräftige Unterstützung von Dr. Jochen Kuhl und seinem Team wären wir nicht dort, wo wir heute sind. Die von der DKUB optimierten und digitalisierten Abläufe und Prozesse haben uns auf ein völlig neues Level gehievt. Inzwischen bedienen wir Kunde



nicht nur im gesamten Bundesgebiet, sondern auch im europäischen Ausland bei einer durchschnittlichen Auftragsabwicklungszeit von knapp drei Tagen. Das hätten wir uns vorher nicht mal zu träumen gewagt.“

Axel Meyer, Inhaber Wäscherei Meyer & Geschäftsführender Gesellschafter MeyerundKuhl Spezialwäschen GmbH

Vorher-Nachher-Effekt:



MeyerundKuhl
Spezialwäschen GmbH

Gegründet: 2014 in Hardegsen als Spin-Off der Wäscherei Meyer und der Dr. Kuhl Unternehmensberatung GmbH & Co. KG

Angebot: Service für die Pflege und PFC-freie Imprägnierung von Outdoor- und Funktionstextilien

Website: www.online-impraegnierung.de

Folgende Prozesse wurden digitalisiert:

- Vertrieb
- Auftragsabwicklung
- Qualitäts-, Schadens- und Reklamationsmanagement

_Wir managen Projekte.

_Wir digitalisieren Prozesse.

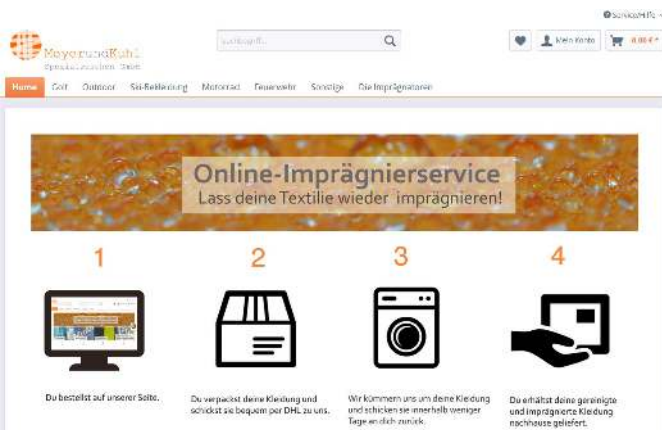
_Wir setzen Strategien um.

Dr. Kuhl Unternehmensberatung
GmbH & Co. KG
Schmiedewiese 1
37181 Hardegsen

Tel. 05505 – 2922
post@DK-UB.de

Konzeption & Realisierung Online-Shop

Mit Shop-Systemen lassen sich nicht nur Produkte, sondern auch Dienstleistungen online vertreiben und damit wichtige Skaleneffekte erzeugen. Eine Möglichkeit, die bisher nur wenige kleine und mittlere Unternehmen erfolgreich für sich nutzen.



Die DKUB hat einen Online-Shop für MeyerundKuhl konzipiert und realisiert. Neben der guten Auffindbarkeit im Netz durch geeignete SEO-Maßnahmen standen dabei vor allem die Nutzerfreundlichkeit und ein reibungsloser Ablauf des Bestell- und Zahlungsvorgangs im Vordergrund. Über selbsterklärende Kategorien und Piktogramme können die Nutzer einfach und schnell die gewünschte Dienstleistung, wie z. B. die Wäsche und Imprägnierung einer Outdoor-Jacke oder einer Motorrad-Kombi, auswählen, in den Warenkorb legen und nach Eingabe der Kontakt-, Rechnungs- und Lieferdaten kostenpflichtig per Rechnung, Vorkasse, Lastschrift oder PayPal bestellen. Anschließend brauchen sie nur noch – ganz ähnlich, wie sie es bereits von den Retourenprozessen der großen Online-Händler gewohnt sind – den Lieferzettel und das Versandlabel ausdrucken, die Textilien und den Lieferzettel in einen Karton packen, das Versandlabel aufkleben und den Karton bei der nächsten DHL-Poststelle abgeben. Innerhalb weniger Werktagen erhalten sie ihre Textilien dann wieder frisch gewaschen und umwelt-schonend imprägniert zurück.

