

The Perfume Shop: Mit Liefer-Innovationen zum Vorreiter



THE PERFUME SHOP

24 %

Reduzierung des zusätzlichen
Personalbedarfs während der
Spitzenzeiten

18 %

Bestellungen jetzt per „Versand aus
der Filiale“ unterstützt von Scurri

10 %

Geschätzte Zunahme im
verkaufbaren Lagerbestand dank
„Versand aus der Filiale“- Option

99,2 %

Lieferungen gehen pünktlich raus

Volle Kontrolle für The Perfume Shop mit Scurri Connect



Kontrolle der Abläufe

Scurri Connect bietet TPS die
nötige Zuverlässigkeit, um den
Lagerbetrieb zu optimieren.



Kontrolle der Kosten

Dank Scurri Connect konnte TPS
seine Effizienz steigern und den
Bedarf an zusätzlichem Personal
in Spitzenzeiten reduzieren.



Kontrolle des Erlebnisses

Konstante Lieferzeiten und
innovative Versandoptionen
haben das Kundenerlebnis
verbessert.

„Scurri's Ethos ist, die Dinge in die Hand zu nehmen,
was das Onboarding mit Scurri einfach machte!“

Sean Wallis, Supply Chain Direktor - The Perfume Shop

Überblick über die Fallstudie

Als der marktführende Parfümeinzelhändler The Perfume Shop (TPS) 2,5 Mio. £ in modernste Lagertechnologie in seinem Lager in Dunstable investierte, benötigten sie einen leistungsstarken Partner für das Liefermanagement, der dabei helfen konnte, den ROI zu maximieren. TPS entschieden sich für Scurri als Lösungspartner für Liefermanagement, um ihnen die Zuverlässigkeit, den Support und die Innovation zu bieten, die sie zur Optimierung ihres Liefermanagements benötigen.



„Dank Scurri konnten wir unser Umsatzvolumen reibungslos steigern“

Sean Wallis, Supply Chain Direktor - The Perfume Shop

Kundenerwartungen übertreffen



„Aus unseren Bewertungen geht hervor, dass die Liefergeschwindigkeit häufig die Erwartungen unserer Kunden übertrifft, und Scurri spielt dabei eine große Rolle.“



„Dank Scurri und der damit verbundenen Zeitersparnis bei der Problembekämpfung kann sich unser Team nun auf das Kerngeschäft konzentrieren: Verbesserungen für unsere Kunden und unser Unternehmen.“

Sean Wallis, Supply Chain Direktor
The Perfume Shop



The Perfume Shop stellt sich vor

TPS gilt als Marktführer im Omnichannel-Einzelhandel und ist mit 209 Filialen in Großbritannien und Irland sowie einem branchenführenden E-Commerce-Angebot der größte Spezialhändler für Duftstoffe. TPS ist Teil der AS Watson Group, dem weltweit größten internationalen Gesundheits- und Kosmetikhändler.

Besseres Fulfillment durch zuverlässige, nahtlose Technologie

Vor dem Wechsel zu Scurri war die mangelnde Systemzuverlässigkeit oft ein Problem für TPS. „Unabhängig davon, ob die Etiketten ausgingen oder das gesamte System ausfiel, traten oft Zuverlässigkeitsprobleme auf und wurden in der Hauptsaison besonders problematisch“, sagt Sean Wallis, TPS Supply Chain Direktor. TPS war in der Lage, Kunden vor diesen Problemen zu schützen, aber es kam oft zu erheblichen Effizienzkosten innerhalb des Lagers.

„Vor der Partnerschaft mit Scurri hatten wir drei Black Fridays, an denen wir Bestellungen in der ersten Hälfte des Tages nicht vollständig bearbeiten konnten, weil das vorherige System

nicht so zuverlässig war“, sagt Wallis.

