

Optimierung der letzten Meile

Steigern Sie Ihren Umsatz durch effiziente Home Delivery



Das letzte Teilstück einer Lieferkette gilt oft als die schwierigste Disziplin. Das wird nirgendwo so schnell deutlich wie bei der Lieferung von Waren aus einem Einzelhandelsgeschäft bis an die Haustür des Kunden, dem letzten Schritt in der Supply-Chain. Harte Konkurrenz bestimmt die große Nachfrage nach immer mehr Qualität im Kundenservice. In Kombination mit der Verpflichtung zum effektiven Betriebskostenmanagement kein leichtes Unterfangen. Dabei tragen die Serviceanforderungen für Home Delivery zu erhöhten Kosten bei, die bestmöglich gesteuert werden wollen. Um sich neue Marktanteile zu sichern, muss der Anbieter zwangsläufig über den Dienst am Kunden punkten. Und um sich in der Profitzone zu behaupten, sollte der Einzelhändler diesen Service auch noch so effizient wie möglich abliefern. Wie das funktionieren kann, wird in diesem Whitepaper ausführlich erläutert.

Hauptmerkmale von erfolgreichem Kundenservice

Kundenfreundlichkeit

Bestellkomfort drückt sich darin aus, eine Wahl zu haben: Können Kunden aus möglichst vielen Möglichkeiten den für sie bestmöglichen Liefertermin auswählen? Je mehr Auswahl geboten ist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass dem Kunden ein Wunschtermin ermöglicht werden kann. Das Einplanen von Zeitfenstern für Liefertermine ist fester Bestandteil eines guten Kundenservices. Je kleiner das Zeitfenster gefasst ist, desto kürzer die Wartezeit für die Endverbraucher – und dies führt zu einer Steigerung an Kundenfreundlichkeit und -komfort.

Geschwindigkeit

Wie groß ist die Zeitspanne von Bestellung zum verbindlichen Liefertermin? Für die Mehrheit der Kunden gilt: je kürzer diese Zeitspanne gehalten werden kann, desto höher das Kundenkomfortlevel.

Verlässlichkeit

Kann sich der Kunde darauf verlassen, die richtigen Artikel, exakt wie bestellt, zum richtigen Zeitpunkt und unter versprochenen Lieferbedingungen zu erhalten? Dies wird oft als „Nur keine verspäteten Lieferungen!“ ausgelegt. Allerdings darf man die volle Bedeutung hier nicht außer Acht lassen: Die Kontrolle zur Auslieferung der tatsächlich bestellten Waren im ausgelobten Zustand, und in manchen Fällen auch durch das entsprechend geschulte Lieferpersonal, zählen genauso zum Serviceversprechen.



Kommunikation in Echtzeit (frühe Mitteilung von Bestellabweichungen)

Bei der Liefertreue geht es um konsistent greifende Prozesse, Kommunikation in Echtzeit dagegen bedeutet hier, den Kunden rechtzeitig informieren zu können, sollte doch etwas schief laufen. Ausnahmen bestätigen die Regel. Je eher der Kunde von einer Abweichung erfährt und einen Lösungsvorschlag erhält, desto besser. Jeder Verbraucher hat die Erfahrung einer verspäteten Lieferung oder Dienstleistung gemacht. Je früher eine verspätete Lieferung oder gar „No-Show“ erkannt und dem Kunden kommuniziert werden kann, umso weniger lästig fällt diese Ausnahme der Regel auf. Den größten Schaden richten gebrochene Serviceversprechen an, von denen Kunden nicht proaktiv in Kenntnis gesetzt werden und die nach Ablauf des Liefertermins von den Kunden selbst aufgedeckt werden.

Zusammenfassung für einen erfolgreichen Kundenservice

Liefertreue bedeutet aus Sicht des Kunden: „Liefere mir meine Bestellung zu einem Termin, den mein voller Kalender zulässt; mit möglichst wenig Wartezeit zum Lieferterminzeitfenster und das insgesamt so schnell wie möglich. Stelle sicher, dass ich mir keine Gedanken machen muss, dass du auch genau das lieferst, was ich bestellt habe. Und sollte irgendein unwahrscheinliches Ereignis dich davon abhalten, dein Serviceversprechen einzuhalten, dann teile mir das zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.“

Kundenorientierte Werte wie Bestellkomfort, Geschwindigkeit, Verlässlichkeit und Kommunikation in Echtzeit verhelfen zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit, einer stärkeren Kundenbindung, positiven Kundenreferenzen und sorgen schlussendlich für mehr Marktanteil. Die große Herausforderung für den Einzelhandel ist der Balance-Akt zwischen der Servicelevelqualität und der Wirtschaftlichkeit aller Unternehmensprozesse.



