

VORZIMMER-ZUSTELLUNG SOFT LAUNCH

Steckbrief zum Projekt der Logistikförderung

Langtitel des Vorhabens	Vorzimmer-Zustellung Soft Launch
Projektstart	01.01.2024
Projektende	30.04.2025
Antragsteller:in / Konsortialführer:in	Österreichische Post AG
Projektpartner	-
Projektart	Umsetzungspilot
Fördervolumen	EUR 61.863,45
Themenfeld	Verteilung (Last Mile)
Projektstandort	Wien

Kurzbeschreibung und initiale Aufgabenstellung

Durch die steigende Menge an Online-Bestellungen erhalten Kunden und Kundinnen immer mehr Pakete, sind allerdings oft nicht zuhause, wenn diese zugestellt werden. Die Pakete müssen dann an alternativen Zustellorten (Poststation, Postfiliale, etc.) abgeholt werden – ein zusätzlicher Aufwand, der Zeit kostet und insbesondere für Personen ohne Auto oder mit eingeschränkter Mobilität eine Hürde darstellt. Dies führt vor allem bei großen und schweren Sendungen zu Unzufriedenheit der Kunden und Kundinnen. Aus diesem Grund wurde die Vorzimmer-Zustellung, die Zustellung von Paketen direkt in die Wohnung bzw. das Haus der Kunden und Kundinnen, ermöglicht durch ein smartes Türschloss, gemeinsam mit der Nuki Home Solutions GmbH entwickelt. Die Vorzimmer-Zustellung wurde zuerst in einem internen Proof of Concept und anschließend mit 100 echten Kunden und Kundinnen unter realen Bedingungen getestet. Die Testergebnisse waren sehr positiv, allerdings stellte sich das technische Setup als nicht administrierbar und nicht skalierbar heraus. Nach umfassenden Anpassungen des IT-Konzepts wurde im Juli 2024 der Soft Launch der Vorzimmer-Zustellung gestartet. Ziel war es, die technische und operative Umsetzbarkeit unter realen Bedingungen und die Akzeptanz der Kunden und Kundinnen zu evaluieren.

Ergebnisse des Projekts und Evaluierung

Im Soft Launch wurden über sechs Monate hinweg mehrere hundert Pakete erfolgreich ins Vorzimmer zugestellt. Nutzer:innen lobten insbesondere die einfache Installation des Smart Locks und den Komfort, den das Service bietet. Gleichzeitig wurden Schwachstellen identifiziert, etwa bei der korrekten Durchführung des Prozesses durch die Zusteller:innen. Einige Pakete wurden fälschlicherweise vor der Wohnungs- bzw. Haustür, anstatt ins Vorzimmer, zugestellt. Durch die enge Abstimmung der Zustellbasenleitungen und gezielte Nachschulungen der betroffenen Zusteller:innen konnten erste Verbesserungen erzielt werden. Dennoch wurde klar, dass eine IT-Anpassung und insbesondere eine Integration der Z-App-Funktionalitäten in die bestehende Zustell-App notwendig ist, sodass zukünftig nur noch eine einzige App genutzt wird und die Zusteller:innen Schritt-für-Schritt durch den Prozess geführt werden. Trotz der Herausforderungen unterstreichen die hohe Anzahl an Anmeldungen für das Service und die gewonnenen Erkenntnisse das starke Interesse am Markt und das Potenzial, langfristig eine umfassende Integration in den Alltag der Kunden und Kundinnen zu ermöglichen.

Ausblick

Die Vorzimmer-Zustellung wird von freigeschalteten Nutzer:innen weiterhin genutzt. Ein flächendeckender Roll-Out in ganz Österreich ist geplant, erfordert jedoch ein umfangreiches, IT-intensives Folgeprojekt. Dieses Projekt umfasst Anpassungen im Onboardingprozess und Zustellprozess. In Bezug auf den Zustellprozess sind im Detail vor allem die Funktionalitäten der Z-App in die bestehende Zustell-App zu integrieren. Die Umsetzung ist frühestens Mitte 2026 realistisch. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen weiterhin laufend in die Weiterentwicklung ein, um das Service langfristig stabil und nutzer:innenfreundlich zu gestalten.

Rückfragehinweis

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur, Radetzkystraße 2, 1030 Wien

Abteilung II/7 – Logistikkoordination

E-Mail: logistik@bmimi.gv.at

Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH, Austria Campus 2, Jakov-Lind-Straße 2, Stiege 2, 4. OG, 1020 Wien

E-Mail: logistik@schig.com