

billbee x Zenfulfillment

Steigerung des DTC-Wachstums durch Next Day Delivery



ALWAYS ON!
Booste dein Energy-Level

NUR JETZT -20% AUF ALLES

NUR JETZT: 20% MIT DEINEM CODE

AUCH ERHÄLTICH IM AUSGEWÄHLTEN FACHHANDEL

dm BIPA DOUGLAS ROSSMANN

KLINISCH ERPROBTE INHALTSSTOFFE
Wir nutzen ausschließlich Inhaltsstoffe mit wissenschaftlich erwiesener Wirksamkeit, streng lebensmittel und in Deutschland hergestellt.

VERANTWORTUNG FÜR TIER UND NATUR
Wir es gibt, verwenden wir vegane oder vegane Inhaltsstoffe. Was es (noch) nicht geht, suchen wir nach Alternativen.

GLUTEN- UND LAKTOSEFREIE PRODUKTE
Wir verzichten auf Transfette sowie Allergene wie Laktose und Gluten. Wir konzentrieren uns auf Super-Dursten und lassen weg, was niemand braucht.

NATÜRLICHE FARBEN UND AROMEN
Wir nutzen ausschließlich natürliche Lebensmittel- und natürliche Aromen. Unsere Produkte sind frei von Transfetten.

CO₂-FREUNDLICH DANK 100% RPET
Unsere Verpackung besteht aus 100% recyceltem PET (RPET) für die umweltfreundliche Alternative zu herkömmlichen Kunststoff-Verpackungen.

GEPRÜFTE QUALITÄT AUS DEUTSCHLAND
Wir entwickeln und produzieren unter höchsten Qualitätsstandards in Deutschland mit einem Team aus Pharmazeuten und Ernährungsexperten.

DAS SAGEN UNSERE KUNDEN

Nachdem ich die Ware bestellt hatte, war die Lieferung in kürzester Zeit bei mir, schön verpackt. Alles was ich noch brauchte! Super Service!!
- Kati

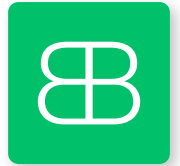
Super lecker, süße Aufmachung - die Gummibärchen von Bears und Borealis sind für mich viel sympathischer als herkömmliche Beautyvitamin-Komplexe.
- Laura

Damen hoch für diese Klasse Idee! Angenehm kann man keine Vitamine einnehmen, bin kein Freund von Kapseln/Tabletten. Wird sie mir sicher wieder bestellen!
- Manuela

WETTERMEASUREMENTS **WETTERMEASUREMENTS** **WETTERMEASUREMENTS** **WETTERMEASUREMENTS**

Einleitung

Die großen Marktplätze machen es vor und die Endkund:innen erwarten es - verlässliche Next Day Delivery. In dieser Case Study zeigen wir dir Schritt-für-Schritt, wie eine der führenden DTC-Marken sich einen Wettbewerbsvorteil über 1-Tages-Lieferung verschafft und den kompletten Workflow über Zenfulfillment & Billbee umgesetzt hat.



Kundenvertrauen schaffen: Wachstumspotenzial für Bears with Benefits

Bears with Benefits ist ein Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln in Form von Vitamin-gummis, die das Haut- und Haarbild verbessern und das allgemeine Wohlbefinden sowie die Gesundheit fördern und den Schlaf unterstützen.

Der Erfolg von Bears with Benefits basiert maßgeblich auf der Entscheidung, die Zufriedenheit der Kund:innen in den Mittelpunkt zu stellen und sich somit für Kund:innen zu einer "Lovebrand" zu entwickeln. Ausschlaggebend dafür war ein Vergleich mit dem Einkaufserlebnis bei Amazon, das die Kundenerwartungen stark prägt. Die Fokussierung auf die Kund:innen ist nicht nur markenstrategisch sinnvoll, sondern auch wirtschaftlich lohnend:

