

Pakettilokerot muuttavat sen kuinka verkkokauppaa käydään



Uusi pakettilokeroiden verkosto muuttaa sen, kuinka paketit toimitetaan asiakkaalle Etelä-Afrikassa verkkokaupan kasvaessa kasvamistaan tässä maassa.

Hyperkilpailu, globalisaatio ja teknologiset mullistukset ovat pitäneet Etelä-Afrikan markkinat varpaillaan viimeiset 10 vuotta, eikä tilanne luultavasti muutu pitkään aikaan. Kyse ei ole enää siitä, kenellä on eniten kuljetuskalustoa, varastoja tai edullisimmat hinnat – nyt onkyse uudentyypisen älykkään järjestelmän saatavuus ja kyky onnistuneesti hyödyntää tätä järjestelmää paikallisessa ympäristössä.

“Vähittäismarkkinat ovat epävakaat ja pysyvät sellaisina”, selittää Brett Sauerman, DSV South African verkkokaupan johtaja. “Onnistuneet ostopäätökset perustuvat entistä enemmän brändikokemukseen, brändipääomaan ja hintaan. Logistisesti alan on pyrittävä tehostamaan toimintaansa ja erottautumaan, kun palvelujen tuotteistaminen aiheuttaa kiihtyvän tarpeen alentaa kustannuksia. Nykyisönistuneeseen asiakassuhteeseen vaikuttaa yhtä paljon logististen palvelujen tarjoajan kyky esitellä uusia arvoa lisääviä teknologioita ilman että asiakkaan täytyy kysellä niistä.”

Sauermanin mukaan DSV South Africa tunnisti jo varhain tarpeen siirtyä perinteisistä B2B-käytännöistä (kuten rahdista ja paketeista) B2C-käytäntöihin. Jo vuonna 2013 yritys investoi Smart Lockers -ratkaisuun tietäen hyvin, että palvelun kehittyminen markkinointikelpoiseksi veisi aikaa, mutta ymmärtäen, että lopulta asiakkaat tulisivat aiheuttamaan niihin siirtymisen.

Vuoden 2018 alkupuolella, huolellisten selvitysten jälkeen, DSV teki kumppanuussopimukset TZ Limitedin ja Ricoh South African kanssa päivittääkseen Smart Lockers -verkostonsa ja laajentaakseen sitä. Esittämällä hyvät näytöt lokeriokojen tehokkaista asennuksista maailman eri puolille TZ ja Ricoh onnistuivat vakuuttamaan meidät teknologiasta ja innovatiivisesta palvelusta, joka tukee DSV:n aggressiivista laajenemista ja palvelutavoitteita, Sauerman kertoo.

Hän jatkaa: “Soveltamalla innovatiivista ajattelua läpi koko organisaation DSV on pystynyt kaupallistamaan kuluttajiin panostavat ratkaisunsa varsin lyhyessä ajassa. Kyky toimittaa jatkuvasti peruspalveluja yhdistettynä investointeihin uusiin teknologioihin on osoittautunut hedelmälliseksi strategiaksi DSV:lle ja sen asiakkaille.”

Sauerman uskoo, että pakettilokerikkojen yleistymisen markkinoilla on suorassa yhteydessä asiakkaiden kykyyn ymmärtää ehdotuksen arvo ja välittää tämä ymmärrys omille kuluttajilleen. “Käyttöönottojen nopeuttamiseksi on panostettava

yleisön kouluttamiseen tästä palvelusta – sen viestimiseen, että verkkokauppa on laajentunut ja että nyt se tarjoaa jokaiselle kuluttajalle mutkattoman ja ongelmattoman tavan päästä hyötymään kuriiripalveluista DSV:n lokeriokojen avulla”, hän selittää. Tulevaisuuden suunnitelmat Joulukuuhun 2018 mennessä on otettu käyttöön noin 200 Smart Lockers -järjestelmää – ja tavoitteena on laajentua koko maahan vuoden 2019 loppuun mennessä.

Uusia palveluja kehitetään parhaillaan, ja Sauermanin mukaan niitä otetaan käyttöön vuoden 2019 alkupuolella. “Monet alat hyötyvät suuresti näistä uusista kehityskuluista, ja odotamme innokkaasti voivamme esitellä edistymistämme ja jakaa edut sekä asiakkaidemme että heidän kuluttajiensa kanssa,” hän selittää.

DSV:n aseman säilyttämiseksi Etelä-Afrikassa meidän on pidettävä yllä nykyinen vauhimme – ja se on aina vain helpompaa, kun markkinoilla havaitaan DSV:n älylokerikkojen tarjoamat edut. “Kuitenkin tiedämme senkin, että herkistämällä markkinat Smart Lockers -ratkaisulle luomme mahdollisuuksia myös alalla toimiville kilpailijoille”, Sauerman lisää.

“Olemme sitoutuneet pysymään markkinoiden odotusten edellä innovaatioilla ja kehittämällä ja ottamalla jatkuvasti käyttöön uusia palveluja eteenpäin katsomalla ja järjeä käyttämällä. Yhdistämällä tämän viisaan ajattelun meidän todistettuun osaamiseemme pystymme pysymään kilpailijoiden edellä.”

KESKEISET FAKTAT

- Logististen palvelujen tarjoajien täytyy tarjota arvoa lisääviä teknologioita pysyäkseen kilpailukykyisinä
- DSV South Africa on investoinut Smart Lockers -ratkaisuun vuodesta 2013
- Vuoteen 2018 mennessä DSV oli asentanut 200 Smart Lockers -järjestelmää