Wie Tundra Restaurant Supply mit der Bestellverarbeitung und dem Tracking von ChannelAdvisor Zeit spart

channeladvisor
FALLSTUDIE

TUNDRA RESTAURANT SUPPLY

- EXPANSION AUF MARKTPLÄTZEN
- VEREINHEITLICHTE PRODUKTANGEBOTE
- OPTIMIERTES BESTANDS- UND BESTELLMANAGEMENT

Standort: Boulder,Colorado, United States
Web: https://www.etundra.com
Branche: Küchen

DAS UNTERNEHMEN

Wenn es um Küchen geht, lässt Tundra Restaurant Supply keine Wünsche offen.

Von der Profi-Eismaschine hin zum schlanken Standmixer liefert der Online-Händler die gesamte Palette gewerblicher Küchengeräte – und bietet über seine ausgeklügelte E-Commerce-Website weitere Annehmlichkeiten wie Restaurantdesign- und Verpackungsservices an. Tundra Restaurant Services weiß eben, was seine Kunden brauchen. Und natürlich auch, wann.

Den Anfang machte das Unternehmen vor über 20 Jahren mit dem Vertrieb kommerzieller Restaurantausstattung über eine Garage. Heute ist es als Branchenführer fest etabliert und unterhält sein Lager in Boulder im US-Bundesstaat Colorado. Dabei ist der E-Commerce längst nicht das einzige Geschäftsfeld des Küchenanbieters. Tundra Restaurant Supply beliefert auch bekannte Ketten und Marken wie Chipotle mit vergünstigten Produkten in großen Stückzahlen. Die hervorragenden Beziehungen zu großen Marken sind sicherlich ein Grund für die langjährige Dominanz im Markt für professionelle Gastronomieausstattung. Mindestens genauso wichtig für den Erfolg sind aber auch der überragende Kundendienst und die starken Preise des Unternehmens. Für all das braucht es eine zuverlässige Plattform, die die komplexen Prozesse des Online-Verkaufs und -Fulfillments in einer zentralen und benutzerfreundlichen Oberfläche zusammenführt.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die größte (und kostenintensivste) Herausforderung für Tundra Restaurant Supply war das Marktplatz-Management.

Kein Wunder: Bei einem Sortiment aus über 600 Marken und mehr als 65.000 Produkten gestaltet sich die Anpassung von Produktangeboten und Geschäftsregeln für eine optimale Sichtbarkeit und Neukundengewinnung äußerst zeit- und arbeitsintensiv. Darüber hinaus brauchte Tundra Unterstützung bei der marktplatzübergreifenden Zusammenführung von Angeboten, um ein (schnelles!) Fulfillment zu ermöglichen. Eines stand für das Unternehmen nämlich fest: Die hohe Kundenzufriedenheit durfte auf keinen Fall riskiert werden.

„In unserer Branche gehören Gratislieferungen zum guten Ton. Das geht natürlich zu Lasten unserer Margen“, erklärte Christine Sandoval, die als eCommerce Manager bei Tundra arbeitet. „Doch um wettbewerbsfähig zu bleiben, spielt jeder das Spiel mit.“

(Forts.)

DIE HERAUSFORDERUNG *(FORTS.)*

Das Unternehmen hat jederzeit Tausende Produkte auf Lager und arbeitet zugleich mit Dropshippern zusammen, um die steigenden Erwartungen der Kunden an eine kostenlose und schnelle Lieferung erfüllen zu können.

Dennoch wusste man bei Tundra, dass Dropshipping allein nicht reichen würde, um die wichtigste Erfolgskennzahl – die Margen – zu schützen.