Es ist 5x bis 25x teurer, Neukund:innen zu gewinnen, als bestehende zu halten. Die Rate der Wiederbestellungen wird maßgeblich durch das Käuferlebnis bestimmt, bei dem die Faktoren Liefergeschwindigkeit, Vorhersagbarkeit des Liefertermins und die kostengünstige oder kostenlose Verfügbarkeit der Lieferung eine entscheidende Rolle spielen. Die 1-Tages Premium-Lieferung von Zenrush® garantiert diese Aspekte auf eine marktführende Weise, was für Bears with Benefits überzeugend war und zur Einbindung im hauseigenen Shopify-Store geführt hat. Laut einer Studie von Bain & Company kann eine Erhöhung der Kundenbindung um 5 % den Unternehmensgewinn um mehr als 25 % steigern. Dieser Zusammenhang wird durch den strategischen, konsequenten Fokus von Bears with Benefits auf die Kundenzufriedenheit bestätigt:

Die zuverlässige und schnelle 1-Tages-Lieferoption führte zur Stärkung der Marke und Verbesserung der finanziellen Performance.

Es ist
5x - 25x
teurer, Neukund:innen
zu gewinnen, als
bestehende zu halten.

Eine Erhöhung der
Kundenbindung um
5 % ...

kann den Unternehmens-
gewinn um mehr als
25 % steigern!



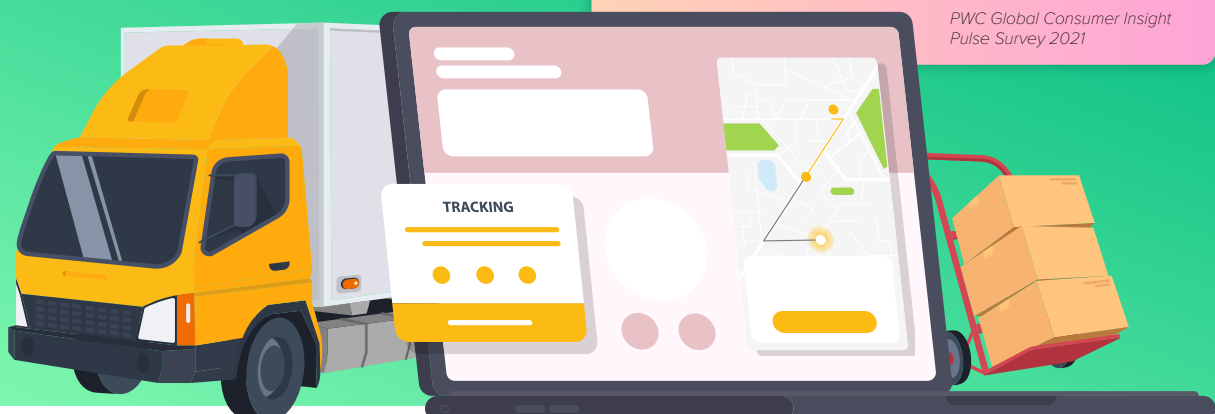
Schneller und zuverlässiger Versand ist für Kund:innen im Online-Shopping extrem wichtig

Die eigenen, oft auf wenige Marktplätze beschränkten Bestellgewohnheiten, aber auch zahlreiche Studien zu Trends in den Kundenbedürfnissen bestätigen die offensichtliche Relevanz einer Verbreitung der Premium 1-Tages-Lieferung über die Grenzen von Online-Shops und Marktplätzen hinaus. In ihrem Consumer Global Insight Pulse beschreibt PWC die schnelle, zuverlässige Lieferung als wichtigsten Aspekt im Online-Shopping, der von 41 % der Kund:innen erwartet wird.

Online-Shops, die dem Anspruch einer schnellen und zuverlässigen Lieferung nicht gerecht werden, laufen Gefahr, den Anschluss an den Wettbewerb zu verlieren. Was bei Online-Shops immer noch selten ist, hat sich aus Sicht der Endkund:innen längst zu einem Hygienefaktor entwickelt: Wenn die Lieferung zu lange dauert oder der Liefertermin, an dem viele sich Homeoffice nehmen, nicht zuverlässig vorhergesagt werden kann, entscheidet man sich für einen anderen Shop.

41 % der Kund:innen erwarten eine schnelle & zuverlässige Lieferung.

