

Steckbrief

„Leistungsfaktor Lieferdienst – Ein branchen- und länderübergreifender Vergleich“

Bereich

Logistik

Schlagworte

Lieferdienste, Schnelllieferdienst, Zustellung

Studie/ Projekt

Projekt, im Rahmen der Veranstaltung „Projekte im Handelsmanagement“

Ausgangssituation/ Projektauftrag/ Zielsetzung

Die zunehmende Digitalisierung im Handel und in dessen Umfeld, insbesondere durch die kundenseitig vermehrte Nutzung des Internets oder durch eine zunehmende Convenience-Orientierung der Kunden, wächst die handelsseitige Notwendigkeit entsprechende Leistungen in Form von Lieferdiensten anzubieten. Die Anzahl der Handelsunternehmen, die diese Leistung anbietet, ist immens. Gleichzeitig besteht eine Intransparenz, hinsichtlich des unternehmensspezifischen Leistungsspektrums innerhalb einer Branche sowie der unterschiedlichen Leistungen zwischen den Branchen.

Die Analyse der Charakteristik und Leistungsfähigkeit derartiger Leistungsangebote war der Kern des Projektauftrags. Hierfür waren branchen- und länderspezifisch Einzelanalysen durchzuführen. Aus der jeweiligen Einzelbetrachtung war eine Gesamtbetrachtung und ein Vergleich abzuleiten, auf deren aufbauende Handlungsempfehlungen für die Branchen abzuleiten.

Vorgehensweise

- Identifikation relevanter Anbieter/ Handelsunternehmen,
- Herausarbeitung der zur Bewertung relevanten Kriterien,
- Erstellung von Einzel-Morphologien,
- auf diesen aufbauende Erstellung einer Branchen-Morphologie und
- deren länderspezifischer Vergleich,
- Ableitung von branchenspezifischen Handlungsempfehlungen

Ergebnisse/ Erkenntnisse

Die Analyse der Lieferdienste von 31 ausgewählten Handelsunternehmen aus sieben Handelsbranchen vermittelte einen Einblick über die Verbreitung von angebotenen Leistungskomponenten. Innerhalb der Leistungen der Branchen ließen sich signifikante Unterschiede feststellen. Einen weiteren Mehrwert lieferte der Vergleich zwischen den Branchen sowie ein Ländervergleich. Visualisiert wurden die Erkenntnisse mit Hilfe eines „morphologischen Kastens“.

Vertriebsform	online (20%)	beide Vertriebsformen (80%)	
reguläre Lieferdauer	1-5 Werktage (40%)		mehr als 5 Werktage (60%)
schnellste Lieferoption	keine (40%)		Expresslieferung (60%)
Mindestbestellwert	keiner (100%)		
Kosten der Lieferung	kostenlos ab Warenwert (20%)	immer kostenpflichtig (40%)	
bei kostenpflichtigen L.	Fixpreis (40%)	abhängig v. einem Wert (20%)	Fixpreis (40%)
Zahlungsoptionen	Kreditkarte (20%)	Kombination aus 2 (20%)	Kombination aus 3 (80%)
Lieferflexibilität	keine (60%)		Lieferung an Packstation (40%)
Räumliche Begrenzung	landesweit (40%)		landesweit & länderübergreifend (60%)
Problematik der Artikel	keine (100%)		
Zusatzkosten bei Problematik	keine (100%)		
Abholoptionen	keine (100%)		
bestellbegleitende Medien	App Shopping & mobile Website (80%)		App, m.Web, Katalog (20%)
Kundenservice	kostenlose Hotline & E-Mail Kontakt (100%)		

Morphologischer Kasten am Beispiel der Branche „textiler Handel“

Beispiel Lieferzeit: Unterschiede fanden sich bei der Lieferzeit und der Option der Expresslieferung. Im textilen Handel betrug die Lieferzeit oft mehr als 5 Werktage. Sofern eine kürzere Lieferzeit gewünscht war, wurde eine kostenpflichtige Expresslieferung angeboten. Logistisch kann dies sinnvoll sein, da eine schnellere Versendung oft mit einem höheren logistischen Aufwand verbunden ist. Will ein Kunde diesen Service in Anspruch nehmen, besteht meist eine entsprechende Zahlungsbereitschaft, die genutzt werden kann. Auffallend waren die kurzen Lieferzeiten im Foodhandel, oftmals kombiniert mit der Wahl eines Anlieferzeitfensters. Erwähnenswert ist, dass bei sperrigen oder speziellen Gütern eine Beschränkung besteht oder Mehrkosten entstanden. In vielen anderen Branchen war diese Vorgehensweise nicht vorzufinden.

Der länderspezifische Vergleich zeigte teils deutliche Unterschiede, insbesondere die Schnelligkeit der Lieferung sowie den damit verbundenen Kosten und Services betreffend.

Ansprechpartner

Prof. Dr. Stefan Rock

0841 9348 7370

stefan.rock@thi.de