

CUSTOMER SUCCESS REPORT

Wie ASOS Kundenwünsche mit individuellen Lieferoptionen erfüllt



Flexibel und umweltfreundlich: Fashion-Versandhändler ASOS und Seven Senders bündeln Kräfte, damit Online-Kunden ihre Bestellungen genau dann erhalten, wenn es für sie am besten passt.



Warum eine starke Logistik essenziell für Kundenzufriedenheit ist

Das E-Commerce-Unternehmen ASOS weiß aus langjähriger Erfahrung, wie wichtig eine **konsequente Kundenorientierung gepaart mit einer starken Logistik** für den Erfolg im wachsenden E-Commerce-Geschäft ist. Um die Customer Experience (CX) in Sachen Bestell- und Liefererfahrung entscheidend zu verbessern, kooperiert der internationale Experte für Fashion und Lifestyle für den schwedischen, dänischen, niederländischen und finnischen Markt mit den Delivery-Spezialisten von Seven Senders, Budbee und PostNord.

ASOS spricht sehr unterschiedliche, jedoch meist jüngere Zielgruppen an. Der E-Tailer mit britischen Wurzeln bedient seine 21,7 Millionen Kunden von Fulfillment-Zentren in Großbritannien, den USA und Europa aus und liefert Pakete in fast alle Länder der Welt. **Deutschland ist der wichtigste Markt** in Europa, weshalb sich das EU-Lager von ASOS im Güterverkehrszentrum Großbeeren (GVZ) bei Berlin befindet. **99 Prozent der Waren**, die von europäischen Kunden außerhalb Groß-

britanniens bestellt werden, werden von hier aus verschickt. Neben Mode, Schuhen oder Kosmetik ist es ASOS wichtig, Inspirationen zu bieten und Kunden entlang der gesamten Customer Journey zu begleiten. Deshalb sind **innovative Lieferoptionen**, unterstützt durch die Kooperation mit Seven Senders, ein weiterer Baustein der kunden- und partnerfokussierten Firmenstrategie.

Fakten über ASOS

-  **Gründung in 2001**
-  **10 Sprachen**
-  **Über 200 Märkte**
-  **Über 85.000 Produkte**
-  **850 Marken**
-  **21,7 Millionen Kunden**



ASOS' neues Set-up auf der letzten Meile für zufriedenerere Kunden

In Schweden verzeichnet der Mode-Retailer ein Liefervolumen von mehr als 1,1 Millionen Artikeln. Da ASOS in Skandinavien zuletzt mit einigen Herausforderungen in Sachen Delivery und einem überlasteten Netzwerk im Last-Mile-Bereich konfrontiert war, suchten die Verantwortlichen nach einer **flexibleren Lösung**, um so Schwierigkeiten in Peak-Zeiten vorzubeugen.

„Das Netzwerk unseres damaligen Carriers ist nicht im gleichen Umfang gewachsen wie der E-Commerce in Skandinavien gesamt. Auch die Tracking-Visibilität war ausbaufähig“, berichtet Riccardo Mannhöfer,

Head of Delivery Solutions EU bei asos.com. Zusätzlich zu **Pick-up** und **Drop-off (PUDO)** galt **Click-and-Collect**, also die Abholung bestellter Ware im Laden, in den skandinavischen Ländern viele Jahre als Standard-Liefermethode. Die Tatsache, dass immer mehr Kunden in Skandinavien die **Lieferung nach Hause** verlangten, bestärkte die Notwendigkeit einer flexibleren Versandlösung. Riccardo fasst zusammen: „ASOS möchte aber mit einem Mehr an Service-Optionen und smarterer Customer Experience punkten. Im Fokus steht dabei die letzte Meile.“

Beliebteste Zustelloptionen in Skandinavien:



Lieferung nach Hause



PUDO



Click-and-Collect



Ein neuer Carrier-Mix für einen kundenfreundlicheren Versand in Skandinavien

Die Wahl fiel auf den 2016 in Schweden gegründeten Logistik-Dienstleister Budbee für die Home-Delivery-Option sowie PostNord für Pick-up und Drop-off (PUDO). Der traditionelle Carrier deckt dabei das gesamte Land ab, während Budbee vor allem in urbanen Zentren wie der Landeshauptstadt Stockholm aktiv ist. 50 Prozent der Kunden von ASOS leben in Städten.

