



Externe **VS** interne Logistik im E-Commerce



**Die Logistik selbst übernehmen oder
auslagern?**

Fragen, die Du dir stellen solltest | Vor- und Nachteile

sendcloud.de

Deine E-Commerce-Logistik auslagern oder selbst übernehmen?

Der Erfolg eines Onlineshops hängt stark von einem guten Logistikmanagement ab. Möchtest Du Marktanteile gewinnen, dein E-Commerce-Business weiter ausbauen und dich von der Konkurrenz abheben? Dann solltest Du den Bedürfnissen deiner Kunden gerecht werden.

Nach Schätzungen wird im E-Commerce 20 bis 40 % des Umsatzes für das Logistikmanagement aufgewandt. Das klingt nicht nur nach viel, das ist es auch. Die Logistik hat jedoch viele Aspekte. Sie ist der Hauptgrund für negative Kundenerlebnisse, bietet dir jedoch zugleich die Möglichkeit, dich von deinen Mitbewerbern abzuheben. Von der kostenlosen Lieferung und dem Tracking bis hin zum Retourenmanagement – eine effiziente E-Commerce-Logistik ist unerlässlich!

Doch was ist die beste Lösung für deinen Onlineshop? Als Erstes musst Du dich entscheiden, ob Du deine Logistik selbst in die Hand nimmst oder sie auslagerst. Diese Entscheidung hat einen starken Einfluss auf dein E-Commerce-Business. Wir haben ein paar wichtige Fragen für dich zusammengestellt. Beantworte sie sorgfältig, bevor Du eine Entscheidung triffst. Weiter besprechen wir hier die Vor- und Nachteile einer internen und externen Logistik im E-Commerce.

Fragen, die Du dir im Vorfeld stellen solltest

Berücksichtige bei der Beantwortung die Ressourcen, die dir zur Verfügung stehen, sowie eventuelle spezifische Versandanforderungen deiner Produkte.

- Hast Du ein Lager und genug Personal? Bist Du bereits überlastet oder hast Du zeitlich noch etwas Spielraum?
- Wohin versendest Du deine Produkte? Befinden sich deine Kunden hauptsächlich in der Nähe oder stammen sie aus allen Ecken der Welt?
- Wie komplex ist deine Logistik? Gibt es spezielle Anforderungen an die Lagerung oder Verpackung deiner Produkte?
- Was würde es für dich bedeuten, wenn Du keinen direkten Zugriff mehr auf dein Lager hättest?
- Wie wichtig ist Personalisierung für dein E-Commerce-Business?
- Inwieweit möchtest Du selbst die Kontrolle über die gesamte Lieferkette behalten?
- Bist Du bereit, die Zufriedenheit deiner Kunden und dein Markenimage von der Leistung eines externen Anbieters abhängig zu machen?
- Wie wichtig ist dir die Kontrolle über das Nutzererlebnis?
- Wie hoch ist dein Versandvolumen und wie sieht deine Wachstumsprognose aus?



Nimm dir die Zeit, diese Fragen sorgfältig zu beantworten. Deine Antworten werden dir dabei helfen, die richtige Entscheidung zu treffen. Sowohl die externe, wie auch die interne Logistik haben ihre Vor- und Nachteile.

Deine E-Commerce-Logistik auslagern

Du möchtest deine Logistik an einen externen Logistikdienstleister auslagern? Nachstehend findest Du eine Übersicht der Vor- und Nachteile einer externen Logistik.

Vorteile der Logistik-Auslagerung

- ☑ **Du sparst Ressourcen**
Da Du selbst kein Lager mehr mieten und betreiben musst, sparst Du dir alle damit zusammenhängenden Kosten.
- ☑ **Weniger Zeitaufwand**
Du gewinnst Zeit, die Du für andere wichtige Bereiche deines E-Commerce-Business einsetzen kannst (Marketing, Forschung & Entwicklung, Website usw.).
- ☑ **Reduktion der Logistikkosten**
Du senkst deine Logistik- und Transportkosten, da die Kosten auf die anderen Kunden des Logistikanbieters umgelegt werden.
- ☑ **Kompetenz deines Logistikpartners**
Du profitierst über die gesamte Lieferkette von der Erfahrung deines Logistikpartners.
- ☑ **Kosten proportional zu deiner Aktivität**
Du bezahlst in der Regel entsprechend dem Auftragsvolumen, das der Logistikdienstleister für dich abwickelt. Es besteht also ein gegenseitiges Interesse am Erfolg deines E-Commerce-Business.
- ☑ **Flexibilität**
Du bleibst flexibel und die Logistik lässt sich einfach nach deinen Bedürfnissen anpassen, ganz gleich, ob dein Business gerade sehr gut läuft oder nicht.



