

Empfehlungen zum Aufbau von Lieferketten, IT und Lokalisierungsstrategien für ein erfolgreiches internationales Wachstum

## **Arvato Supply Chain Solutions erstellt einen Leitfaden für Cross-Border E-Commerce**

28. April 2022

**Gütersloh – Im weltweiten E-Commerce-Markt werden 2022 Shopping-Umsätze von rund 3,35 Billionen Euro erwartet – Tendenz steigend. Bis zum Jahr 2025, so die Prognose des Datenportals Statista, steigen diese Umsätze voraussichtlich auf etwa 4,61 Billionen Euro. Zunehmend wichtiger wird dabei der grenzüberschreitende Onlinehandel. So soll das Cross-Border-Geschäft 2022 rund 22 Prozent aller E-Commerce-Sendungen von physischen Produkten ausmachen – 2016 waren es 15 Prozent. Daher hat Arvato Supply Chain Solutions wesentliche Strategien, Geschäftsmodelle sowie Herausforderungen grenzüberschreitender Lieferketten und Fulfillment-Lösungen für Marken und Retailer in einem Leitfaden zusammengestellt.**

„Wir haben herausgefunden, dass trotz wachsender Popularität und Marktgröße des grenzüberschreitenden E-Commerce viele Entscheidungsträger mit den Besonderheiten des Prozesses und den damit verbundenen Herausforderungen nicht vertraut sind“, erläutert Abbas Tolouee, Senior Consultant bei Arvato Supply Chain Solutions. Tolouee ist der Autor des White Papers „Internationalize Your Brand: A complete guide to cross-border e-commerce“. „In unserem Leitfaden beleuchten wir die Chancen und Risiken des grenzüberschreitenden Onlinehandels und wollen entsprechende Hilfestellung und Orientierung geben.“

Die Vorteile einer Cross-Border-Strategie liegen auf der Hand: Marken und Onlinehändler können sich weltweit Zugang zu neuen, teilweise rasant wachsenden Märkten erschließen, ohne sofort eigene Niederlassungen vor Ort errichten oder Mitarbeiter einstellen zu müssen. Bestellungen können dabei über eigene Länder-Webshops oder über Marktplätze erfolgen. Die Waren werden dann aus dem heimischen Zentrallager in andere Länder distribuiert. Mit diesem Modell können Händler zunächst testen, wie ihr Produkt im Zielmarkt ankommt. Der nächste Schritt wäre, regionale Lager in den jeweiligen Ländern in Betrieb zu nehmen, um gestiegenen Anforderungen von Endkunden sowie hohen Volumina Rechnung zu tragen.

Der Erfolg des Cross-Border E-Commerce hängt entscheidend von den logistischen Prozessen und der reibungslosen Endkundenbelieferung ab. Bestellt der Kunde ein Produkt, muss auch das restliche Einkaufserlebnis perfekt sein. Dazu sind laut Untersuchung reibungslose Fulfillment-Prozesse entlang der gesamten Supply Chain erforderlich. Das umfasst neben Wareneinnahme, Lagerung, Kommissionierung, Verpackung und Lieferung der Bestellungen auch das Retourenmanagement sowie die Bezahlungsabwicklung und den Customer Service.

„Wesentlich ist auch ein transparentes Bestandsmanagement, das vor dem Hintergrund

immer kleinteiligerer Sendungsgrößen, hoher Peak-Volumina und steigenden Liefergeschwindigkeiten dafür sorgt, dass aus dem zentralen Warenbestand der richtige Artikel im richtigen Kanal zur richtigen Zeit verfügbar ist“, so Abbas Tolouee. „Eine perfekte Lieferkette ist wichtiger Teil der Internationalisierungsstrategie unserer Kunden“, bestätigt Berthold Reinke, Vice President Global Business Development bei Arvato Supply Chain Solutions. „Ebenso wichtig ist es allerdings, Wachstumschancen und Marktentwicklungen frühzeitig zu erkennen. Unsere Industrie- und Branchenexperten beobachten daher permanent verschiedene Märkte und Wachstumsbranchen auf der ganzen Welt, um das internationale Onlinegeschäft unserer Kunden zu unterstützen.“

