

# Paket-schliessfächer verändern den Onlinehandel



## Während der Onlinehandel in Südafrika weiter an Raum gewinnt, wird die Paketzustellung auf der letzten Meile durch ein neues Schliessfachnetzwerk revolutioniert.

Durch Globalisierung, einen scharfen Wettbewerb und technische Umwälzungen ist der südafrikanische Markt in den letzten 10 Jahren kaum zur Ruhe gekommen, und dies wird wohl auch in der nächsten Zeit so bleiben. Es geht nicht mehr darum, wer die grösste Fahrzeugflotte, die grössten Lagerhallen oder die niedrigsten Preise hat – jetzt geht es um die Verfügbarkeit präziser, vorausschauender Informationen sowie darum, diese Informationen in einem lokalen Kontext erfolgreich einzusetzen.

„Der Einzelhandel ist und bleibt volatil“, so Brett Sauerman, General Manager E-Commerce bei DSV South Africa. „Kaufentscheidungen und Wiederholungskäufe werden mehr denn je von Markenerlebnis, Markenwert und Preis bestimmt. In Bezug auf die Logistik steht die Branche unter Druck, Konsistenz und Differenzierung zu gewährleisten, während die Kommodifizierung von Services weiterhin auf die Kosten drückt. Eine erfolgreiche Kundenpartnerschaft wird heute stark von der Fähigkeit des Logistikdienstleisters beeinflusst, neue Mehrwerttechnologien anzubieten, ohne dass der Kunde danach fragen muss.“

Laut Sauerman hat DSV South Africa den Trend traditioneller B2B-Sparten (wie Fracht- und Pakettransporte) hin zu B2C frühzeitig erkannt und sich entsprechend ausgerichtet. Bereits 2013 investierte das Unternehmen in intelligente Schliessfächer. Man wusste, dass es einige Zeit dauern würde, den Service zur Marktfähigkeit zu entwickeln, ebenso klar war aber auch, dass die Verbreitung letztendlich von den Verbrauchern vorangetrieben würde.

Anfang 2018 ging DSV nach eingehender Prüfung eine Lieferpartnerschaft mit TZ Limited und Ricoh South Africa ein, um sein Schliessfachnetzwerk zu verbessern und zu erweitern. Laut Sauerman haben TZ und Ricoh mit einer umfangreichen Liste an erfolgreichen Implementierungen weltweit ein Spektrum an Technologie- und Serviceinnovationen unter Beweis gestellt, das den offensiven Expansions- und Servicezielen von DSV gewachsen ist.

„Durch eine innovative Denkweise im gesamten Unternehmen konnte DSV seine verbraucherorientierten Lösungen innerhalb kürzester Zeit auf den Markt bringen. Die entscheidende Balance zwischen der konsequenten Bereitstellung von grundlegenden Services

und der Investition in neue Technologien hat sich für DSV und seine Kunden als eine erfolgreiche Strategie erwiesen“, so Sauerman weiter.

Sauerman ist der Ansicht, dass die Marktverbreitung von Paket-schliessfächern direkt damit zusammenhängt, ob die Kunden das Leistungsversprechen nachvollziehen und ihren Verbrauchern kommunizieren können. „Um die Akzeptanz aufzubauen, sind gezielte Anstrengungen erforderlich, um den Service der Öffentlichkeit nahezubringen – um zu kommunizieren, dass der Online-Einzelhandel sein Serviceangebot erweitert hat und über den DSV Locker jetzt jedem Verbraucher einen unkomplizierten und sicheren Zugang zu Versanddiensten bietet“, erklärt er.

## WICHTIGE FAKTEN

- Logistikdienstleister können nur durch Mehrwerttechnologien konkurrenzfähig bleiben
- DSV South Africa investiert seit 2013 in intelligente Schliessfächer
- Bis Dezember 2018 wurden 200 DSV-Schliessfächer installiert

## Zukunftspläne

Bis Dezember 2018 wurden rund 200 intelligente Schliessfächer bereitgestellt, mit dem Ziel einer landesweiten Expansion bis Ende 2019. Die meisten DSV-Schliessfächer befinden sich in Wohngebieten.

Laut Sauerman sollen Anfang 2019 neue Dienste eingeführt werden; die Entwicklung habe bereits begonnen. „Mehrere Branchen werden von diesen neuen Entwicklungen stark profitieren, und wir freuen uns sehr darauf, unsere Fortschritte zu präsentieren und unsere Kunden und die Verbraucher an den Vorteilen teilhaben zu lassen“, erläutert Sauerman.

Damit DSV seine Position in Südafrika behaupten kann, muss die derzeitige Dynamik beibehalten werden – eine Aufgabe, die in dem Masse leichter werden dürfte, wie sich die Vorteile der

Smart-Locker von DSV auf dem Markt herumsprechen. „Natürlich ist uns bewusst, dass wir durch die Sensibilisierung des Marktes für intelligente Schliessfächer auch Wettbewerbern eine Chance in diesem Bereich bieten“, fügt Sauerman hinzu.

„Wir sind fest entschlossen, den Marktanforderungen immer einen Schritt voraus zu bleiben, indem wir innovativ handeln und auf Grundlage zukunftsorientierter Erkenntnisse einen kontinuierlichen Strom an Services entwickeln und bereitstellen. Das Zusammenspiel dieser Erkenntnisse mit unseren erwiesenen operativen Kompetenzen und Kapazitäten ist es, was uns von der Konkurrenz abhebt.“