

Kosten schlechter Temperaturüberwachung



Studie zu Warenverlustkosten eines europäischen Food-Einzelhändlers

Die hier beschriebene Firma ist ein in Europa führender Einzelhändler, der Überwachungssysteme in seinen Filialen einsetzt. Dabei wird jede Möbelsektion/Verdampfer mit 2 Fühlern überwacht (Ansaug&Ausbals), sowie die Abtauphasen Defrost/Pulldown aufgezeichnet. Es kommen Regler mit elektronischem Expansionsventil und mit Magnetventil zum Einsatz. Die Möbel werden von allen namhaften Herstellern geliefert.

Der Warenverlust

Die Firma definiert einen Warenverlust als Kosten von Waren, die im Frischebereich trotz Kühlung als ungenießbar bewertet wurden oder vernichtet werden mußten. Im Jahre 1998 wurde eine Untersuchung zur Quantifizierung der Warenverluste am Gesamtumsatz durchgeführt.

Der reine Warenverlust über ein Jahr entsprach DM 81 000 000,00 oder ca. 0.2 % vom Food Umsatz des Einzelhändlers.

Die Begleitkosten

Zu diesem Wert addierten sich Begleitkosten wie:

- Lohnkosten für Mitarbeiter im Verkauf
- Lohnkosten im Lager und in der Distribution
- Entsorgung der Waren, Anmieten von Fahrzeugen
- verlorener Umsatz
- Kundenzufriedenheit

In einigen Läden wurde mit einem kleinen Fragebogen ergründet welchen Effekt der Ausfall der Kühlung auf die Kunden hat. In einem repräsentativen Laden wurde 84 Kunden befragt zum Einfluß auf Lohnkosten, verlorenen Umsatz und Kundenzufriedenheit:

INNO DATEN

INFO-BRIEF

99-1

INFO-BRIEF

Nr.	Frage	Ja in %	Nein in %
1.	Machen Sie Ihren monatlichen Einkauf heute?	0	100
2.	Würden Sie einen unserer Mitarbeiter fragen, wenn Sie ein Produkt vermissen?	78	22
3.	Würde Sie an einem anderen Tag wiederkommen, um dies Produkt dann zu kaufen?	36	64
4.	Würde Sie ein Alternativprodukt kaufen?	43	57
5.	Würde Sie woanders hingehen, falls wir das Produkt nicht haben?	78	22

Die 2. Frage ergründet die Lohnkosten des Verkaufspersonals. Die 3. zielt auf den Verlust von Umsatz, während die 4. und 5. auf den Verlust von Geschäft (Kundenunzufriedenheit) abzielt.

In einigen Läden wurden Untersuchungen gestartet, um die zusätzlichen Lohnkosten, die durch Nachfragen der Kunden entstehen genauer zu ermitteln. Es wurden folgende Richtlinien erarbeitet:

- Im Falle des Verlustes von Kühlung in einem Möbel, ist die aus den Möbeln genommene Waren neben der Tür im Kühlraum zu lagern, um schnellen Zugriff zu haben im Falle von Kundenanfragen.
- Ein Mitglied des Verkaufspersonals soll die Kunden über das Problem informieren und sofort auf die Kundenanfragen reagieren.
- Wenn das Möbel wieder kühlt, sollte die entnommene Ware sofort wieder eingeräumt werden.

Ein Ergebnis dieser Untersuchung war das regelmäßig durchgeführte Reinigung der Kühlmöbel durch das Verkaufspersonal zu einem geringeren Ausfall der Kühlmöbel führten, und geringere Lohnkosten hatten als obige Lohnkosten bei Ausfall der Kühlung.

Die Kosten für den Ausfall der Kühlung wurden demnach wie folgt in einigen Beispielläden ermittelt (Zeitraum der Untersuchung ein Monat):

Laden	Einfluß auf Laden			Warenverlust 2	Total 1 +2
	Verlorener Umsatz	Lohnkosten	Summe 1		
Laden A	3.000,00	229,14	3.229,14	k.A.	3.229,14
Laden B	2.700,00	230,22	2.930,22	2.706,48	5.636,70
Laden C	300,00	49,08	349,08	627,00	976,08
Laden D	8.400,00	545,10	8.945,10	1.066,41	10.011,51
Summe	14.400,00	1.053,54	15.453,54	4.399,89	19.853,43
in %			78%	22%	100,00%

Die wahren Kosten des Warenverlustes

Daraus folgt, daß jede DM Warenverlust ca. 4 DM Folgekosten mit sich bringt. In diesem vorliegenden Falle also fast 0,8 % des Foodumsatzes kostet, statt der ca. 81 Mio. DM pro Jahr beliefen sich die wahren Verluste auf ca. 370 Mio. DM.

INNODATEN

INFO-BRIEF

99-1

INFO-BRIEF

Das integrierte Regelungs- und Überwachungssystem kostete im Schnitt je Laden ca. DM 120.000,-- bei ca. 550 Läden macht dies ein Gesamtinvest von ca. DM 66 Mio. Somit amortisiert sich diese Investition gemäß dieser internen Studie in 0,2 Jahren!

Fazit der Studie:

Es ist davon auszugehen, daß bei Einzelhändlern ohne Überwachung der Warenverlust weit mehr als 1% vom Foodumsatz ausmacht und der Einsatz von Überwachungssystemen sich innerhalb des ersten Jahres allein durch die Verminderung des Warenverlustes und seiner Begleitkosten bezahlt macht.