

PRESSEMITTEILUNG

Jetzt auch mit Nachbarschaftszustellung

10 Jahre IDS B2C – erfolgreiche Privatzustellungen

Kleinostheim – 19.01.2021. Bereits vor 10 Jahren hat die größte deutsche Stückgutkooperation, die IDS Logistik GmbH, die Weichen für die Zustellung von Stückgut an den privaten Endkunden gestellt. Seit der Einführung von IDS B2C hat sich die Anzahl der täglichen Privatzustellungen im IDS Netz von 300 im Jahr 2011 binnen 10 Jahren um den Faktor 30 auf 8.500 vervielfacht. Ganz aktuell bietet IDS als weiteren Service jetzt auch die Nachbarschaftszustellung an.

„Die Bedeutung der B2C-Sendungen ist im IDS Netzwerk signifikant gestiegen. Lag der Anteil von B2C am Gesamtsendungsaufkommen 2011 noch unter einem Prozent, ist dieser in 2020 auf 19 Prozent angewachsen. So haben wir im abgelaufenen Jahr erstmals mehr als zwei Millionen B2C-Sendungen im IDS transportiert“, erklärt IDS Geschäftsführer Michael Bargl.

Ein Grund hierfür ist der steile Anstieg des Onlinegeschäftes, das laut des Handelsverbandes Deutschland sich von 2010 bis 2019 verdreifacht hat. Insbesondere auch Branchen wie Bau- und Gartenmärkte, die Möbel- und Sportgeräteindustrie oder die Hausgerätehersteller haben E-Commerce als zusätzlichen Absatzmarkt für sich erkannt. Das Coronajahr 2020 hat diese Entwicklung weiter verstärkt.

B2C-Zustellung ist anders

Im Vergleich zur Firmenkundenzustellung ist die Lieferung an Privatelympfänger deutlich aufwendiger. „Doch wir haben kontinuierlich die Privatzustellung – nicht zuletzt dank Automatisierung und künstlicher Intelligenz – immer weiter optimiert, sodass wir im IDS auch Mengenspitzen, wie wir sie während der Corona-Lock-Downs im Frühjahr oder jetzt ganz aktuell, ohne Probleme bewältigen können“, sagt Bargl weiter. Die Herausforderungen der Anfangsjahre, z. B. dass Empfänger nicht anzutreffen sind, die Unkenntnis was „frei Bordsteinkante“ bedeutet, Bestellungen per Nachnahme oder lautstarke Beschwerden bei wenig kommunikationsgeschultem Speditionspersonal hat IDS weitgehend gelöst.

Während Services wie das Nachnahmeinkasso sich durch Kreditkarten und Bezahlungssysteme wie Paypal überholt haben, hat IDS kontinuierlich die Avisierung optimiert und die Kommunikation mit den Privatelympfängern professionalisiert, ebenso genauere Lieferzeitfenster definiert und alternative Zustellmöglichkeiten angeboten. „So haben wir ganz aktuell beispielsweise die Zustellmöglichkeit an einen Nachbarn im

gleichen Haus oder in der gleichen Straße eingeführt, für den Fall, dass der Empfänger nicht zu Hause ist“, unterstreicht Bargl die kontinuierlichen Verbesserungen.

Die E-Mail-Avisierung

2015 führte IDS mit B2C MAIL das Premiumprodukt für die Privatzustellung ein. Hier wird bereits bei der Verladung der Sendung im Versanddepot per E-Mail oder SMS die Lieferterminankündigung an den Empfänger für den nächsten Tag versendet – mit einem Zeitfenster von vier Stunden. Mit einem Klick kann er weitere Services im Webportal auswählen, wie z. B. eine telefonische Benachrichtigung durch den Fahrer kurz vor der Lieferung oder eine Abstellgenehmigung erteilen. Das hat die Lieferzeit im Schnitt von drei bis vier Tagen bei telefonischer Avisierung auf ein bis zwei Tage verkürzt. Heute macht B2C MAIL etwa 40 Prozent aller B2C-Sendungen im IDS Netz aus.

Empfängererkennung und automatische Avisierungsstandards

Ergänzend zum Telefonavis hat IDS 2017 für alle B2C-Standardsendungen die digitale Avisierung per SMS und E-Mail eingeführt. Im Webportal können die Privatempfänger ihren Wunschliefertermin und weitere Services, wie z. B. Fahreravis, eine Abstellgenehmigung oder Nachbarschaftszustellung, selbst auswählen. Das sind weitere 20 Prozent und damit insgesamt 60 Prozent aller IDS B2C-Sendungen, die heute digital und vollautomatisch avisiert werden.

Die Zustelltermine für die restlichen 40 Prozent der IDS B2C-Sendungen werden über professionelle, qualitätsüberwachte Service-Center telefonisch vereinbart. „Die Kommunikation mit den Privatempfängern ist wichtiges Qualitätskriterium. Wir setzen hierfür speziell geschultes Personal in unseren Service-Centern ein, die ausschließlich Privatempfänger betreuen. Sie erklären die Anlieferbedingungen, geben Auskunft zum Status einer Sendung oder nehmen Reklamationen auf und lösen sie“, sagt Michael Bargl.