PWC Global Consumer Insight Pulse Survey 2021





Bears with Benefits nutzt Amazon's Erfolgsformel für den eigenen Online-Shop: Next Day Delivery

Als aufstrebende D2C-Marke steht Bears with Benefits ständig vor der Herausforderung, neue Shop-Besucher:innen zu gewinnen und diese in wiederkehrende & treue Kund:innen zu verwandeln. Die überzeugende Erfolgsgeschichte von Amazon durch die Einführung der Prime Premium-Lieferung ist ein bekanntes Beispiel für die positiven Auswirkungen einer solchen Strategie. Es ist eine inspirierende Geschichte, die zeigt, wie ein Unternehmen durch die Fokussierung auf erstklassiges E-Commerce Fulfillment ein erhebliches Wachstum erzielen kann. Daraus entstand bei Bears with Benefits die Überzeugung, dass die Einführung eines Prime-ähnlichen Liefererlebnisses ein Katalysator für das eigene Wachstum sein kann und die damit verbundenen Mehrkosten durch positive kurz-, mittel- und langfristige Effekte mehr als kompensiert werden.



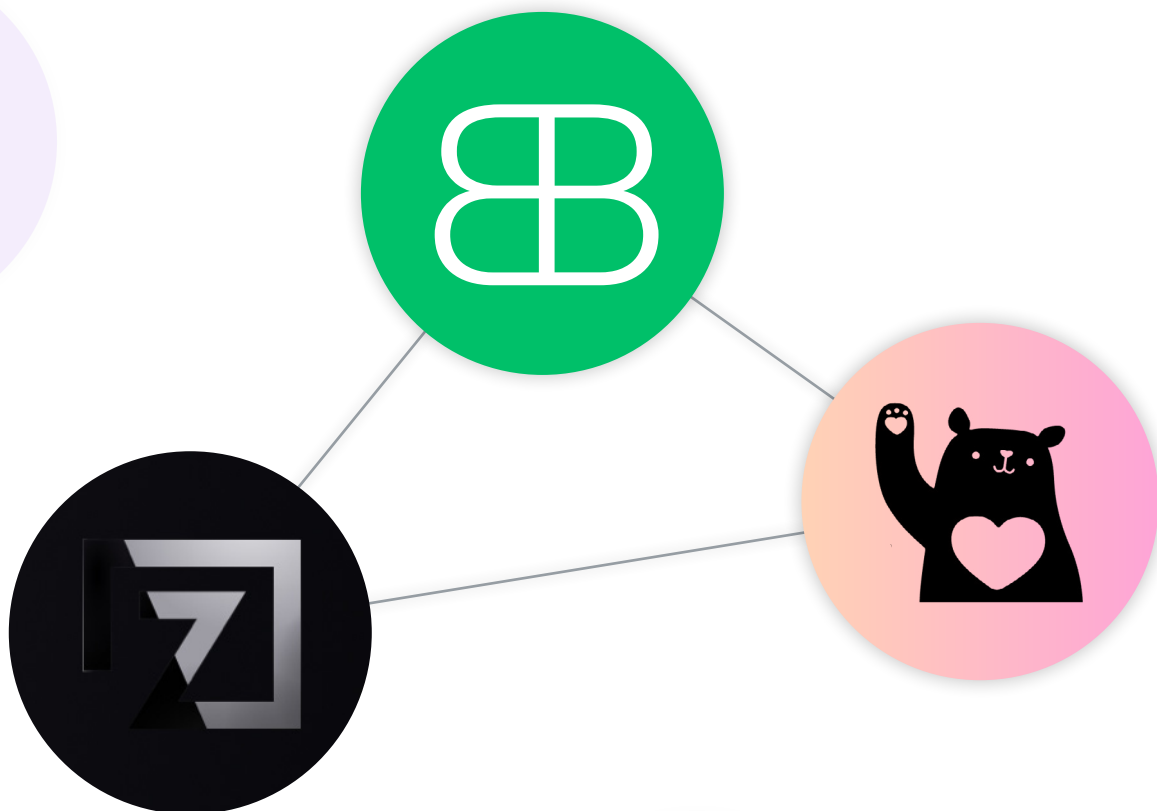


Blitzschnelle Lieferung - noch schnellere Integration über Billbee

Das Ziel von Bears with Benefits war es, alle Verkaufskanäle in einer Middleware zu vereinen sowie die Einführung einer 1-Tages-Lieferoption mit klarer Kommunikation des Lieferdatums, um den Umsatz, die Profitabilität und den Markenwert zu steigern.

