

## Medienmitteilung Merkle – a dentsu company

Effizientere Paketzustellung

### **Exaktes Tracking und beschleunigte Prozesse mit Apps für die Post**

**Zürich, 16. Mai 2023 – Fünf Apps für alle Phasen der Paketzustellung: Die Beschäftigten der Schweizerischen Post arbeiten mit mobilen Anwendungen effizienter und bequemer – und die Post bekommt tiefere Einblicke in Prozesse. Für die App-Entwicklung waren die Digital-Expert\*innen von [Merkle – a dentsu company](#) in enger Zusammenarbeit mit den Entwickler\*innen der Post verantwortlich.**

200 Millionen Pakete werden jedes Jahr in der Schweiz verschickt – in Spitzenzeiten sind es eine Million pro Tag. Die Auslieferung von Päckchen, Briefen und weiteren Lieferungen übernehmen die 20.000 Zusteller\*innen der Schweizerischen Post.

Dahinter steht ein komplexer und aufwendiger Logistik-Prozess: Touren müssen geplant, Sendungen gescannt und ihr Status aufgezeichnet sowie Zustellorte erfasst werden.

Mithilfe von digitalen Lösungen wollte die Post ihren Beschäftigten die Arbeit erleichtern und den Status von Sendungen exakter tracken – auch dann, wenn Probleme auftreten, etwa, weil Empfänger\*innen umgezogen sind. Das Unternehmen wünschte sich eine digitale Neugestaltung der Annahme- und Zustellprozesse.

Die Schweizerische Post kooperiert bereits seit acht Jahren bei verschiedenen Themen eng mit der Fullservice-Agentur Merkle und beauftragte die Digitalexpert\*innen darum auch für dieses Projekt.

#### **Die Umsetzung: Entwicklung der Apps in enger Kooperation**

Merkle konzipierte und implementierte eine maßgeschneiderte Lösung für die Schweizerische Post – in enger Zusammenarbeit mit deren Entwickler\*innen. Die Agentur setzte auf Scrum als agile Arbeitsmethode. Mit Dailys, Sprint Reviews und Retrospektiven konnten flexible Lösungen schnell und sicher entstehen.

Die Paketzusteller\*innen der Post arbeiteten vorher mit CN51-Scannern, um Sendungen zu erfassen. Die Apps sollten Sendungen genauer und umfassender tracken sowie die Arbeit erleichtern. Dafür mussten vielseitige Prozesse adaptiert werden, was komplex und aufwendig war.

Die Anforderungen waren hoch: *„Eine Herausforderung war, dass die Apps alle businesskritisch sind und von einer großen Anzahl von Usern verwendet werden“*, erklärt **Larissa Bühler, Product Owner Consultant bei Merkle DACH**: *„Der Qualitätsanspruch ist sehr hoch.“*

20.000 Post-Mitarbeitenden nutzen die Apps knapp acht Stunden täglich. Weil sie auf die Lösungen angewiesen sind, damit die Zustellung reibungslos klappt, müssen die diese jederzeit korrekt funktionieren. Eine hohe Performance auch in Spitzenzeiten ist wichtig, vor allem beim Download von Sendungsdaten und Versenden von Zustellinformationen.

Merkle realisierte für die Post verschiedene Apps, die alle bereits im Einsatz sind. Zum Einsatz kommt Android, da das Unternehmen bereits Smartphones mit dem Betriebssystem einsetzt und die Auswahl an Geräten größer ist. Zudem war der Umstieg von den CN51-Scannern unkomplizierter.

### **Die Lösung: Fünf verschiedene Smartphone-Apps**

Merkle realisierte fünf effiziente Smartphone-Apps für die Schweizerische Post. Jede davon ist für einen bestimmten Einsatzzweck und Schritt im Zustellprozess gedacht:

- TOVO erfasst alle Sendungen und sortiert sie. Damit kann die Zustell-Tour optimal vorbereitet und das Auto präziser beladen werden. Es passen mehr Pakete hinein, das spart Wege und CO<sub>2</sub>.
- ZUST nutzen Zusteller\*innen während der Tour. Sie erfassen damit den Lieferort, etwa Wohnort oder Postfach.
- Mit BACK scannen Beschäftigte Sendungen im Massenmodus und hinterlegen Informationen zum Status.
- Mit der Spezial-App MWGL kommissioniert ein Dienstleister der Post Dispoboxen.

Die Apps unterstützen und beschleunigen Workloads der Post. Sie ermöglichen ein exaktes Tracking und liefern dem Unternehmen einen umfassenden Überblick über alle Prozesse. Auch Zustellprobleme werden damit sichtbar.

