

SUCCESS STORY: GROUPE DRAGON

KEINE ZEIT, KEINE MANPOWER, KEINE RESSOURCEN


**WIE GROUPE DRAGON DENNOCH JEDEN
FBA-FEHLER ZURÜCKERSTATTET BEKOMMT.**

HINTERGRUND

Groupe Dragon ist eines der erfolgreichsten französischen Unternehmen auf dem Amazon-Marktplatz. Der Erfolg kommt nicht von ungefähr: Ehe der Gründer von Groupe Dragon zum Amazon Seller wurde, war er hauptberuflich als Reparateur von Elektrogeräten tätig. „Schon damals bot er in seinem Geschäft auch Ersatzteile an“, erzählt Florent Noualy, Leiter der Abteilung Einkauf und Marktplatz-Strategie. „Er erkannte, dass Elektrogeräte heutzutage viel schneller kaputt gehen als früher.“ Hinzu kamen neue Gesetzesvorschriften, die Hersteller beispielsweise dazu verpflichten, Ersatzteile für eine bestimmte Zeit auf Vorrat zu halten. Diese Entwicklungen trugen dazu bei, dass die Nachfrage nach Reparaturmaterialien deutlich stieg, insbesondere im Internet. Die Entscheidung, Ersatzteile auch online anzubieten, war goldrichtig: Mittlerweile rangiert Groupe Dragon unter den Top 5 der erfolgreichsten französischen Amazon-Verkäufer.

HERAUSFORDERUNG

Mit dem Erfolg stellten sich Groupe Dragon aber auch neue Herausforderungen, die es zu meistern galt. „Eine davon war die Internationalisierung. Amazon war hierbei eine große Hilfe, denn durch den einfachen Zugang zu anderen Marktplätzen wuchs unser Unternehmen stetig“, sagt Florent Noualy.



ÜBER GROUPE DRAGON



GRÜNDUNG:
2011



BRANCHE:
Ersatzteile / Elektrisches
Haushaltszubehör



ARTIKEL BEI AMAZON:
ca. 177.000 SKUs



SENDUNGEN:
ca. 37.000 pro Monat

Der deutsche Marktplatz entwickelte sich sogar zum führenden Absatzkanal. Die Expansion über Amazon eröffnete Groupe Dragon aber auch den Weg, Markenprodukte von Dyson oder Elektrolux anzubieten. „Das erhöhte unser Auftrags- und Lagervolumen massiv. Als ich 2015 zum Team stieß, war relativ schnell klar, dass wir in Zukunft unser Fulfillment auf FBA umstellen mussten. Für uns war das die beste Option.“

LÖSUNG

Dann erhielt Noualy über LinkedIn eine Nachricht von Monica, die im Sales Team bei SellerLogic arbeitet. „Ich kannte SellerLogic bereits“, erzählt Noualy, „und ich war sofort interessiert an Lost & Found. Mir war zu dem Zeitpunkt schon klar, dass uns wichtige Infos über unsere FBA-Prozesse fehlten.“ Außerdem gab es niemandem im Team bei Groupe Dragon, der dieselben riesigen Datenmengen analysieren konnte, wie Lost & Found dies schafft. „Auch wenn

wir schon seit Jahren auf Amazon verkaufen und ein gutes Verständnis davon haben, wie der Marktplatz funktioniert“, sagt Noualy, „Trotzdem hatten wir nicht genug Wissen, um alle Fehlerarten zu erkennen.“ Hier musste unbedingt Abhilfe geschaffen werden. „Als ich Lost & Found dann aktivierte, habe ich schon befürchtet, dass das Tool eine Menge FBA-Fehler identifizieren würde. Aber mit der tatsächlichen Menge hätte ich nie und nimmer gerechnet!“

ERFOLGE MIT SELLERLOGIC

Schon der erste Durchlauf von Lost & Found brachte 360 Fehler ans Tageslicht. Noualy war schockiert. „Es war absolut inakzeptabel, so viel Geld zu verlieren. Daher war die Entscheidung klar: Wir würden Lost & Found weiterhin verwenden.“ Und das war eine gute Entscheidung. Bisher hat Lost & Found dem Unternehmen rund 25.000 Euro Rückerstattungen eingebracht, die ansonsten verloren gewesen wären.

Das ist aber noch nicht alles. Daneben spart die SellerLogic-Lösung Groupe Dragon auch jede Menge andere Ressourcen wie Zeit und Manpower. „Auch die Kommunikation mit Amazon ist einfacher geworden. Lost & Found

stellt jederzeit die richtigen Informationen zur Verfügung.“ Das beinhaltet beispielsweise auch die Vorlagen, mit denen Groupe Dragon sofort auf Amazons automatische Antworten reagieren kann. „Es genügt, diese Vorlagen einfach zu kopieren. Alles, was wir zu einem Fehler wissen müssen, finden wir übersichtlich dargestellt in Lost & Found.“

Auch von SellerLogic ist Florent Noualy begeistert, denn der Kundenservice ist im Preis inbegriffen: „Wenn es Probleme mit einem der offenen Fälle gibt, ist das Team von SellerLogic immer verfügbar und tun alles, um ihren Kunden zu helfen und den Fall zu einem guten Abschluss zu bringen.“



25.000 €
RÜCKERSTATTUNG

HABEN SIE INTERESSE AN LOST & FOUND VON SELLERLOGIC?

Rufen Sie uns unter **+49 211 900 64 0** an, oder lassen Sie uns per E-Mail unter **cs-de@sellerlogic.com** wissen, wie wir Ihnen weiterhelfen können.

www.sellerlogic.com