

## **Food4all@home** **Flächendeckende Hauszustellung von Gütern des täglichen Bedarfs**

Ein Projekt finanziert im Rahmen der 1. Ausschreibung  
des Programms **Mobilität der Zukunft**  
*Gütermobilität*

Der Kauf von Waren über Webshops oder mittels mobiler Anwendungen ist in vielen Sortimentsbereichen des Handels weit verbreitet. Die Zustellung übernimmt ein Paketdienstleister, die Auftragsdurchlaufzeit beträgt meist wenige Tage. Dieses „Modell“ auch auf Lebensmittel zu übertragen ist aus mehreren Gründen schwierig, folgende Argumente dienen als Beispiele:

- Lebensmittel sind Artikel des täglichen Bedarfs. Eine Lieferzeit von mehreren Tagen stößt auf Akzeptanzprobleme.
- Frische Lebensmittel bedürfen einer speziellen Kühlung, sie sind daher nur bedingt in die Standardprozesse von Paketdienstleistern zu integrieren.
- Lebensmittel haben meist ein schlechtes Verhältnis zwischen Warenwert und Gewicht/Volumen. Der gesamte Abwicklungsprozess ist daher besonders kostenkritisch.

Die ersten beiden Punkte sind verantwortlich dafür, dass die Zustellung von Lebensmitteln ausschließlich über Botendienste mit speziellen Kühlfahrzeugen erfolgt. Die hohen Kosten der exklusiv für die Lebensmittelzustellung aufgebauten Logistikinfrastruktur (Kühlfahrzeuge) führen dazu, dass dieser Service nur in Ballungsräumen angeboten wird. Der Versand mittels klassischen Paketdiensts wird nur von jenen Unternehmen genutzt, die ausschließlich „Trockensortiment“ im Angebot haben.

Die Grundidee von *Food4all@home* ist daher, die effizienten (und damit kostengünstigen) Standardprozesse von Paketdienstleistern sowie deren Kompetenz der flächendeckenden Zustellung (every day, every door) auch für Lebensmittel zu nutzen. Dies erfordert jedoch die passive Kühlung der Waren und damit den Einsatz spezieller wiederverwendbarer Behälter. Es wird also nicht das Fahrzeug, sondern der Behälter gekühlt, der damit zu einem „einfachen Paket“ wird.

### **Der grundsätzliche Bestell- und Lieferprozess gestaltet sich wie folgt:**

1. Der Kunde/die Kundin besucht den Webshop (<https://shop.unimarkt.at/>) von Unimarkt und wählt „Zustellservice“ als Lieferoption. Durch Eingabe der Zustellpostleitzahl wird die Auswahl des Liefertages und bei Abendzustellung im Ballungsraum Linz zusätzlich die Auswahl eines Zeitfensters ermöglicht. Anschließend beginnt der Kunde/die Kundin den Einkauf im Webshop. Bei Bestellung bis 12:00 Uhr ist die Lieferung am nächsten Tag (in ganz Österreich), im Ballungsgebiet Linz auch am selben Tag am Abend möglich. Nach Abschluss der Bestellung wird diese an die Kommissionierfiliale übermittelt.

2. Die Bestellungen werden am Tag der Lieferung (bei Abendzustellung in Linz) bzw. am Tag vor der Lieferung (bei Lieferung außerhalb von Linz) in einer Linzer Unimarkt-Filiale von speziell geschulten Mitarbeitern kommissioniert. Die Kommissionierung in der Filiale hat den Vorteil, dass auf das gesamte Sortiment des Marktes zurückgegriffen werden kann. Eine Kommissionierung im Zentrallager ist nicht möglich, da hier keine „Single- Pick-Kommissionierung“ möglich ist. Für die Ausrollung des Konzeptes von Food4all@home auf ganz Österreich wurde eine Filiale in Wels so erweitert, dass in einem großen Lagerbereich ein sogenannter „darkstore“ betrieben wird (für Schnelldreher). Dieser Lagerbereich ist direkt mit einer Unimarktfiliale verbunden, aus der die Langsamdreher kommissioniert werden. Die sameday Zustellung in Wien wird aus einem eigenen „darkstore“ erfolgen.

