

Interview mit Music Store professional GmbH

Jörg Baumann von BAUMANN excellence im Interview mit Jan Brinkman, Vorstandsmitglied und Logistikleiter von Music Store.

1. Hallo Herr Brinkman! Music Store gehört zu den Großen des Online-Musikfachhandels. Sie sind seit ungefähr 15 Jahren dabei.

Brinkman: Ja, ich bin eingestiegen mit unserem ersten Online-Shop. Heute besteht unser Geschäft aus 45% Online-Anteil. Wir haben hier in Köln den wahrscheinlich europaweit grössten Store, um Musikinstrumente auszuprobieren. Von den 10 Millionen Menschen, die in unserem Einzugsgebiet leben, sind ca 10% musikalisch tätig - das heißt: wir sind regional unglaublich stark.



Jan Brinkman, Jörg Baumann (v.l.)

2. Im Online-Handel ist die regionale Präsenz allerdings eher nicht relevant.

Brinkman: Stimmt, da ist der Preis ausschlaggebend. Wir haben unsere Ausspähtools, mit denen wir den Mitbewerber auslesen. Nicht wir, sondern der Markt macht die Preise. Music Store ist nie günstiger als die anderen, aber auch nicht teurer. Wir gehen immer runter und sind die letzten, die mit dem Preis wieder hochgehen.

3. Sie haben Rechtswissenschaften studiert – wie sind Sie zur Logistik gekommen?

Brinkman: Ich wollte in Köln mein 2. Staatsexamen machen, spielte Gitarre, hatte etwas Leerlauf und suchte bei Music Store einen Job. Dann habe ich den Chef kennengelernt und wir waren uns sofort sympathisch. Die Arbeit war interessant und ich bin schnell aufgestiegen. Dann brannte die Logistik: Wir sind 2011 umgezogen und haben es geschafft, statt 4000 wie geplant nur 400 Pakete/Tag zu versenden. Und das über Monate! Also haben wir entschieden, dass einer aus der Geschäftsleitung in die Logistik muss, und das war ich!

4. Also haben Sie das Online-Versand aufgebaut?

Brinkman: Nein, damit hat mein Vorgänger schon angefangen. Aber der alte Shop war sehr instabil, die Kasse funktionierte oft nicht. Den neuen Internet-Shop habe ich eingeführt. Aber es gibt noch viel zu tun!

5. Eine spannende Kennzahl ist für mich immer wieder: Wie viel Pakete pro Tag versendet werden.

Brinkman: Das kommt immer drauf an, wann. In dieser Woche sind es im Schnitt ca 1500 Pakete / Tag.

6. Ich hatte vor einiger Zeit eine Gitarre bestellt und gratis dazu eine Laptop-Tasche bekommen – in einem zweiten Paket. Doppelte Verpackungskosten wegen einer Werbeaktion! Ich vermute, dass da intern etwas schief gelaufen ist?

Brinkman: Ich kann Ihre Sendung rückverfolgen bis ins Detail und genau sagen, wie das zustande gekommen ist. Die neue Packmittelberechnung lässt so etwas nicht zu. Es ist ja so: Durch eine falsche Verpackung wird viel Geld verbrannt. Deswegen haben wir in eine neue Software investiert, die Daten sammelt und lernen kann.

7. Sie berechnen über ein computergesteuertes System, welche Packmittel Sie wie und wofür einsetzen müssen?

Brinkman: Ja. Die alte Packmittelberechnung funktionierte so schlecht, dass schätzungsweise 40% aller Kartons ein zweites mal gepackt werden mussten. Mit der neuen Software vermeiden wir überflüssiges Handling und unpassende Verpackungen.

8. Hat der Mitarbeiter am Packplatz keinen Einfluss darauf, wie die Ware am Besten verpackt wird?

Brinkman: Unsere Mitarbeiter kennen unsere Packmittelverordnung, aber es wäre von ihnen zu viel verlangt, über die Wahl der Packmittel zu entscheiden. Wir haben ca. 55.000 Produkte, die alle unterschiedlich verpackt werden müssen. Wie genau, kann nur unser System wissen.