DIE LÖSUNG

Die zentrale Frage lautete also, ob und wie sich die Kosten eines wettbewerbsfähigen Versands durch zeit- und kostensparende Prozesse kompensieren ließen. Und hier zeigte sich, dass die Lösung von ChannelAdvisor dank Automatisierungsoptionen ein deutlich höheres Optimierungspotenzial bot als Plattformen anderer Anbieter. ChannelAdvisor hilft, die Bestellverarbeitung und -verfolgung zu vereinfachen und reduziert den manuellen Aufwand (und damit die Fehleranfälligkeit) bei diesen Prozessen.

Doch das ist noch nicht alles. Tundra Restaurant Supply war nämlich auch auf der Suche nach einer neuartigen Verkaufsstrategie. Mit der Optimierung der Geschäftstätigkeit war die Diversifikation der nächste Schritt für weiteres Wachstum.

ChannelAdvisor bot Tundra Restaurant Supply mit seinen zahlreichen Integrationen die Chance, einfach auf neuen Marktplätzen durchzustarten und diese neuen Kanäle flexibel zu testen, statt sofort den gesamten Produktkatalog einzustellen. Sandoval hierzu: „Mit ChannelAdvisor stehen uns Hunderte Kanäle offen – mehr Auswahl bei der Diversifikation geht nicht. „Natürlich „Schon jetzt erwirtschaften wir mit den von ChannelAdvisor gemanagten Kanälen rund 15 % unseres Umsatzes, und das ist eine ganze Menge.“

„Diese Software ist wirklich von unschätzbarem Wert, ein Geschenk des Himmels.“ funktioniert nicht jeder Kanal für jedes Geschäftsmodell. Deshalb schätzen wir diese Möglichkeit, auch ohne große Investitionen mit neuen Vertriebswegen zu experimentieren.“

Die marktplatzspezifischen Reporting-Funktionen von ChannelAdvisor wirkten sich dabei ebenfalls positiv auf die Vertriebsstrategie von Tundra Restaurant Supply aus und helfen, taktisch kluge Geschäftsentscheidungen zu treffen.

Oder wie Sandoval es ausdrückt: „Ich kann jetzt ganz leicht Produkte aus dem Programm nehmen, die nicht gewinnbringend sind oder sogar Verluste machen. Dank des ChannelAdvisor-Reportings entscheide ich faktenbasiert, nicht nach Bauchgefühl.“

DIE ERGEBNISSE

Wie sähe die Arbeit als E-Commerce-Unternehmen ohne ChannelAdvisor aus? Tundra Restaurant Supply ist um einen passenden Vergleich nicht verlegen: Vermutlich wie in einem Restaurant, in dem wenige qualifizierte Köche eine große Zahl Bestellungen meistern müssen.

„Man wäre ständig am Improvisieren, müsste herausfinden, wie man die Bestellungen abarbeiten und im Auge behalten kann“, so Sandoval. „Stattdessen kann ein Teammitglied, das ChannelAdvisor nutzt, die meisten kundenseitigen Probleme und Retouren managen. Ohne das Tool bräuchten wir mit Sicherheit mehr Mitarbeiter.“

„Diese Software ist wirklich von unschätzbarem Wert, ein Geschenk des Himmels“, fügt sie hinzu. „Schon jetzt erwirtschaften wir mit den von ChannelAdvisor gemanagten Kanälen rund 15 % unseres Umsatzes, und das ist eine ganze Menge.“

„Schon jetzt erwirtschaften wir mit den von ChannelAdvisor gemanagten Kanälen rund 15 % unseres Umsatzes, und das ist eine ganze Menge.“

„Diese Software ist wirklich von unschätzbarem Wert, ein Geschenk des Himmels.“

„[Ohne ChannelAdvisor] wären wir ständig am Improvisieren, müssten herausfinden, wie man die Bestellungen abarbeiten und im Auge behalten kann“

—**CHRISTINE SANDOVAL**,
eCommerce Manager,
Tundra Restaurant Supply

channeladvisor®

Copyright 2020 ChannelAdvisor Corporation. All rights reserved.

+49 307 001 73241
WWW.CHANNELADVISOR.DE