Die Herausforderung bestand darin, den Fulfillment Service mit einer Plattform zu verbinden, welche die zuvor genannten Anforderungen bestmöglich vereint und die Möglichkeit bietet, den kompletten Workflow vom Shop zum Lagerverwaltungssystem in die Operative und wieder zurück abzudecken.

Mit Billbee ist es kinderleicht, die notwendigen Kanäle per Plug-n-Play zu verbinden und den zuvor beschriebenen Workflow einzurichten. Nachfolgend schauen wir uns die genaue Umsetzung über Billbee an.

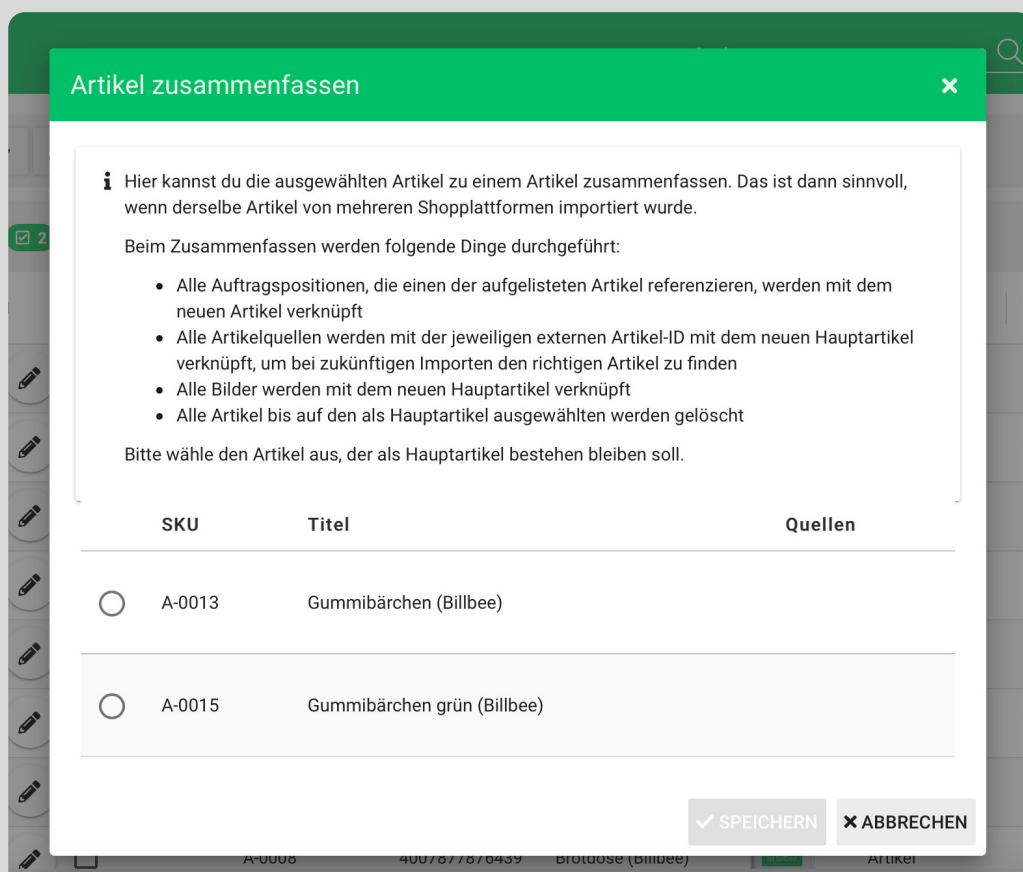




Konsolidierung aller Verkaufskanäle und Artikelstammdaten



Die Hauptvertriebskanäle Shopify & Amazon konnten direkt integriert werden. Per Artikelimport wurden die Produkte aus den jeweiligen Quellen nach Billbee synchronisiert und anhand der SKUs zusammengefasst, um einen aufgeräumten Überblick über Artikelstamm zu erhalten.