9. Welchen durchschnittlichen Warenwert versendet Music Store zur Zeit?

Brinkman: Wir liegen derzeit bei ca. 247 Euro durchschnittlich.

10. So ein hoher Warenwert fordert natürlich auch eine hochwertige, sichere Verpackung. Ich habe jedoch beobachtet, dass manchmal die Verpackung hochwertiger, also teurer ist als notwendig.

Brinkman: Sie haben recht: Ein teures Kabel muss nicht so gut verpackt werden wie eine teure Gitarre. Die neue Software optimiert auch den Qualitätsstandard unserer Verpackung. Sie berechnet für jede Sendung den notwendigen Schutz der Ware und bestimmt die dafür notwendige Qualität der Verpackung.

11. Das sehe ich auch so: Es gibt Artikel, die nicht besonders geschützt werden müssen, da kann man ohne Schaden sparen.

Brinkman: Wir hatten eine Zeit lang massive Probleme mit Kundenbeschwerden, weil wir schlecht gepackt hatten. Das Problem war der Faktor Mensch. In unserem Ablauf bearbeiten 5 oder 6 Mitarbeiter den Auftrag eines Kunden. Da ist Raum für Fehlerpotential. Inzwischen haben wir das durch logistische Massnahmen in den Griff bekommen.

12. Wieviel Kartongrößen haben Sie denn im Einsatz?

Brinkman: Wir haben 26 Größen, die automatisch laufen, das gleiche noch mal für dv247.com, unsere englische Plattform. Unsere Verpackungen sind für UPS und nach Volumengewicht optimiert. Der UPS-Staffelrahmen fordert glatte formtreue Kartons, deswegen sind wir größtenteils von Luftkissen auf Papier als Polstermaterial umgestiegen. Papier ist flexibel, beult den Karton nicht aus und überträgt den Druck nicht auf das Produkt. Papier schützt die Ware besser und ist umweltfreundlicher.

13. Aber Papier ist teurer. Sind Sie auch zuständig für den Einkauf der Packmittel?

Brinkman: Ja, das liegt in einer Hand. Wir haben in den letzten Jahren zweimal den Lieferanten gewechselt und sehr gute Preise ausgehandelt. Über allem steht jedoch unser Anspruch: Der Music Store Karton muss eine gute Stabilität haben. Wir legen Wert auf Qualität.

14. Und Sie legen Wert auf Ihr CI: Sie benutzen Umkartons, die mit dem Music Store Logo bedruckt sind. Ich habe allerdings eine Sendung bekommen, da war das Logo mit Klebeband überklebt.

Brinkman: So soll es natürlich nicht sein. In der Regel verkleben wir den Karton unten und oben mit zwei Klebebändern und dann wird umreifet.

15. Stimmt es, dass Music Store zu den Top Ten der Branche gehört?

Brinkman: Definitiv! Wir sind die Nummer Zwei - und wir wachsen! Durch den Ausbau unseres Logistikzentrums hier in Köln und durch unsere Optimierungen können wir heute 500 - 600 Aufträge pro Stunde abwickeln. Ausserdem bieten wir als Einzige UPS Express an: Lieferung bis 12 Uhr am nächsten Tag und ab 200 Euro kostenloser Versand. Weihnachten waren wir nach meinem Wissen der schnellste Versender: Man konnte bis 22 Uhr in Spanien bestellen und hat die Ware am nächsten Tag erhalten. Das sind Leistungen, die überzeugen.

16. Was ist Ihre größte Herausforderung für dieses Jahr?

Brinkman: Ganz klar die Packmittelberechnung. Das ist ein Riesen-Kosten-Spar-Tool, eine Kostenkontrolle vom Packmittel bis zum Transport. Im Bereich Verpackung liegt sehr viel Geld - und Qualität für den Kunden.

Jörg Baumann: Ich bedanke mich für das Gespräch.