

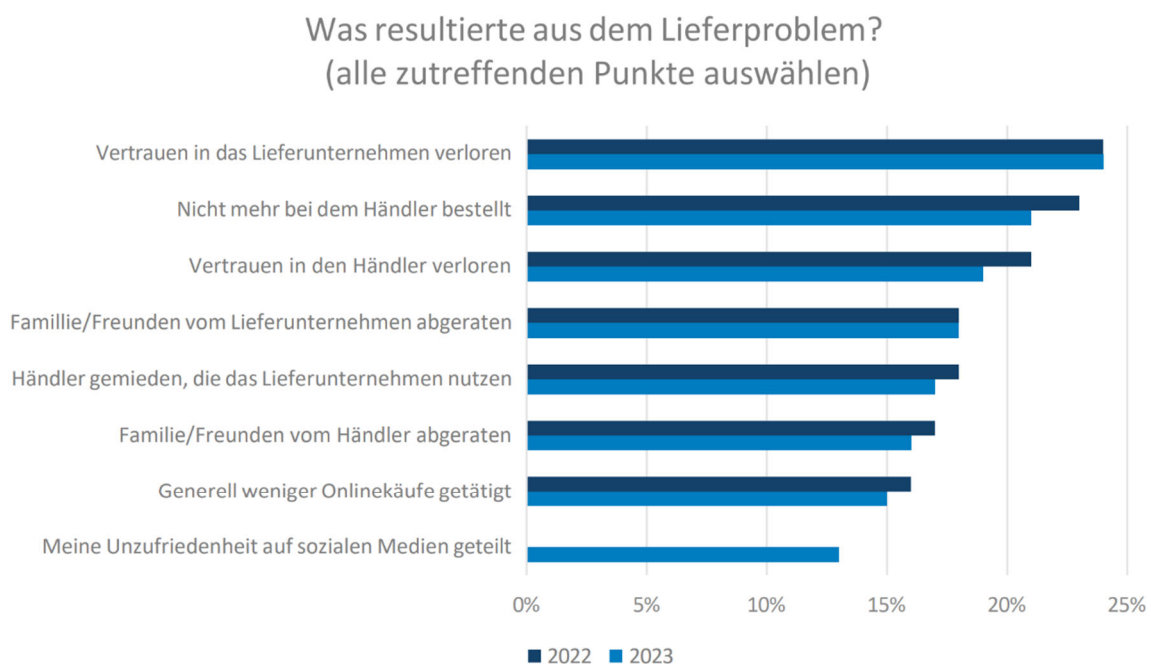
## Pressemeldung

### Home Delivery im E-Commerce laut Studie leicht verbessert – 67 % der Verbraucher haben weiterhin Probleme mit der Zustellung nach Hause

MÜNCHEN, 27. April 2023 – Die Descartes Systems Group, der weltweit führende Anbieter für die Integration logistisch anspruchsvoller Unternehmen im Handel, hat die Ergebnisse seiner zweiten jährlichen Studie zur Verbraucherstimmung bei der Paketzustellung im E-Commerce veröffentlicht. An der Studie haben mehr als 8.000 Verbraucher aus zehn europäischen und nordamerikanischen Ländern teilgenommen. Sie bietet Einzelhändlern und Logistikunternehmen relevante Einblicke in die Kauf- und Lieferpräferenzen sowie in die Sorgen der Verbraucher.

„Die Entschleunigung im E-Commerce-Wachstum und bei der Hauszustellung im vergangenen Jahr hat zu einer Verbesserung der Zustellungsleistung um sechs Prozent geführt. Das zeigt uns ein Vergleich der Studien aus den Jahren 2022 und 2023. Dennoch haben 67 Prozent der Befragten im dreimonatigen Auswertungszeitraum einen Lieferausfall erlebt“, so Dirk Haschke, Vice President & General Manager, E-Commerce bei der Descartes Systems (Germany) GmbH. Außerdem haben 68 Prozent der Teilnehmenden, die von Lieferproblemen betroffen waren, Maßnahmen ergriffen, die zu negativen Konsequenzen für den Einzelhändler oder das Lieferunternehmen geführt haben (siehe Abbildung 1). „Das deutet darauf hin, dass die Gnadenfrist nach der Pandemie vorbei ist und die Verbraucher gegenüber einer schlechten Lieferleistung intoleranter werden als zuvor.“

Abbildung 1: Maßnahmen der Verbraucher angesichts von Lieferproblemen



Quelle: Descartes & SAPIO Research

Weitere wichtige Ergebnisse sind:

- Die drei häufigsten Probleme bei der Zustellung beziehen sich auf die Pünktlichkeit.
- Sicherheit ist der wichtigste Faktor im Zustellungsprozess.
- Eine kostengünstige Lieferung ist doppelt so wichtig wie die Liefergeschwindigkeit.