„Die durchschnittliche Warenkorbgröße bei TPS liegt bei 20 £, und wenn das System während der Spitzenzeit ausfällt, kann dies Tausende von Bestellungen beeinflussen.“

Wallis merkt an, dass das Scurri-System während des ersten Bestellanstiegs mit Scurri bemerkenswerte Zuverlässigkeit bewies. So übertraf diese erste Verkaufsspitze mit Scurri alle früheren Verkaufsspitzen ohne jegliche Leistungseinbußen.

„Im Lager konnte man die positive Atmosphäre und die Dynamik, die durch die Zuverlässigkeit des Systems hervorgerufen wurde, richtig spüren. Während der Spitzenzeiten brauchen wir in der Regel rund 250 Personen für Bestellungen, die online aufgegeben werden. Dank der erzielten Effizienzsteigerungen beim Packen, die durch Scurri ermöglicht wurden, haben wir die zu Spitzenzeiten erforderliche Personalzahl auf etwa 190 reduziert. Da heisst, es sind 24 % weniger zusätzliche Mitarbeiter erforderlich!“

Sean Wallis, Supply Chain Direktor
The Perfume Shop





Verbesserung des Lagerbetriebs durch Effizienz und Zuverlässigkeit

Vor der Zusammenarbeit mit Scurri wurden Probleme beim Liefermanagement regelmäßig an das TPS-Management eskaliert, wodurch die TPS-Mitarbeiter gezwungen wurden, aktiv zu werden und unerwünschte Bereitstellungsprobleme zu lösen. Jetzt muss sich das Management nicht mehr mit solchen Eskalationen auseinandersetzen, da die Probleme nicht existieren.

Die nahtlosen Abläufe haben sich in kürzeren Versandzeiten niedergeschlagen. Seit der Einführung von Scurri werden bis zu 99,2 % der Sendungen pünktlich abgeschickt. „Das größte Kompliment, das ich Scurri machen kann, ist die Tatsache, dass wir nie unnötig mit Euch reden müssen!“ erwähnt Wallis. „Mit Scurri läuft alles reibungslos.“

Verbesserung von Rentabilität und Nachhaltigkeit

Die kontinuierliche Verbesserung der Rentabilität und Nachhaltigkeit stand bei TPS immer ganz oben auf der Agenda – und die Technologie von Scurri hat die Stabilität geliefert, die für diese Verbesserungen erforderlich ist.

„Mit unserem neuen System konnten wir das Verpackungsmaterial um 40 % reduzieren. Kleinere Pakete bedeuten, dass mehr Bestellungen auf weniger Lkw passen können“, erwähnt Sean Wallis.

„Dank der Geschwindigkeit von Scurri können wir Bestellungen schneller bearbeiten, was bedeutet, dass wir mehr Produkte schneller und nachhaltiger versenden.“

Sean Wallis, Supply Chain Direktor
The Perfume Shop

Ein weiterer Faktor, der zur Nachhaltigkeit und Rentabilität von TPS beiträgt, ist ihre Fähigkeit, „aus der Filiale zu versenden“ – ein Prozess, der durch Scurri erleichtert wurde.

So werden Produkte, die innerhalb Nordirlands bestellt werden, wenn möglich aus einer nordirischen Filiale und nicht aus dem Lager in Dunstable versandt. Dieser Prozess, der durch die Technologie von Scurri erleichtert wurde, hat die Emissionen gesenkt und die Rentabilität erhöht, da der verkaufbare Bestand um schätzungsweise 10 % maximiert wurde.

„18 % unserer Bestellungen werden jetzt über Filialen abgewickelt – eine Lieferoption, die von Scurri ermöglicht wurde.“

Sean Wallis, Supply Chain Direktor
The Perfume Shop

Verbesserung der Customer Delivery Experience (CDX)

Das Kundenerlebnis an allen Berührungspunkten ist für TPS von größter Bedeutung. Eine Innovation, die Scurri ermöglicht hat, war die Bereitstellung von Lieferoptionen an

der Kasse, einschließlich Lieferung nach Hause oder Click-and-Collect.

