

Kooperation für „herausragende Kundenzufriedenheit“

Mittwoch, 20.01.2021

Der Wachstumstrend des Onlinehandels hat sich in den vergangenen Monaten weiter verstärkt. Doch nicht nur der Absatz ist steigend, sondern auch die Anforderungen der Kunden an die Online- Händler und ihre Logistik. Für eine „maximale Kundenzufriedenheit“ arbeiten die beiden im Rhein-Erft-Kreis ansässigen Online-Unternehmen AO und deinSchrank.de jetzt zusammen.

Dass die Maßmöbel von deinSchrank.de nicht nur sicher, sondern auch schnell und verlässlich zum gewünschten Zeitpunkt von der Fertigung in Rheinbach bei Bonn bei den Kunden ankommen, dafür setzt sich die AO-Lieferflotte ein. Die online konfigurierbaren Möbel werden individuell nach Kundenwunsch gefertigt, damit fallen auch die einzelnen Lieferungen unterschiedlich groß und schwer aus. Hier profitiert der Möbelhersteller von AO's Expertise, sperrige Produkte mit Zwei-Personen-Teams zum Wunschtermin an den Wunschort des Kunden zu liefern. „Das gemeinsame Ziel einer herausragenden Kundenzufriedenheit verbindet unsere Unternehmen und stellt eine hervorragende Basis für unsere Kooperation dar“, sagt Sascha Hubert, Head of Logistics Services bei AO.

Auch für Gisela Cousland, Mitgründerin und Geschäftsführerin von deinSchrank.de hat die professionelle, reibungslose Lieferung einen hohen Stellenwert: „Um dem wachsenden Anspruch der Kunden an Qualität und Service gerecht zu werden, müssen wir neue Wege gehen. Die traditionelle Logistikbranche tut sich mit einer schnellen und nach Kundenwunsch terminierten Auslieferung noch schwer. Der Lieferservice muss perfekt zum Produktversprechen passen. Sowohl für AO als auch deinSchrank.de ist er Teil des Produkts.“ Neben maßgenauen Möbeln und individueller Verpackung braucht es deshalb auch genau abgestimmte Anliefertermine – also eine Logistik nach Maß. „Die Zusammenarbeit mit einem Online-Händler mit eigenen Ausliefer-Teams war für uns sehr spannend, denn wir sind beide im direkten Austausch mit unseren Kunden und kennen die Wünsche und Anforderungen an uns. Die regionale Nähe stärkt die Partnerschaft durch unkomplizierte Abstimmungsprozesse und den gemeinsamen Austausch – und am Ende profitiert der Kunde“, so Cousland.

Sascha Hubert von AO betont ebenfalls die Wichtigkeit einer auf den Kunden zugeschnittenen Auslieferung und erklärt: „Unsere Partnerschaft mit deinSchrank.de zeichnet sich nicht ausschließlich durch die Auslieferung aus. Wir stellen unserem Partner natürlich auch unsere prämierten Kommunikationsservices zur Verfügung. Ob telefonische Unterstützung durch das AO-Contact-Centre, E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen oder Lieferverfolgung in Echtzeit. Am Vorabend der Lieferung erfolgt die Zuteilung eines vierstündigen Zeitfensters, das im Laufe der Zustellung auf eine halbe Stunde eingegrenzt wird – und wenige Minuten vor Ankunft setzen die Fahrer einen Telefonanruf ab, um sich anzukündigen.“

Nach der Testphase haben beide Unternehmen festgestellt: hier ist ein Partner gefunden, mit dem gemeinsam die Digitalisierung in der Logistik vorangetrieben werden kann. deinSchrank.de ist begeistert von den Möglichkeiten, erzählt Cousland: „Mit AO haben wir einen Partner gefunden, der mit uns den Service der Logistik neu denkt – nämlich aus Kundensicht: Schnelle, sichere Lieferung zu genau den Zeiten, die für den Kunden passen.“ Sie blickt positiv der zukünftigen Entwicklung der Partnerschaft entgegen: „Neben dem Live- Tracking des Lieferstatus werden wir die Möglichkeiten der Digitalisierung

und Routenplanungen weiter ausreizen.“

Kooperation für „herausragende Kundenzufriedenheit“

Links

- [deinSchrank.de](https://deinschrank.de)
- [AQ](#)