

Seminar Impuls Mobilität

Matthias Wälchli, Leiter M Info & Services

Migros-Genossenschafts-Bund

Zürich, 1. Juni 2023



MIGROS



Ausgangslage

Motivation fürs Projekt

- Der Onlinehandel wächst seit den 2010er Jahren stark. «Corona» hat das Wachstum noch weiter beschleunigt.
- Gleichzeitig hat sich verstärkt, dass Kundinnen und Kunden während ihrem Einkauf möglichst viel erledigen, Stichwort «One Stop Shopping»: einkaufen, Pakete abholen, Briefe aufgeben.
- Die Aufwände fürs (Kundendienst-) Personal nehmen kontinuierlich zu:
 - Mehr Services werden in den Filialen angeboten
 - Dies führt zu höheren Aufwände und zu einer höheren Komplexität fürs Filialpersonal



Ausgangslage

Einen Schritt zurück, warum PickMup?

Online oder Offline?



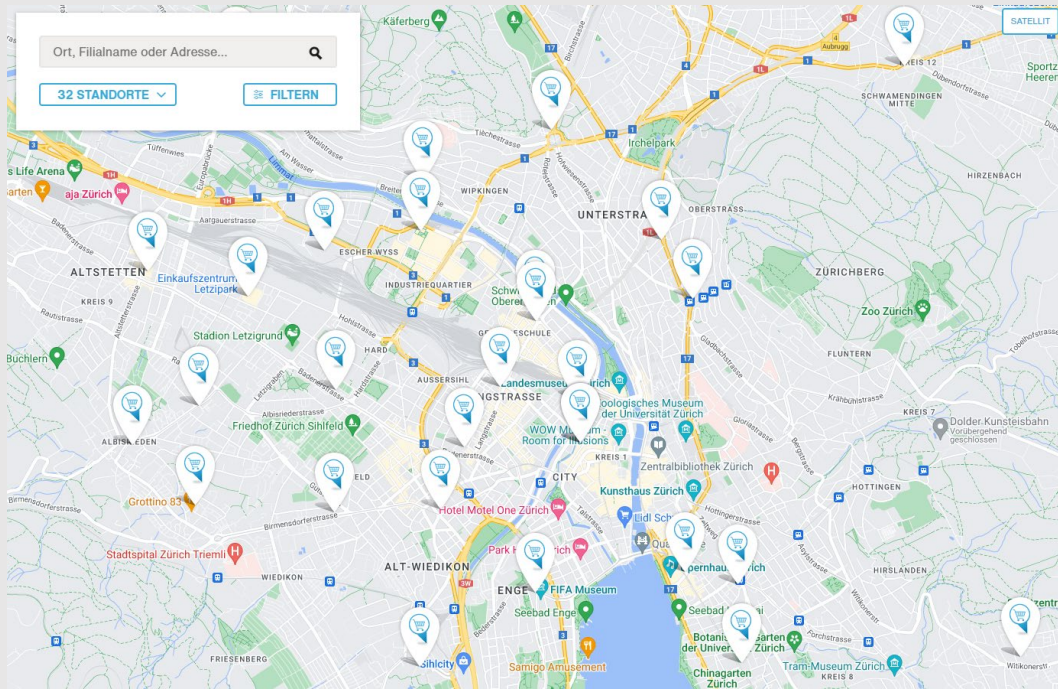
...sowohl als auch!

Ausgangslage

Was ist PickMup?

- Kundinnen und Kunden bestellen online und holen ihre Pakete in «ihrer» Migros, Denner, migrolino etc. ab.
- Sie können ihre Pakete vor oder nach ihrem Einkauf abholen bzw. retournieren.

Teilnehmende Onlineshops:



Logistikunternehmen

Ausgangslage

Was ist PickMup?

- Aktuell verfügt PickMup über 679 Standorte, Tendenz noch leicht wachsend.
- In der Stadt Zürich gibt es rund 32 PickMup Abholorte.
- An PickMup beteiligt sind 20 volumenstarke Onlineshops, sowie die PickPost Services, DHL ServicePoints und Quickpac.
- An PickMup liefern die Paketdienstleister Schweizerische Post, DHL, Planzer, Quickpac.



<https://www.youtube.com/watch?v=IVrh0x1SZcs>

Werbevideo zu PickMup-Box

Ausgangslage

Warum PickMup-Box?

- Geringere Aufwände fürs Personal.
- Kunden haben einen «spezifischen» Ort, um ihre Pakete abzuholen und müssen nicht beim Kundendienst anstehen.
- Kundendienstpersonal hat mehr Zeit für Beratung und z.B. Blumenverkauf.



Funtionsweise

Indoorbox und Outdoorbox

- Alle Bestellungen werden direkt in die Boxen geliefert.
- Falls die Box überfüllt ist (z.B. Black Friday oder im Weihnachtsgeschäft), werden sie auf den Kundendienst umgebucht. Es findet also keine Reservation statt, eine Box kann beliebig überbucht werden. Als Backup fungiert der Kundendienst der jeweiligen Filiale.
- Falls Paket zu gross für die Box, wird das Paket auf den Kundendienst umgebucht.
- Der Kunde erhält eine Mail / SMS mit den Angaben, wo er die Bestellung abholen kann.
- Die Outdoorboxen funktionieren genau gleich, es hat sich aber gezeigt, dass diese etwas fehleranfälliger als die Indoor-Boxen sind.

Herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

Fragen?