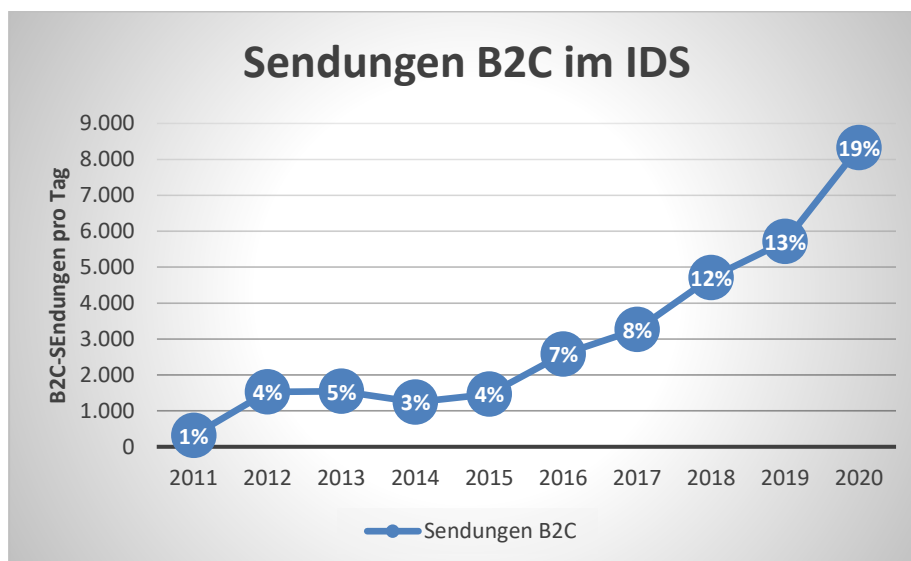
Voraussetzung für die Terminvereinbarung ist, dass Privatadressen als solche gekennzeichnet bzw. erkannt werden. Mittels künstlicher Intelligenz hat IDS daher 2018 die automatische Privatempfängererkennung eingeführt. Durch die Implementierung der Empfängererkennung werden heute 5 Prozent aller Sendungen zusätzlich als B2C-Sendung identifiziert und direkt in die richtige Abwicklung eingespeist. Das reduziert vergebliche Anfahrten und verkürzt die Zustellzeit.

Weitere Services in Vorbereitung

„Für die Zukunft sehen wir mehr denn je, dass die Kaufentscheidung für „stationär“ oder „online“ auch über die Logistik fallen wird. Während des Lockdowns konnten viele Neukunden erfahren, dass B2C-Stückgutlogistik zuverlässig funktioniert und es sehr bequem ist, Großes und Sperriges geliefert zu bekommen“, erklärt Michael Bargl.

Doch der moderne Konsument wünscht sich die zuverlässige Zustellung in einem möglichst kleinen Zeitfenster zum Wunschlieferort und falls etwas schief geht, eine zeitnahe und präzise Information darüber. Damit sind die Anforderungen an die Stückgutdienstleister in den nächsten ein bis drei Jahren klar. Ist der vereinbarte Liefertermin nicht zu halten, muss der Spediteur möglichst in Echtzeit den Privatempfänger über das Smartphone – ob per SMS oder E-Mail – informieren. Diesen Service führt IDS in Kürze ein.

Weiter in Planung ist – wie heute schon teilweise bei Paketdiensten üblich –, dass der Empfänger die voraussichtliche Ankunftszeit (ETA) über einen Link abrufen kann. Der Endempfänger wird auf +/- eine Stunde genau wissen, wann seine Sendung wo eintrifft. „Daher müssen Stückgutdienstleister künftig präzise Echtzeitinformationen in verständlicher Sprache – auch bei Problemfällen – dem Endkunden auf seinem Handy anbieten können. Auch das ist bei IDS in Vorbereitung“, sagt IDS Geschäftsführer Bargl.



B2C Sendungen im IDS 2011 bis 2020 – Tagesmengen und Anteile am Gesamtaufkommen



Wächst rasant: Die Zustellung von Großem und Sperrigem an Privatelympfänger

IDS Logistik GmbH – Das Stückgut-Netzwerk in Deutschland:

Die IDS Logistik GmbH ist mit 50 Standorten, 14,7 Millionen Sendungen (2019) und 7.299 Beschäftigten die größte Stückgutkooperation in Deutschland. Transporte ins europäische Ausland realisiert IDS mit Landesgesellschaften seiner Franchisenehmer sowie mit ausgewählten Europapartnern. Das Full-Service-Angebot reicht von der Beschaffung über Lagerung und Distribution bis zum Retouren-Management. Das Unternehmen bedient Auftraggeber aus dem B2B und B2C-Versand.

IDS Pressekontakt

MAIN WORT
Susanne Crecelius
Heidigweg 69
63743 Aschaffenburg
Tel. 06028 400 304
Fax 06028 400 305
info@main-wort.de