Mit Hilfe von erhöhtem Bestell- und Lieferkomfort, einer zügigen und zuverlässigen Zustellung, sowie aktuellen Informationen während der Auslieferung kann sich ein Händler von der Masse abheben.

So funktioniert effizienter und profitabler Kundenservice

- **Effizienz der Routengestaltung:** Steuerung und Reduzierung der Transportkosten, indem die Anzahl der umsatzgenerierenden Stopps der Zusteller maximiert und die ohne Umsatzgenerierung verbrachte Zeit der zustellenden Mitarbeiter minimiert (Fahrzeit, Routenorientierung etc.) werden. Effiziente Routen ergeben sich oft durch ortsbezogene Bündelung der Auslieferungen (um Fahrtzeit zu sparen) mit wenig Rücksicht auf Kundenfreundlichkeit. Die Herausforderung besteht darin, bei immer noch produktiver und effizienter Routengestaltung einen hohen Grad an Kundenfreundlichkeit zu erzielen.
- **Minimierung gescheiterter Lieferungen:** Gescheiterte Lieferungen sind mehr als ein Problem im Kundenservice. Unvollendete Lieferungen (z. B. Kunde nicht angetroffen, falsche oder beschädigte Ware, verpasstes Zeitfenster) bedeuten unnötigen Zeitverlust für den Zulieferer und oft Planung und Ausführung eines zweiten Zustellversuchs. Zusätzlich muss Ware entladen oder zugeladen werden.
- **Steuerung der Zusteller-Performance:** Die besten Pläne sind nur so gut wie ihre Ausführung. Best-Practice-Prozesse im Lieferflottenmanagement ermöglichen Überwachung, Messung und schlussendlich auch ein Prozess-Compliance-Management für die Lieferfahrer.
- **Ertragssteuerung:** Kunde ist nicht gleich Kunde. Die heutigen Möglichkeiten, seinen Kundenstamm nach Umsatz, Rentabilität und Lifetime-Value einzuordnen und dann daraufhin genau abgestimmte Lieferservicelevels anzubieten, hilft Händlern, Einnahmen und Kundentreue zu maximieren – bei Förderung der allgemeinen Wirtschaftlichkeit.
- **Effiziente Liefer- und Routenplanung:** Durch die Prozessoptimierung der für die Planung und Ausführung der Lieferungen erforderlichen Anstrengungen können Effizienzsteigerungen erzielt werden. Dies umfasst Aufgaben wie:
 - Planung der Liefertermine
 - Ausfindigmachen und Validierung von Kundenadressen
 - Zuweisen von Lieferaufträgen zu Fahrern und Lieferwägen
 - Stoppen der Sequenzierung gemäß der Lieferterminverpflichtungen
 - Bereitstellung von Wegbeschreibungen von Lieferstopp zu Lieferstopp



Softwaregestützte Tourenplanung kann dabei helfen, Prozesse effizienter zu gestalten und somit die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen.

Die Descartes Lösungen können die Erfüllung der spezifischen Bedürfnisse von Einzelhändlern und Dienstleistern bei der letzten Meile erleichtern, indem die Transportkosten gesenkt, die Produktivität verbessert und ein hohes Maß an Kundenservice gesichert werden. Zudem unterstützen die Descartes Lösungen dies durch die Optimierung der drei folgenden wichtigen Schritte im Home Delivery Zustellungsprozess:

Schritt 1: Verkaufsstelle (Point of Sale) / Bestellort (Point of Order)

Eine Tourenplanungssoftware, wie Descartes Reservations™, löst das Problem optimierter (profitabler/kostengünstiger) Lieferterminplanung in Echtzeit.

