



Esettanulmány

– Egy minőségközpontú fulfillment partner
és egy prémium márka sikeres együttműködéséről. –

A MetaBox és Stühmer
közös fejlesztéseinek eredménye, a
„Stühmer-land”

2026.



Tartalom

Vezetői összefoglaló	3
Konzekvenciák	3
Hipotézis	4
A stratégiai együttműködés szereplői	5
Stühmer Kft.	5
MetaBox Fulfillment Kft.	5
A MetaBox - Stühmer partnerség	6
A „Stühmer-land”	7
A klímaszabályozás jelentősége	7
Optimális tárolási tartomány	7
Állandó környezet.....	7
Páratartalom és aromavédelem.....	7
Prémium csomagkezelés és márkaélmény	7
Biztonság és megbízhatóság.....	7
Emlékezetes vásárlói élmény	8
A Stühmer-land eredményei számokban	8
Kiindulási helyzet: 2024. november–december (Stühmer-land nélkül).....	8
Fordulópont: 2025. november–december (Stühmer-landdel).....	8
A „Stühmer-land” ügyfélszolgálat	9
Összegzés	10

Vezetői összefoglaló

A Stühmer Kft. 157 éve a magyar édességyártás meghatározó szereplője, amely prémium minőségű csokoládéival, bonbonjaival és süteményeivel nemcsak a hazai, hanem a nemzetközi piacokon is elismerést vívott ki. A vállalat dinamikus növekedése és az online értékesítés térnyerése azonban új logisztikai kihívásokat hozott. A megnövekedett rendelésállomány, a szezonális csúcsidőszakok és a nemzetközi kiszállítások professzionális, skálázható logisztikai megoldást igényeltek.

A Stühmer Kft. és a MetaBox Fulfillment Kft. 2025. júniusában stratégiai partnerséget kötött, amelynek keretében a Stühmer teljes e-kereskedelmi logisztikai folyamata, továbbá 2025. őszén a webshop-hoz kapcsolódó ügyfélszolgálat is kiszervezésre került. A vizsgált időszak (2024. október 29. – 2025. december 31., melyben a transzparencia okán a korábbi logisztikai partnerségben megjelenő adatokat is felhasználtuk), eredményei egyértelműen igazolják az alkalmazott webhoplogisztikai modell hatékonyságát. A Stühmer logisztikai terhei, fix költségei és munkaerő-igénye jelentősen csökkentek, lehetővé téve a vállalat számára, hogy erőforrásait a termékfejlesztésre és a márkaépítésre összpontosítsa. A MetaBox professzionális infrastruktúrája, fejlett rendszerintegrációja és precíz kiszállítási folyamatai, professzionális háttértámogató- és raktári csapata hozzájárulnak ahhoz, hogy a Stühmer a prémium kategória elvárásainak megfelelő színvonalon szolgálhassa ki vásárlóit – Magyarországon és külföldön egyaránt.

Konzekvenenciák

1. A fulfillment akkor teremt valódi üzleti értéket, ha integrált működésként valósul meg. A Stühmer-land kialakítása és az ügyfélszolgálat kiszervezése együtt bizonyította, hogy a raktár, a kiszállítás és a vásárlói kommunikáció összehangolása közvetlenül támogatja a növekedést.
2. A volumen növekedése nem járt minőségromlással, sőt stabilabb működést eredményezett.
A csomagszám emelkedése mellett a csomagolás, a termékkezelés és a kiszállítás minősége is kiegyensúlyozottabbá vált, ami különösen fontos prémium termékek esetében.
3. A dedikált, hőmérséklet-szabályozott raktári környezet üzleti katalizátorként működött. A Stühmer-land nemcsak a termékminőséget védte, hanem lehetővé tette a karácsonyi csúcsidőszak biztonságos és skálázható kiszolgálását.
4. A kiszervezett ügyfélszolgálat kulcsszerepet játszott a vásárlói élmény fenntartásában. A több ezer interakciót kezelő, felkészült csapat biztosította, hogy a megnövekedett forgalom mellett is gyors, pontos és egységes kommunikáció valósuljon meg.
5. A partnerség minden érintett fél számára mérhető előnyt teremtett. A vásárlók megbízható minőséget kaptak, a Stühmer növekedni tudott és tehermentesült, a MetaBox pedig bizonyította a komplex fulfillment modell skálázhatóságát és üzleti értékét.

