

ECC Köln und Hermes

Zukunft der Zustellologistik – Flexibilität steht über allem

Donnerstag, 29.11.2018

Ein zuverlässiger, transparenter und schneller Versand- und Lieferprozess wird vom Konsumenten heute mehr denn je vorausgesetzt. Dabei fehlt es häufig immer noch an der Basis, wie die Neuauflage des Thesenpapiers „7 Thesen zur Zukunft der Zustellologistik – Reloaded“ von ECC Köln in Zusammenarbeit mit Hermes Germany zeigt.

„Höher, schneller, weiter – alle sprechen über Innovationen wie Same-Day-Delivery oder Drohnen. Noch bevor diese angegangen werden, müssen die Grundanforderungen wie Zuverlässigkeit, Transparenz und Geschwindigkeit in der Zustellologistik reibungslos funktionieren. Stimmt die Basis nicht, reagieren Kunden mit Unzufriedenheit und Frust“, so Dr. Kai Hudetz, Geschäftsführer des IFH Köln.

Die Zukunft der Zustellologistik:

- 1. Flexibilität bleibt wichtigstes Kriterium**
Onlineshopper fordern passgenaue Lieferung
- 2. Zuverlässigkeit wird vorausgesetzt**
Eine Nichteinhaltung führt bei Konsumenten zu Frustration und Unzufriedenheit
- 3. Transparenz ist elementar**
Konsumenten erwarten Versandinformationen im richtigen Maß und zum richtigen Zeitpunkt
- 4. Speed matters**
Neben Transparenz und Zuverlässigkeit ist Geschwindigkeit eine Basisanforderung bei der Zustellung
- 5. Haustürzustellung wird immer mehr zum Engpass**
Alternative Zustellorte bieten eine Lösung
- 6. Think Smart**
Smart Data bietet Schlüssel zur perfekten Versanddienstleistung
- 7. „More of the same“ hat keine Zukunft**
Nachhaltige und effiziente Konzepte in der Citylogistik sind gefragt

Wie wichtig vor allem das Thema **Flexibilität** ist, zeigt die Studie „Social. Smart. Simple – Wie Händler über Social Media, Apps und Delivery-Services die Customer Experience erhöhen“ des ECC Köln in Zusammenarbeit mit Hermes Germany. Konsumenten wünschen sich mehr Selbstbestimmung im Lieferprozess. 69% der Befragten möchten in den Lieferprozess eingreifen, die Mehrheit hat es bisher aber noch nicht getan, weil Händler und Dienstleister u. a. die Möglichkeit nicht anbieten.

Mit Smart Data ein Zustellerlebnis schaffen

Neben Flexibilität erwarten Konsumenten zukünftig individualisierte Lieferservices. Smarte Zustellkonzepte auf Basis von Konsumentendaten können das gesteigerte Convenience-Bedürfnis bereits jetzt bedienen. „Durch Wissen darüber, wo und wann Konsumenten erreichbar und was ihre präferierten (alternativen) Zustellorte sind, kann die letzte Meile noch bequemer gestaltet werden. Konsumenten

erwarten allerdings im Tausch gegen ihre Daten echte Convenience-Vorteile“, weiß Thomas Horst, Geschäftsführer Sales bei Hermes Germany GmbH.

Händler und Logistikdienstleister sollten daher perspektivisch noch enger zusammenarbeiten, um ihre jeweiligen Daten zu nutzen und voneinander zu profitieren, um passgenaue und individuelle Mehrwerte und Service für den Kunden anzubieten. **Übrigens einer der Themenschwerpunkte auf dem [IWOforum Summit 2018](#).**

Zukunft der Zustelloogistik – Flexibilität steht über allem

Links

- [ECC Köln](#)
- [Hermes](#)

Weiterführende Links

- [IWOforum](#)