- **So funktioniert es:** Sobald ein Kunde bestellt hat, überprüft das Descartes Reservations Modul den vorliegenden Lieferplan und bietet anpassbare Auswahlmöglichkeiten für Lieferdatum und -zeit. Die Optionen können je nach Machbarkeit, Rentabilität und anderen Faktoren eingegrenzt werden. Diese Lieferzeitfenster werden dem Verkaufs- oder Kundenservice-Personal angezeigt oder bei beim Onlinekauf dem Kunden selbst. Die Kundenadresse wird verifiziert und stellt deren Lokalisierung und Validierung über Straßenkarten sicher.
- **Vorteile:**
 - **Kundenfreundlichkeit:** Der Kunde kann aus relevanten Optionen ein für ihn passendes Lieferzeitfenster auswählen.
 - **Geschwindigkeit:** Die Bearbeitungszeit wird beschleunigt:
 - Der Liefertermin wird schneller festgelegt und vergeben (am Point of Sale/ Point of Order).
 - In Echtzeit kann die Anwendung die nächsten verfügbaren Terminslots ermitteln. Im Gegensatz zu Schätzungen, die von weniger ausgefeilten Segmentierungssystemen erstellt wurden, können Benutzer mit Descartes Reservations sehen, welche Slots tatsächlich verfügbar sind.
 - **Verlässlichkeit:** Da Descartes Reservations einen Überblick über den tatsächlichen Zeitplan bietet und nicht realisierbare Zeitfenster herausfiltert, sind Terminversprechen zuverlässiger. Es müssen keine Verpflichtungen eingegangen werden, die nicht erfüllt werden können.
 - **Produktivität:** Mit Descartes Reservations können Einzelhändler ihren Kunden bequeme Lieferterminoptionen im Rahmen der betrieblichen Effizienz anbieten. Der Verkaufs- oder Kundendienstmitarbeiter (oder die Website des Einzelhändlers) kann bessere Entscheidungen bei der Planung von Lieferterminen treffen, die die betriebliche Effizienz fördern und nicht behindern. Durch die Überprüfung der Adresse im Voraus werden kostspieligere Folgen einer späteren Weiterleitung an fehlerhafte Adressen vermieden.
 - **Lieferungen:** Informationen zur Verhinderung von Terminverpflichtungen, die nicht durchführbar sind, reduzieren verpasste Lieferungen aufgrund versäumter Zeitfenster.
 - **Ertragssteuerung:** Konfigurierbar für die Unterstützung unterschiedlicher Servicelevels basierend auf unterschiedlichen Kunden- oder Bestellattributen, sodass Einzelhändler ihren wertvollsten Kunden Premium-Servicelevels anbieten können.

Schritt 2: Lieferserviceplanung

Die Descartes Route Planner™ Solution hilft beim Erstellen der kostengünstigsten Lieferservicepläne, Routenzuweisungen und -sequenzen, damit Unternehmen Lieferterminverpflichtungen gemäß der Geschäftsregeln ausführen können.

- **So funktioniert es:** Nachdem ein Liefertermin geplant wurde (siehe vorherigen Abschnitt), wird er dem Zeitplan-Zentralspeicher hinzugefügt. Routenplaner und Zusteller können sich den gesamten Zeitplan anzeigen lassen, Routenzuweisungen und Stoppabfolgen überprüfen und alle erforderlichen Änderungen am Zeitplan vornehmen. Das Softwaremodul generiert Routenblätter, Ladeverzeichnisse, detaillierte Wegbeschreibungen und andere Berichte.
- **Vorteile:**
 - **Produktivität:** Mit der gewinnorientierten Routenoptimierungs-Engine und den visuellen Tools von Descartes können Planer und Auslieferer produktive und profitable Lieferpläne erstellen, um die Kosten für Transport, Kraftstoff und Ausrüstung zu minimieren.
 - **Effiziente Planung:** Descartes Route Planner hilft bei der Automatisierung vieler zeitaufwendiger Planungs- und Durchführungsaufgaben – und das einschließlich der Geokodierung und Verifizierung von Kundenadressen, der Routenzuweisung und der Planung der Stoppabfolge sowie der Wegbeschreibung. Unternehmen können damit Picklisten erstellen, die den Routenzuweisungen und Stoppabfolgen entsprechen.
 - **Lieferungen:** Die mithilfe der Descartes Lösung eingebrachte Vorhersagbarkeit ermöglicht es den Planern, die nachgelagerten Folgen von Zeitplanänderungen zu erkennen. Es werden Stopps hervorgehoben, die möglicherweise eine Zeitplanänderung verursachen könnten, sodass Planer realistische Zeitpläne erstellen können, die eine pünktliche Abfolge gewährleisten.
 - **Kundenkommunikation:** Nachdem Kunden einen Liefertermin vereinbart haben, möchten sie häufig den Termin bestätigen und überprüfen, ob ihre Bestellungen für eine pünktliche Lieferung eingeplant sind. Darüber hinaus möchten Zusteller sicherstellen, dass der Kunde über den Termin informiert ist und die Lieferung annehmen kann. Die integrierte IVR-Funktion (Interactive Voice Response) kann Kunden auf ausstehende Lieferungen aufmerksam machen und Endverbrauchern dabei helfen, eine Lieferung zu stornieren oder neu zu planen.
- **So funktioniert es:** Sobald eine Lieferterminanfrage bestätigt und zugewiesen wurde, können die Bestellinformationen an IVR exportiert werden, wodurch der Kunde automatisch einen Anruf mit Terminerinnerung als Bestätigung erhält. Alternativ können natürlich auch Kundendienstmitarbeiter den Kunden anrufen.
- **Vorteile:**
 - **Kundenfreundlichkeit, Vertrauen, Verlässlichkeit und Vorhersagbarkeit:** Eine proaktive Kundenbenachrichtigung schafft Vertrauen in den Dienstleister und ermöglicht dem Kunden eine entsprechende Planung. Die dynamische Verwendung von IVR fördert ebenfalls die Vorhersagbarkeit und bietet dem Kunden eine aktualisierte, genaue Ankündigung der Ankunftszeit.
 - **Lieferungen:** Die automatisierte Kontaktaufnahme durch IVR kann den Termin bestätigen und es dem Kunden ermöglichen, bei Bedarf einen neuen Liefertermin zu vereinbaren, wodurch die Wahrscheinlichkeit eines Nichterscheinsens des Kunden zum Lieferzeitpunkt verringert wird.

