

# Agediss steigert die Kundenzufriedenheit mit der Routenplanungs- und Reservierungssoftware von Descartes

## > Agediss

Im Rahmen einer großen Unternehmenstransformation entschied sich Agediss, die Lösungen von Descartes im Distributionsmanagement zu nutzen, um insbesondere die Routen für die Zustellung auf der letzten Meile zu optimieren und online die Auswahl von Zeitfenstern zu ermöglichen. Durch die Einführung der Lösungen zur Routenplanung und Zeitfensterauswahl von Descartes konnte Agediss Kunden innovative Lieferoptionen und Zusatzleistungen bereitstellen, die Kundenbindung aufgrund einer höheren Servicequalität festigen und ein profitables Wachstum erreichen, um seine Position als Marktführer zu stärken.

**„Nach intensiven Recherchen haben wir uns mit Descartes zusammengeschlossen, um unsere Prozesse im Distributionsmanagement zu transformieren, da sich dies immer mehr zum entscheidenden Kriterium auf dem Markt entwickelt. Die Tools von Descartes sind äußerst effektiv. Durch die erzielten Einsparungen und die höhere Kundenzufriedenheit erwies sich die Lösung zur Routenplanung als voller Erfolg. Die Option zur Auswahl von Lieferzeitfenstern wird von unseren Kunden und ihren Endkunden stark nachgefragt.“**

**Nicolas Tellier**  
Vorstandsvorsitzender  
Agediss

### Unternehmensprofil

Agediss  
Hauszustellungen und Zustellung auf der letzten Meile

### Lösungen

Routenplanung und Reservierungen

### Informationen zum Kunden

Agediss ist ein führender europäischer Anbieter für die Hauszustellung schwerer und sperriger Produkte, die im E-Commerce bestellt werden. Das Unternehmen ist seit 61 Jahren in der Distribution tätig und liefert jedes Jahr 1,2 Millionen Bestellungen in ganz Frankreich, Spanien, Portugal, Deutschland, Österreich, den Benelux-Staaten sowie Ländern in Osteuropa aus.

### Kurzübersicht

#### Herausforderung

Aufrechterhaltung eines hochwertigen Angebots trotz Wettbewerbsdrucks

#### Lösung

Routenoptimierung und Zeitfensterauswahl setzen neue Maßstäbe

#### Ergebnisse

- Effizienzsteigerung
- Einsparungen
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Bessere Einhaltung von Vorschriften

[LESEN SIE DIE GESAMTE GESCHICHTE](#)

## Herausforderung: Aufrechterhaltung eines hochwertigen Angebots trotz Wettbewerbsdrucks

Im wachsenden Wettbewerb bei Hauszustellungen sah sich Agediss mit immer neuen Marktteilnehmern konfrontiert. Dazu zählten Start-ups, die die Bedeutung einer erfolgreichen Zustellung auf der letzten Meile erkannten, sowie große Logistikkonzerne, die langjährige Wettbewerber mit ihren Fähigkeiten bei Hauszustellungen für Endkunden übernahmen. Bei Zustellungen stand Agediss ähnlichen Herausforderungen wie diese Wettbewerber gegenüber. Das Angebot von aufwendigen Zusatzleistungen wie die Produktmontage und der Einbau vor Ort schaffte jedoch zusätzliche Hürden.

Um in diesem hart umkämpften und dynamischen Markt zu bestehen und weiteres Wachstum zu erzielen, musste sich Agediss durch eine bestmögliche Customer Experience von seinen Wettbewerbern absetzen und die Loyalität der anspruchsvollen Online-Endkunden festigen.

## Lösung: Routenoptimierung und Zeitfensterauswahl setzen neue Maßstäbe

Da das Distributionsmanagement für Kunden und Endverbraucher von höchster Bedeutung ist, war dies einer der ersten Prozesse, den Agediss im Zuge seiner Transformation unter die Lupe nahm. Descartes sollte die Routen des Unternehmens für die Zustellung auf der letzten Meile optimieren und eine Zeitfensterauswahl online bereitstellen.

Agediss organisiert täglich 250 - 300 Lieferrouten mit 10 bis 15 Stopps pro Tour. Jeder Stopp bedeutet eine Anlieferung, die je nach Produkt auch die Montage und den Einbau vor Ort umfasst. Durch die Integration der Routenplanung von Descartes mit dem Transportation Management System von Agediss konnte das Unternehmen durch die Änderung bestimmter Parameter die Anzahl der Lieferrouten und die zurückgelegten Kilometer verringern und weitere Effizienzsteigerungen und Einsparungen erzielen. Der geringere Ausstoß von Emissionen leistet darüber hinaus einen Beitrag zum Klimaschutz.

Um die stets wachsenden Erwartungen von Kunden zu erfüllen, wurde das System von Descartes für die Zeitfensterauswahl implementiert. Dadurch kann Agediss Verbrauchern die Auswahl eines zweistündigen Lieferzeitfensters anbieten, sobald eine über die Website eines Kunden aufgegebene Bestellung eintrifft.

Die Auswahl dieses zweistündigen Lieferzeitfensters direkt beim Kauf ist vor allem für vielbeschäftigte Kunden eine entscheidende Verbesserung gegenüber einem vorgegebenen Liefertermin, der erst kurz vor der Lieferung bekannt wird, wenn die Ware zur Auslieferung bereitsteht. So müssen diese Kunden keinen Urlaub mehr nehmen, um zum Zeitpunkt der Lieferung zu Hause zu sein.

Mit der Routenplanungs- und Reservierungslösung von Descartes besitzt Agediss jetzt einen äußerst wichtigen technologischen Vorteil gegenüber seinen Wettbewerbern. Diese Technologie ist ein Unterscheidungsmerkmal, das dem Unternehmen einen Vorsprung bei E-Commerce-Lieferungen bietet und das rasante Wachstum weiter vorantreibt.

### Ergebnisse:



#### Effizienzsteigerung

Dank des besseren Trackings und der Routenoptimierung müssen für die gleiche Anzahl von Auslieferungen weniger Touren gefahren werden, deren Strecken außerdem kürzer sind und eine höhere Zustelldichte ermöglichen. Kürzere Wegstrecken verringern zudem die Emissionen der Fahrzeuge.



#### Einsparungen

Die Steigerung der Zustelldichte und die Verringerung der gefahrenen Kilometer bei Zustellungen führten zu Kraftstoffeinsparungen und geringeren Wartungskosten, die Kosten um ungefähr 5 % senkten.



#### Höhere Kundenzufriedenheit

Der unmittelbare Anstieg des Net Promoter Score, einer Kennzahl für die Servicequalität von Agediss, weist darauf hin, dass Kunden mit den Zustellungen auf optimierten Routen weitaus zufriedener sind.



#### Bessere Einhaltung von Vorschriften

Die Lösung zur Routenplanung stellt Informationen wie die Ladekapazität von Fahrzeugen, Arbeitszeiten und Fahrzeiten für jede Route digital zusammen, um eine effizientere und genauere Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu gewährleisten.