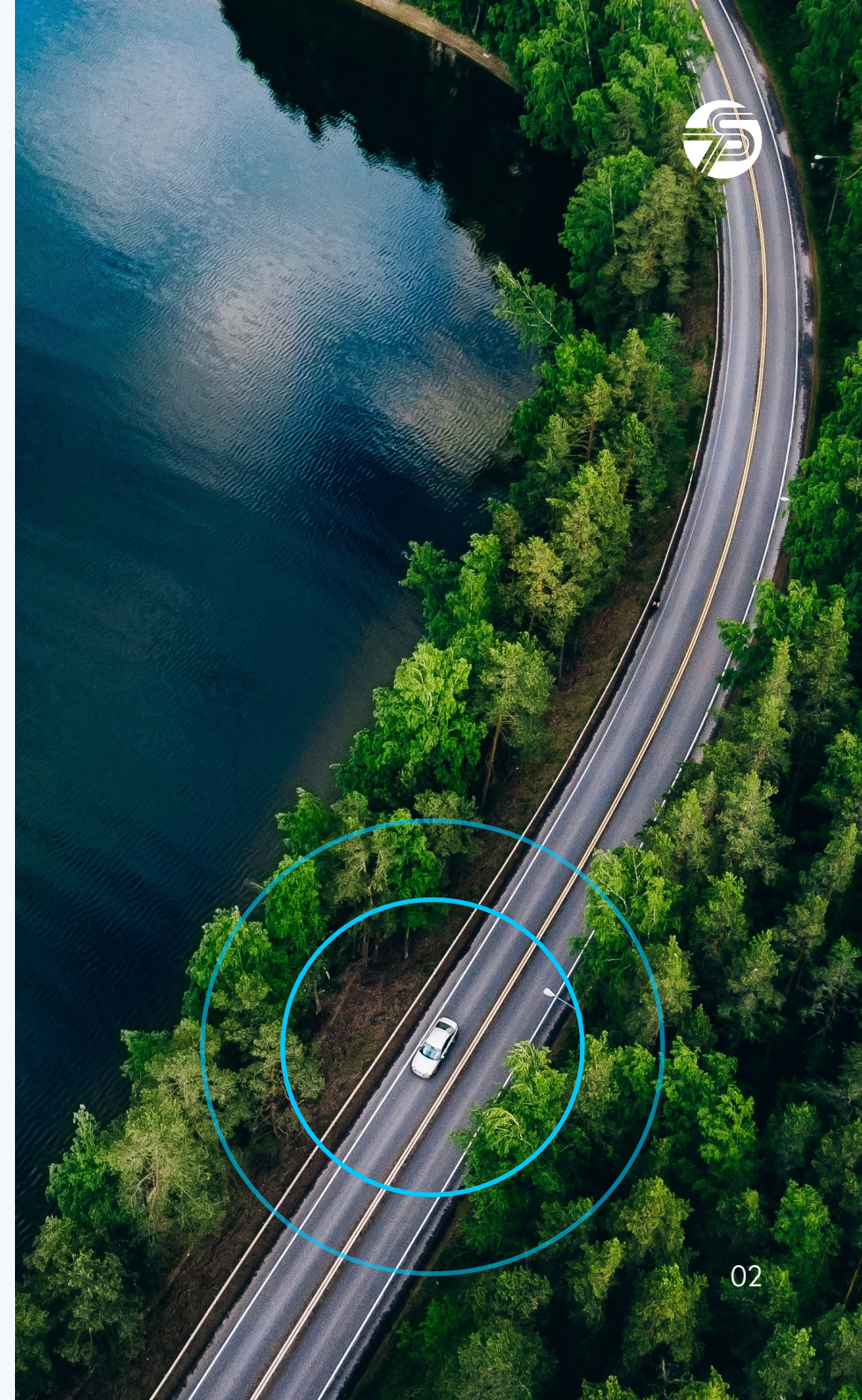


OPTIMIEREN SIE IHR
CROSS-BORDER-GESCHÄFT

International wachsen mit der richtigen Carrier-Strategie



- 03 Internationaler E-Commerce:
Ein gigantischer Wachstumsmarkt
- 04 Ihre Liefer-Performance ist
Differenzierungsmerkmal
- 06 Internationaler Carrier oder lokaler Marktführer –
welche Lieferoption ist für Ihr Geschäft die richtige?
- 09 Jedes Land hat individuelle Versandanforderungen
und lokale Liefer-Champions
- 10 Italien, Schweiz, Frankreich und Österreich:
Vier Wachstumsmärkte und ihre Versandspezialitäten
- 15 Versandanforderungen perfekt erfüllen
mit lokal angepassten Lieferstrategien
- 16 Über uns: Seven Senders
- 18 Quellen und Impressum