Schritt 3: Steuerung des Lieferservice - Ausführung

Sobald Pläne erstellt, Routen zugewiesen und Kunden benachrichtigt wurden, geht's auf die Straße. Mit den Descartes Mobile-Lösungen können Anbieter von Heimpliefersdiensten sicherstellen, dass die Fahrer den Zeitplan auch wie geplant ausführen und diese bei der Erfüllung der Serviceverpflichtungen unterstützen, wenn Vorkommnisse in der realen Welt im Weg stehen können.

- **So funktioniert es:** Nachdem der Plan erstellt und die Routen zugewiesen wurden, melden sich die Fahrer über ein mobiles Endgerät, ein Smartphone oder eine fahrzeuginterne Funkeinheit bei der Descartes Mobile-Lösung an. Die Routenzuweisungen des Fahrers, Lieferstopppdetails und Audio-Wegbeschreibung sind auf dem Gerät verfügbar. GPS-generierte Statusaktualisierungen berichten über Position und Fortschritt des Fahrers. Die Software meldet auch Kundenstoppankunft, Abfahrt und etwaige Ausnahmen. Diese Aktualisierungen werden Dispatchern, Kundendienst oder Kontrollpersonal sowohl in Kartenansicht als auch in chronologischer Textansicht angezeigt. Sobald Statusaktualisierungen empfangen werden, wird die geschätzte Ankunftszeit (ETA) automatisch Neuberechnet. Der Dispatcher wird über vorhersagbare Planabweichungen informiert und kann die Zuweisungen proaktiv ändern. Fahrer können auf unerwartete Ereignisse und Vorhersagen reagieren, indem sie Zuordnungen oder Sequenzen ändern.
- **Vorteile:**
 - **Verlässlichkeit und Vorhersagbarkeit:** Die Transparenz des Zeitplans in Echtzeit trägt zur Verbesserung der Pünktlichkeit bei, indem Dispatcher wie Kontrollpersonal potenzielle Abweichungen vorhersagen und Maßnahmen ergreifen können, um die Zusteller bei der Erfüllung ihrer Serviceverpflichtungen zu unterstützen. Wenn eine Planabweichung unvermeidbar ist, kann der Dienstleister den Kunden im Voraus benachrichtigen. Je nach Kundenwunsch, kann die Bestellung verspätet geliefert werden oder der Fahrer kann den Stopp stornieren und auf einen anderen Tag legen.
 - **Produktivität:** Mit der Möglichkeit, Zeitplanereignisse in Echtzeit anzuzeigen und die Route der Fahrer mitzuverfolgen, können Dienstleister die Einhaltung des Plans besser verwalten. Branchenstudien zeigen, dass sich die Fahrerleistung und Produktivität durch den Einsatz solcher Tools verbessern. Der Zugriff auf die tatsächlichen „Fahrtenspuren“ und die KPI-Vergleiche zwischen geplanter und tatsächlicher Leistung (Kilometerstand, Zeit, Kundendienst usw.) hilft dabei, Verbesserungspotenziale für Dispatcher zu identifizieren.
 - **Berichte:** Die zuverlässigen Berichterstellungstools von Descartes extrahieren relevante Logistikdaten, einschließlich Zeitplänen und tatsächlich erbrachter Leistung, um Managern dabei zu helfen, die Leistung anhand von Service- und Betriebseffizienzkriterien zugunsten kontinuierlicher Optimierung zu messen.



