

## Verbrauchererwartung auf Allzeithoch – nur 28 % der Unternehmen halten Schritt

**Hamburg, 23. Februar 2023. Unternehmen fallen bei der Verbrauchererwartung in Bezug auf Kosten, Komfort, Geschwindigkeit, Auswahl und Nachhaltigkeit zurück**



Die Bewältigung von Auftragsspitzen hat für Logistikverantwortliche im Zuge der Digitalisierung eine weiterhin eine hohe Priorität. Die gegen Ende jedes Jahres einsetzende Hochsaison ist zwar vorüber, doch die Erwartungshaltung der Verbraucher erfordert zu jeder Jahreszeit eine flexible Logistik. Der [Körber Supply Chain Benchmarking Report](#) unterstreicht die geschäftskritische Rolle der Lieferkette. 92 % der Befragten erkennen an, dass ein effizientes

Logistikmanagement einen entscheidenden Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat, aber nur 28 % der Befragten denken, dass ihre logistischen Prozesse mit den Erwartungen an Versand und Service Schritt halten können.

Kunden wollen weniger bezahlen, ihre Artikel schneller erhalten und einfache Kauf- und Rückgabeprozesse nutzen, so die Körber-Studie. Die Ergebnisse geben einen detaillierten Einblick in den Status Quo der Branche und in die Mechanismen, mit denen auf die ständig steigenden Erwartungen der Verbraucher hinsichtlich Kosten, Komfort, Geschwindigkeit und Auswahl reagiert wird.

In der Studie wurden die teilnehmenden Unternehmen in vier Reifegrade eingeteilt: führend, fortgeschritten, ausbaufähig und beginnend. 72 % der Unternehmen haben Schwierigkeiten, die Wünsche der Endkunden zu erfüllen.

Führende Unternehmen setzen Technologien ein, die über das klassische Lager- und Transportumfeld hinausgehen und eine durchgängiges Logistikmanagement (End-to-end) ermöglichen; insbesondere durch den Einsatz von Auftragsverwaltungssystemen (Order Management Systeme) zur Optimierung der Auftragsabwicklung innerhalb des logistischen Netzwerks. Darüber hinaus wächst die Bedeutung von Nachhaltigkeitsaspekten entlang der Lieferkette, vor allem mit Blick auf die Transportoptimierung, die für 89 % der Unternehmen insgesamt eine strategisch hohe Priorität hat.

„Investitionen in Technologien, die das Endkundenerlebnis verbessern, werden immer wichtiger, gerade in einer immer komplexeren Lieferkette“, erklärt Rene Hermes, EVP und CMO Software der Körber Business Area Supply Chain. „Unternehmen müssen sich auf einem hart umkämpften, überfüllten Markt behaupten. Verbraucher entscheiden sich rasch um, schließt sich eine Tür, öffnet sich eine Neue. Dadurch wächst der Stellenwert digitaler Tools und Technologien rasant, mit denen sich die logistischen Abläufe schnell, zuverlässig und agil umsetzen und die Kundenerwartungen nach Möglichkeit noch übertreffen lassen.“

Mit einem breiten Spektrum an Technologien und Knowhow unterstützt Körber dabei, die wachsenden Komplexitäten in der Logistik zu adressieren. Dazu zählt das Order Management System (OMS) samt Point of Sale (POS), Produktinformationsmanagement (PIM) und mehr. Darüber hinaus bietet Körber Lösungen rund um das Warehouse Management, die Materialflussteuerung, zusammen mit Lagerverwaltung, Lagersteuerung, Robotik, Sprach- und Simulationstechnologien, um die Prozesse in der Lieferkette zu optimieren und das Endkundenerlebnis zu verbessern.

Der Körber Supply Chain Benchmarking Report befragte mehr als 200 Unternehmen in Nordamerika und Europa mit mehr als 500 Mitarbeitern und ist Teil einer breit angelegten Forschungsinitiative in Zusammenarbeit mit führenden internationalen Analysten. Die vollständigen Ergebnisse sind unter [benchmarking.koerber-supplychain.com](http://benchmarking.koerber-supplychain.com) verfügbar. Die Website bietet auch eine schnelle Selbstanalyse, um Besuchern einen Einblick in den Reifegrad ihrer eigenen Logistikprozesse zu vermitteln.

– Ende –

### **Über das Körber-Geschäftsfeld Supply Chain**

Entlang der Supply Chain wachsen die Herausforderungen täglich. Körber bietet auf einzigartige Weise eine breite Palette bewährter End-to-End-Technologien für die Logistik – für jede Unternehmensgröße, Geschäfts- oder Wachstumsstrategie. Unsere Kunden beherrschen die Komplexität der Lieferkette dank eines Portfolios, das Software, Automatisierungslösungen, Brief- und Paketlösungen, Voice, Robotik sowie Transportsysteme umfasst – und vereint unter einem Dach das Know-how für die umfassende Systemintegration. Körber ermöglicht es, Lieferketten so zu gestalten, dass sie zum Wettbewerbsvorteil werden. „Conquer supply chain complexity“ – mit Körber. Das Geschäftsfeld Supply Chain ist Teil des internationalen Technologiekonzerns Körber. Weitere Informationen finden Sie unter [www.koerber-supplychain.com](http://www.koerber-supplychain.com)

#### **Pressekontakt**

Mary-Jane Würker  
Corporate Communications Manager  
Körber Supply Chain  
Phone +49 6032 348-2921  
[mary-jane.wuerker@koerber-supplychain.com](mailto:mary-jane.wuerker@koerber-supplychain.com)

#### **Redaktionsbüro Körber Supply Chain**

c/o Seidl PR & Marketing GmbH  
Wolfgang Seidl/Ricarda Reinsch  
Phone +49 201 8945889 0  
[presse@seidl-agentur.com](mailto:presse@seidl-agentur.com)