Internationaler E-Commerce: Ein gigantischer Wachstumsmarkt

Der Online-Handel auf dem internationalen Markt bietet ungeheure Wachstumsmöglichkeiten für Ihr Geschäft. 217 Millionen von 286 Millionen europäische Online-Konsumenten haben bereits Produkte über Ländergrenzen hinweg bestellt – Tendenz steigend.¹ Partizipieren Sie an diesem Handel! Erobern Sie neue Märkte, wachsen Sie in bestehenden und sichern Sie sich einen Kundenstamm über Landesgrenzen hinweg. Kreieren Sie dafür das optimale Liefererlebnis und nutzen Sie Ihre Versand-Performance!

Im Jahr 2020 wird der E-Commerce-Markt in Europa auf **163** Milliarden Euro prognostiziert, für 2021 bereits auf **245** Milliarden Euro.²

37% der Online-Käufer werden nach einem negativen Liefererlebnis nie wieder beim selben Online-Händler kaufen.³

58% der Verbraucher entscheiden sich für einen anderen Online-Händler, wenn dessen Lieferoptionen besser ihre Bedürfnisse erfüllen.³

28% der deutschen, **46%** der englischen und sogar **55%** der französischen Online-Konsumenten sagen, dass sie einen Online-Händler einem anderen vorziehen würden, wenn er mehr Lieferoptionen anbietet.⁴

Ihre Liefer-Performance ist Differenzierungsmerkmal

Damit Sie Ihren Kunden auch in neuen Märkten vom ersten Tag an ein **perfektes Liefererlebnis** ermöglichen und Ihren Versand zum Wettbewerbsvorteil machen, sollten Sie ein auf die Ansprüche Ihrer Zielkunden abgestimmtes Versanderlebnis bieten. Wird die Erwartung Ihrer Kunden erfüllt, gewinnen Sie loyale Kunden. Diese führen den Bestellprozess zu Ende, freuen sich über gute Kommunikation während des Versands sowie eine gelungene Zustellung und werden Ihren Shop wieder aufsuchen und weiterempfehlen. Denn sie haben eine gute Kauf- und Versanderfahrung gemacht.

Beachten Sie lokale Lieferpräferenzen – steigern Sie die Wiederkaufsrate

Gerade hinsichtlich der **Versandqualität** haben Händler viel größere Chancen, sich vom Wettbewerb abzuheben, als ihnen vielleicht bewusst ist. Voraussetzung für eine gelungene Lieferung ist, dass Sie als Händler sich an lokale Bedürfnisse anpassen. Dabei sollten Sie besonders die lokalen Präferenzen der Kunden, aber auch die geografischen Besonderheiten des jeweiligen Landes kennen und beachten. Nur so ermöglichen Sie eine schnelle und zuverlässige Zustellung im Ausland und können Ihren Kunden beweisen, dass Ihnen – auch als ausländischer Händler – eine **exzellente Customer Experience** bis zur Zustellung am Herzen liegt. Auf diese Weise steigern Sie die Kundenzufriedenheit und Wiederkaufsrate Ihrer Kunden.





Eine exzellente Lieferung spielt für die Wiederkaufsrate eine entscheidende Rolle

23% Prozent der Online-Käufer brechen einen Kauf aufgrund von Problemen mit dem Versand ab.⁵

54% sehen in einer schnellen Lieferung die erst- oder zweithöchste Priorität bei der Bestellung.⁶

75% haben die Erwartung, sämtliche Versandoptionen auf der Produkt-Website einsehen zu können.⁶

Siehe Quellenverzeichnis S. 18

61% der Online-Kunden sagen, dass eine positive Versanderfahrung sie zu wiederkehrenden Käufen beim gleichen Händler anregt.⁶





Internationaler Carrier oder lokaler Marktführer – welche Lieferoption ist für Ihr Geschäft die richtige?