Nahtlose Verbindung zur Logistik

Mit dem Anlegen aller wichtigen Kanäle und dem Artikelimport wurde das Fundament gelegt. Allerdings erreichen so noch keine Pakete zum Endkund:innen. Nun war es an der Zeit, Billbee an den Fulfillment Dienstleister von Bears with Benefits anzubinden. Die Integration zu Zenfulfillment, einem verifizierten Versandpartner von Billbee, konnte innerhalb weniger Minuten abgeschlossen werden. So können alle Bestellungen aus den zuvor angelegten Kanälen über Billbee ans Fulfillment Center weitergegeben werden. Die Aufträge werden dort automatisch ausgeführt und die Trackinginformationen wieder zurück an Billbee übergeben.

Zenfulfillment		Bestelldatum: Letzte 30 Tage		Sort: New first	
● Beautybears GmbH Account Status: Aktiv		Status: Versendet		Bestellung suchen	
Dashboard		Mehr Filter		Alle Filter löschen	
Bestellungen		Anmelden		Billbee	
Retouren					
Bestand					
Warenlieferungen					
Abrechnung					
Mein Konto					
Ausloggen					
BESTELLNUMMER	STATUS	BESTELLDATUM	VERSANDBEREIT AM	REFERENZ	ANZAHL
ZF12984032 ➡Z	● Versendet Mar 06, 2024 23:01	Mar 06, 2024 21:20	Mar 06, 2024 21:31		2
ZF12982205 ➡Z	● Versendet Mar 06, 2024 22:47	Mar 06, 2024 18:47	Mar 06, 2024 19:02		5
ZF12981564 ➡Z	● Versendet Mar 06, 2024 19:16	Mar 06, 2024 17:40	Mar 06, 2024 18:02		3
ZF12980884 ➡Z	● Versendet Mar 06, 2024 19:01	Mar 06, 2024 16:52	Mar 06, 2024 17:02		7



Anlegen von Versanddienstleistern, Automatisierungsregeln & Bundles

Damit die Sendungsverfolgungsnummer automatisch zu den richtigen Versandoptionen, wie DHL, GLS oder Zenrushi®, zugewiesen werden können und in weiterer Folge korrekt zu den Quellen überspielt werden, war es für Bears with Benefits essenziell, solch ein Feature in ihrer Middleware zur Verfügung zu haben. Glücklicherweise können Carrier in Billbee ganz einfach unter Einstellungen > Versand & Fulfillment angelegt werden.

Provider bearbeiten

ALLGEMEINE EIGENSCHAFTEN PRODUKTE

Name	ZENRUSH	i
Tracking URL		i
Standardgewicht (Gramm)		i
Verpackungsgewicht (Gramm)		i
Ausgabe der Etiketten	-	i v
Label um 90° drehen	☐	i

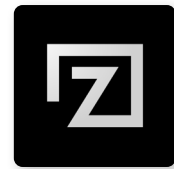
ABBRECHEN **SPEICHERN**

Damit die Next Day Delivery Option im ersten Schritt korrekt von Shopify über Billbee an den Fulfillment Partner übertragen wird, wurde ein Versandprofil angelegt.

EIGENSCHAFTEN UMSATZSTEUER LAYOUTS UND NUMMERNKREISE **VERSANDPROFIL** BESTANDSABGLEICH KATEGORIEZUORDNUNG SYNCHRONISIERUNG

Id	Name	Versandprodukt	Priorität	Aktionen
Zenrushi Premiumversand	Zenrushi Premiumversand	ZENRUSH - ZENRUSH v	v	

Per Automatisierungsregel konnten Zenrushi® Bestellungen oder auch andere Prio bzw. Expressaufträge automatisch mit einem Tag markiert werden, um so eine granulare Weiterbearbeitung zu ermöglichen.



Einstellungen suchen, z.B. Artikel, Kunden, Smtp...