Nachteile der Logistik-Auslagerung

- ☑ **Geringer Grad der Personalisierung**
Meist gibt es nur wenig Möglichkeiten zur Personalisierung, Standardisierung ist die Norm.
- ☑ **Fehlende Kontrolle über deine Pakete**
Es fehlt die Kontrolle über die Qualität deiner Sendungen, was sich bei Versandproblemen negativ auf dein Image auswirken kann.
- ☑ **Keine Kontrolle der Kundenerfahrung**
Die Logistik ist der Hauptgrund für Kundenreklamationen. Die Auslagerung deiner Logistik kann sich deshalb negativ auf die Kundenzufriedenheit auswirken. Das Engagement des Logistikanbieters wird wahrscheinlich nicht immer deinen Erwartungen entsprechen.
- ☑ **Fehlende Ausrichtung auf E-Commerce**
Nur wenige Dienstleister bieten E-Commerce-spezifische Logistikprozesse an. Meist müssen bereits bestehende Prozesse an die Bedürfnisse des E-Commerce angepasst werden. Das ist nicht immer effizient und die Logistikprozesse sind entsprechend nicht immer optimal.
- ☑ **Mangelnde Reaktionsfähigkeit**
Die Integration kann kompliziert sein und zu mangelnder Reaktionsfähigkeit führen. Insbesondere bei Unvorhergesehenem.
- ☑ **Hohe langfristige Kosten**
Beim Produkthandling wird in der Regel jede Handlung in Rechnung gestellt. Das kann teuer werden. Auch für die Lagerung fallen Kosten an und Lagerhüter können zu Verlusten führen.
- ☑ **Arbeitsaufwendige Retouren**
Retouren werden oft manuell bearbeitet, was komplex und zeitaufwändig ist. Das kann für den Endkunden zu Problemen führen.

Deine E-Commerce-Logistik selbst regeln

Du kannst die Logistik für dein E-Commerce-Business aber auch selbst in die Hand nehmen. Das mag etwas schwieriger zu realisieren sein, bietet jedoch für Onlineshops jeder Größe durchaus seine Vorteile.

Vorteile der internen Logistik

- ☑ **Volle Kontrolle über Logistikprozesse**
Du hast die vollständige Kontrolle. Dadurch kannst Du besser personalisieren und die Qualitätsstandards erfüllen, die dem Markenimage und der Kundenerfahrung deines Onlineshops entsprechen. Du entwickelst deine eigenen Logistikprozesse und behältst von A bis Z die Kontrolle.
- ☑ **Anspruchsvolle Wünsche erfüllen**
Du kannst besser auf die anspruchsvolleren Wünsche deiner Kunden eingehen und flexibel auf veränderte Ansprüche reagieren.
- ☑ **Optimales Liefererlebnis**
Das gesamte Liefererlebnis (Verpackung, besondere Aufmerksamkeit, Retouren usw.) ist optimal, damit förderst Du die Kundenbindung.
- ☑ **Optimierter Checkout**
Du kannst die gewünschten Versanddienstleister auswählen und die Versandtarife direkt mit ihnen aushandeln. Das beeinflusst die Conversion im Checkout positiv. Du kannst auch die angebotenen Liefermethoden auswählen und behältst die Kontrolle über die Versandtarife.
- ☑ **Bessere Kommunikation und Reaktion**
Deine verschiedenen Services am Kunden sind aufeinander abgestimmt. Das ermöglicht dir eine bessere Kommunikation (intern und extern, z.B. mit dem Kundendienst) und Du kannst schneller reagieren, weil Du einen besseren Einblick in alles hast. Auch die Retouren kannst Du effizienter und kundenfreundlicher bearbeiten.

Nachteile der internen Logistik

- ☑ **Es kann ziemlich teuer werden**
Die Kosten für den Aufbau sowie die Fixkosten einer betriebsinternen Logistik für Lager und Personal können hoch sein.
- ☑ **Zeitaufwendige Prozesse**
Wenn Du deinen Logistikprozess nicht effizient gestaltest, kann dich die interne Logistik sehr viel Zeit kosten.
- ☑ **Mangelnde Flexibilität**
Bei schnellem Wachstum kann es schwierig werden, kurzfristig die benötigten Ressourcen zu beschaffen (insbesondere, wenn Du nur vorübergehend einen höheren Bedarf hast).
- ☑ **Weniger Verhandlungsspielraum**
Wenn Du über verschiedenen Paketdienste versendest, reduziert sich das Versandvolumen pro Dienstleister und damit auch dein Verhandlungsspielraum für die Versandkosten.
- ☑ **Erfordert eine gewisse Erfahrung**
Keine Erfahrung mit Logistikprozessen? Dann kann das Erstellen einer eigenen Logistikstrategie eine große Herausforderung sein.