Hipotézis

A Stühmer Kft. és a MetaBox Fulfillment Kft. együttműködésének elindításakor az a stratégiai vízió fogalmazódott meg, hogy egy elkülönített, hőmérséklet-szabályozott raktári környezet (Stühmer-land) kialakítása, valamint a webshophoz kapcsolódó ügyfélszolgálati feladatok kiszervezése együttesen jelentős hozzáadott értéket teremthet a Stühmer számára. A feltételezés szerint ezen fejlesztések nemcsak a prémium édességtermékek minőségének megőrzését és a logisztikai folyamatok stabilitását erősítik, hanem mérhetően javítják a vásárlói élményt, csökkentik a belső működési terheket, és hozzájárulnak a webshop forgalmának fenntartható növekedéséhez.

Az esettanulmány célja annak vizsgálata, hogy a Stühmer-land megépítése és az ügyfélszolgálat kiszervezése a gyakorlatban, a számokban mennyiben igazolta vissza ezt a víziót, és milyen konkrét üzleti eredményekben, működési előnyökben és partneri tapasztalatokban öltött testet az együttműködés.

A stratégiai együttműködés szereplői

Stühmer Kft.

A Stühmer Kft. 157 éves magyar édességipari vállalkozás, amely a híres Stühmer-márkanév alatt gyárt és forgalmaz szaloncukrokat, különféle desszerteket, táblás és szeletes csokoládékat, bonbonokat, tortákat, süteményeket és egyéb édességtermékeket. Termékei között például megtalálhatók a tradicionális szaloncukrok és lédig szaloncukrok, karácsonyi desszertek, hozzáadott cukor nélküli édességek, illetve prémium minőségű csokoládék és kézműves sütemények is. A cég maklári üzemében ma már több száz különféle terméket állítanak elő, amelyek egy része eredeti, régi recept alapján készülő "nosztalgia"-termék, míg a többség innovatív új fejlesztés. A Stühmer termékeket a hazai kiskereskedelmi láncok polcain is forgalmazzák, illetve 13 saját márkaboltot tartanak fenn országszerte – ezek közül hat nemcsak édességbolt, hanem cukrászda is, ahol a cég saját kézműves fagyaltjait és süteményeit is kínálják. Az utóbbi évtizedekben a cég több lépcsőben bővítette gyártókapacitását, amely biztosítja a folyamatos, magasan kontrollált termékszállítást és raktározást.

MetaBox Fulfillment Kft.

A MetaBox Fulfillment Kft. az ország meghatározó logisztikai szolgáltató vállalata, amely elsősorban e-kereskedelmi partnerek (webshopok, kis- és középvállalatok, valamint nagyobb cégek) komplett logisztikai folyamatait szervezi ki. Szolgáltatásaik közé tartozik a raktározás (5PL/4PL megoldások), megrendeléskezelés és komissiózás, csomagolás, futárszolgálati csomagfeladás belföldön és nemzetközileg, valamint dropshipping és komplex fulfillment-szolgáltatások. A cég célja, hogy ügyfelei logisztikai költségeit minimalizálja és megrendeléseik hibamentes teljesítését célozza meg: alapvető szolgáltatásuk a beérkező megrendelések feldolgozása, a készletek pontos kezelése és a csomagok gyors továbbítása a vásárlók felé. Vállalják például, hogy webáruház-partnereinek csomagjait összeállítjuk és szerződött partnereink kiszállítják, miközben kedvezményes belföldi és külföldi szállítási díjakat biztosítunk. A MetaBox több mint 18 éves logisztikai tapasztalattal rendelkező szakemberei kiemelt garanciákat vállal az elvégzett szolgáltatásra, és ügyfélközpontú szemléletük révén rugalmas, testre szabott megoldásokat kínál minden méretű partnernek.

Az MetaBox logisztikai központban (a fulfillment raktár Budapesten a tizenötödik kerületi Székely Elek úton található) az ország egyik legmodernebb raktári infrastruktúráját építették ki. A cég raktárában naponta több ezer webshop-rendelést dolgozunk fel: a beszállított termékeket fogadjuk, tároljuk és komissiózzuk, majd a futárszolgálatok közreműködésével juttatjuk el a vásárlókhoz.

