



## **Peak-Tipps für Online-Händler: foodspring und Seven Senders verraten, worauf E-Tailer in bestellintensiven Zeiten achten sollten**

Berlin, 25. Juni 2020 – Die Corona-Krise hat viele Branchen in extreme wirtschaftliche Schieflage gebracht. Einige Bereiche konnten aber auch profitieren. Beispiel E-Commerce: Der Anteil der Verbraucher, die die Hälfte oder mehr ihrer Einkäufe online tätigen, ist seit Ausbruch des Virus um 25 bis 80 Prozent gestiegen. Zu diesem Ergebnis kommt eine Erhebung des [Marktforschungsinstituts Kantar](#). Eine deutliche Zunahme der Online-Käufe konnte auch das Unternehmen [foodspring](#), Anbieter von Fitness- und Nahrungsergänzungsmitteln, verzeichnen. Wie sich derartige Peak-Zeiten im Online-Handel mithilfe von Logistik-Support und IT-gestützter Datenanalyse bestmöglich meistern lassen, hat foodspring nun gemeinsam mit den Delivery-Experten von [Seven Senders](#) in fünf Top Tipps zusammengestellt. Auf diese Tools und Möglichkeiten sollten Handelsunternehmen künftig vermehrt achten:

### **1. Ein Ansprechpartner statt vieler verschiedener Kontakte**

Seit 2016 arbeitet foodspring gemeinsam mit Seven Senders daran, Liefer- und Customer Experience kontinuierlich zu verbessern. Der Fitness-Food-Händler nutzt sowohl das Carrier-Netzwerk von Seven Senders für den internationalen Versand als auch den Analytics Service. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass Logistik-Dienstleistungen und Monitoring gut aufeinander abgestimmt sind. „Mit Seven Senders haben wir einen zentralen Ansprechpartner, der Carrier, Daten und Länder bündelt. Das nimmt uns viel Arbeit ab. Hinzu kommt ein übersichtliches Dashboard mit allen wichtigen Informationen zu den Carriern. Sollte es Probleme im Netzwerk geben, finden wir gemeinsam eine Alternative. Und durch das Monitoring von Shipments sind Probleme schnell analysierbar. Das hilft vor allem in Peak-Zeiten sehr“, berichtet Sophia Albrecht, Operations Managerin bei foodspring.

### **2. Auf nationale Carrier-Expertise setzen**

foodspring ist eines der am schnellsten und stärksten wachsenden Food-Start-Ups Deutschlands und bereits in 13 Ländern vertreten. Zu den Kernmärkten gehören neben der DACH-Region Italien, Frankreich und Spanien. Als foodspring im Jahr 2016 auf der Suche nach einem Partner für die Zollabwicklung in der Schweiz war, gab es erste Gespräche mit Seven Senders. Da die Delivery-Experten in der Region über erfahrene Partner und Experten verfügen, entschloss sich foodspring zu einer Kooperation im Versand. Heute arbeitet foodspring international mit verschiedenen Carriern zusammen: In Spanien ist das SEUR, in der Schweiz Post CH und in Frankreich Mondial Relay für die Lieferung an Pick-up-points sowie Colissimo für den normalen Paketversand. In Italien hat sich foodspring für Bartolini entschieden, während in den Benelux-Staaten und Großbritannien derzeit gemeinsam mit Seven Senders nach einem neuen Carrier gesucht wird, um den Versand zu optimieren. Abgeholt werden die Pakete für alle Destinationen von Seven Senders im deutschen foodspring-Lager.

### **3. Schwierigkeiten abfedern, bevor der Kundendienst eingreifen muss**

Neben Logistik-Support setzt foodspring auf umfangreiche Analyse-Unterstützung, darunter Tracking, Analytics Dashboard, Notifications und Claim Center. Beispiel Tracking: Dieses Tool lässt sich im jeweiligen Kundenkonto integrieren, sodass der Kunde seine Sendung



stets zeitnah verfolgen oder die DHL-Tracking-Seite aufrufen kann. Auch das Analyse-Dashboard im Seven Senders-Service lässt sich individuell zusammenstellen: Sollen die vergangenen 14 Tage und verspätete Pakete angezeigt werden? Oder wie viele Sendungen noch keinen First-Hub-Scan durchgelaufen haben? Ein Blick auf die vorvergangene Woche kann etwa zeigen, dass eine Palette noch keinen First-Hub-Scan hatte, was bedeuten könnte, dass falsch verladen wurde. Noch bevor sich Kunden beim Customer Service melden und nach ihrer verspäteten Bestellung fragen, kann foodspring so proaktiv eingreifen, Seven Senders kontaktieren und dem Kundenservice Bescheid geben.