AutomatisierungAuftragsdokumenteArtikel & LagerKundenportalMitarbeiterGrundeinstellungen

Name der Regel*
Zenfulfillment

Kommentar

☒ Aktiv ☐ Regelverarbeitung nach dieser Regel beenden

Auslöser

W Bestellung importiert

Importart*
Alle Importarten

Bedingungen

Neue Bedingung hinzufügen

Aktionen

Neue Aktion hinzufügen

Setze ein Tag an der Bestellung

Tag*
zenfulfillment

Zu guter Letzt war es für Bears with Benefits ausschlaggebend, eine Funktion zu haben, welche das Anlegen und Auflösen von Bundles bzw. einer Stückliste ermöglicht. DTC-Brands haben in der Regel das Ziel, ihren Durchschnittswarenkorb zu erhöhen, um somit eine höhere durchschnittliche Menge an bestellten Artikel zu erreichen. Das erhöht die Gewinne, da Akquisitionssowie Fulfillmentkosten anteilig, auf das einzelne Produkt gerechnet, kleiner ausfallen.

Artikel / Bearbeiten

Suche...

Beispiel-Verkaufsartikel

Deaktiviert

ALLGEMEIN

TEXTE

EIGENE EIGENSCHAFTEN

PREISE

STÜCKLISTE

BILDER

QUELLEN

DATEIEN

LAGERBESTAND

WARENBEWEGUNGEN

Anzahl	SKU	Titel	Lagerbestand : 9	Aktionen
1	A-0001	Billbee-Tasse (weiß)	9	
1	A-0002	Wasserflasche durchsichtig (Billbee)	98	

+ NEUE ARTIKELVERKNÜPFUNG

☒ Einzelartikel der Stückliste beim Import zu Bestellung hinzufügen

☒ Gesamtpreis beim Import prozentual aufteilen

SPEICHERN

ABBRECHEN



Das Ergebnis ist sensationell und hat einen entscheidenden Einfluss auf Bears with Benefits's Erfolg

Bei der Nutzung von Zenrush® fiel Endkund:innen neben der zuverlässigen Zustellung besonders positiv auf, dass Bears with Benefits in bestimmten Phasen, wie etwa während der Black-Friday-Woche, deutlich bessere Lieferzeiten als Amazon Prime erzielen konnte. Neben der gesteigerten Kund:innenzufriedenheit ließen sich die positiven Effekte von Zenrush® auch entlang des gesamten E-Commerce Funnels beobachten.

- 🐻 Die Platzierung der Zenrush® 1-Tages-Lieferung in Werbeanzeigen verbesserte die Qualität der Anzeigen und erzeugte ein Bewusstsein von Dringlichkeit, die Bestellung schon morgen haben zu können. Dies führte zu einer durchschnittlichen Steigerung der Ad-Conversion Rate von 34 % und zu einem um 64 % niedrigeren Costs per Click
- 🐻 Die Einbindung des Zenrush®-Batches mit Echtzeit-Lieferinformationen auf den Produktseiten und im Check-out steigerte das Vertrauen und förderte die Kaufentscheidungen. Dies erhöhte die Website Conversion Rate um 0,6 Prozentpunkte und steigerte so den ROAS deutlich
- 🐻 Durch die kostenfreie Zenrush® 1-Tages-Lieferung ab 65 € wurde der AOV optimiert, was den durchschnittlichen Bestellwert um 14 % erhöhte

Durch Zenrush® wurden Bestellvolumina von Marktplätzen zum eigenen Bears with Benefits-Store umgeleitet. Dies resultierte in einem Umsatzanstieg, einem höheren ROAS und einer Steigerung der Gewinnmarge. Die positive Erfahrung steigerte zudem die Anzahl der Bestellungen pro Kund:in um 9,8 % und verbesserte die Customer Retention um 29 %. Auch eine Erhöhung des Direct Traffic lässt sich zeitlich unmittelbar der Einführung von Zenrush® zuordnen.

Diese Ergebnisse basieren übrigens auf einer repräsentativen Analyse von über 100.000 Bestellungen.

bears with benefits

AKTIONEN ALLE PRODUKTE ERSTELLE DEIN SET GRATIS BEAUTY CHECK UP EXPERTENBERATUNG ÜBER UNS

-33% RABATT

ALLROUND STARTER KIT - ZWEI DOSEN GRATIS!

