

CASE STUDY

Smartlocker zur Kühlung und Tiefkühlung revolutionieren den Einzelhandel in Australien

Vor dem Hintergrund steigender Online-Einkäufe führte die Einführung der automatischen Smartlocker von Panasonic für gekühlte und tiefgekühlte Produkte in australischen Einzelhandelsgeschäften zu mehr Auswahl für die Verbraucher und höheren Gewinnspannen für die Händler.

Client: Australische Supermärkte

Location: Australien

Product(s) supplied: **Smartlocker**

Challenge

Effiziente Abwicklung der fortlaufenden Online-Bestellungen vor und nach der Pandemie und Angebot eines komfortablen Einkaufs für die Kunden

Solution

Panasonic Smartlocker im Außenbereich von Supermärkten und Tankstellen verbessern das Kundenerlebnis und verringern die Anzahl der von den Läden nach Hause gelieferten Waren

“Die Smartlocker verändern die Möglichkeiten dieser Supermärkte geradezu. Sie stellen eine bequeme, kostengünstige und umweltfreundlichere Lösung für den Boom beim Online-Shopping dar.”

Yasuhiro Oda, General Manager, Panasonic Connect Europe GmbH

Angesichts der wachsenden Zahl von Online-Bestellungen sowohl vor als auch nach der Pandemie nutzen australische Supermärkte Panasonic Smartlocker für die Abholung von Kundenbestellungen vor ihren Geschäften und Tankstellen – ein Plus an Komfort für die Kunden und eine Verringerung der von den Geschäften zu leistenden Lieferungen an die Haushalte.

Ausschlaggebend für die Einzelhändler war die von Panasonic angebotene Komplettlösung für Smartlocker, einschließlich des umfassenden landesweiten Aftersales-Partnerservice. Viele Wettbewerber boten nur Einzelkomponenten der Smartlocker-Lösung zur Hardware- oder Software-Integration an und der After-Sales-Support war im Land nur unzureichend vorhanden.

Eine beliebte Supermarktkette führte 2019 ein erstes Pilotprojekt mit den Smartlockern durch und erkannte, dass ihre Kunden es vorzogen, ihre Einkäufe möglichst schnell und bequem an den Schließfächern abzuholen, anstatt dafür in die Geschäfte zu gehen. Nach der Umstellung der Zustellung von Lebensmitteln auf die Panasonic Smartlockers stieg die Zahl der wöchentlichen Online-Bestellungen zur Abholung um das Vierfache. Nach einem erfolgreichen sechsmonatigen Pilotprojekt erhöhte der Händler die Anzahl der bestellten Smartlocker für den Innen- und Außenbereich um 500 % und lässt sie derzeit landesweit aufstellen.



Smartlocker der neuen Generation

Panasonic Smartlocker ist ein modulares System und verfügt daher über vier verschiedene Temperaturoptionen: Umgebungstemperatur, gekühlt, gefroren und beheizt. Angesichts der langen, heißen australischen Sommer, in denen extreme Temperaturen von bis zu 50 °C erreicht werden, stellen die Kühl- und Gefrieroptionen für die Händler die optimale Lösung dar. Es sind Versionen für den Innen- und Außenbereich mit jeweils sechs, acht, zehn oder zwölf Türen erhältlich. Die Verwaltung erfolgt über ein integriertes System mit einem zentralen Bedienfeld. Smartlocker kann eigenständig verwendet oder per Cloud mit E-Commerce- und Bestellmanagement-Systemen verbunden werden.

Kundenkomfort

So entsteht eine sichere und effiziente Lösung, die einen einfachen kontaktlosen Versand und Rückversand ermöglicht. Panasonic Smartlocker ist rund um die Uhr zugänglich – so können die Kunden ihre Artikel abholen, ohne an Öffnungszeiten gebunden zu sein. Das System nutzt die Vakuum-Isolations-Paneele (VIP) von Panasonic und sorgt so mit einem niedrigen Energieverbrauch und geringen CO₂-Ausstoß für eine optimal temperierte Aufbewahrung von Lebensmitteln. Die Kunden öffnen einfach den Smartlocker, befestigen ihre eigenen Taschen am Haken an der Tür und packen ihre Waren ein.



