

## PRESSEMITTEILUNG

### Kontakt:

ECC Köln  
Melanie Günther  
Referentin Unternehmenskommunikation

+49 (0) 221 94 36 07-23  
[m.guenther@ifhkoeln.de](mailto:m.guenther@ifhkoeln.de)  
[www.ecckoeln.de](http://www.ecckoeln.de)

### Das Haustür-Paradoxon: 60 Prozent der Paketempfänger nicht zu Hause

*Die neue Studie von ECC Köln und Hermes zeigt: Konsumenten wollen ihre Bestellung zu Hause erhalten, jedoch sind sie meist nur innerhalb eines zweistündigen Zeitfensters zu Hause anzutreffen. Alternative Lieferkonzepte sind daher gefragt. Händler müssen flexiblere Services anbieten, um Kundenwünschen zu entsprechen.*

**Köln, 01.10.2018** – Acht von zehn Konsumenten wollen ihr Paket gerne zu Hause erhalten, ihren Alltag aber nicht nach dem Paketboten ausrichten. Das zeigt die aktuelle Studie „Social. Smart. Simple – Wie Händler über Social Media, Apps und Delivery-Services die Customer Experience erhöhen“ des ECC Köln in Zusammenarbeit mit Hermes Germany. Obwohl die Mehrheit der Konsumenten ihre Bestellung zu Hause erhalten möchte, erreichen lediglich 61 Prozent der Pakete ihre Empfänger auch dort. Ein Hauptgrund: Konsumenten sind schlichtweg zwischen 7 und 16 Uhr häufig nicht zu Hause anzutreffen.

*„Eine automatische Lieferung in die Postfiliale, wenn Onlineshopper nicht zu Hause sind, ist aus Kundensicht keine gute Alternative. Konsumenten wollen selbst bestimmen, was mit dem Paket passiert. Aus diesem Grund sind flexible Konzepte gefragt, mit denen auf der letzten Meile individualisiert und personalisiert operiert werden kann“, empfiehlt Sabrina Mertens, Leiterin des ECC Köln.*

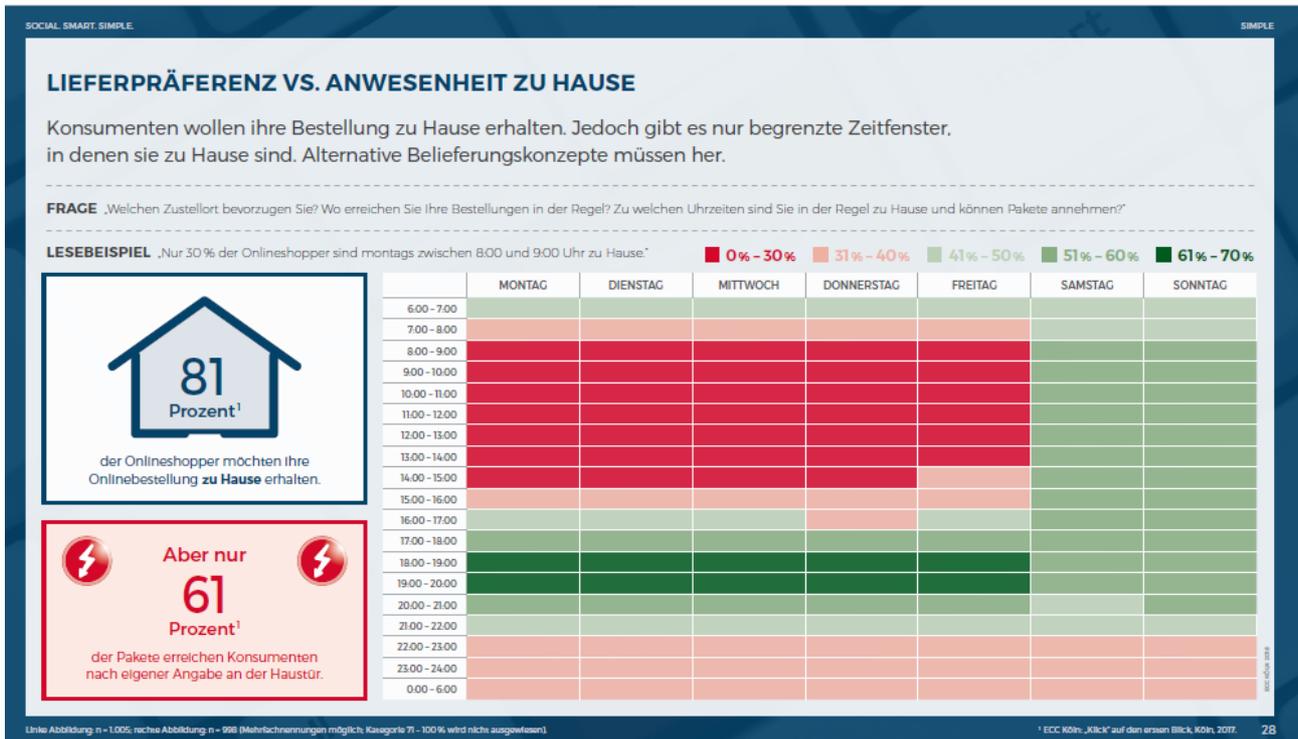
#### **Personalisierung: Eingriff in Lieferprozess und Ausbau neuer Lieferorte**