Die jährliche Studie analysiert das Kaufverhalten der Verbraucher im E-Commerce. Sie untersucht die Ursachen für die Zunahme oder Abnahme von Online-Käufen, die Art der gekauften Waren, die Häufigkeit der Käufe sowie die Lieferfrequenz. Darüber hinaus gibt sie Aufschluss über die Kundentypen bei der Zustellung, die Dienstleistungen, Kosten, Zustellungsleistung und welche Bedeutung diese für die Verbraucher hat. Außerdem spielen die Auswirkungen von Lieferfehlern auf künftige Käufe eine besondere Rolle. Um mehr zu erfahren, lesen Sie die vollständige Studie [Liebe Verbraucher: Wie denken Sie aktuell über Home Delivery?](#)

Die E-Commerce Logistikköslung von Descartes hilft Händlern und Logistikdienstleistern dabei, ihren Kunden ein besseres Erlebnis zu bieten. Die Lösung für Home Delivery umfasst eine breite Palette wichtiger Funktionen, wie die Buchung von Lieferterminen, Routenplanung, mobile Anwendungen und Kundenkommunikation. Die Produkte und Dienstleistungen binden den Kunden vom Zeitpunkt des Kaufs über die Auftragsabwicklung bis zum erfolgreichen Abschluss der Lieferung ein, bieten Möglichkeiten zum Einkauf von Mehrwert-Lieferdiensten und halten den Kunden über den Status seiner Lieferung auf dem Laufenden. Die Lösung für die Lagerverwaltung hilft Händlern, ihr E-Commerce Geschäft zu skalieren, indem sie die Zuverlässigkeit, Geschwindigkeit und Produktivität der Auftragsabwicklung verbessert.

Erfahren Sie mehr über Descartes' Home Delivery Lösungen auf [www.descartes.com](http://www.descartes.com) sowie über die Lagerlogistik-Lösung pixi WMS auf [www.pixi.eu](http://www.pixi.eu).

## Über pixi WMS

Mit dem E-Commerce WMS pixi hat die Unternehmensgruppe eine Software zur Auftragsabwicklung im Angebot, mit der schnell wachsende Online-Händler, Direct-to-Consumer Brands & Fulfillment-Anbieter weltweit ihren Kunden ein außergewöhnliches Einkaufserlebnis bieten. Mit pixi optimieren E-Commerce Unternehmen alle Lagerlogistik- und Omnichannel Backend-Prozesse, von barcodegestützten Pick- und Pack-Prozessen im Lager, über den Versand der Bestellungen bis hin zum Versandtracking. Optionale ERP-Funktionalitäten, wie Kundenservice, Einkauf, Zahlungsmanagement oder DATEV-Export, runden die Lösung ab. Durch API Web Services und Standardschnittstellen lässt sich pixi flexibel an vorhandene Shopsysteme, ERP-Lösungen und weitere bestehende IT-Systemlandschaften anbinden. Online-Player, Direct-to-Consumer-Brands und Fulfillment-Anbieter, darunter Arktis.de, Design3000.de, korodrogerie.de, sportspare.de und Packangels.de, setzen pixi erfolgreich ein.

## Über Descartes Systems

Descartes (Nasdaq: DSGX) (TSX: DSG) ist der weltweit führende Anbieter von On-Demand-Software-as-a-Service-Lösungen, die die Produktivität, Sicherheit und Nachhaltigkeit von logistisch anspruchsvollen Unternehmen verbessern. Kunden nutzen die modularen Software-as-a-Service-Lösungen von Descartes, um Transportmittel effizient einzusetzen, sowie deren Sicherheit, Leistung und Compliance zu verbessern. Die individuellen Lösungen des Anbieters helfen zudem bei der Planung und Durchführung von Sendungen, sowie bei der Erstellung, Überprüfung und Zahlung von Transportrechnungen. Descartes ermöglicht es Kunden mit seiner Software auf globale Handelsdaten zuzugreifen, Zoll- und Sicherheitsdokumente für Importe und Exporte einzureichen sowie zahlreiche weitere Logistikprozesse als Teil des weltweit umfangreichsten Logistiknetzwerks durchzuführen. Neben dem Hauptsitz in Waterloo (Ontario, Kanada) unterhält Descartes Niederlassungen und Partnerbeziehungen weltweit. Mehr Informationen auf [www.descartes.com](http://www.descartes.com) und [LinkedIn](#).

## Pressekontakt

Andra Schaz  
Senior Marketing Manager

Descartes Systems (Germany) GmbH  
Barer Str. 44  
D-80799 München

Tel.: +49 (0)89 961 60 61 66  
Mobile: +49 (0)151 64 96 12 05  
E-Mail: [aschaz@descartes.com](mailto:aschaz@descartes.com)  
Website: [www.descartes.com](http://www.descartes.com) | [www.pixi.eu](http://www.pixi.eu)