

## Logistik Concierge

### Logistik Concierge - Service-Integrationskonzept für Mikro-Hubs und Paketstationen zum Aufbau innovativer Logistik-Dienste

Ein Projekt finanziert im Rahmen der 7. Ausschreibung  
des Programms **Mobilität der Zukunft**

Prioritärer Ausschreibungsschwerpunkt: *Dienste/Geschäftsmodelle für die  
Zustellung, Auslieferung und Abholung*

#### **Mit dem Projekt Logistik Concierge wurden neue Logistik-Dienste systematisch auf deren Umsetzungschancen untersucht.**

Das Forschungsprojekt Logistik Concierge suchte nach neuen Dienstleistungen zur Erweiterung bzw. Ergänzung des klassischen KEP Geschäfts in, an und bei City Hubs, um diese wirtschaftlich tragfähig gestalten zu können. Trotz des Booms der Kurier-, Express- und Paketdienstbranche (KEP) sind die Gewinnmargen aufgrund der starken Konkurrenzsituation begrenzt.

Eine Sichtung bereits durchgeführter Forschungsprojekte innerhalb des KEP Bereichs brachte zunächst wenig Hinweise auf eine erfolgversprechende Geschäftsfelderweiterung. Unter Verwendung einer qualitativen Methode (KJ-Method) wurden in drei Workshops mit vier verschiedenen TeilnehmerInnengruppen allgemeine logistische Problemstellungen im Lebensalltag erhoben. Nach einer Selektion und Verdichtung dieser „Items“ und deren statistischer Auswertung, wurden diese quantitativ im Rahmen einer Befragung über den SERVQUAL Ansatz auf Häufigkeit und Dringlichkeit überprüft. Das Ergebnis zeigte 71 Problemstellungen, welche mit Schwierigkeiten bei der Übernahme/Übergabe von Paketen, der Aufbewahrung/Lagerung von Gegenständen oder mit allgemeinen Besorgungen zu tun hatten. Unterschiede in den Antworten ließen sich hinsichtlich Wohngegend, Fahrzeugbesitz, Alter und Geschlecht feststellen. Die ermittelten Problemfelder und die daraus abgeleiteten Lösungsansätze wurden von BranchenexpertInnen multikriteriell bewertet (z.B. Passung zu bestehenden KEP Prozessen, strategische Übereinstimmung, Markttauglichkeit, Umsetzungsaufwand). Als Ergebnis konnten 18 potenzielle Dienste/Services identifiziert werden. Als nächster Schritt folgte die Erstellung eines vollständigen Lösungsraums anhand eines „morphologischen Kastens“, gruppiert nach den Aktivitäten Information, Transaktion und Transfer, beziehungsweise auf die jeweiligen Prozessstufen dieser Dienste/Services.

Parallel zur empirischen Untersuchung wurden im Rahmen von Workshops sechs prototypische NutzerInnengruppen („Personae“) und deren Kundenzyklus im Rahmen von „Customer Journeys“ entwickelt. Die jeweiligen Personae bilden die KonsumentInnengruppen aus Milieustudien dabei in hohem Maße ab.

Die ermittelten, potenziell umsetzbaren Dienste/Services sowie mögliche Umsetzungsformen wurden mit der jeweiligen spezifischen Lebenssituation und daraus resultierenden Anforderungen jeder Persona unter Einsatz der Methode „Quality Function Deployment“ gegenübergestellt, daraus wurden die jeweils geeigneten Ausprägungsformen für eine mögliche Umsetzung und Abwicklung des jeweiligen Dienstes/Services definiert.

Die gesamten Erkenntnisse wurden im Rahmen eines Service Engineerings einheitlich nachfolgend dargestellt:

- Zuordnung zu vier erweiternden *Service-Entwicklungsmodulen* rund um die Themen „Lagern/Hinterlegen/ Übergeben“, „Transportservices“, „Zustell-/Abholoptimierung sowie „Umzugs-/Verpackungsmaterialien“
- *Service Cluster* thematisieren generell neue Geschäftsmodelle im KEP Bereich: Hier wurden beispielsweise offene Empfangsboxen oder Community Services entwickelt.

Eine weitere Prüfung der Dienste/Services wurde hinsichtlich zweier Dimensionen vollzogen:

1. KundInnen- und NutzerInnentauglichkeit: Erfüllungsgrad der Motive und individuellen Nutzen der einzelnen KundInnengruppen bzw. Personae
2. Wirtschaftlichen Umsetzungsszenarien für den Logistikdienstleister:
  - Fokussierte KundInnengruppe(n)
  - Benötigte Betriebsmittel
  - Zahlungsbereitschaft
  - Umsetzungsszenario (Roll-Out)
  - Wachstumsszenario (Scale-Up)

Final erfolgte je Service-Konzept eine Einschätzung des Projektteams zum Wirkungsbeitrag zu den strategischen Zielen des Forschungs-, Technologie- und Innovationsförderprogramms für Mobilität 2012–2020 „Mobilität der Zukunft“. Die Projektergebnisse fließen in die weitere Entwicklung neuer Business Cases im KEP Bereich ein, mit dem Ziel, die Verbesserung der Wirtschaftlichkeit von Mikroumschlagkonzepten zu erhöhen. Der Fokus wird hier sowohl auf kurz- und mittelfristige Potenziale zur

praxisorientierten Weiterentwicklung gelegt, als auch auf langfristig visionäre Ideen, welche im Zuge des Arbeitsprozesses entstanden sind.

## Kontaktdaten:

DPD Direct Parcel Distribution Austria Gmbh Arbeitergasse 46 2333 Leopoldsdorf bei Wien	
ECONSULT Betriebsberatungsges.m.b.H. Jochen-Rindt-Straße 33 1230 Wien	
Fachhochschule des BFI Wien Wohlmutstraße 22 1020 Wien	
Gebrüder Weiss Paketdienst Ges.m.b.H. Arbeitergasse 50 2333 Leopoldsdorf bei Wien	