

## Pressemitteilung

### **E-Commerce-Messe: Online-Handel zu träge, Chancen bleiben liegen**

*Etailment Summit vom 7. bis 9. Oktober in Berlin*

*Berlin, 13. Oktober 2014.* – Als die Etailment Summit – ein Kongress zum interaktiven Handel – am 9. Oktober zu Ende ging, hatten rund 40 Experten auf Podien vor insgesamt 700 Gästen aktuelle Trends diskutiert. Ein Ergebnis: Der Online-Handel ist erstaunlich wenig am Puls der Zeit. Zumindest wenn es darum geht, wie er seine Kunden beliefert. Die Zustellung der Ware zum Wunschtermin ist hier ein Beispiel. Seit einigen Jahren im Angebot deutscher Logistikunternehmen fragen ihn Online-Händler noch immer kaum nach. „Generell nutzen nur 5 bis 7 Prozent der Händler neuere Services ihrer Logistikpartner“, schätzt Thomas Horst. Er ist Geschäftsführer beim Paketversender Hermes. Ein Grund für das Zögern der Händler seien die Kosten. Der Kunde achte auf niedrige Versandkosten. Der Mehraufwand, um Pakete schnell und außerdem in frei wählbaren Zeitfenstern auszuliefern, sei schwer zu vermitteln. „Logistik darf nichts kosten, soll aber immer flexibler und schneller werden“, fasst Horst zusammen. Dabei seien die Zustelldienste heute im Normalfall schon so schnell wie früher im Expressversand. Hermes-Pakete erreichten in 96 Prozent der Fälle einen Tag nach der Bestellung ihr Ziel.

Die Geschwindigkeit und auch die Flexibilisierung beim Zustellen werden vom Online-Handel durchaus erkannt und geschätzt. „Die deutschen Logistiker sind ein wichtiger Treiber für den E-Commerce“, lobt Hartmut Deiwick. Er ist Kaufmännischer Leiter der Versandapotheke Aponeo. „Allerdings macht der Online-Handel zu wenig daraus.“ Man müsse nicht nur die bereits bestehenden Services der Logistiker besser annehmen, sondern darüber hinaus noch mehr neue Services fordern. Viele Online-Unternehmen seien jedoch schlicht zu träge. Der Handel lasse so Chancen liegen. „Vor allem kleinere Händler lassen sich von den Internetriesen immer mehr die Butter vom Brot nehmen“, so Deiwick.

Damit neue Liefer-Services mehr Einzug in den Online-Handel finden, sollten aber auch die Logistiker umdenken. Sie müssten die Schnittstelle des Händlers zu deren Kunden ernst nehmen: den Online-Shop. „Wenn der Kunde bestellt, dann heißt das Gebot: So wenig Klicks wie möglich. Wir als Logistiker müssen den Händlern nicht nur neue Liefermodelle anbieten. Wir müssen ihnen auch zeigen, dass sie sich in die Online-Shops einbauen lassen, ohne den Bestellprozess komplizierter zu machen“, so Horst.

Und: Neue Services brauchen offensichtlich ihre Zeit. So erprobe Aponeo über seinen Logistik-Partner DHL beispielsweise die Same-Day-Lieferung – beschränkt auf den Raum Berlin. „Wer am Vormittag bei uns bestellt, bekommt seine Medikamente oder Wellnessprodukte noch am gleichen Tag“, sagt Deiwick. Der Service sei kostenlos für den Endkunden. Zudem könne sich der Kunde einen Wunschtermin für die Zustellung aussuchen. „Zwei Zeitfenster stehen zur Wahl. Er kann sich die Ware sogar noch nach 20 Uhr liefern lassen. Und doch wird das Angebot erst in 10 bis 20 Prozent der Fälle genutzt“, so Deiwick. Aber: „Das Thema wird wichtiger, auch zur Kundenbindung.“ In der Konsequenz will er Wunschtermine auch für andere Standorte anbieten. Darüber hinaus hat Deiwick ein Zukunftsprojekt in Planung, mit dem er Kosten senken möchte: So wolle Aponeo Paketkopter beziehungsweise Drohnen testen. „Die Ware wird vom Großhändler zu uns geflogen. Wir stellen bei uns die Pakete zusammen. DHL holt die Pakete dann wie gewohnt ab und liefert sie aus.“

#### BILDUNTERSCHRIFT:

Hartmut Deiwick von Aponeo (links), Ina Trautmann von Jäger Direkt, Moderator Jörg Rode, Thomas Horst von der Hermes Gruppe und Sebastian Wieser von Mercateo: Wie schnell und wie flexibel müssen Online-Händler liefern? Nur eine Frage von vielen auf der Etailment Summit in Berlin am 9. Oktober 2014.

+++ APONEO ist die erste biozertifizierte Versandapotheke Deutschlands. Zudem bietet sie als erste Versandapotheke Deutschlands in Berlin die taggleiche Lieferung an. APONEO beschäftigt rund 80 Mitarbeiter, überwiegend Apotheker und pharmazeutisch ausgebildete Kräfte. Über 140.000 Produkte hat das Unternehmen im Sortiment – von rezeptfreien Medikamenten über homöopathische Artikel bis hin zu Kosmetika. Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.aponeo.de](http://www.aponeo.de). +++

#### **Pressekontakt**

APONEO Deutsche Versand-Apotheke  
Traute Sternberg  
PR und Eventmanagement  
Plauener Straße 163-165  
13053 Berlin  
Tel.: 030 31 98 61 – 548  
Fax: 030 31 98 61 – 541  
E-Mail: [t.sternberg@aponeo.de](mailto:t.sternberg@aponeo.de)