A MetaBox - Stühmer partnerség

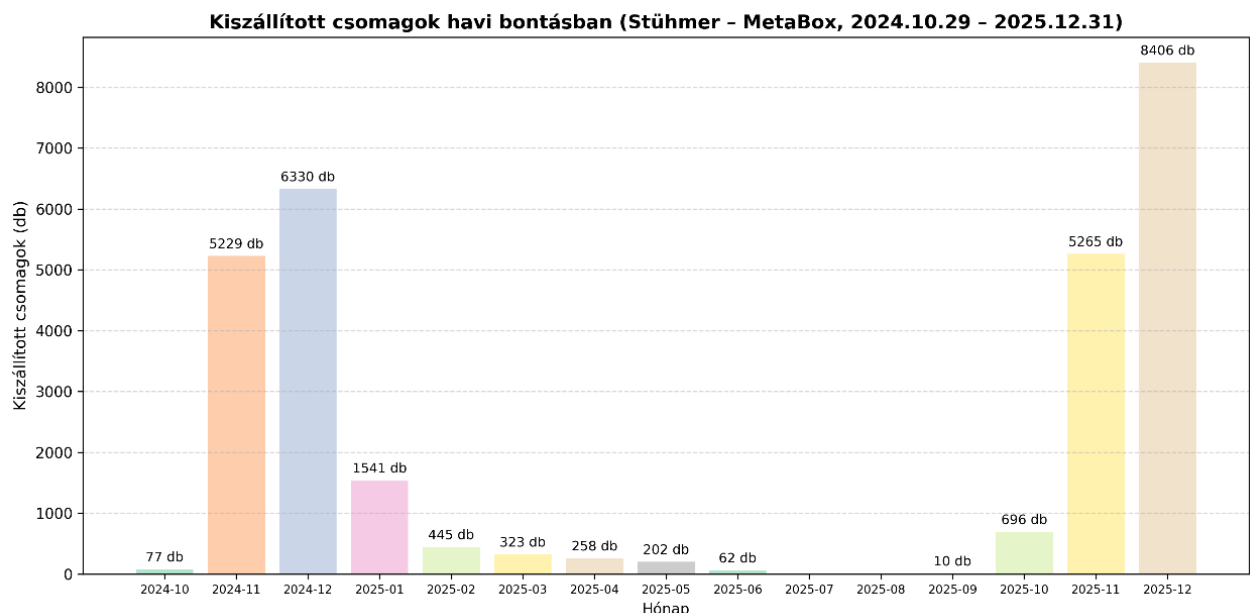
– tizennégy hónap mérlege

A MetaBox Fulfillment Kft. és a Stühmer Kft. azzal a céllal indította el együttműködését, hogy a Stühmer online értékesítésének teljes körű logisztikai kiszolgálása professzionális, skálázható webshoplogisztikai környezetben valósuljon meg. A vizsgált időszakban (2024. október 29. – 2025. december 31.) összesen 28 992 csomagot kezelése történt meg, amelyek együttesen 62 593 kilogramm, azaz több mint 62,5 tonna árut jelentettek.

A fulfillment rendszer 380 egyedi SKU kezelését biztosította, és összesen 354 303 darab termék került kiszállításra a MetaBox szerződött szállítóp partnereinek közreműködésével. A csomagok 31 különböző országba, közel 2 900 eltérő célvárosba jutottak el, ami nemcsak a Stühmer belföldi lefedettségét, hanem a márka nemzetközi elérésének stabilitását és bővülési potenciálját is egyértelműen alátámasztja.

A vizsgált időszakban a fulfillment partnerek utánvétes tranzakciókat egy pénznemben (HUF) kezeltek a hazai és nemzetközi vásárlók részére egyaránt. A vizsgált adatok alapján elmondható a forgalom szezonalitása, különösen a 2025. év végi időszak kiemelkedő volumene, amely a MetaBox rendszer terhelhetőségét és üzembiztonságát is igazolja.

Az eredmények egyértelműen alátámasztják a fulfillment modell hatékonyságát: a Stühmer csapata mentesült a napi szintű raktári és csomagkezelési feladatok alól, miközben a kiszállítási folyamatok gyorsabbá, pontosabbá és teljes mértékben nyomon követhetővé váltak. A MetaBox-szal kialakított partnerség stabil, hosszú távon is fenntartható alapot teremt a Stühmer további növekedéséhez, mind a hazai, mind az exportpiacokon.



A „Stühmer-land”

- hőmérséklet-szabályozott raktárrész prémium édességeknek

A Stühmer korábbi logisztikai megoldásai után a fulfilment szolgáltatás igénybevétele során észlelt pozitív tapasztalatokra alapozva a MetaBox-szal közösen 2025. nyarán kialakította a „Stühmer-land” nevű hőmérséklet-szabályozott, elkülönített raktárrészt. Itt kizárólag a Stühmer prémium édességeit – csokoládékat, pralinékat és bonbonokat kezelik, így biztosítva számukra az optimális környezetet a tárolás és kiszállítás teljes folyamata alatt.

