



Nespresso

Fullservice fürs Kaffee-System

Direktwerbung-Fulfillment – Service und Wartung: Für Nespresso hat man in Erkrath ein gewaltiges Paket geschnürt.

Frage: Wie viele Nespresso-Kaffeeportionen werden von dem internationalen Lebensmittelkonzern jährlich an die Kunden in Deutschland verschickt? Antwort: Keine einzige. Mit der Belieferung der Firmen und Privatleute mit den leckeren Kaffee-Töpfchen hat Nespresso nichts zu tun. Das macht alles Wir Packen's in Erkrath bei Düsseldorf. Nach einem Gespräch auf der Mail Order World im letzten Herbst haben uns die Brüder Holger und Klaus Hackbeil ins Unternehmen eingeladen.

Der Lieferschein wird kurz unter den Scanner gehalten, dann gehen die Lämpchen an, und man kann sehen, welche Kaffeesorten sich der Kunde wünscht. „Pick by light“ heißt das Verfahren, mit dem besonders schnell und sicher kommissioniert und eingepackt werden kann. Das geht dann flott von der Hand über die Packstraße zum Kartonverschließ-Automaten – mehrere tausend Sendungen am Tag: Nespresso-Kunden erwarten Kaffee-Nachschub. Dass der innerhalb von 48 Stunden kommt, ist versprochen. Wir sind in der Kommissionierungs-Zentrale von Wir Packen's in Erkrath.

Großes Konzept und großes Paket

Wer sich für Portionier-Kaffeestysteme interessiert, dem ist sicher schon aufgefallen, dass es die Maschinen für das als besonders edel geltende Nespresso-System in jedem Elektrofachmarkt gibt, die Kaffeeportionen dafür aber nicht im Supermarkt nebenan. Das Besondere am Nespresso-System ist nämlich, dass man diesen „Grand Cru“-Kaffee nicht holen muss, sondern er gebracht wird. Wem der Stoff ausgeht, der greift zum Hörer, zur Bestellkarte oder immer häufiger zu Tastatur und Mouse, um den Kaffeepor-

tionen-Vorrat aufzufüllen. Vertriebsleiter Klaus Hackbeil verspricht: „Was bis 16.00 Uhr hier ankommt, das geht noch am gleichen Tag raus. Meistens ist die Sendung am nächsten Tag da, spätestens aber in 48 Stunden. Wie viele Nespresso-Sendungen es am Tag exakt sind, wird nicht verraten. Bekannt ist aber, dass Wir Packen's bei DHL in einer Liga spielt, in die man nur ab einer Million Sendungen jährlich kommt, und der Umsatz mit dem rotgelben Partner liegt im zweistel-



POSTMASTER-Magazin

Kaffee alle? Die Bestellung wird prompt entgegenommen.

ligen Millionenbereich – dies allerdings nicht allein durch Nespresso-Sendungen, sondern auch mit Fulfillment-Aktivitäten für zahlreiche andere Kunden.

Anspruchsvolle Profi-Kundschaft

In den meisten Büros sind die Zeiten vorbei, wo bei Konferenzen die weißliche, nicht ganz taufrische Thermoskanne voll Filterkaffee auf dem Tisch steht. Gerade Geschäftsbesuch möchte



Nespresso

Kaffeelieferung innerhalb von 48 Stunden – versprochen

man gern mit einer feinen Crema auf dem Espresso oder einer perfekten dreischichtigen Latte Macchiato beeindruckt. Dafür ist ein Außendienst-Team für Profi-Kaffeekunden unterwegs, die von Wir Packen's in vielfältigster Weise unterstützt werden: Erstellung von Direktwerbe-Materialien auf Grundlage strategischer Konzern-Konzeptionen einschließlich Druckrealisierung – da ist das Unternehmen mit seiner hauseigenen Werbeagentur und der angegliederten Vierfarb-Offset-Druckerei laufend aktiv. Bei Wir Packen's gibt es einen modern ausgestatteten Lettershop mit Buhrs-, GUK- und Neopost-Maschinen. Geschäftsführer Holger Hackbeil: „Dieser Bereich ist ganz besonders expansiv. Deshalb sind wir gerade dabei, die Postverarbeitungs-Kapazität noch einmal wesentlich zu erweitern.“

Im Bereich der Nespresso-Profilkunden in Firmen und Büros übernimmt Wir Packen's noch erheblich mehr Verant-

wortung: Wo eine der großen Cafeteria-Maschinen mit Doppel-Brühwerk streikt, da ist das Unternehmen mit einem Ersatzgerät zur Stelle. Sogar die Werkstatt für Wartung und Reparatur ist in dem Wir-Packen's-Stammbetrieb untergebracht, wo jetzt Platz genug ist, weil man Anfang vergangenen Jahres die neue Zentrale im benachbarten Industriegebiet beziehen konnte. Sogar die Aktions-Messestände für den Einsatz auf Kongressen und bei Ausstellungen sind hier eingelagert.

Kunden-Dienstleistung ist unteilbar

Wenn große Kunden mit einem Dienstleistungs-Partner zusammenarbeiten, dann wollen sie meist nicht nur einen bestimmten Einzeljob abgeben, sondern geschlossene Geschäftsprozesse von einem kompetenten Partner managen lassen. Bei Wir Packen's gibt es für zahlreiche Kunden die charakteristische Kombination von Mailing-Postverarbeitung und Produktversand-Fulfillment. Die Fachinformation an Ärzte und Kliniken und der nachfolgende Versand von Pharma-Produktmustern an die Interessenten – das ist ebenso typisch wie Gewinnspiele und der Versand der Preise an die glücklichen Sieger.

So kann dann auch der Großkunde Nespresso bei jeder einzelnen Aktivität genau da abgeholt werden, wo es gewünscht wird: bei der reinen Fulfillment-Lösung, von der Konfektionierung und dem Versand von Werbemappen für die großen Geschäftskunden oder beim



POSTMASTER-Magazin

Bis der Kaffeeautomat repariert ist, stellt Wir Packen's ein Ersatzgerät bereit.

Aufbau einer Spezialkampagne für einen ganz bestimmten Markt. Bis in die klassische Poststelle hinein gibt es einen soliden Trend, Brief-(bzw. Mailing-)Aktivitäten mit leistungsfähigen Konzepten für Paket und Päckchen zu ergänzen. Oft werden sogar spezielle Logistik-Bereiche komplett übernommen, zum Beispiel für Druckermaterial und Bürobedarf. Das gleiche Bild findet sich immer öfter bei den großen Dienstleistern. Wir Packen's hat sich dabei mit Kreation und Print, Fulfillment und technischem Support in besonders umfassender Weise aufgestellt – damit dem Kunden maximaler Nutzen geboten werden kann. Darauf kommt es an, in Zukunft mit Sicherheit noch wesentlich mehr als heute. *hdw*

Weitere Informationen:

k.hackbeil@wir-packens.de

RAJA GROUP RAJAPACK
EUROPAS NR. 1 IM VERPACKEN

- ✓ Mehr als 4.000 Artikel für Sie auf Lager
- ✓ Lieferung innerhalb 24/48 Stunden
- ✓ Profi-Lösungen und umfangreiche Beratung
- ✓ Easy-Online-Shopping unter www.rajapack.de

Fordern Sie noch heute den neuen Katalog an!
Bitte Code 7014 angeben.
Tel. 0180/5 306 307*

* 0,14 €/Min aus dem dt. Festnetz; Mobilfunknetze ggf. höher

RAJAPACK GmbH • Postfach 1226 • 75212 Birkenfeld
Fax: 0180/5 306 308* • E-Mail: info@rajapack.de