Zusammenfassung

Um wettbewerbsfähig zu bleiben und gleichzeitig die Rentabilität aufrechtzuerhalten, erfordert das erfolgreiche Optimieren der letzten Meile einen personalisierten und effektiven Kundenservice bei hocheffizienten Transportvorgängen. Technische Lösungen für Home Delivery konzentrieren sich zumeist nur auf den kundenorientierten Aspekt (CRM-Tools für Call Center, Verkäufer usw.) oder nur auf die betriebliche Effizienz (Flottenmanagement oder Routing-Systeme für das Management von Fahrern und LKWs). Die Lösung des halben Problems birgt das Risiko, entweder einen hervorragenden Kundenservice zu unrentablen oder nicht haltbaren Kosten bereitzustellen oder einen effizienten Betrieb zu betreiben, der keinen differenzierten Service bietet.

Descartes bietet umfassende Logistiktechnologie für Home Delivery im stationären und Online-Handel, indem kundenorientierte Lösungen wie die Terminbuchung in Flottenmanagement-Tools integriert werden, einschließlich Routenoptimierung und erweiterte Tracking- und Mobile-Funktionen.

Die Descartes Routing & Mobile Lösungen bieten:

- Reservierungen für die Terminplanung in Echtzeit
- Adressverifizierung zur Ermöglichung von Echtzeit-Adressüberprüfung
- Routenplanung zur einfachen und effizienten Erstellung produktiver und profitabler Zeitpläne
- IVR-Integration (Interactive Voice Response) zum Exportieren von Lieferstatusinformationen in ein IVR-System zur automatischen Kommunikation mit dem Kunden
- Echtzeit-Datenaustausch mit dem Fahrer für Statusaktualisierungen
- Überwachung zur Einsicht des Zeitplans in Echtzeit und Asset-Tracking
- Nachrichten-Dispatch für spontane Zeitplanänderungen, dynamische Zuweisungen und Neusequenzierung
- Berichte zur Messung der wichtigsten Leistungsindikatoren und zum Vergleich der tatsächlichen Leistung gegen geplante Vorgaben



Durch den Einsatz dieser kundenorientierten Lösungen zur Förderung der betrieblichen Effizienz unterstützt Descartes Anbieter von Home Delivery dabei, ein Höchstmaß an Kundenservice zu erreichen und gleichzeitig die Transportkosten zu kontrollieren und zu minimieren. Somit können Anbieter von versandkostenfreien Lieferungen den Zustellservice von einer kostspieligen Verbindlichkeit in tatsächliches Kapital in puncto Kundenservice umwandeln.

Über Descartes

Descartes (Nasdaq: DSGX, TSX: DSG) ist der weltweit führende Hersteller von spezialisierten On-demand Software-as-a-Service (SaaS) Lösungen zur Steigerung der Effizienz und Erhöhung der Planungssicherheit von Logistik-Unternehmen. Mit Hilfe cloudbasierter Lösungen ermöglicht Descartes Kunden den Datenaustausch mit Handelspartnern sowie das Erfassen und Archivieren von Zoll- und Sicherheitsdokumenten für Wareneinfuhr und -ausfuhr. Als Teil der größten, multimodalen Logistik-Community bilden Kunden von Descartes zahlreiche weitere Logistikprozesse ab. Neben dem Hauptsitz in Waterloo (Ontario, Kanada) unterhält Descartes Niederlassungen und Partner auf der ganzen Welt. Mehr Information unter <https://www.descartes.com/de/home>.

Descartes Systems (Germany) GmbH

Tel.: +49 (0)89 961 60 61 – 71

Web: www.descartes.com

E-Mail: info@descartes.com



Uniting the People & Technology That Move the World.