Az elkülönített raktárrész legfőbb előnye, hogy a termékek kezelése során maradéktalanul teljesíthetők a szigorú, ide vonatkozó előírások. A külső környezettől való fizikai elkülönítés révén minimálisra csökken a keresztszennyeződés esélye, valamint az eltérő termékkategóriák hőmérséklet- és páratartalom-igényei nem ütköznek egymással. A modern klímatechnika állandó, szabályozott hőmérsékletet és páratartalmat biztosít, amely elengedhetetlen a Stühmer prémium minőségű termékeinek megőrzéséhez.

A klímaszabályozás jelentősége

Optimális tárolási tartomány

A csokoládé és a praliné ideális tárolási hőmérséklete 16–20 °C között van (általában 20 °C az optimális a vizsgált termékek tárolására), relatív páratartalom mellett 40–60 %. Ebben a tartományban a csokoládé nem olvad meg, és megőrzi fényes, egyenletes felületét, valamint a textúráját és aromáját.

Állandó környezet

A klímaberendezések segítségével ez a hőmérséklet állandóan fenntartható, még szélsőséges időjárási viszonyok mellett is. A csokoládé érzékeny a hőingadozásra, ami olvadáshoz, majd visszakristályosodás esetén fehéredéshez vezethet. Az állandó hőmérséklet megakadályozza ezeket a jelenségeket.

Páratartalom és aromavédelem

A túl magas páratartalom a csokoládé felületén vékony, cukorkiválásból származó réteget okozhat, ezért a megfelelő klíma elengedhetetlen. A légkondicionált, zárt raktárrész megakadályozza továbbá, hogy más termékek szaga vagy illóanyaga befolyásolja a Stühmer édességek finom aromáját.

Prémium csomagkezelés és márkaélmény

Biztonság és megbízhatóság

A Stühmer-termékek különleges bánásmódot igényelnek. Az elkülönített, részlegesen történő külön csomagolóállomás biztosítja, hogy a csomagolás, a raktározás és a kiszállítás során minden termék érintetlen maradjon. Ez jelentősen csökkenti a hibás vagy sérült áruk arányát, ami nemcsak költségmegtakarítást jelent, hanem a vásárlói bizalmat is erősíti.

Emlékezetes vásárlói élmény

A stabil tárolási körülmények és a gondosan előkészített csomagolás révén a legtöbb termék kifogástalan állapotban jut el a fogyasztókhoz. Ez a vásárlási élmény kulcsfontosságú a prémium kategóriás márkák számára: a fogyasztó nemcsak terméket kap, hanem egy pozitív érzelmi élményt is, ami növeli a lojalitást és a visszatérő vásárlások arányát.

Ideális tárolási paraméterek a Stühmer-termékekhez

- Hőmérséklet: 20 °C körüli tartomány (16–20 °C között).
- Relatív páratartalom: 40–60 %.
- Tárolási környezet: sötét, pormentes, illatmentes helyiség, állandó légcserével.
- Elkerülve: 25 °C feletti hőmérséklet (olvadás), valamint fagyasztás (íz- és textúrakárosodás).

A Stühmer-land eredményei számokban

A Stühmer-land hatása a csúcsidőszaki teljesítményre – összehasonlító elemzés (2024 Q4 vs. 2025 Q4)

A Stühmer-land kialakításának valódi hatása legjobban a karácsonyi csúcsidőszak adataiban érhető tetten. A 2024. és 2025. november–decemberi időszak összehasonlítása különösen alkalmas arra, hogy bemutassa, milyen üzleti és működési előnyt jelentett az elkülönített, hőmérséklet-szabályozott raktárrész bevezetése.

Kiindulási helyzet: 2024. november–december (Stühmer-land nélkül)

2024 végén a Stühmer webshopos forgalma már jelentős volt, ugyanakkor a logisztikai működés még nem támaszkodott dedikált, elkülönített raktári környezetre.

Kiszállított csomagok száma (2024 nov–dec):

- November: 5 229 db
- December: 6 330 db
- **Összesen: 11 559 db**

Kiszállított termékek száma:

- November: 76 308 db
- December: 62 198 db
- **Összesen: 138 506 db**

Ebben az időszakban a forgalom kezelése már komoly szervezési és kapacitásterhelést jelentett, különösen az érzékeny édességtermékek esetében, amelyeknél a hőmérséklet és a kezelési környezet kritikus tényező.

