

# In-car Delivery





## In-car Delivery

Dominique Locher, CEO LeShop.ch



## Der Lebensmitteleinkauf passt sich dem Kunden an

- Flexibler Lieferort: Die Einkäufe folgen dem Kunden
- Komfort: Der Kunde braucht sich nicht mehr um Entgegennahme zu kümmern
- Der Einkauf bettet sich nahtlos in den Alltag des Kunden ein
- Ergänzung in der Service-Palette
  - Online-Einkauf: HOME, PickMup, DRIVE und nun neu **In-car**
  - Klassischer Einkauf: M, MM, MMM, Migrolino





## Vertrauenssache Lebensmittel

- Lebensmittel (Unverpacktes, Frisches, Babynahrung) erfordern Vertrauen
- Frischprodukte in 92% der Bestellungen
- Früchte & Gemüse in 75% der Bestellungen
- Jeder 3. Haushalt kauft Babyprodukte
- LeShop.ch garantiert Kühlkette bis ins Auto
- Auto als erweitertes Zuhause





- Die Bedürfnisse des Kunden verändern sich:
  - Geschwindigkeit
  - Präzision
  - Kontrolle
  - Die „letzte Meile“ wird immer entscheidender
- **Heute:** Flexibilität bei der Bestellaufgabe gegeben durch Mobile Phones (orts- & zeitunabhängiger Einkauf)
- **Lieferort bis heute fix:** Heimlieferung (HOME), Abholpunkte (DRIVE & PICKMUP)
- → **Neu:** Der Abholort wird flexibel. Man richtet sich noch mehr nach dem Kunden



Grafik: KEYSTONE, Quelle: LeShop.ch



## Facts & Figures

- Einführung vorerst in Zürich, Bern, Genf und Lausanne
- Für Kunden mit Volvo On Call
- Bis Mitternacht bestellt: Ab nächsten Nachmittag geliefert
- Lieferkosten und -Bedingungen wie bei Heimlieferung
- Sortiment: 13'000 Artikel, Ausnahme Tiefkühlartikel







- E-Commerce ist ein wachsender Markt (jährliches Wachstum zwischen 4 und fast 10%) und ein strategischer Schwerpunkt der Post.
- Für Onlinehändler bietet die Post Dienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Das sind Leistungen wie Direct Marketing, Zahlungslösungen, Aufbau des Onlineshops oder die gesamte Logistik.
- Einen starken Fokus legt die Post auch auf die Privatkunden. Sie hat für sie zahlreiche Dienstleistungen eingeführt, die den Empfang und den Versand von Paketen einfacher und bequemer machen. Dazu zählen beispielsweise die My Post 24-Paketautomaten oder die SMS-Ankündigung von eintreffenden Sendungen.
- Vor einigen Wochen konnte die Post zudem einen Meilenstein in der Paketlogistik erreichen: Die Kunden können seit Mitte Februar 2017 online Einfluss auf ihre Pakete nehmen und sie dorthin steuern, wo sie diese empfangen möchten. Sie können dabei den Ort, den Tag und die Zeit des Empfangs wählen.



- Kunden müssen in der digitalisierten Welt mit immer mehr Informationen und einer zunehmenden Geschwindigkeit und Komplexität zurechtkommen.
- Personalisierte Dienstleistungen und Produkte ermöglichen es, Kunden in dieser komplexen Welt individuell zu behandeln und zu bedienen.
- Deshalb setzt die Post auf innovative Lösungen, die den Paketempfang flexibel und persönlich machen.





- In-car Delivery entspricht dem Zeitgeist und erfüllt das Kundenbedürfnis nach Personalisierung, denn die Lieferung fügt sich nahtlos in den Alltag ein: Die Sendung findet den Kunden und nicht umgekehrt.
- Damit erweitert In-car Delivery die bestehenden Dienstleistungen der Post für einen einfachen, flexiblen Paketempfang.
- Die Post ist zu einem frühen Zeitpunkt bei dieser Innovation dabei, um Erfahrungen mit der Zustellung in Fahrzeuge zu sammeln, die Prozesse weiterzuentwickeln und diese Innovation mitzuprägen.