Eine SaaS-Lösung kann dir dabei helfen, die Logistik selbst in die Hand zu nehmen

Möchtest Du die Logistik selbst übernehmen? Dann kann eine SaaS-Lösung sehr hilfreich für dich sein. Mit ihr kannst Du deinen Logistikprozess effizienter gestalten und automatisieren.

Eigene Logistikgestaltung mithilfe einer SaaS-Plattform

Mit einer All-in-One-SaaS-Versandlösung kannst Du gute Servicequalität und ein personalisiertes Einkaufserlebnis bieten und gleichzeitig alle deine Versandanforderungen erfüllen. Sendcloud bietet eine SaaS-Logistiklösung, mit der Du mittels Automatisierung die verschiedenen Schritte deiner Versandprozesse und das damit verbundene Kundenerlebnis optimieren kannst. Diese Logistiklösung ist keineswegs nur für Kleinunternehmen geeignet. Auch für große Konzerne, die ihr Lager und die Customer Journey selbst kontrollieren wollen, bietet eine SaaS-Plattform ausgezeichnete Möglichkeiten.

Deine Vorteile bei Nutzung einer SaaS-Logistiklösung

- ☑ Du behältst die volle Kontrolle über deine Unternehmenstätigkeiten und kannst das **Kundenerlebnis** nach deinen Wünschen und Bedürfnissen personalisieren.
- ☑ Es gibt keinen externen Logistikdienstleister, der zwischen dir und deinen Kunden steht.

- ☑ Eine All-in-One-Lösung, die in deinen Onlineshop integriert ist und kein zeitraubendes Importieren und Exportieren von Daten erfordert.
- ☑ Die All-in-One-SaaS-Versandlösung von Sendcloud bietet vielseitige Automatisierungsmöglichkeiten. Du **reduzierst damit die Bearbeitungszeit** deiner Bestellungen erheblich und sparst viel Zeit.
- ☑ Mit einem **Retourenportal** verbesserst Du das Kundenerlebnis und steigerst deine Conversion. Zudem sparst Du dir zusätzliche Arbeit.
- ☑ Hast Du keine speziellen Preise mit Versanddienstleistern vereinbart? Dann profitierst Du mit der All-in-One-Versandlösung von vorverhandelten Tarifen mit vielen der wichtigsten Versanddienstleistern. Damit kannst Du deinen Kunden **vielseitige Lieferoptionen im Checkout** anbieten, was deine Conversion steigert.
- ☑ Hast Du bereits eigene Verträge mit Versanddienstleistern abgeschlossen? Dann kannst Du diese ganz einfach in die Plattform integrieren und profitierst zugleich von den **Funktionen der SaaS-Logistiklösung**.
- ☑ Das Wachstum deines E-Commerce-Business ist auch im Interesse der Plattform. Sie stellt dir deshalb ihre gesamte Erfahrung zur Verfügung und unterstützt und fördert damit dein Business.



Ein Vorbild: Sternglas

Der deutsche Hersteller von Design-Armbanduhren wollte flexibler auf anspruchsvolle Kundenwünsche und wechselnde Nachfragebedingungen reagieren. Deshalb entschied sich Sternglas dazu, seine Logistikprozesse anstatt über einen externen Dienstleister ausschließlich intern abzuwickeln. Erfahre [hier](#) die ganze Geschichte!

Schlussfolgerung

Die Entscheidung, ob Du deine Logistik selbst in die Hand nimmst oder sie auslagerst, ist sehr wichtig für dein E-Commerce-Business. Ganz gleich, wie umfangreich dein Business ist, wie lange Du schon tätig bist oder wie dein vertikaler Markt aussieht.

Die Logistik hat direkten Einfluss auf deine E-Commerce-Aktivitäten. Beantworte die Fragen zu den beiden Optionen sorgfältig, damit Du eine wohlüberlegte Entscheidung treffen kannst. Die wichtigsten Aspekte, die Du berücksichtigen solltest, sind: Wie viel Personalisierung oder Standardisierung möchtest Du? Welche Ressourcen stehen dir zur Verfügung? Welches Kundenerlebnis möchtest Du bieten?