Bei der Wahl der besten **Versandstrategie** ins Ausland stehen Händlern zwei Optionen zur Auswahl. Entweder greifen sie auf das Versandangebot eines internationalen Versanddienstleisters zurück, oder sie arbeiten mit den lokalen Carriern im Zielland. Beide Varianten bieten Vor- und Nachteile, die Händler in Hinblick auf ihre Wachstumsstrategie ausloten sollten.

Lokale Carrier



- + Reduzierte Kosten
- + Lokaler Service, besseres Versanderlebnis
- + Lieferanforderungen werden bestens erfüllt
- + Durchschnittlich kürzere Zustellzeiten
- + Höhere Flexibilität auch bei schwankenden Mengen



- Verhandlung mit einzelnen Dienstleistern
- Evtl. Zusammenarbeit mit verschiedenen Carriern für bestmöglichen Service nötig
- Lieferung der Ware in den lokalen Hub des Carriers
- Label- und Integrationsaufwand evtl. höher (bei einer Vielzahl lokaler Carrier)

Internationaler Versanddienstleister



- + Ein Dienstleister, geringerer Integrationsaufwand
- + Ein Ansprechpartner für internationalen Versand
- + Nutzung des Liefer- und Hubnetzwerkes des Dienstleisters



- Oft die teurere Alternative
- Womöglich keine auf den Markt angepassten Lieferoptionen und Services
- Starre Strukturen, wenig Flexibilität
- Durchschnittlich längere Versandzeiten



CARRIERAUSWAHL

Mit dem richtigen Carrier zu Kundenzufriedenheit und -vertrauen

In jedem Land haben Kunden **lokale Präferenzen** in Hinblick auf den Ort, die Art der Zustellung oder auf Zahlungsmethoden. Sie möchten die Wahl haben, wann, wo und auf welche Weise ihr Paket zugestellt wird. Die Zeit, die sie damit verbringen, um auf Pakete zu warten oder diese zu suchen, ist eines der Hauptbedenken von Kunden, nachdem sie eine Bestellung aufgegeben haben.

Eine passgenaue Lieferung steht und fällt mit der Auswahl des richtigen Carriers bzw. der Services, die dieser anbietet. Viele lokale Carrier sind auf spezifische Dienstleistungen, wie zeitfenstergenaue Zustellung, Paketschließfächer oder nachhaltige Liefermethoden, z. B. mit dem Fahrrad oder Elektrofahrzeug, spezialisiert.

Jedoch bieten Lieferdienste solche Leistungen oft nur in speziellen Regionen an. Um diese Services nutzen zu können, muss der Versender seine Pakete auf dem schnellsten Weg in den lokalen Hub des lokalen Carriers bringen. Diese Planung bringt einen hohen logistischen Aufwand mit sich: Transporte müssen lückenlos geplant und Dienstleister bestens aufeinander abgestimmt werden.



Erfüllen Sie Kundenbedürfnisse mit den besten lokalen Carriern

Die Carrier, mit denen sie zusammenarbeiten, sind es, die für die Einhaltung des Lieferversprechens sorgen, für die Transparenz des Versandstatus sowie für eine reibungslose Rücksendung, falls nötig. Dieses Mosaik an Einzelfaktoren entscheidet als Ganzes über die Zufriedenheit der Kunden und über Folgebestellungen.

Das sollten Sie bei der Auswahl Ihrer Carrier beachten:

- ✓ Services und Netzwerk passen zu den Anforderungen
- ✓ Innovative und alternative Zustellungs-lösungen
- ✓ Einhaltung von versprochenen Laufzeiten
- ✓ Lückenlose Kommunikation zum Versandstatus
- ✓ Hohes Maß an Flexibilität und Verfügbarkeit
- ✓ Komfortable Retouren-Möglichkeit



Jedes Land hat individuelle Versandanforderungen – und lokale Liefer-Champions

Genau wie in Italien andere Zahlungsmethoden gewünscht sind als in der Schweiz und wie in Frankreich andere Waren gefragt sind als in Deutschland, so gibt es auch beim Thema Versand landestypische Besonderheiten. Jedes Land hat seine eigene Infrastruktur – und überall sind Kunden an andere Bedingungen in Hinblick auf Zustell- oder Zahlungsmethoden sowie Lieferdauer gewöhnt.