Fordulópont: 2025. november–december (Stühmer-landdel)

2025 nyarára a Stühmer-land teljes funkcionalitással működött, így a karácsonyi szezon már egy elkülönített, klimatizált, kifejezetten prémium édességek kezelésére optimalizált raktárrészben zajlott.

Kiszállított csomagok száma (2025 nov–dec):

- November: 5 265 db
- December: 8 406 db
- **Összesen: 13 671 db**

📈 **+18,3% növekedés 2024 azonos időszakához képest**

Kiszállított termékek száma:

- November: 42 787 db
- December: 43 538 db
- Összesen: 86 325 db

📦 A darabszám szerkezete kiegyensúlyozottabbá vált, kevesebb túlterhelt csomaggal, jobb csomagolhatósággal és kisebb sérülési kockázattal.

Utánvétes forgalom: +67% növekedés a 2024. november–decemberi időszakhoz képest.

A „Stühmer-land” ügyfélszolgálat

2025 negyedik negyedévében a Stühmer Kft. tovább mélyítette együttműködését a MetaBox Fulfillment Kft.-vel azáltal, hogy a webshophoz kapcsolódó ügyfélszolgálati feladatok ellátását is kiszervezte. A döntés célja az volt, hogy a megnövekedett év végi forgalom és vásárlói megkeresések mellett is magas színvonalú, gyors és egységes ügyfélkommunikáció valósuljon meg.

A vizsgált időszakban a MetaBox ügyfélszolgálati csapata közel 700 egyedi ügyet kezelt, amelyek során több ezer vásárlói interakció történt különböző csatornákon (e-mail, telefonos egyeztetés, rendeléshez kapcsolódó tájékoztatás). A megkeresések jellemzően rendelésállapottal, szállítással, utánvétellel, illetve termékinformációkkal kapcsolatos kérdésekre vonatkoztak. A 2025. karácsonyi időszakban teljesített 13 671 rendelés mellett a teljesítési hibák előfordulása megközelítette a 500-at, melyből, ha a szállító partnerek és egyéb szolgáltatók által keletkeztetett hibákat nem vesszük figyelembe, a MetaBox Fulfillment raktárában közel 50 hibaeset volt azonosítható, amely 0,36 %-os hibaarányt jelent. Ez a mutató a fulfillment és e-kereskedelmi logisztika területén jellemző értékekhez képest alacsonynak tekinthető, különösen a csúcsidőszak kiemelt terhelése mellett. A gyors és szakszerű ügykezelés hozzájárult ahhoz, hogy a vásárlói élmény stabil maradjon, és a Stühmer–MetaBox partnerség mindkét fél számára eredményesen zárja az év legintenzívebb időszakát.

A MetaBox felkészült, a Stühmer termékeit és folyamatait részletesen ismerő csapatának köszönhetően az ügyek döntő többsége gyorsan és megnyugtató módon került lezárásra. Az ügyfélszolgálati kiszervezés eredményeként a vásárlók egységes, professzionális tájékoztatást kaptak, miközben a Stühmer belső csapata mentesült a csúcsidőszakban különösen megterhelő operatív feladatok alól.

Az ügyfélszolgálati együttműködés tapasztalatai alapján a 2025. negyedik negyedéves időszak mind a vásárlói elégedettség, mind a Stühmer–MetaBox partneri kapcsolat szempontjából sikeresen zárult, tovább erősítve a két vállalat közötti hosszú távú, stratégiai együttműködés alapjait.

Összegzés

A Stühmer és a MetaBox együttműködése egyértelműen igazolta, hogy a fulfillment kiszervezése akkor hoz valódi üzleti értéket, ha a logisztika nem csupán háttérfolyamatként működik, hanem a webshop teljes működésének integrált része. A Stühmer-land kialakítása és az ügyfélszolgálati feladatok átvállalása stabil, skálázható működést tett lehetővé, amely a csúcsidőszakokban is minőségromlás nélkül támogatta a növekedést. A tapasztalatok alapján a gyors, pontos kiszolgálás és a professzionális ügyfélkezelés nemcsak operatív előny, hanem a prémium márkaélmény része is, amely közvetlenül erősíti a vásárlói bizalmat és a hosszú távú márkaértéket. A közös fejlesztések így minden érintett fél számára win-win eredményt hoztak: a vásárlók megbízható élményt kaptak, a Stühmer növekedni tudott, a MetaBox pedig bizonyította a fulfillment modell stratégiai jelentőségét