Dem Wunsch nach Selbstbestimmung können Händler entsprechen, indem sie ihren Kunden die Möglichkeit bieten, in einen laufenden Lieferprozess einzugreifen. 69 Prozent der Befragten erhoffen sich solch eine Lösung, wenn sie zum genannten Lieferzeitpunkt spontan nicht zu Hause sind. Allerdings haben bisher erst 46 Prozent der Befragten überhaupt aktiv in den Lieferprozess eingegriffen. Ein entscheidender Faktor ist dabei die Kommunikation. Händler und Versanddienstleister sind aufgefordert, diesen Service besser und transparenter zu kommunizieren.

Eine andere Möglichkeit besteht darin, direkt bei der Onlinebestellung einen alternativen Lieferort abzufragen: 40 Prozent der Onlineshopper nennen aktuell ihren Wunschnachbarn als alternative Abgabestelle. Während auf dem Land vermehrt Abstellgenehmigungen (54 %) in Anspruch genommen werden, liegen in der Stadt stattdessen Paketshops oder Packstationen (30 % und 33 %) vorn, sofern diese in der näheren Umgebung liegen. Kunden nehmen im Durchschnitt 12 Minuten Fußweg oder 7 Minuten Fahrzeit in Kauf, um ein Paket abzuholen.

Wörter der Meldung: 342

Zeichen (inkl. Leerzeichen): 2.506



Daten und Grafiken aus dieser Pressemitteilung dürfen nur im Rahmen journalistischer oder redaktioneller Zwecke genutzt werden. Die werbliche und kommerzielle Nutzung sowie Aufbereitung für eine vertragsbasierte Weitervermarktung ist untersagt. Dies gilt insbesondere für Statistikportale.

### Über die Kurzstudie

Für die Studie „Social. Smart. Simple – Wie Händler über Social Media, Apps und Delivery-Services die Customer Experience erhöhen“ hat das ECC Köln gemeinsam mit Hermes rund 1.000 Onlineshopper befragt. Im Fokus der Studie stehen folgende Fragestellungen:

- Wie erreichen Händler ihre Kunden am besten über die unterschiedlichen Sozialen Netzwerke?
- Wie werden die unterschiedlichen Sozialen Netzwerke von Onlineshoppern wahrgenommen und genutzt?
- Welche Händler-Apps nutzen Konsumenten und welche Mehrwerte sollten diese bieten?
- Was genau erwarten Konsumenten in puncto Versand und Lieferung?
- Welche flexiblen und passgenauen Services und Zustellkonzepte müssen Händler bieten, um die Kundenbedürfnisse zu bedienen?

Die Studie kann auf der Website von Hermes Germany kostenfrei heruntergeladen werden: <https://www.myhermes.de/geschaeftskunden/ecc-studie/>

### Über das ECC Köln

Eingebunden in das IFH Köln ist das ECC Köln erster Ansprechpartner für Trends und Entwicklungen in der digitalen Handelswelt. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von einzigartigem Market und Customer Insights sowie individueller Marktforschung und Strategieberatung. Mit dem ECC-Club ([www.ecc-club.de](http://www.ecc-club.de)) bietet das ECC Köln eine einzigartige Content- und Networkingplattform für Entscheider im E-Commerce. *Content. Commerce. ONE Community – Dafür steht das ECC Köln.*

Mehr unter: [www.ecckoeln.de](http://www.ecckoeln.de)

### Über Hermes

**Hermes Germany** mit Sitz in Hamburg ist ein führender Logistikdienstleister Deutschlands und Partner zahlreicher Onlineshops und Multi-Channel-Händler im In- und Ausland. Der Fokus von Hermes Germany liegt auf der nationalen und internationalen Paketzustellung sowie auf der Abwicklung vorgelagerter

Warenströme weltweit. Hermes Germany ist eine von zwölf Gesellschaften der international tätigen Hermes Gruppe, die zur Otto Group gehört. Das Leistungsspektrum der unter der Marke Hermes operierenden Gesellschaften umfasst die gesamte Wertschöpfungskette des Handels: Sourcing, Qualitätsabsicherung, Transport, Fulfilment, Paketservice, Zwei-Mann-Handling und globale E-Commerce-Services. Im Geschäftsjahr 2017 erhöhte die Hermes Gruppe ihren Gesamtumsatz auf 3,13 Milliarden Euro. Hermes beschäftigt weltweit fast 15.300 Mitarbeiter und ist in den wichtigsten europäischen E-Commerce-Märkten präsent.

Weitere Informationen: [newsroom.hermesworld.com](https://newsroom.hermesworld.com).