- ✓ Bootylicious - Vitamin C trägt zu einer normalen Kollagenbildung für eine normale Funktion der Haut bei
- ✓ Ah-Mazing Hair - Für Haare, Haut & Nägel
- ✓ Super Snooze - Für erholsamen Schlaf
- ✓ Keepin' it Calm - Mit Ashwagandha & B-Komplex
- ✓ Hey Sunshine - Für Immunsystem, Knochen & Muskeln
- ✓ Beach Guard - Mit patentiertem Blutorangen-Extrakt RED ORANGE COMPLEX®

€99,90 -€149,40 €111 / KG

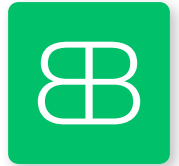
★★★★★ 4.96 (155)

inkl. MwSt. und kostenlosem Versand in DE

zenrush Lieferung bis morgen, 08. März: Bestelle innerhalb der nächsten 6 Stunden und 44 Minuten per Zenrush Premiumversand innerhalb Deutschlands.

IN DEN WARENKORB





Fazit

Bears with Benefits konnte mit der Next Day Delivery wichtige Marketing KPIs steigern und sich somit vom Wettbewerb abheben. Die einfache Integration von Billbee sowie die diversen Automatisierungs- und Einstellungsoptionen haben das gesamte Projekt unterstützt und dafür gesorgt, dass eine End-to-End Verbindung mit Echtzeitsynchronisation von Vertriebskanälen zur Logistik und vice versa aufgebaut werden konnte.

Die Endkund:innen sind ebenfalls happy. Nachfolgend die Bewertung einer Kundin auf Trustpilot:

"Ich habe kürzlich zum ersten Mal bei Bears with Benefits bestellt und bin einfach nur begeistert!! Ich habe die Lieferoption „Zenrush“ gewählt, da ich das Produkt schnell benötigte. Das Paket war tatsächlich bereits am nächsten Tag bei mir - eine unglaubliche Geschwindigkeit, die ich bislang nur von Amazon Prime kannte.

Die Bestellung wurde am Abend gegen 18 Uhr aufgegeben, und ich konnte es kaum glauben, dass ich mein Paket schon so schnell in den Händen halten würde. Dieser blitzschnelle Service hat meine Erwartungen übertroffen und verdient definitiv ein großes Lob! [...]

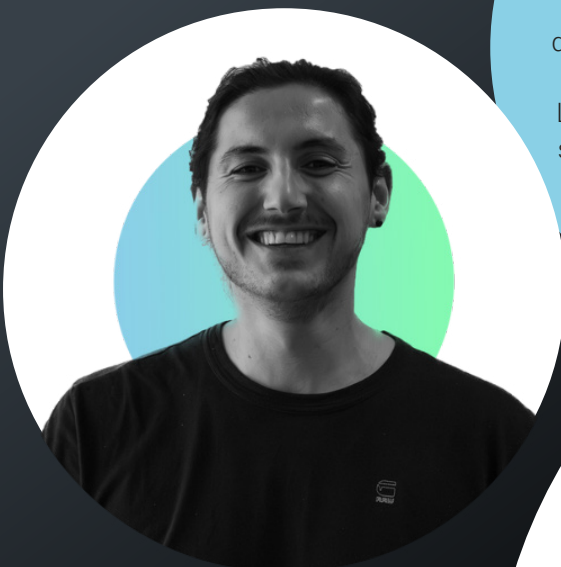
✓ Verifiziert



Nuri Jusupow

Entrepreneur in Residence
bei Zenfulfillment

Durch seine langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit mit E-Commerce Marken sowie industriespezifischem Logistikwissen bietet Nuri eine holistische Perspektive zur Optimierung der gesamten Wertschöpfungskette.



Quellenangaben

HBR - <https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>

Bain & Company - https://media.bain.com/Images/BB_Prescription_cutting_costs.pdf

PWC Global Consumer Insight Pulse Survey 2021

Amazon Earnings Call 2023

Litmus - <https://www.litmus.com/resources/email-marketing-roi/>