Logistik-Concierge

Logistik Concierge: Service-Integrationskonzept für Mikro-Hubs und Paketstationen zum Aufbau innovativer Logistikdienste

Programm / Ausschreibung	Mobilität der Zukunft, MdZ - 7. Ausschreibung (2016) GM	**Status**	abgeschlossen
Projektstart	01.04.2017	**Projektende**	30.09.2018
Zeitraum	2017 - 2018	**Projektlaufzeit**	18 Monate
Keywords	Mikro-Hubs; Paketstationen; Serviceintegration; innovative Logistik-Dienste		

Projektbeschreibung

Einkäufe über Online-Medien wachsen stetig: Waren es zunächst Medien-, Mode-, Freizeit- und Hobbyartikel, werden nun zunehmend Güter des täglichen Lebens z.B. Lebensmittel online bestellt. Die Transaktionen über das Internet trennen den Kauf von der Übergabe der Güter an die KundInnen. Die Logistikfunktionen wie Transport, Lager und Übergabe werden überwiegend von Kurier-, Express und Paketdienstleistungsunternehmen (KEP) mit einem stark standardisierten und genormten Leistungsangebot übernommen. Diesem Standardisierungsgedanken gegenüber steht zunehmend die Anforderung nach Individualisierung und folglich der Bedarf an adaptiven, kundinnenspezifischen logistischen Dienstleistungen, welche sich den wechselnden Lebenssituation der KundInnen anpassen.
Weiters entstehen neben dem Online-Einkauf von Gütern viele andere innovative Dienste und Services, welche oftmals individuelle physische Prozesse und Austauschbeziehungen nach sich ziehen, z.B. Consumer to Consumer Plattformen wie Willhaben.at oder Community Aktivitäten wie Fragnebenan.com. Im Rahmen der bestehenden Standardprozesse hat die KEP-Branche auf diese Anforderungen reagiert und neue Angebote wurden geschaffen: Zustellzeiten wurden verlängert, Zustelloptionen erweitert, alternative Zustellfahrzeuge wie Lastenräder werden verwendet, Paketboxen installiert oder Paketshops wurden – meist über Kooperationen mit themenfremden Geschäften (z.B. Trafiken, Tankstellen) weiter dezentralisiert.
„Mikro-Hubs“ als stationäre Infrastruktureinrichtungen in urbanen Räumen sind innovative Lösungen, an denen in Zukunft Güterströme aus verschiedenen Quellen gebündelt, aufgelöst und auf alternative Transportlösungen umgeschlagen werden. Ein wirtschaftlich nachhaltiges Konzept zum Betrieb solcher Mikro-Hubs ist unter den aktuellen Rahmenbedingungen im KEP-Bereich nicht umsetzbar; es ist notwendig, dass Wissenschaft und Logistikpraxis hier gemeinsam die künftigen logistischen Anforderungen untersuchen um in Folge neue Dienste an, in und um Mikro-Hubs entwickeln zu können.
Mit dem Projekt Logistik-Concierge werden über das bisherige Angebot an KEP-Dienstleistungen hinausgehende, logistische Dienste nach deren Bedarf erforscht und konzipiert: Abgehend von der Logik des standardisierten „One size fits all“ werden im Projekt NutzerInnen nach deren Lebenssituation und vor allem deren logistischen Aktivitäten und Bedarfen erforscht. Basierend darauf werden ähnliche Lebenssituationen analysiert, geclustert und daraus idealtypische Profile nach dem „Personas“-Konzept entwickelt. Mit den Methoden des Design-Thinking werden für diese Profile Logistikdienste konzipiert welche für die betreffenden NutzerInnen in Ihrer Lebenssituation unterstützen bzw. hohen Kundennutzen stiften und

gleichzeitig im Fulfilment die Zielsetzungen für die Ausrichtung der urbanen Gütermobilitätssystems unterstützen. Rahmenbedingungen für diese Dienste sind eine möglichst ökologische Nachhaltigkeit in der Gestaltung der Logistikdienste, hoher Versorgungsgrad und Verfügbarkeit für die NutzerInnen. Zielsetzung ist es, durch innovative Dienste urbane Mikro-Hubs nachhaltig etablieren zu können, und damit den Einsatz alternativer Fahrzeuge, die Motivation zur aktiven Mobilität und die Realisierung einer effizienten Gütermobilität durch Bündelungseffekte weiter zu forcieren.

Abstract

Online sales are soaring: Initially there have been media, fashion or leisure related articles; nowadays everyday-life goods are bought online, e.g. groceries, personal care. The shift of stationary to online shopping separates the transaction i.e. buying and the physical delivery from each other. Logistics fulfilment is predominantly executed by courier, express and parcel service provider (CEP) under the efficient use of largely standardized and normed services.
This standardization (following efficiency oriented thinking) is increasingly confronted with individualization demands that align logistics according to life-situative specifics of the customers. Besides online shopping, new innovative internet-based services are evolving that require often physical fulfillment like C2C platforms like eBay.com, willhaben.at or community activities.
Up to now, the CEP industry responded (under the rule of efficiency constraints) with new services: Extension of delivery times, choice of multiple delivery options, alternative ways of delivery like bicycles/tricycles, parcel boxes or further decentralization of parcel shops – mostly via partner shops like news shops or petrol stations.
Stationary, logistical “Micro-Hubs” is a concept for urban areas where future goods flows from different sources are bundled, unbundled and transshipped to alternative delivery forms. At the present efficiency driven situation, such Micro Hub operations cannot be operated by CEP providers as an economic sustainable business. Research from both – science and logistics practice - is necessary to investigate future demand for logistics services at, in and around such Micro Hubs.
Project Logistik-Concierge will go beyond the current service offering of CEP services and research on future customer-value oriented logistics services: Deviating from the hitherto “one size fits all” principle, the logistics activities and demand of customers shall be studied according their life situation. Based on this, similar patterns will be clustered and logistical ideal types will be derived using the “Personas” concept. Subsequently, innovative logistics concepts will be developed by applying design thinking methods that should support and create value for the specific customer groups with simultaneous backing urban goods mobility.
Constraining framework conditions for such service developments shall be high ecologic sustainability, customer supply reliability and community support. Finally, innovative services should sustain the concept of Micro Hubs as environmental friendly and efficient urban goods consolidation and distribution points.

Projektkoordinator

- Hochschule für Angewandte Wissenschaften für Wirtschaft und Gesellschaft des BFI Wien GmbH

Projektpartner

- DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH
- Econsult Betriebsberatungs- gesellschaft m.b.H.
- Gebrüder Weiss Paketdienst Gesellschaft mbH