Welche Liefermethoden bevorzugen Kunden im europäischen Vergleich?⁷

(Mehrfachnennung möglich)



Frankreich

1. Haustür (78%)
2. Paketshop (54%)
3. Postamt (18%)



Deutschland

1. Haustür (80%)
2. Nachbar (15%)
3. Packstation (12%)



Schweiz

1. Haustür (85%)
2. Postamt (10%)
3. Arbeit (9%)



Italien

1. Haustür (78%)
2. Arbeit (16%)
3. Alternative Adresse (11%)



UK

1. Haustür (81%)
2. Click and Collect (14%)
3. Nachbar (11%)



Österreich

1. Haustür (86%)
2. Postamt (12%)
3. Arbeit (9%)



Italien, Schweiz, Frankreich und Österreich: Vier Wachstumsmärkte und ihre Versandspezialitäten

Glänzen Sie mit einer ausgezeichneten
Lieferung – wachsen Sie international!





Steigern Sie Ihre Abverkäufe durch die richtige Zustellung

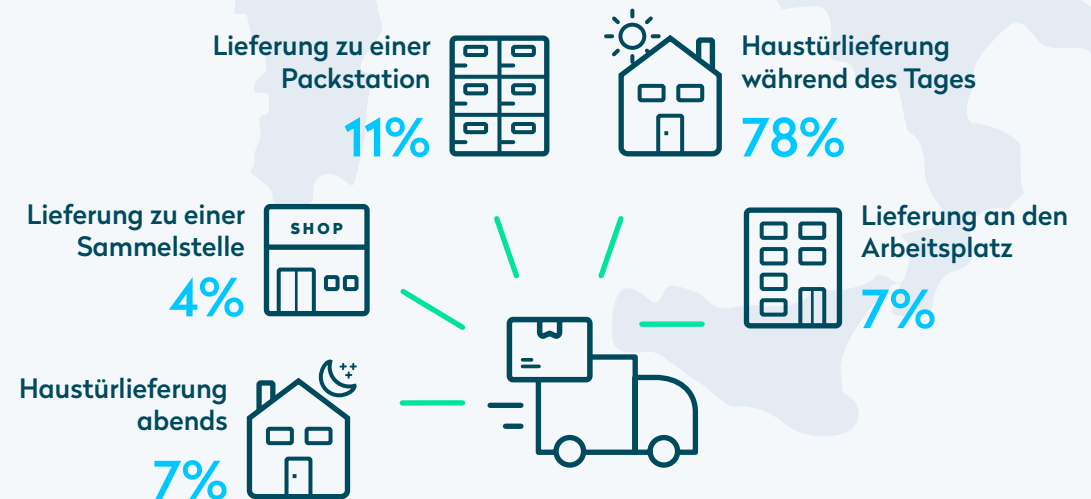
In **Italien** bedarf es eines Bewusstseins der Größe des Landes. Für eine ganzheitliche Abdeckung ist ein **Carrier-Mix** zu empfehlen, da sich die verschiedenen Lieferdienste auf bestimmte Gebiete fokussiert haben. Regionale Preisunterschiede sind hier die Folge.

Mit der richtigen Carrier-Wahl können Sie zufriedener Kunden und niedrigere Kosten erzielen. Zusätzlich ist die Bezahlmethode Cash on Delivery vor allem in Italien ein entscheidender Hebel für die Bestellfreudigkeit Ihrer Kunden. So kann das Anbieten dieser Zahlungsmethode Online-Shops einen Anstieg der Conversion Rate im Checkout von bis zu **44%** beschern.

Mit Premium Delivery Services von Anbietern wie Milkman oder dem PUDO-Experten Fermopoint, die zeitfenstergenau bzw. zur Wunschlokalität zustellen, können Sie erfolgreiche Zustellraten von **97,5%** erreichen.

Bevorzugte Liefermethoden bei Online-Bestellungen⁸

(Mehrfachnennung möglich)





Profitieren Sie von hoher Kaufkraft – mit landestypischem Versand

Die **Schweiz** ist durch die hohe Kaufkraft und mangels Sprachbarriere, vor allem für Deutsche Händler interessant. Neben Verzollung ist auch die Währung sowie die Bezahlart eine Besonderheit im europäischen Markt. So zahlen die Schweizer in Schweizer Franken und sehr gern auf **Rechnung**.

Beliebte Bezahlmethoden⁹

Schweizer bezahlen auch Online-Käufe am liebsten auf Rechnung. Eine Bezahlmethode, die Sie anbieten sollten.