In Schweden [entscheiden sich mittlerweile 20 Prozent der Kunden für die Home-Zustellung](#) via Budbee powered by Seven Senders. „Die aktive Entscheidung des Kunden für die Lieferung nach Hause zeigt uns, dass dieser Weg der richtige für uns war“, sagt Riccardo Mannhöfer, Delivery Solutions Manager EU bei ASOS. Da das Projekt in Schweden, das im November 2019 begann, und die Kombination verschiedener Zustelloptionen über einen Kanal sehr gut funktionierten, arbeitet ASOS nun über Seven Senders mit Budbee [in den Niederlanden](#) sowie mit Budbee und PostNord [in Dänemark](#) zusammen. [In Finnland](#) nutzt der Modeeinzelhändler Budbee als zusätzlichen Carrier.

„Wir profitieren davon, Seven Senders als einen Ansprechpartner für all diese Länder und Carrier zu haben statt vieler verschiedener. Diese Filterung vereinfacht internationale Lieferungen ungemein“, sagt Riccardo.





Innovative Versandlösung für einen positiven ökologischen Fußabdruck

Budbee bietet auch die Möglichkeit der zeitgebundenen Lieferung an: Der Kunde kann beispielsweise wählen, dass seine Bestellung zwischen 17 und 22 Uhr ausgeliefert wird, oder sich für eine besonders leise Lieferung entscheiden. Ein weiterer Schritt zum bestmöglichen Kundenerlebnis. Die Tatsache, dass Seven Senders Sendungen zusammenführe und erst im Bestimmungsland an die Lieferpartner übergebe, bedeutet, dass **kein leerer Lkw das Lagerhaus in Berlin verlässt** – ein großes Plus für den Umweltschutz und Nachhaltigkeit.

Aufgrund der guten Erfahrungen testet ASOS für das Deutschlandvolumen von mehr als 8 Millionen Sendungen derzeit außerdem das Delivery-Services-Angebot von Seven Senders, mit dem sich Lieferentwicklungen, mögliche Engpässe und Co. noch besser automatisch prognostizieren und analysieren lassen. Oberstes Ziel ist dabei eine verbesserte **Visibilität der Carrier-Performance** in Europa. „Beratungskompetenz gepaart mit Kosteneffizienz aufgrund potenzieller Zuladungen und Flexibilität sind für uns die Top-3-Gründe, die für eine Zusammenarbeit mit Seven Senders sprechen“, sagt Riccardo abschließend.



„Seven Senders hilft uns, Delivery-Partner im Sinne der bestmöglichen Customer Experience zusammenzubringen, Kontakte zu bündeln und noch einen Schritt näher an unsere Kunden heranzutreten.“

Riccardo Mannhöfer
Head of Delivery Solutions EU bei ASOS



Eine Win-win-Situation für die Lieferung auf der letzten Meile



„Performance, Lieferoptionen, Customer Experience, Vertrauen, Preis und Expertise sind einfach überzeugend.“

Riccardo Mannhöfer

Delivery Solutions Manager EU bei ASOS

„Wir sind ASOS: jung und dynamisch. Deshalb passen wir gut zu Seven Senders, da wir auf einer Wellenlänge sind. Die Zusammenarbeit ist auch auf persönlicher Ebene sehr angenehm – sowohl professionell und auf Augenhöhe, aber auch immer locker, innovativ und kreativ“, sagt Riccardo. Laut Riccardo spielt es keine Rolle, ob ein Unternehmen eigene Logistikexperten hat oder ein absoluter Logistik-Neuling ist. Für Unternehmen, die von Grund auf Unterstützung bei Delivery und Logistik benötigen, als auch für erfahrene und große Player wie ASOS, die sich in Sachen Logistik gut auskennen, sei Seven Senders ein **idealer Partner**, der sich gut auf die jeweiligen Bedürfnisse und Anforderungen einstellen könne.

Über Seven Senders

Seven Senders ist die führende Delivery-Plattform für den Paketversand. Das Unternehmen verbindet Versender mit seinem Carrier-Netzwerk aus über 100 Paketzustellern in Europa und ermöglicht so, exzellenten, lokalen Versand als Wettbewerbsvorteil zu nutzen. Mit zusätzlichen Versandservices, wie Claims Center, Versicherung, Retourenportal und Labels, macht Seven Senders den internationalen Versand zur einfachen Sache. Automatisierte Versandbenachrichtigungen, Tracking- und Monitoringlösungen sorgen für einen transparenten Versandprozess. Monatliche Reports und Analysen ermöglichen die datenbasierte Optimierung der internationalen Versandperformance. Versender erhalten alles aus einer Hand und reduzieren die Komplexität.

**Noch Fragen?
Kontaktieren Sie uns jetzt!**

+49 (0) 30 233 218 717

f.hasenzahl@sevensenders.com

www.sevensenders.com