### **Die Zusammenarbeit geht weiter: Neue App in Planung**

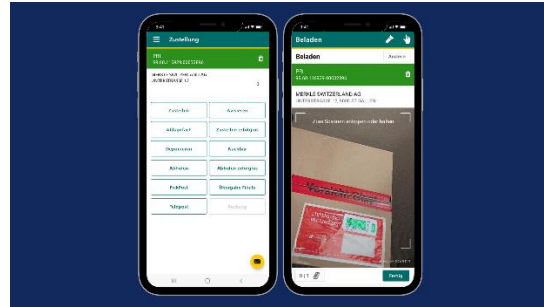
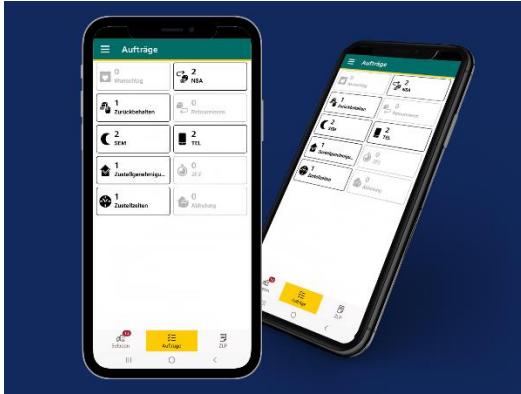
Merkle betreut die Apps der Schweizerischen Post weiterhin und entwickelt sie weiter, teilweise mit engen Deadlines. Regelmäßige UX-Tests stellen sicher, dass alle funktionieren. Eine Pilotgruppe mit 200 Personen testet jede neue App-Version.

Alle Entwickler\*innen haben zudem die Möglichkeit, Zusteller\*innen zu begleiten und hautnah zu erleben, wie diese mit den Apps arbeiten. Weiterhin können die Postbot\*innen Feedback zur Nutzung abgeben. Auf diese Weise bekommt Merkle Hinweise auf Probleme und Fehler und kann diese umgehend beheben.

Das Portfolio wird um weitere Anwendungen erweitert. Derzeit arbeiten die Digitalexpert\*innen an einer neuen App, die Fahrtrouten vorberechnet. Mit ihr können unnötige Strecken vermieden und Staus umfahren werden. Das spart Sprit, CO<sub>2</sub> und Zeit.

**Jerome Baudin, Product Owner bei der Schweizerischen Post**, zeigt sich sehr zufrieden mit den Ergebnissen: *„Die Zusammenarbeit mit Merkle fühlt sich nicht wie eine typische Kunden-Dienstleister-Beziehung an. Merkle ist ein echter Sparringpartner, der uns hilft, unsere Produkte zum Erfolg zu bringen.“*

## Bildmaterial:



## Pressekontakt:

Bianca Reisert

Email: bianca.reisert@merkle.com

Tel.: +4915152702893

## Über Merkle

Merkle ist eine führende, datengetriebene Digitalagentur für Customer Experience Management (CXM) und darauf spezialisiert, einzigartige personalisierte und kanalübergreifende Kundenerlebnisse zu entwickeln. Mit langjähriger Erfahrung in Datennutzung, Technologie und Analytics ermittelt Merkle die Bedürfnisse der Kund\*innen und erstellt darauf basierend hyperpersonalisierte Marketingstrategien und -Kampagnen.

Mehr als 14.000 Mitarbeitenden weltweit – davon über 1.800 in der DACH-Region – optimieren Marketing-Erfolge und erzielen Wettbewerbsvorteile für die Top-500-Unternehmen in der gesamten Region sowie in Osteuropa. Unsere Digital-Enthusiasten vereinen Expertise in den Bereichen Digital Transformation Strategy, MarTech-Plattformen, Kreation, User Experience (UX), Customer Relationship Management (CRM), Data, Commerce, Mobile und Content Management Systemen (CMS). Gemeinsam inspirieren wir die digitale Transformation. We dream, we do, we deliver.

Durch die Zusammenführung von Namics und Isobar Schweiz und Österreich entsteht im DACH-Raum ein führender Akteur im Bereich Customer Experience Management, datengetriebener Kreativität und Marketing-Technologie. Merkle verfügt über Niederlassungen in der Schweiz, Deutschland und Österreich sowie über Standorte in Tschechien, Serbien und Portugal. Im Jahr 2016 schloss sich Merkle dem dentsu-Netzwerk an und ist seither die grösste Marke innerhalb der Gruppe. Für weitere Informationen besuchen Sie uns auf <http://www.merkleinc.ch> und folgen Sie uns auf [LinkedIn](#).

## Über dentsu

Dentsu international ist Teil von dentsu und besteht aus 6 führenden Marken weltweit - Carat, dentsu X, iProspect, Isobar, dentsumcgarrybowen, Merkle und seinen weiteren spezialisierten Agenturmarken. Dentsu international unterstützt seine Kunden, die Beziehungen zu ihren Konsumenten auszubauen und



einen nachhaltigen Fortschritt für ihr Unternehmen zu erzielen. Mit exzellenten Dienstleistungen und Lösungen in den Bereichen Media, CXM und Creative ist dentsu international in über 145 Märkten weltweit mit mehr als 45.000 engagierten Spezialisten tätig. In der DACH Region bietet dentsu mit seinen Agenturen die komplette Wertschöpfungskette der Marketing-Services an und ist an 18 Standorten mit einem Team von über 3.000 Mitarbeitenden präsent. [www.dentsu.com](http://www.dentsu.com)