Einblicke und Kosteneinsparungen für die Betreiber

Für die Betreiber bedeuten Smartlocker nicht nur Zeit- und Ressourceneinsparungen, sondern auch eine Senkung der Betriebskosten. Bestellungen können damit schnell zur Abholung bereitgestellt werden, ohne wertvollen Stellplatz in den Filialen zu beanspruchen. Zudem verringern die Automatisierungsoptionen von Smartlocker das Risiko für menschliche Fehler. Mit den Überwachungsfunktionen und der Datenverschlüsselung können die Betreiber den Zugang zu den Schließfächern sowie Anliefer- und Abholzeiten überprüfen.

Auch der Bedarf an Lieferungen direkt zu den Kunden sinkt, da einige Kunden ihre Bestellungen lieber im Vorbeifahren mitnehmen. So sind beispielsweise weniger Logistikfahrzeuge, Versandrouten und Zwischenhalte erforderlich, wodurch neben den Lieferkosten auch Verkehrsaufkommen und CO₂-Emissionen sinken. Außerdem werden auch aufwändige Aufgaben wie die manuelle Erfassung von Unterschriften, die Organisation von erneuten Zustellungen und das Reporting automatisiert.

Durch die Verfolgung und Analyse der Nutzungsdaten der Smartlocker konnte das Unternehmen Personaleinsatz und Nutzung basierend auf dem Kundenverhalten optimieren. Ein Händler gab an, dass die Kundenbestellungen in der Regel innerhalb von 90 Minuten abholbereit sind. Bis zur Abholung verbleiben die Waren etwa 70 Minuten in den Schließfächern, und die Kunden benötigen für die Abholung ihrer Waren nur 2 Minuten. Ebenso können sie wichtige Daten, wie z. B. das Auftragsvolumen und die Hauptabholzeiten, nachverfolgen und den Personaleinsatz entsprechend planen.

Dank ihres modularen Aufbaus sind die Smartlocker zudem für eine lange Nutzungsdauer ausgelegt und bieten neben der Remote-Verwaltung der Technologie auch die Möglichkeit einfacher Software-Upgrades über die Cloud.

Nach einem ersten erfolgreichen Test des Konzepts setzt ein Einzelhandelsunternehmen nun an mehreren Geschäften und Tankstellen mit angeschlossenen Lebensmittelläden die Smartlocker ein.

Yasuhiro Oda, General Manager bei Panasonic Connect, dazu: „Die Smartlocker verändern die Situation dieser Supermärkte grundlegend. Sie stellen eine bequeme, kostengünstige und umweltfreundlichere Lösung für den Boom beim Online-Shopping dar. Die Kunden können ihre Waren jederzeit bestellen und abholen. Die Geschäfte können ihre Ressourcen effizient und bedarfsgerecht einteilen und die Lieferkosten auf lokaler Ebene sowie ihre CO2-Emissionen reduzieren.“

„Händlern zufolge stellen die temperaturgesteuerten Funktionen der Panasonic Smartlocker sowie ihre Zuverlässigkeit ein besonderes Highlight auf dem Markt dar. Auch die einfache Nutzung für die Kunden und die Möglichkeit der Personalisierung der Außenflächen machen die Geräte so attraktiv. Selbst nach einem langen Sommer unter der Sonne Australiens sehen die Smartlocker immer noch gut aus.“

In Zukunft werden die Einsatzmöglichkeiten der Panasonic Smartlocker weiter zunehmen. Die beheizten Smartlocker eignen sich ideal zur Abholung von Speisen und angesichts der zunehmenden Zahl von Lieferdiensten für Zutaten zum täglichen Kochen sind lokale, gekühlte Smartlocker ideal zum Abholen der Zutaten für das Abendessen auf dem Heimweg. Perspektivisch bieten sich Smartlocker auch für die Abholung von Bestellungen aus automatisierten Warenlagern von Supermärkten an, bei denen die Produkte automatisch kommissioniert und zur Abholung durch den Kunden im Smartlocker bereitgestellt werden.