Die Kommissionierung in der Filiale erfolgt ähnlich wie ein klassischer Einkauf. Befinden sich alle Artikel im Einkaufswagen, fährt die Kommissionierperson in den speziell eingerichteten Kommissionierbereich. Dort werden die Transportboxen, Kühlmittel, Einkaufssackerl sowie alle weiteren benötigten Verpackungsmaterialien gelagert. Die Waren werden dann in Einkaufssackerl geschichtet und in die Transportbox verräumt (bei gekühlten Waren werden 1 bis 4 Kühlakkus in die Box gegeben, um die Einhaltung der Kühlkette zu garantieren). Anschließend wird die Bestellung auf Vollständigkeit kontrolliert, der Lieferschein gedruckt und in die Box gelegt.

Die Box wird verschlossen und verplombt (die Plomben garantieren den KundInnen, dass die Boxen nach Kommissionierung nicht mehr geöffnet wurden). Nach Kommissionierung aller Bestellungen werden die Transportboxen an die Österreichische Post übergeben.

3. Die Zustellung der „Pakete“ erfolgt – mit Ausnahme der Abendzustellung im Ballungsgebiet Linz – durch die Standardprozesse der Post. Die Pakete werden im Verteilzentrum maschinell nach Ziel-PLZ sortiert und am (nächsten) Morgen zur relevanten Zustellbasis gebracht. Von dort beginnt der/die Zusteller/in die Standardzustell-Tour. Kommt der/die Zusteller/in beim Kunden/bei der Kundin an, wird die Zustellbox geöffnet (Verplombung wird entfernt) und die Einkaufssackerl mit den Waren werden übergeben. Die Transportboxen werden mit dem Retourenaufkleber, der sich in der Box befindet, versehen und direkt vom Zusteller / von der Zustellerin wieder mitgenommen. Ist der Kunde/die Kundin bei der Zustellung nicht anwesend, wird die Transportbox vor der Haus- bzw. Wohnungstür abgestellt. Die Kühlung der frischen Lebensmittel kann über 48h sichergestellt werden. Bei Nichtanwesenheit geben die KundInnen die Transportboxen über eine Postfiliale bzw. einen Postpartner zurück (bzw. am nächsten Tag dem Zusteller mit).

In *Food4all@home* arbeiteten vier Partner über einen Zeitraum von 18 Monaten (09/13 bis 02/15) am Thema Lebensmittelhauszustellung intensiv zusammen. Im November 2014 startete die Lebensmittelhauszustellung in Oberösterreich, Mitte April 2015 erfolgte die Ausrollung auf ganz Österreich. Damit kann jeder Haushalt in Österreich (frische) Lebensmittel bei Unimarkt online bestellen und per Post nach Hause liefern lassen. Für die Gesellschaft ergibt sich damit ein großer Vorteil: die individuelle Nahversorgung ist durch dieses Projekt unabhängig von Ort und körperlich oder zeitlich eingeschränkter Mobilität sichergestellt.

# Mobilität der Zukunft



## Kontaktdaten

### **FH OÖ Forschungs- und Entwicklungs GmbH Logistikum**

Wehrgrabengasse 1-3  
4400 Steyr

Ansprechpartner: FH-Prof.Dr. Efreim Lengauer

eMail: [efrem.lengauer@fh-steyr.at](mailto:efrem.lengauer@fh-steyr.at)

Tel.: +43 (0) 50804-33216

homepage: [www.logistikum.at](http://www.logistikum.at)



### **RISC Software GmbH**

IT-Center, Top 1/4

Softwarepark 35

4232 Hagenberg

Ansprechpartnerin: Mag. Stefanie Kritzinger, PhD

eMail: [stefanie.kritzinger@risc-software.at](mailto:stefanie.kritzinger@risc-software.at)

Tel.: +43 (0) 7236 3343-284

homepage: [www.risc-software.at](http://www.risc-software.at)



### **Pfeiffer HandelsgmbH/Pfeiffer New Solutions**

Egger-Lienz-Straße 15

4050 Traun

Ansprechpartner: Daniel Friesenecker

eMail: [daniel.friesenecker@pfeiffer.at](mailto:daniel.friesenecker@pfeiffer.at)

Tel.: +43 (0) 7229 601-70

homepage: [www.pfeiffer.at](http://www.pfeiffer.at)



### **Österreichische Post AG**

Haidingergasse 1

1030 Wien

Ansprechpartner: Mag. Christian Haid

eMail: [christian.haid@post.at](mailto:christian.haid@post.at)

Tel.: + 43 (0) 577 67-80005

homepage: [www.post.at](http://www.post.at)