2%

Debitkarte



4%

Vorkasse/COD



16%

Kreditkarte



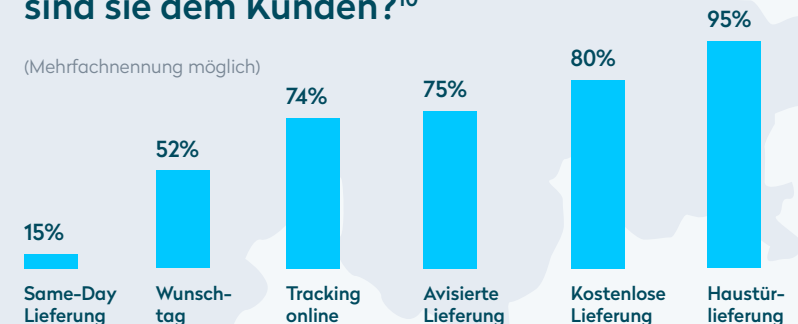
78%

Rechnung



Versand-Optionen – wie wichtig sind sie dem Kunden?¹⁰

(Mehrfachnennung möglich)



Da das Thema Verzollung den Schweizern natürlich bekannt ist, legen sie nicht den allergrößten Wert auf eine schnelle Zustellung. Lieferzeiten von zwei bis drei Tagen werden akzeptiert. Zustellung an die Haustür oder kostenlose Lieferung sind den Schweizern dennoch wichtig.

Wenn es um die Wahl des richtigen Carriers geht, sind Sie in der Schweiz mit der Schweizer Post sehr gut bedient. Trotzdem lohnt es sich, die lokalen Carrier, wie Päckli Punkt, LuckaBox oder auch Quickpac, mit ihren innovativen und kostengünstigen Last Mile Services genauer unter die Lupe zu nehmen. Die größte Herausforderung beim Schweiz-Versand liegt in der korrekten **Verzollung** der Ware. Hierbei unterstützen Sie Firmen wie MS Direct und andere.



Kombinieren Sie gewinnbringend die Stärken der jeweiligen Carrier

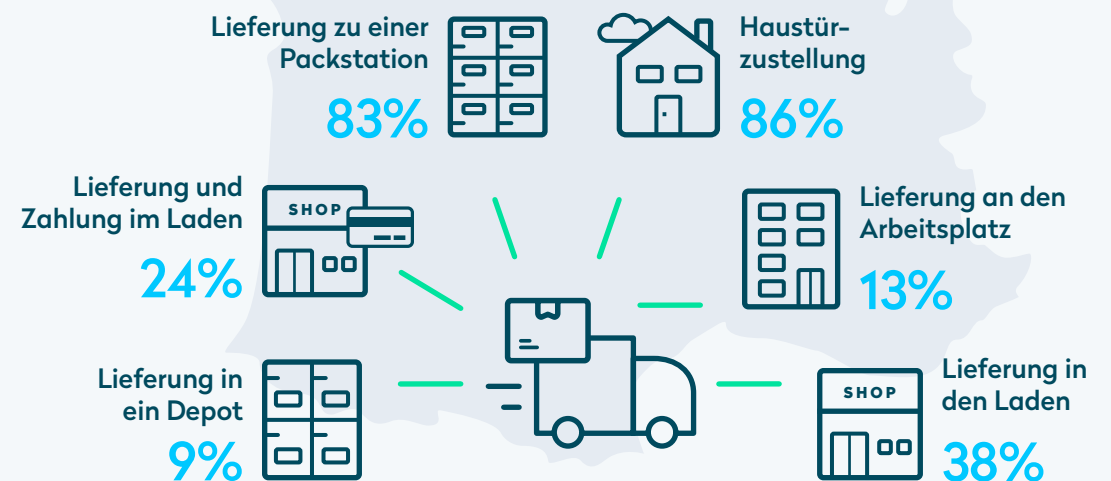
In **Frankreich** setzen Kunden vor allem auf den Mix von Home Delivery oder Zustellungen zu Paketshops. Auch hier gibt es Carrier, die sich genau auf diese Anforderungen spezialisieren.

Da beide Zustellmethoden sehr populär sind, empfiehlt sich besonders in Frankreich ein **Carrier-Mix**. So können Sie die Stärken und unterschiedlichen Kostenstrukturen unterschiedlicher Carrier gewinnbringend kombinieren und geben im besten Fall dem Kunden die Möglichkeit, die Zustellmethode selbst zu bestimmen.

