

Steigerung der Erstzustellrate (EZR) & Optimierungen in der letzten Meile

Ausgangslage

Durch die steigenden Paketmengen und den immer grösser werdenden Wettbewerbsdruck möchte der Auftraggeber seine Prozesse und Services in der letzten Meile des B2C Business optimieren.

Ergebnisse

Empfangsbox



Abbildung 1

smarte Paketbox



Abbildung 2

Durch eine neue DL, wie den Empfangs- und smarten Paketboxen, könnte die EZR bei MFH auf bis zu 98% erhöht werden. Dies ist hilfreich in Gebieten wie der Westschweiz, wo der Bote die Etagezustellung nicht vornehmen kann, da die Haustüre verschlossen ist.



Abbildung 3

Mit der Strategie, dass der Auftraggeber die Empfangsboxen der Hausverwaltung gratis zur Verfügung stellen und jeweils eine Box pro Haus installiert wird, könnte der Auftraggeber nach 23 Monaten einen monatlichen Gewinn von 170 CHF erwirtschaften.

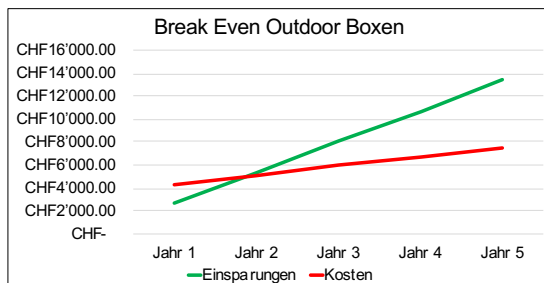


Abbildung 4

Bei den smarten Paketboxen würde sich der Auftraggeber mit einem gewissen Betrag an den Anschaffungskosten beteiligen, die Boxen aber nicht selber besitzen.

Ziele

- Optimierungsvorschläge für den Avisierungsprozess.
- Abklärung zur neuen Dienstleistung 2. Zustellung mit wirtschaftlichen und kundenbezogenen Aspekten.
- Neue Dienstleistung zur Steigerung der Erstzustellrate.
- Kundenprofil für Kunden, welche Kundenplattform erst nach Erhalt der Abholungseinladung nutzen.

Um den Avisierungsprozess zu verbessern wurden zwei Optimierungsmöglichkeiten zur Digitalisierung ausgearbeitet.

Möglichkeit 1:



Abbildung 5

Jährliche
Einsparung von
1.2 Mio. CHF



Abbildung 6

Jährliche Einsparung
von 31'579.7 m² Papier
(etwa 4.5 Fussballfelder)

Durch das Eliminieren der physischen Abholungseinladung, welche an Kunden zugestellt wird, die ebenfalls eine digitale erhalten, könnte der Auftraggeber jährlich 1.2 Mio. CHF einsparen. Dies durch geringeren Papierverschleiss und einem kürzeren Arbeitsprozess.

Möglichkeit 2:



Abbildung 7

Jährliche
Einsparung von
4.5 Mio. CHF

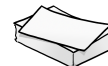


Abbildung 8

Jährliche Einsparung
von 31'317.3 m² Papier
(etwa 4.5 Fussballfelder)

Um mehr Registrierungen auf der Kundenplattform zu generieren, wurde die Abholungseinladung auf einen kleinen Text und den QR-Code reduziert. Durch die Neuanmeldungen auf der Plattform kann in Zukunft auf noch mehr Papier verzichtet und der Prozess direkt vor der Haustüre nochmals verkürzt werden.

Die 2. Zustellung kann dem Auftraggeber leider nicht empfohlen werden, da die Kosten zu hoch sind. Dies insbesondere dann, wenn die 2. Zustellung ebenfalls scheitert und trotzdem avisiert werden muss. Um mögliche Einsparungen zu erzielen müssten 77% der 2. Zustellungen erfolgreich sein.

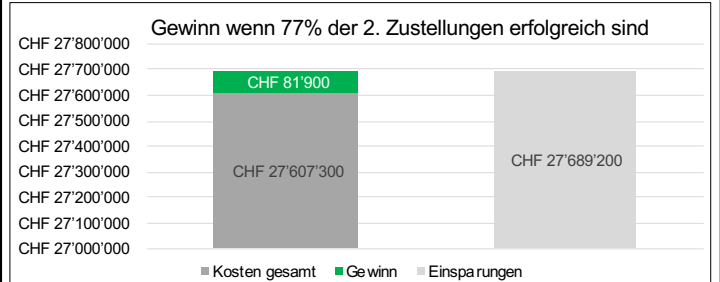


Abbildung 9

Steigerung der EZR:

- Paketboxen: Beim Bsp. von 89% auf bis zu 98%
- Digitalisierung: Bei registrierten Kunden auf 95%-97% (wenn Steuerungen vorgenommen werden 97%)
- 2. Zustellung: Keine Veränderung ausser wenn in Kombination mit Möglichkeit 2 der Digitalisierung.

Studiengang / Semester: Wirtschaftsingenieurwesen FS20

Diplomandin: Denis Spahr

Auftraggeber: Post CH AG

Experte: Karl-Heinz Schalük

Dozent: Prof.Dr.-Ing. Martin Käppner, martin.kaepfner@fhnw.ch

Quellenverzeichnis

