



Neue Maßstäbe im Online-Lieferservice mit Best-of-Breed-Technologien



Die REWE Markt GmbH gehört mit über 3.000 REWE Märkten und 90.000 Mitarbeitern zu den führenden Unternehmen im deutschen Lebensmitteleinzelhandel. Die REWE zählt nicht nur im stationären Handel zu den großen Playern, sondern ist auch mit der Etablierung eines Online-Supermarktes inklusive Lieferservice Vorreiter in der Branche. In 2011 begonnen, werden von 30 Standorten aus mittlerweile über 75 Städte inklusive Umland bedient und damit rund 40 Prozent der Haushalte in Deutschland erreicht.

Die Herausforderung

„Wir wollen unseren Kunden immer den besten Service bieten, egal ob im Supermarkt vor Ort oder online“, so Dr. Johannes Steegmann, Geschäftsführung Marketing, Strategie, Ventures bei der REWE Digital GmbH. Der REWE Lieferservice bietet online eine große Auswahl aus dem Sortiment der stationären Supermärkte an. Die Ware in bester Qualität und pünktlich innerhalb des gewünschten Zeitfensters bis zur Haustür des Kunden zu liefern, ist gleichermaßen Anspruch und Herausforderung.

Die Lösung

Um die Kundenzufriedenheit auch im Wachstumsprozess weiter zu verbessern, entschied man sich in 2015 für die Implementierung einer neuen Software für die Tourenplanung der Lieferfahrzeuge. Diese sollte vor allem die pünktliche Belieferung innerhalb kurzer Liefer-Zeitfenster optimieren. Dafür muss die Software Echtzeit-Einflüsse wie hohes Verkehrsaufkommen oder variierende Standzeiten in die Planung einbeziehen können. Technologisch sollte die Software flexibel auf den Case des REWE Lieferservices anpassbar sein, vor allem eine schnelle Skalierbarkeit leisten sowie kundespezifische Weiterentwicklungen und Schnittstellen zu anderen Systemen

FLS GmbH · Schlosskoppelweg 8 · D – 24226 Heikendorf · T +49 (0) 431.239710

Mehr Informationen unter www.fastleansmart.com

FLS CASESTUDY



Branche:

Online-Lieferservice

FLS Produkt:

▶ FLS VISITOUR / FLS MOBILE

Anforderungen:

- ▶ Einführung einer Tourenplanung für den REWE Lieferservice
- ▶ Implementierung von FLS MOBILE für die Echtzeit-Rückmeldungen des Lieferstatus
- ▶ Integration der FLS VISITOUR-Terminvorschläge und -Tourenplanung in das Webportal des Online-Shops



Neue Maßstäbe im Online-Lieferservice mit Best-of-Breed-Technologien



anbieten. Folgende Faktoren waren im Wesentlichen für die Entscheidung für FLS als Softwarepartner ausschlaggebend: Die Flexibilität der Software FLS VISITOUR und FLS MOBILE, die Performance des PowerOpt-Algorithmus und das Preismodell.

Kundenfreundliche Lieferfenster

Im Online-Shop oder der App des REWE Lieferservice stellt der Kunde seinen Einkauf zusammen. Anschließend wählt der Kunde den gewünschten Lieferlot aus, der auch bis zu 13 Tage im Voraus gebucht werden kann. Dabei kann aus kurzen Zwei-Stunden-Slots und Halbtages-Fenstern gewählt werden. Die Terminangebote werden über eine Schnittstelle direkt aus FLS VISITOUR zur Verfügung gestellt. FLS VISITOUR berechnet dann eine optimale virtuelle Tourenkonstellation. Damit erfüllt der REWE Lieferservice nicht nur einen hohen Service für die Kunden, sondern stellt auch eine kosteneffiziente Bereitstellung der Termine sicher. Nachdem der Kunde einen Liefertermin ausgewählt und bestätigt hat, wird dieser in Echtzeit gemäß des „Was-wäre-wenn-Szenarios“ optimal in einer Tour verplant. Dass FLS VISITOUR auch bei einer hohen Nutzeranzahl und dem großen Angebot an Terminlots Touren straßengenau in Echtzeit berechnen kann, zeigt, welche extrem hohe Rechenlast die Software bewältigen kann.

Mobile App für Echtzeit-Kommunikation

Der Fahrer erhält die Tour-Daten für den Folgetag auf seine mobile App FLS MOBILE. Somit stehen ihm sämtliche Daten immer aktuell digital zur Verfügung. Der Fahrer meldet über diese App seinen Status an FLS VISITOUR zurück und zeigt damit an, welche Lieferungen erfolgt sind. Die zentrale Planung hat also immer einen Echtzeit-Überblick über den Status der Auslieferungen.

FLS CASESTUDY

- ▶ Kostenoptimierung in der Tourenplanung
- ▶ Hohe Skalierbarkeit ohne Performance-Einbußen

Nutzen:

- ▶ Deutliche Verbesserung der Terminplanung bei gleichzeitiger Steigerung der Kosteneffizienz
- ▶ Automatisierung und Vereinfachung der Tourenplanungsprozesse
- ▶ Sicherstellung des operativen Wachstums durch Transparenz und kontinuierliche Performance
- ▶ Reibungslose Verbindung von Online-Terminportal für die Kunden und der operativen Tourenplanung



Neue Maßstäbe im Online-Lieferservice mit Best-of-Breed-Technologien



Der Nutzen

„Wir entwickeln stetig Maßnahmen entlang der gesamten Prozesskette, um die Bedürfnisse unserer Kunden noch besser erfüllen zu können“, so Jörg Unruh, Leiter Logistik bei der REWE Digital. Er ist überzeugt: „Die Entscheidung, FLS VISITOUR und FLS MOBILE für die Termin- und Tourenplanung zu nutzen, war genau richtig. Die Software unterstützt uns zudem durch die Vereinfachung der Prozesse und die gute Performance. Hier können wir uns auf FLS als kompetenten Partner verlassen.“

Dass der REWE Lieferservice hält, was er seinen Kunden verspricht, belegen die Auszeichnungen für den Online-Lieferservice. In 2015 kürte die IT-Zeitschrift „CHIP“ den REWE Lieferservice mit deutlichem Abstand zum besten Online-Bringdienst. Im Frühjahr 2016 kam die Zeitschrift „ComputerBild“ zum gleichen Ergebnis, und zudem wurde REWE im Rahmen der Shop-Awards der Branchenzeitung „Internet World Business“ zum besten Multichannel-Anbieter gekürt.

FLS hat den REWE Lieferservice als ein sehr bewegliches Unternehmen kennengelernt und findet in der Partnerschaft ideale Voraussetzungen den Herausforderungen des Geschäftsmodells mit innovativen Lösungen gemeinsam zu begegnen.