

Pressemitteilung

Hamburg, 26. November 2015

Ab sofort bei OTTO: Stundengenaue Liefervorhersage

Der Internethändler OTTO informiert seine Kunden ab sofort noch präziser über das Eintreffen der bestellten Waren. Die Genauigkeit bewegt sich dabei in einem Zeitfenster von zwei bis vier Stunden

Bislang konnten OTTO-Kunden schon vor der Bestellung eine Liefervorhersage direkt bei der Bestellung des Wunschartikels ablesen, zum Beispiel „vorrätig – in 2-3 Werktagen bei Ihnen“. Bestellt der Kunde den Artikel, erhält er nun sobald die Ware auf den Weg gebracht wird eine E-Mail mit einer auf den Tag genauen Liefervorhersage, wie „Unterwegs mit Hermes, Lieferung voraussichtlich am Montag, den 23.11.2015 zwischen 10 und 13 Uhr“.

Sollte es im Ausnahmefall einmal zu Verzögerungen im Lieferprozess kommen, wird der Kunde mit aktualisierten Informationen versorgt: Online kann im Nutzerkonto jederzeit der aktuelle Stand aufgerufen werden. Diese Liefervorhersage kann auch telefonisch von Kunden mit einem Anruf im OTTO-Servicecenter erfragt werden.

Damit ist OTTO der erste deutsche Onlinehändler, der so seine Serviceinformationen selbst an seine Kunden kommuniziert.

Die Genauigkeit der Liefervorhersage liegt derzeit bei über 90 Prozent und wird in den nächsten Wochen noch weiter verbessert.

Darüber hinaus schlägt OTTO seit Anfang November für sofort lieferbare Speditionswaren (Möbel, Kühlschränke, Herde, Waschmaschinen) dem Kunden einen Liefertermin vor. Der Kunde kann dadurch bei der Bestellung je nach Verfügbarkeit aus bis zu drei Zeitfenstern pro Tag wählen – dabei kostet dieser Service zu den Versandkosten für die Speditionslieferung keinen zusätzlichen Aufpreis. Am Tag der Lieferung kann er dann über die geografische Sendungsverfolgung live mitverfolgen, wo seine Lieferung ist und wann genau sie bei ihm eintrifft. Vorteil für den Kunden: Er muss nicht unnötig zuhause warten oder gar frei nehmen, sondern kann die Lieferung ganz nach seinen persönlichen Wünschen entgegennehmen. „Dahinter verbirgt sich eine Technologie, die OTTO gemeinsam mit dem Hermes Einrichtungs Service, HES, entwickelt hat. In Echtzeit werden verfügbare Liefertermine für den Kunden auf otto.de angezeigt. Diese Termine sind bereits ab dem zweiten Werktag nach Bestellung und bis zu 14 Tage im Voraus möglich – inklusive Samstag“, erklärt Thomas Steck, Direktor Kundenservice & Logistik OTTO.

Momentan können diesen neuen Service rund ein Drittel der OTTO-Kunden nutzen, 2016 soll die deutschlandweite Verfügbarkeit erreicht werden.

- Zum Thema: Lieferung zum Wunschtermin - eine Maßnahme für eine positive CO2-Bilanz: [Studie zur Klimaverträglichkeit des Online-Handels](#)

Pressekontakt:

Ulrike Abratis, +49 (0) 40 6461-8630, ulrike.abratis@otto.de

Frank Surholt, +49 (0) 40 6461-8065, frank.surholt@otto.de