Innovationen wie diese und eine schnelle Lieferung haben dazu beigetragen, dass die TPS Trustpilot-Ratings ihren stetigen Aufstieg fortsetzen, wobei eine große Anzahl von Kundenrezensionen insbesondere das Liefererlebnis lobt.

Bereit für zukünftige Innovationen

Mit einem Umsatzanstieg im Jahr 2023, der weitgehend durch Innovation angetrieben wurde, befinden sich TPS auf einem kontinuierlichen Wachstumskurs. Da TPS immer wieder neu definieren, wie Omnichannel-Retail-Excellence aussieht, ist es entscheidend, einen flexiblen Partner für das Liefermanagement zu haben, auf den sie sich verlassen können und der in der Lage ist, verschiedene Versandanbieter zu integrieren und neue Lieferoptionen anzubieten.

The Perfume Shop haben sich auch für Scurri Track Plus entschieden, unser Nachkaufkommunikationstool, das Einzelhändlern hilft, die Kontrolle über das Kundenerlebnis zu übernehmen. „Wir freuen uns besonders auf die Implementierung der Tracking-Timeline und von E-Mails und des voraussichtlichen Liefertermins unter eigener Marke, alles weitere Verbesserungen des Kundenerlebnisses und der Sichtbarkeit unserer The Perfume Shop Marke während der Phase der besten Kundenbindung“, sagt Sean Wallis.

„Wir bieten unseren Kunden einzigartige Erlebnisse und sind der erste, der neue Angebote auf den Markt bringt – und Scurri macht das möglich.“

Sean Wallis, Supply Chain Direktor
The Perfume Shop



Die wichtigsten Ergebnisse und Einsparungen

24 %

Reduzierung
des zusätzlichen
Personalbedarfs während
der Spitzenzeiten

18 %

Bestellungen jetzt per
„Versand aus der Filiale“
unterstützt von Scurri

10 %

Geschätzte Zunahme
im verkaufbaren
Lagerbestand dank
„Versand aus der Filiale“-
Option

Scurri Connect: Für Kontrolle konzipiert, für Wachstum skalierbar



Kontrolle von Kosten

- ✓ Vollständig konfigurierbare Automatisierung
- ✓ Maßgeschneiderte, raffinierte Auswahl von Transporteuren
- ✓ Schnellerer Etikettierprozess spart Zeit



Kontrolle von Problemen

- ✓ Automatisiertes Etikettiersystem mit Pre-Approval
- ✓ Probleme und Unstimmigkeiten werden frühzeitig erkannt
- ✓ Laufende Überwachung für ständige Optimierung



Kontrolle Ihrer Abläufe

- ✓ Automatisierte Auswahl von Transporteuren und Diensten
- ✓ Einzigartig konfigurierbare Regeln
- ✓ Fortgeschrittene Überwachungs- und Verfolgungsfunktionen



Kontrolle des Wachstums

- ✓ Kostenlose Optionen für Wachstum
- ✓ Unternehmensweit für alle Ihre Lieferprozesse
- ✓ Internationale Reichweite und grenzüberschreitende Funktionen



Kontrolle Ihres Angebots

- ✓ Einfache und automatisierte Dienstangebote
- ✓ No-code Rules-Engine
- ✓ Maßgeschneiderte Checkout-Optionen



Kontrolle des Kundenerlebnisses

- ✓ Verbessern Sie Ihr Kundenerlebnis drastisch
- ✓ Kategorienführender Kundenservice
- ✓ Branchenführende NPS- und CSAT-Werte

Sprechen Sie noch heute mit uns und
übernehmen Sie die Kontrolle über Ihr
Liefermanagement

BERATUNG BUCHEN

Neu!

Scurri
Track Plus

Verwandeln Sie das Nachkaufenerlebnis
in eine Marketingchance

MEHR ERFAHREN