Zusätzlich müssen beim Cross-Border-Versand die jeweiligen Steuer- und Zollvorschriften beachtet werden. „Das ist ein Aspekt, dessen Komplexität nicht unterschätzt werden sollte“, betont Abbas Tolouee. Beispielsweise muss von Anfang an klar sein, wer für die Einfuhrsteuern verantwortlich ist, denn kein Kunde möchte von unerwarteten Gebühren überrascht werden.“ Genutzt wird daher häufig eine Lösung mit bezahlten Liefergebühren – zum Beispiel die internationale Handelsklausel Incoterm DDP (Delivery Duty Paid), die den Verkäufer verpflichtet, die Einfuhrabfertigung, die Zahlung der Steuern und Einfuhrabgaben zu übernehmen. Der Onlinekäufer muss nicht aktiv werden und kann beim Kauf transparent einsehen, welche Kosten ihm in Rechnung gestellt werden.

Neben der Logistik sind aber auch die lokalisierte und personalisierte Online-Präsenz wichtige Bestandteile des Cross-Border-Commerce und ein Schlüssel für nachhaltiges Wachstum in grenzüberschreitenden Märkten. Onlineshopper sollten nicht nur in ihrer Muttersprache einkaufen und mit lokalen Zahlungsmethoden einkaufen können. Marken und Händler müssen zudem ihre lokalen Käufer und deren jeweiligen lokalen Eigenheiten und Vorlieben verstehen lernen, um ihre Cross-Border-Strategien langfristig und erfolgreich zu etablieren. Das Erschließen der Märkte kann dabei schrittweise erfolgen. Reicht zum Start eine erste Onlinepräsenz mit einem internationalen Customer Service und internationalen Zahlungs- und Lieferoptionen, werden für weiteres Wachstum lokalisierte Websites mit lokalisierten Services benötigt – bis hin zu vollständig lokalisierten Webshops mit einem lokal eingebetteten Fulfillment-System und lokalem Kundensupport, Lieferoptionen und bevorzugten Zahlungsmöglichkeiten. Ein Ansatz, der speziell für Märkte mit großem Potenzial und stetigem Wachstum infrage kommt.

Das vollständige White Paper zum Cross-Border E-Commerce (nur in englischer Version) steht zum Download bereit unter: [arva.to/internationalize-your-brand](https://arva.to/internationalize-your-brand)

#### **Über Arvato Supply Chain Solutions:**

Arvato Supply Chain Solutions ist ein innovativer und international führender Dienstleister im Bereich Supply Chain Management und E-Commerce. In den Bereichen Telecommunications, Tech, Corporate Information Management, Healthcare, Consumer Products und Publisher trifft jeder Partner auf seinen Industriespezialisten. Rund 17.000 Mitarbeiter arbeiten weltweit an Dienstleistungen und praxisorientierten Lösungen. Mithilfe neuester digitaler Technologien entwickelt, betreibt und optimiert Arvato komplexe globale Supply Chains und E-Commerce

## PRESSEMITTEILUNG

Plattformen und wird damit zum strategischen Wachstumspartner seiner Kunden. Arvato verbindet das Know-how der Menschen mit den richtigen Technologien und passenden Geschäftsprozessen und steigert so messbar die Produktivität und Leistung seiner Partner.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.arvato-supply-chain.com](http://www.arvato-supply-chain.com).

Arvato Supply Chain Solutions ist Teil von Arvato, einem international agierenden Dienstleistungsunternehmen mit mehr als 96.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in fast 40 Ländern. Arvato ist ein Unternehmensbereich von Bertelsmann.

### Kontakt

#### Sonja Groß

Head of Marketing & Communications

**Arvato Supply Chain Solutions**

Reinhard-Mohn-Str. 22  
33333 Guetersloh  
Germany

+49 5241 80 41897  
sonja.gross@arvato-scs.com  
[www.arvato-supply-chain.com](http://www.arvato-supply-chain.com)