- In wegweisenden Entwicklungsfeldern vorne mit dabei zu sein, ist ein entscheidender Faktor in der wettbewerbsintensiven E-Commerce-Logistik. Deshalb testet die Post auch Drohnen und Lieferroboter in einem frühen Stadium.
- Auf den ersten Blick erscheinen Entwicklungen wie Drohnen, Lieferroboter und möglicherweise auch In-car Delivery als Marketing-Massnahmen. Spätestens jedoch, wenn ein Akteur eine solch neue Technologie erfolgreich einsetzt, geraten die Mitbewerber unter Druck.
- LeShop, Volvo und die Post haben sich daher entschieden, die Technologie einzuführen.



## VOLVO IN-CAR DELIVERY

Natalie Robyn  
Managing Director  
Volvo Car Switzerland

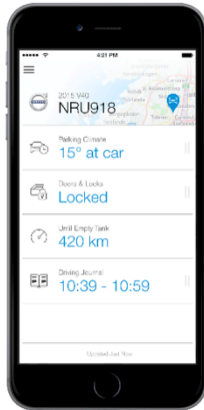
- **Natalie Robyn, seit Januar 2017 Managing Director Volvo Car Switzerland**



- Menschen und Dinge werden immer stärker vernetzt (*Internet of Things*) und die Nachfrage nach neuen *digital services* steigt.
- Volvo Cars vernetzt daher auch seine Fahrzeuge – und strebt eine Führungsrolle an mit dem sog. "*connected car*".
- Bereits im 2012 entwickelte Volvo Car das Kunden-App **Volvo On Call**.
- Volvo On Call erlaubt es Kunden auf Distanz auf ihr Fahrzeug zugreifen zu können.



## DAS KUNDEN-APP "VOLVO ON CALL"



- Das App Volvo On Call bringt viele Vorteile. Volvo Benutzer...
  - sehen wo sie ihr Fahrzeug parkiert haben
  - können eine Adresse an das Navi ihres Fahrzeug senden
  - können ihr Fahrtenbuch abfragen
  - können ihr Fahrzeug auf Distanz vorheizen.
- Bereits heute können Volvo Benutzer ihren Volvo auch auf Distanz schliessen oder öffnen.
- Diese Technologie nennen wir **digital key**.
- Nun bietet Volvo seinen Kunden die Möglichkeit diesen *digital key* auf Wunsch an eine Drittperson auszuleihen.

## EIN SCHLISSFACH AUF RÄDERN



- Denn wir verfügen über "**Schliessfächer auf Rädern**" (*locker on wheels*).
- Zusammen mit unseren Schweizer Partnern, LeShop und die Post, bieten wir ab sofort die Möglichkeit Waren Online zu bestellen und sie direkt in den Kofferraum des Fahrzeuges liefern zu lassen.
- Die Schweiz ist das erste Land ausserhalb Skandinaviens, wo Volvo In-car Delivery angeboten wird.
- Volvo und LeShop Kunden können ab sofort entscheiden:
  - an welchen Ort sie die Lieferung senden möchten
  - zur welcher Zeit sie die Lieferung möchten.
- Kunden können in einem digitalen Shop einkaufen und sparen Zeit. Und sie müssen nicht zu einer bestimmten Zeit zuhause sein.
- Ist die Lieferung durchgeführt, erhalten sie ein sms auf ihr mobile-phone und der *digitale Schlüssel* existiert nicht mehr.
- Unser Ziel bei Volvo ist es das Leben unserer Kunden **einfacher und bequemer** zu machen.



- Bis Ende 2017 werden **in der Schweiz über 10'000 Fahrzeuge** mit der Volvo On Call Technologie ausgestattet sein.  
D.h. diese Fahrzeuge sind **ausgerüstet für In-car Delivery**.
- Ab sofort wird jedes neue Volvo Modell in der Schweiz ab Werk serienmässig mit Volvo On Call ausgestattet sein.