#### **4. Automatische Benachrichtigungen an Kunden schicken**

Ein weiterer Service sind Notifications, die sich ebenfalls im Firmendesign gestalten lassen und vom Seven Senders-Portal angesteuert werden. Länderspezifisch verschickt das System pro Carrier und Land automatische Benachrichtigungen an die Kunden, wo sich das individuelle Paket befindet. So stellt das Unternehmen eine nahtlose Kommunikation sicher. Da Kunden sofort benachrichtigt werden, wenn es zu Verspätungen kommen sollte, konnte foodspring die Kundenzufriedenheit trotz Corona-Peaks auf einem Wert von 92 Prozent halten. Ähnliches gilt für das Tool Claim Center, das ebenfalls über das Kundenportal läuft. Hier haben Kunden die Möglichkeit, verlorene oder beschädigte Ware zu reklamieren. Benötigten die foodspring-Mitarbeiter für die Bearbeitung eines derartigen Tickets vor Einführung des Claim Centers noch bis zu 20 Minuten, lassen sie sich heute innerhalb von drei bis fünf Minuten erledigen.

#### **5. Aus den Daten vergangener Peaks lernen**

Für foodspring bedeutet ein Peak wie der durch den Corona-Lockdown ausgelöste Online-Trend eine drei- bis vierfache Menge an Bestellungen. Vorangegangene Peak-Zeiten dienen dabei als Learning für die nächste Hochphase. So konnte foodspring mithilfe des Analytics-Portals von Seven Senders etwa das Monitoring von Auftragsübertragungen und Shipments verbessern sowie Kundenservice- und Kommunikationsstrategien anhand konkreter Daten überarbeiten, um so Mitarbeiter im Kundenservice zu entlasten. Durch ein angepasstes Wording auf der Trackingpage können Kunden zudem direkt sehen, was das Problem ihrer verspäteten Bestellung sein könnte.

„Unternehmen, die im stark umkämpften E-Commerce mithalten wollen, benötigen erfahrene Partner und verlässliche Datenauswertungen – vor allem in Peak-Zeiten. Ganz wichtig ist diesbezüglich, Informationen vergangener Peaks zu nutzen, um gut vorbereitet in die Zukunft zu gehen. Wir unterstützen Unternehmen wie foodspring, mehr aus ihren Logistik- und Carrier-Daten herauszuholen, damit sie gelassen und proaktiv reagieren können“, kommentiert Dr. Johannes Plehn, Gründer und Geschäftsführer von Seven Senders, abschließend.

###

## **Über FOODSPRING**

foodspring ist eine der führenden und am schnellsten wachsenden Premiummarken für funktionelle Lebensmittel. Als Vorreiter von zielgerichteter Ernährung für jedermann bietet foodspring Lebensmittel, die der Schlüssel zu einem fitteren, glücklicheren und produktiveren Leben sind: für einen stärkeren Körper, eine gesteigerte mentale Leistungsfähigkeit und ein ausgeglicheneres Leben. Hochwertige Zutaten, guter Geschmack und Convenience gehen Hand in Hand mit der kundenorientierten Philosophie von foodspring. Das Sortiment besteht aus Proteinen, Snacks und Riegeln,



Nahrungsergänzungsmitteln, Backmischungen, Müsli und Porridge sowie einer Reihe von Getränken. Auf seiner Website bietet foodspring Fitness- und Ernährungspläne sowie Rezepte für einen gesunden Lebensstil. Das Berliner Unternehmen wurde 2013 von Tobias Schüle und Philipp Schrempp mit ihrem Investor ECONA AG gegründet. Heute hat foodspring ein internationales Team mit 130 Mitarbeitern, ist in sechs europäischen Ländern vertreten und liefert seine Premiumprodukte in acht weitere Länder. [www.foodspring.com](http://www.foodspring.com)

### 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 Komplexität. [www.sevensenders.com](http://www.sevensenders.com).

### Unternehmenskontakt

Sandra Maeder  
Head of Marketing and Communication  
Seven Senders GmbH  
Schwedter Str. 36 A  
10345 Berlin  
+49 (0) 151 68 918 800  
[s.maeder@sevensenders.com](mailto:s.maeder@sevensenders.com)

### Pressekontakt

LEWIS Communications GmbH  
Charlotte Müller  
Johannstr. 1  
40476 Düsseldorf  
+49 (0) 211 882 476 49  
[sevensenders@teamlewis.com](mailto:sevensenders@teamlewis.com)