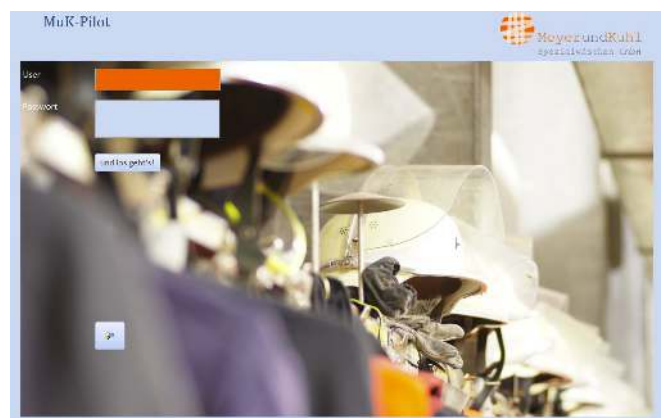
Um eine reibungslose Auftragsabwicklung zu gewährleisten, ist der Online-Shop über eine Schnittstelle an das ERP-System des Unternehmens angebunden.

Mehrgleisiges Vertriebskonzept

Um die Reichweite und den Bekanntheitsgrad von MeyerundKuhl zusätzlich zu steigern, verfolgt das Unternehmen ein mehrgleisiges Vertriebskonzept. So haben die Kunden neben dem Online-Shop auch die Möglichkeit, ihre Textilien bei zahlreichen Fachhändlern sowie den Stores und Outlets namhafter Hersteller abzugeben und anschließend an ihre Wunschadresse geliefert zu bekommen.

Digitalisierung interner Abläufe

Die DKUB hat mit MuK-Pilot eine individuelles ERP-System entwickelt, das den gesamten Workflow der MeyerundKuhl systematisch unterstützt – von der Auftragsbearbeitung und -bestätigung, der Erfassung und Verfolgung der Textilien mittels Barcode-Labels, der Erstellung des Lieferscheins und Versandetiketts bis zur anschließenden Rechnungsstellung und dem Versand über den Versandpartner DHL, inkl. Versandverfolgung. Das Qualitäts- und Schadensmanagement wird ebenfalls über dieses System abgewickelt. Jede Textilie wird einer Eingangs- und Ausgangskontrolle unterzogen. Dabei werden Vor- und Folgeschäden fotografisch dokumentiert und anschließend an den Kunden kommuniziert und auf Wunsch repariert.



Angebunden an das ERP-System ist ein webbasiertes Reklamationsmanagement-Tool, das dank Autofill-Funktion für vorhandene Kundendaten eine schnelle und leichte Bearbeitung von Reklamationsanfragen ermöglicht.

Industrie 4.0

Als nächsten Schritt plant MeyerundKuhl die Verknüpfung der Maschinen in der Wäscherei mit der Auftragsabwicklung. Dadurch wird sich exakt nachverfolgen lassen, welche Behandlung jedes einzelne Wäschestück erhalten hat.

„Als Pioniere in einem absoluten Nischensegment ist es uns gelungen, sowohl Kunden als auch Hersteller von unserem hochwertigen Imprägnierservice für Outdoor-, Motorrad- und Feuerwehrbekleidung zu überzeugen und den Markt aktiv zu gestalten. Um das gewonnene Vertrauen und den Markterfolg dauerhaft zu sichern, werden wir unsere bisherige Strategie auch in Zukunft weiterverfolgen und neue Technologien immer wieder auf ihren Mehrwert für unsere Kunden und Partner hin überprüfen und zielgerichtet entlang der gesamten Wertschöpfungskette einsetzen.“



Dr. Jochen Kuhl, Geschäftsführer Dr. Kuhl Unternehmensberatung GmbH & Co. KG & Geschäftsführender Gesellschafter MeyerundKuhl Spezialwäschen GmbH