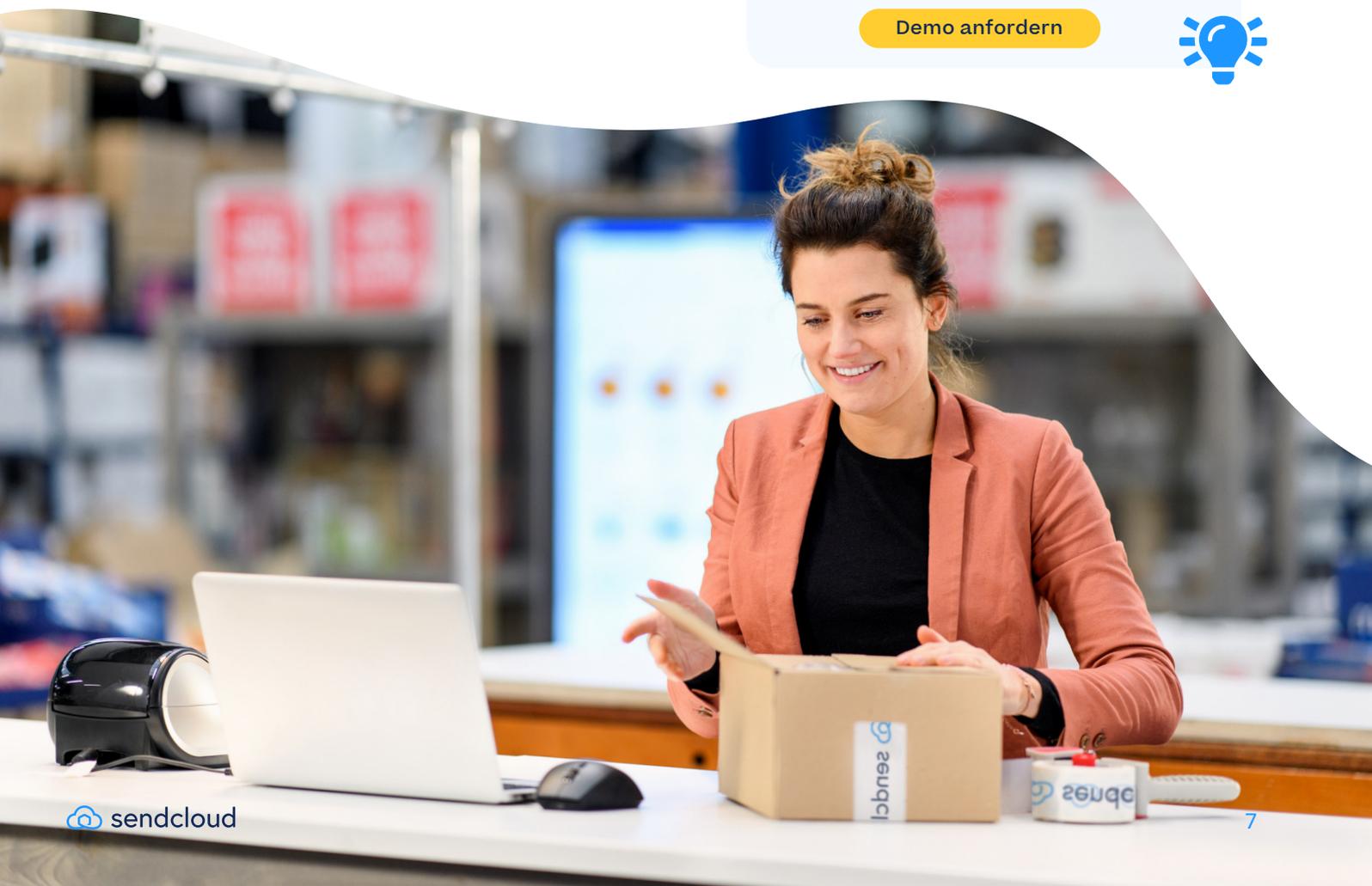
Die Logistikh Lösung von Sendcloud deckt die hier besprochenen Punkte größtenteils ab und bietet eine passende Lösung für alle Bedürfnisse eines Onlinehops.

Du behältst die Kontrolle über alle Aspekte deines E-Commerce-Business und erhältst gleichzeitig solide und bewährte logistische Unterstützung. Möchtest Du deinen Kunden flexible und individuell anpassbare Liefermöglichkeiten sowie Qualitätsservice bieten? Dann kann eine solche Logistikh Lösung das Richtige für dich sein. Du optimierst dabei zudem ohne zusätzliche Investitionen deinen Zeit- und Kostenaufwand.

Du bist an Sendcloud interessiert?

Vereinbare einen Termin mit einem Experten und ermittle die Bedürfnisse deines Onlineshops.

[Demo anfordern](#)





„Der Aufbau unserer eigenen, internen Logistik mit Sendcloud hat uns die Kontrolle über den gesamten Versandprozess zurückgegeben – die Zufriedenheit unserer Kunden hat sich deutlich verbessert.“

Kerstin Wacker, Logistik Mangerin | Sternglas

Folge uns!



Interessiert? Dann setze dich gerne mit uns über contact@sendcloud.sc in Verbindung oder melde dich kostenlos auf sendcloud.de an.



★★★★★ 4,7

Jetzt gratis loslegen!

sendcloud.de