Auch in Frankreich positionieren sich zusätzlich innovative Last Mile Carrier, die mit Real-Time-Tracking – auf fünfzehn Minuten genaue Zustellung an sieben Tagen der Woche – oder einer app-gesteuerten Wunschzustellung bzw. -abholung punkten. Ob Stuart, Mr Pasha oder Tousfacteurs (GLS FR) – hier trumpfen lokale Carrier mit umwelt- und kundenfreundlichen Lösungen auf der letzten Meile.

Beliebteste Liefermethoden unter Französischen Online-Käufern¹¹

(Mehrfachnennung möglich)





Setzen Sie auf schnelle und komfortable Zustellung

Der **österreichische Markt** ist verhältnismäßig einfach. Fast die Hälfte aller Importe kommt aus Deutschland. Die Services der Last Mile Carrier legen ihren Fokus auf eine schnelle Zustellung, automatisierte SMS oder E-Mail-Nachrichten bei gescheiterten ersten Zustellversuchen sowie auf Abholung der Retouren-Pakete durch den Lieferdienst.

12% der österreichischen Online-Käufer bevorzugen die Zustellung in einen Paketshop.¹²

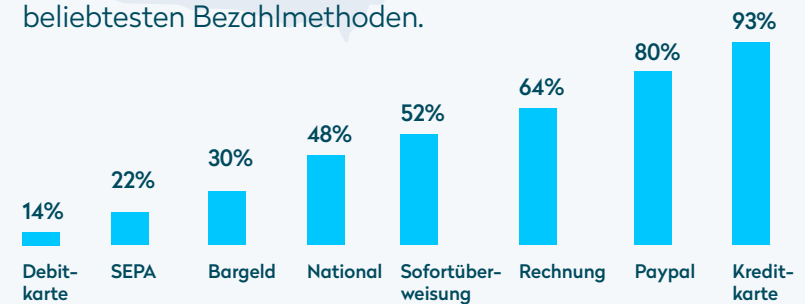
68% der österreichischen Online-Käufer wollen wissen, von welchem Carrier sie das Paket erhalten.¹²

86% der österreichischen Online-Käufer bevorzugen die Lieferung nach Hause.¹²

Siehe Quellenverzeichnis S. 18

Bevorzugte Zahlungsmethoden in Österreich¹³

Aufgrund der hohen Anzahl von Auslandsbestellungen ist Kreditkartenzahlung in Österreich eine der beliebtesten Bezahlmethoden.



Zudem gibt es mit der DPD Österreich und der Österreichischen Post zwei sehr starke Player am Markt. 86 Prozent aller Österreicher bevorzugen die Zustellung zur eigenen Haustür.

Österreich zeigt sich in Hinblick auf die letzte Meile sehr innovativ: Ob Zustellroboter, die autonom zum Ziel navigieren und vorab per SMS den Kunden benachrichtigen, oder ob Lieferung mit umweltfreundlichen Lastenfahrrädern oder E-Fahrzeugen – die österreichische Carrier-Landschaft bietet Speziallösungen auch für Ihre Kundengruppe.

Versandanforderungen perfekt erfüllen mit lokal angepassten Lieferstrategien

Händler, die das volle Potenzial ihrer Liefer-Performance für ihre **Wachstumsstrategie** nutzen wollen, brauchen für jedes Zielland in Hinblick auf ihre Versandstrategie individuelle Lösungen. Internationale Versandanforderungen erfüllen sie am besten, wenn sie ein umfassendes Carrier-Netzwerk aufbauen, das die Stärken einzelner Carrier in die Planung einbezieht. Zudem müssen Händler über die lokale Carrier-Situation auf dem Laufenden bleiben, denn der Carrier-Markt ist stets im Wandel. Gerade in Hinblick auf die letzte Meile entstehen innovative Start-ups, die Trends, wie etwa Nachhaltigkeit, zeitfenstergenaue Zustellung oder Echtzeit-Tracking des Lieferanten, aufgreifen und damit Händlern weitere Differenzierungsmerkmale bieten.

Die Wahl des richtigen Versandpartners bzw. des richtigen Carrier-Mix ist entscheidend, da sie Wachstumsmöglichkeiten sowie Kosteneinsparungen mit sich bringt. Der passende Versandpartner erfüllt die Anforderungen Ihrer europaweiten Kunden punktgenau. Mit dem lokalen Carrier profitieren Sie außerdem von dessen lokaler Expertise. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass sich Ihr Geschäft auch international bestens entwickelt.



