Ihr Zeichen	Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen SCM/PM	Telefon / Telefax 0 89 350608955 0 89 35060855	Ort, Datum München, März 2020 KD-ID «Kontakt_Nr»
-------------	--------------------	-------------------------	--	--

Verfügbarkeit von Desinfektionsmitteln von DR.SCHNELL

Anlass meiner Nachricht an Sie ist die außergewöhnliche Situation der vergangenen Woche und deren Fortwirkung.

Die aktuelle Sorge, teilweise panische Reaktion, bezogen auf das Corona Virus und die dadurch ausgelöste extrem erhöhte Nachfrage nach medizinischer Schutzausrüstung hat alle Lieferanten und Hersteller vor bisher nicht gekannte und nie für möglich gehaltene Herausforderungen gestellt.

Bestehende Geschäftsprozesse bei Rohstoffdisposition, Produktionsplanung und Kundenbetreuung kollabieren unter der Flut an Anfragen und Bestellungen. Bei DR.SCHNELL haben alle Mitarbeiter seit jeher den klaren Anspruch, unseren Kunden bei allen Fragen und Wünschen bestmöglich mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Uns ist bewusst, dass uns das letzte Woche nicht immer gelungen ist und dafür möchten wir uns bei Ihnen entschuldigen.

Hiermit möchte ich Ihnen kurz die Hintergründe schildern, wie ungewöhnlich und unvorhersehbar sich die Lage zugespitzt hat.

Im normalen Geschäftsverlauf werden unsere Produkte beim Fachgroßhandel angefragt, bestellt und ausgeliefert. In der letzten Woche gingen bei uns stündlich zwischen 60 bis 100 Bestellungen ein. Wir waren fast rund um die Uhr im Einsatz. Wir haben ein Team von 4 Mitarbeiterinnen freigestellt, allein um diese Anfragen zu erfassen, um nachzufragen, auf andere Produkte zu verweisen, wenn einzelne Produkte nicht verfügbar sind, etc.

Um die Verfügbarkeit unserer Produkte sicherzustellen, planen wir unser Rohstofflager mit einer durchschnittlichen Reichweite von acht Wochen bzw. 12 Wochen bei kritischen Produkten. Für Nachbestellungen liegen die zugesagten Lieferzeiten unserer Lieferanten bei zwei bis maximal sechs Wochen. Unsere Produktionskapazitäten sind so ausgelegt, dass wir alle Bestelleingänge von Produkten, die nicht im Fertigwarenlager verfügbar sind, binnen drei Tagen produzieren können.

Die letzte Woche hat die über Jahrzehnte eingespielte Best Practice auf den Kopf gestellt: der Auftragseingang bei Desinfektionsmitteln und -zubehör lag beim bis zu 15-fachen des üblichen Jahresbedarfs!

Seite 1 von 5

Damit waren selbst Lagerbestände, die wir bei einzelnen der Desinfektionsprodukte als „Grippeprophylaxe“ für sechs Monate vorrätig hatten, bereits nach wenigen Tagen verbraucht.

Folglich lag unser Fokus darauf die Verfügbarkeit sicher zu stellen. Hier sind wir auf unsere Lieferanten angewiesen. Diese waren jedoch auch mit dieser absoluten Ausnahmesituation überfordert. Auch zuverlässige Lieferanten konnten ebenfalls keine Aussage mehr geben, welche Rohstoffe sie wann liefern können.

In der zweiten Wochenhälfte kamen dann erste vorsichtige Zusagen über Liefertermine – allerdings verbunden mit Preiserhöhungen von 100% (am Dienstag 3. März) bzw. 150% (am Mittwoch 4. März) und 200% (11. März).

Damit wir zumindest produzieren können, haben wir diese Angebote angenommen. Da wir die Konsequenzen daraus jedoch keinesfalls alleine tragen können, haben wir unseren Kunden darüber informieren müssen, dass wir keine Rabatte auf diese Produkte gewähren und nur noch zum Listenpreis liefern können. Selbstverständlich kehren wir zu unseren bisherigen Vereinbarungen zurück, sobald sich die Lage am Rohstoffmarkt wieder normalisiert hat.

Auch mit diesen Zusagen für Rohstofflieferungen können wir bei weitem nicht alle Anfragen der letzten Tage bedienen. Wir verstehen die Unzufriedenheit unserer Kunden, und wir versichern Ihnen, dass wir nichts lieber tun würden, als Ihnen die gewünschten Produkte zum gewohnten Preis zu liefern!

DR.SCHNELL hat sofort die Produktionskapazität mit Zeitarbeitern und Schichtbetrieb so erhöht, dass wir die fünffache Menge an Desinfektionsmittel produzieren könnten. Hier zeigt der Mittelstand wieder, dass er in Krisensituation schnell und effektiv handelt. Der Engpass in der Versorgung wird von den Zulieferern, zwei großen Konzernen, verursacht. Die erforderlichen Rohstoffe sind nicht verfügbar, Liefertermine werden nicht genannt und wenn Liefertermine zugesagt sind, werden diese nicht eingehalten. Damit ist jegliche Disposition bei uns hinfällig. Trotz Ihrer unzureichenden Leistungsfähigkeit nutzen die Rohstofflieferanten den Engpass aus und erhöhen die Preise um das Dreifache! Wir versichern, nur die Preissteigerungen weiterzugeben, die uns auferlegt werden, aber keinen Krisenaufschlag für unseren Profit zu machen. Im Gegenteil, bei der aktuellen Einkaufssituation und den erhöhten Herstellkosten verschlechtert sich unsere Marge.

Bereits ab Dienstag der vergangenen Woche haben wir alle Anfragen von Neukunden, die nicht in einer längeren Geschäftsbeziehung mit uns stehen, abgelehnt, auch wenn diese jeden Preis für die Produkte bezahlt hätten. Mit dem heutigen Tag können wir keine Bestellungen von Bestandskunden mehr aufnehmen. Wir müssen uns darauf konzentrieren die bestehenden Bestellungen bis Anfang Mai zu bedienen und können aufgrund der Situation am Rohstoffmarkt keine über diesen Zeitpunkt hinausgehenden Bestellungen annehmen.

Die vorliegenden Bestellungen haben wir priorisiert und kontingentiert, und langjährige Partner im Gesundheitswesen haben wir in vernünftigen Umfang vorgezogen, um den teils dramatischen Zuständen in Kliniken, denen die Desinfektionsmittel gestohlen wurden, entgegen zu wirken. Die Patienten dort benötigen dringend Desinfektionsmittel.

Im nächsten Schritt bedienen wir unsere Bestandskunden aus den anderen Bereichen – je nach Bestelleingang und mit Kontingenten, die zumindest einen Start ermöglichen.

Das waren und sind viele Entscheidungen, die wir unter hohem Druck getroffen haben, stets mit dem Ziel so schnell, so viel Desinfektionsmittel wie möglich liefern zu können. Wir hoffen von ganzem Herzen, dass sich die Lage bald beruhigt und wir gewohnt zuverlässig und gut weiter zusammenarbeiten.

Im Namen unserer 330 Mitarbeiter und meiner ganzen Familie möchte ich Ihnen für Ihr Verständnis danken. Wir haben aus dieser Situation gelernt und werden Sie zukünftig detaillierter informieren und noch besser mit Produkten versorgen. Wir wollen Ihr bester Partner sein und bleiben!

Mit freundlichen Grüßen

T. Schnell

Dr. Thomas Schnell