

VERSTOPFUNG

Der Online-Handel hat ein Logistik-Problem

Nach einer Studie der *Postbank* erfolgen 29% der Bestellungen und Anschaffungen online. Bei Bundesbürgern unter 40 Jahren sind es 36%. Die Zustellung nach Hause, die günstigen Preise und die Unabhängigkeit von Ladenöffnungszeiten werden beim Online-Shopping geschätzt.

Fragen des Umweltschutzes spielen bei den Kunden zunehmend eine Rolle: 46% sagen, sie würden nur noch Produkte bestellen, die sie wahrscheinlich nicht zurückschicken. 42% achten darauf, Produkte gesammelt in einer Lieferung zu bestellen. Allerdings wollen nur 10% ihre Online-Käufe künftig der Umwelt zuliebe einschränken.

Mit dem Wachstum des Online-Handels wächst auch die Anzahl der Lieferfahrten mit Paketen, die pünktlich ausgeliefert werden müssen. Das ist in den Innenstädten inzwischen zu einem echten Problem geworden. So beklagen 46% der vom *Digitalverband Bitkom* befragten 504 stationär und online tätigen Gross- und Einzelhändler verstopfte Strassen durch den zunehmenden Lieferantenverkehr. 48% gaben ausserdem an, steigende Kosten für Transport und Logistik stellten eine grosse finanzielle Belastung dar. Eigentlich gibt es darauf nur zwei Antworten: Die Geister, die man rief, wird man nun nicht mehr los. Und zweitens: Angebot und Nachfrage bestimmen nach wie vor den Preis.

Doch *Bitkom*-Hauptgeschäftsführer DR. BERNHARD ROHLEDER sieht die Lösungen (schon von Berufs wegen) in technischen Lösungen. «Die sogenannte letzte Meile wird zur Herausforderung in dicht besiedelten Gebieten. Hier brauchen wir Lösungen, um Verkehrs- und Umweltbelastungen zu senken.» Dazu gehöre einerseits eine vorausschauende Planung, bei der mithilfe von Künstlicher Intelligenz und Big Data die Routen so effizient wie möglich gestaltet und Staus vermieden werden könnten. Andererseits empfehle sich der Einsatz von Elektromobilität.

Auch das gestiegene Müllaufkommen stellt laut *Bitkom*-Umfrage für 48% der Handelsunternehmen eine Belastung dar. Auch hier könnten smarte Technologien helfen und zum Beispiel vor dem Verpacken die passende Kartongrösse identifizieren. «Dadurch wird nicht nur Müll vermieden, sondern zugleich Platz im Lieferfahrzeug gespart», sagt ROHLEDER und betont, dass die Technologien verfügbar seien: «Handel und Logistik sollten im eigenen Interesse prüfen, welche Technologien sie in ihre Abläufe integrieren können. In Zukunft können Paketdrohnen oder -roboter in den Innenstädten für Entlastung sorgen.»

Na, ob das klappt?

POSTBANK DIGITALSTUDIE 2019

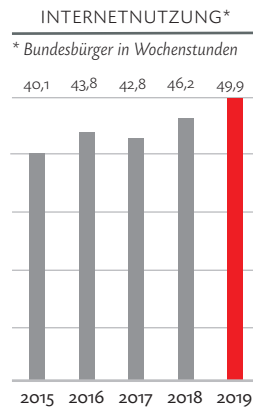
SURFEN: MEHR ZEIT ALS FÜR EINEN VOLLZEIT-JOB

Die Deutschen sind inzwischen 49,9 Stunden pro Woche im Schnitt online – vier Stunden mehr als noch im vergangenen Jahr und länger damit beschäftigt als mit ihrer Arbeit. Das ist eines der Ergebnisse der repräsentativen *Postbank Digitalstudie 2019*.

Bei der Internetnutzung zeigt sich noch immer ein Unterschied zwischen der jüngeren und älteren Generation: Die unter 40-jährigen, die sogenannten Digital Natives, sind pro Woche etwa 65 Stunden online. Ältere Bundesbürger bringen es auf durchschnittlich knapp 43 Stunden.

Die Berliner sind mit grossem Abstand Spitzenreiter, wenn es ums Surfen geht. 62,9 Stunden verbringen die Hauptstadt pro Woche im Schnitt im Netz, und damit 6,5 Stunden mehr als im Vorjahr. Es folgen Niedersachsen (55,2 Stunden) und Mecklenburg-Vorpommern (53,4 Stunden). Am Ende der Skala steht Schleswig-Holstein, dort surfen die Menschen im Schnitt 39,8 Stunden pro Woche.

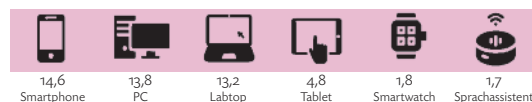
Dazu nutzten die Deutschen erstmals seit Beginn der Studie im Jahre 2015 vor allem ihr Smartphone. Auch die Nutzung von Sprachassistenten wie *Alexa* oder *Google Assistant* und von Wearables wie Smartwatches zum Surfen hat spürbar zugenommen. 10% der Deutschen (Vorjahr: 5%) sprechen inzwischen mit *Alexa* oder *Siri*, 6% nutzen Wearables. Sie widmen sich diesen Geräten im Schnitt rund eine Wochenstunde mehr als 2018. Sprachassistenten



Quelle: *Postbank Digitalstudie 2019*, *Druckmarkt*-Grafik: 12/2019.

sind etwa 1,7 Stunden im Einsatz, Smartwatches etc. werden pro Woche 1,8 Stunden genutzt. Die unter 40-Jährigen kommen bereits auf gut drei Stunden wöchentlich, in denen sie per Smartwatch online sind, und 2,7 Stunden mit *Alexa* und Co.

INTERNETNUTZUNG
Nutzung der Bundesbürger nach verwendetem Endgerät in Wochenstunden



Quelle: *Postbank Digitalstudie 2019*; *Druckmarkt*-Grafik: 12/2019.

Zunehmende Nutzung von Sprachassistenten

Am intensivsten werden Sprachassistenten derzeit von Familien genutzt: 52% der Haushalte mit vier Personen und mehr leben mit einem Sprachassistenten unter einem Dach und nutzen ihn aktiv. In Dreipersonen-Haushalten sind es ebenfalls noch 39%. Wer allein lebt, lässt dage-

gen eher selten einen Assistenten bei sich einziehen: Nur rund jeder fünfte Single-Haushalt nutzt *Siri* und Co.

Mit Sprachassistenten werden auch Finanzgeschäfte für Bankkunden einfacher, zum Beispiel Kontoabfragen oder Überweisungen. «Wichtig für die Sicherheit ist aber, dass eine zweite Identitätsprüfung neben der Stimmerkennung stattfindet», sagt THOMAS BROSCHE, Chief Digital Officer der *Postbank*. Dies könne über einen Log-in mit Zugangsdaten erfolgen oder biometrische Verfahren wie Fingerabdruck oder Gesichtserkennung. «Wir bemerken auf jeden Fall ein zunehmendes Interesse an den

sprachgesteuerten Funktionen in unserer Banking-App und sind überzeugt, dass sich die Nutzung von Finanzanwendungen über Sprachassistenten in Zukunft durchsetzen wird», so BROSCHE.

> www.postbank.de