Fazit: Wachsen Sie international! Mit Versandperfektion

Für eine erfolgreiche länderspezifische Lieferung müssen Händler das Serviceangebot von Carriern ermitteln und mit jeweils den Anbietern zusammenarbeiten, die in Hinblick auf Flexibilität, Zustelloptionen und Laufzeiten am besten geeignet sind, Kundenwünsche auf den Punkt zu erfüllen.

Dabei macht die richtige Kombination der Carrier und deren Stärken auf der letzten Meile den Unterschied. Mit geschickter Wahl des passenden Carriers verschaffen Händler sich einen Marktvorteil, den sie unbedingt nutzen sollten. Zufriedene Kunden sorgen für eine höhere Wiederkaufsrate und somit höhere Umsätze.



„Wir tragen wesentlich dazu bei, dass Händler auch im Ausland wie lokale Player auftreten, ihre Versandversprechen erfüllen und damit Kunden langfristig an ihre Shops binden.“

Thomas Hagemann
Gründer von Seven Senders



Über uns

Seven Senders wurde 2015 von Dr. Johannes Plehn und Thomas Hagemann in Berlin gegründet. Die führende **Delivery-Plattform** für den Paketversand verbindet Versender mit ihrem Carrier-Netzwerk aus über 100 Paketzustellern in Europa und ermöglicht Händlern auf diese Weise, exzellenten, lokalen Versand als Wettbewerbsvorteil zu nutzen.

Mit zusätzlichen Versandservices, wie Claims Center, Versicherung, Retourenportal und Labels, vereinfacht Seven Senders die Komplexität des internationalen Versands. Automatisierte Versandbenachrichtigungen, Tracking- und Monitoringlösungen sorgen für einen transparenten Versandprozess. Monatliche Reports und Analysen ermöglichen die datenbasierte Optimierung der internationalen Versand-Performance. Versender erhalten sämtliche Services aus einer Hand und können ihren internationalen Kunden das perfekte Versanderlebnis bieten.

Eine Auswahl unserer Kunden





**Noch Fragen?
Sprechen Sie uns an!
Wir freuen uns auf Sie.**



Felix Hasenzahl

Customer Experience

f.hasenzahl@sevenders.com

+49 (0) 30 233 218 756



Sandra Maeder

Marketing & Communication

s.maeder@sevenders.com

+ 49 (0) 30 233 218 754

Besuchen Sie uns online!

www.sevenders.com



Quellen und Impressum

1. PostNord 2019:

https://www.postnord.com/contentassets/f1c34a0cd6b04ff591b2199de13f3986/e-handel_europamaster_0910-en_us_final.pdf

2. CB Commerce Europe 2019:

<https://www.cbcommerce.eu/press-releases/press-release-top-500-cross-border-retail-europe/>

3. Metapack 2019:

<https://www.metapack.com/whitepaper/the-delivery-options-benchmark-pdf/>

4. Metapack 2020:

<https://www.metapack.com/whitepaper/consumer-research/>

5. SaleCycle 2019:

<https://www.salecycle.com/blog/strategies/infographic-people-abandon-shopping-carts/>

6. Metapack 2018:

<https://content.metapack.com/acton/attachment/29620/f-d41a9696-a48b-4375-ab9f-4af5f-ce5c460/1/-/-/-/2018%20Consumer%20Research%20Report%20Global-min.pdf>

7. DPD 2018: Die Vorlieben der Shop-Kunden im europäischen Vergleich

8. PostNord E-Commerce in Europe 2019

9. Interne Analyse Seven Senders Daten 2018

10. post.ch/e-commerce/studien 2018

11. Statista, 2020:

<https://www-statista-com.ezproxy.hwr-berlin.de/statistics/383007/leading-e-commerce-delivery-methods-used-in-france/>

12. e-Shopper Barometer Report 2018 by DPD Austria, Retailreport at. 2019, Statista 2019

13. European eCommerce Report 2019

HERAUSGEBER

Seven Senders GmbH

Schwedter Str. 36 A

10435 Berlin

+49 (0) 30 233 218 700

info@sevensenders.com

www.sevensenders.com

TEXT UND REDAKTION

Ina Kaifi

COPYRIGHT

Seven Senders GmbH 2020

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung der Seven Senders GmbH zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalls Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen bei der Seven Senders GmbH.