



flaschenpost.de

PRESSEMITTEILUNG

Der Getränk Kunde 2.0 – wie das Geschäftsmodell der flaschenpost Praxis und Wissenschaft vereint

Karsten Kraume, Managing Director Strategy bei der flaschenpost, im Interview

Münster, 3. Juli 2020. Getränke bequem online bestellen und innerhalb von 120 Minuten bis vor die Haus- oder Wohnungstür liefern lassen – eine Idee, mit der die flaschenpost seit rund vier Jahren den Getränkehandel revolutioniert. Die Kunden schätzen den praktischen Service und die schnelle, unkomplizierte Verfügbarkeit. Geschäftsideen wie die der flaschenpost revolutionieren aber nicht nur den Handel, sie nehmen langfristig auch Einfluss auf unser Kaufverhalten. Ein Faktor, der auch für die Wissenschaft große Relevanz hat. Wie sieht der Getränkekunde der Zukunft aus? Wie verändern Innovationen langfristig den Markt? Karsten Kraume, Managing Director Strategy bei der flaschenpost, verrät im Interview, wie das Geschäftsmodell der flaschenpost Praxis und Wissenschaft vereint.

Karsten, wie flexibel ist das flaschenpost-Geschäftsmodell auf sich verändernde Kundenbedürfnisse ausgerichtet?

Größte Flexibilität hinsichtlich der Customer Experience steht bei uns im Fokus. Dabei arbeiten wir sowohl mit internen Analytikern als auch mit Forschungseinrichtungen eng zusammen. So können wir unser einzigartiges Know-how mit komplexen Algorithmen in Einklang bringen. Dem Austausch zwischen Theorie und Praxis kommt bei der flaschenpost eine besondere Bedeutung zu, der Kunde steht dabei immer im Mittelpunkt.

Warum treibt ein Unternehmen wie die flaschenpost die Zusammenarbeit mit der Wissenschaft aktiv voran?

Das Potenzial, das bei gemeinsam realisierten Projekten von Praktikern und Wissenschaftlern entsteht, ist enorm. Diverse Ansätze zeigen, dass auch wir einen großen Mehrwert aus den entstehenden Synergien schöpfen können. Spannende Forschungsfragen zur Customer Experience im Bereich Marketing oder zur Employee Experience im Bereich Wirtschaftsinformatik sind nur einige Beispiele. Die räumliche Nähe zum Marketing Center Münster (MCM) und dem European Research Center for Information Systems (ERCIS), ebenfalls mit Sitz in Münster, erleichtert die Kooperation und den fortlaufenden Austausch. Das macht die Arbeit bei der flaschenpost vielfältig und spannend.

Welchen Mehrwert kann ein Unternehmen wie die flaschenpost der Forschung bieten?

Die flaschenpost ist angetreten, um den Getränkehandel in Deutschland zu revolutionieren: Der Kunde muss weder den Weg zum Getränkehandel auf sich nehmen, noch muss er sich um die Pfandrückgabe oder das lästige Kistenschleppen kümmern. Der Kunde zahlt bargeld- und kontaktlos und muss dafür nicht mal einen Fuß vor seine Haus- oder Wohnungstür setzen. Der Besuch des stationären Einzelhandels ist in den Städten, in denen wir unseren Service anbieten, theoretisch nicht

mehr notwendig. Das ist eine spannende Entwicklung, die auch für unsere wissenschaftlichen Kooperationspartner interessant ist. Sie begleiten und erforschen den Transformationsprozess des Kaufverhaltens. Das wiederum gibt uns die Richtung vor, die wir einschlagen müssen, um mit unserem Service auch zukünftig dem „Getränkenden 2.0“ gerecht zu werden.

Wieso legt ihr so großen Wert auf interdisziplinäres Arbeiten?

Eine Plattform wie die der flaschenpost funktioniert nicht ohne ihre mehr als 6.000 Mitarbeiter. Neben unseren Kollegen in der Auslieferung und im Lager arbeiten rund 300 Mitarbeiter im Headquarter in Münster. Diese verteilen sich auf verschiedene Fachbereiche, die alle Hand in Hand arbeiten. Dabei kommt dem Bereich Data Science eine Schlüsselrolle zu. Diese Schnittstelle hat zugleich großes Potenzial für die Wissenschaft.

Sind dabei aber nicht vielmehr technische Fähigkeiten als interdisziplinäres Arbeiten gefragt?

Um flexibel und schnell auf Kundenbedürfnisse und Marktbedingungen reagieren zu können, müssen wir uns stetig weiterentwickeln. Dass diese Fähigkeit besonders wichtig für unser Geschäft ist, zeigte sich nicht nur in der Corona-Krise: Unsere tägliche Herausforderung ist es, kurzfristig Lösungen zu finden, die dem sich verändernden Nachfrageverhalten der Kunden gerecht werden. Kollegen aus den unterschiedlichsten Disziplinen entscheiden jeden Tag gemeinsam, welche Stellschrauben aktuell gedreht werden müssen, um die regulären Algorithmen der flaschenpost an immer wieder neue Gegebenheiten anzupassen – schnell, zuverlässig und präzise. Die Zusammenarbeit mit engagierten Kooperationspartnern verschafft uns hierbei einen Vorsprung am Markt, der letztlich unseren Kunden zugutekommt und unseren einzigartigen Service ausmacht.

Vielen Dank für das Gespräch, Karsten!

Zur Person: Karsten Kraume ist Managing Director Strategy bei der flaschenpost. Vor seiner Zeit bei der flaschenpost arbeitete Karsten elf Jahre bei der Bertelsmann SE in Gütersloh. Hier verantwortete er zuerst operatives Geschäft im Bereich Supply Chain Solutions und fungierte später als Chief Strategy Officer und Chief Information Officer (CIO) des Bereichs Customer Relationship Management (CRM). Neben seinem Job bei der flaschenpost publiziert Karsten in den Bereichen Analytik, Social Media, künstliche Intelligenz (KI) und Prozessmanagement. Im Mai dieses Jahres erschien sein Artikel „Transforming the Customer Experience Through New Technologies“ im Journal of Interactive Marketing. Um die KI-Forschung voranzutreiben, vertritt er die Industrie im europäischen Forschungsnetzwerk CLAIRE (Confederation of Laboratories for Artificial Intelligence Research in Europe).

Die flaschenpost sucht aktuell digitale Talente in den Bereichen Marketing, Product und IT:

<https://www.wirsindflaschenpost.de/corporate>

Über die flaschenpost

Die flaschenpost ist Deutschlands erster Getränkedefortlieferdienst. Getränke ohne Kisten schleppen oder lästige Pfandrückgabe – eine Idee, die Visionär Dieter Büchl gemeinsam mit dem Gründungsteam Dr. Stephen Weich, Niklas Plath und Christopher Huesmann vor rund vier Jahren kurzerhand in die Tat umsetzte und im westfälischen Münster startete. Die flaschenpost wurde schnell über die Stadtgrenzen hinaus bekannt. Mittlerweile beliefert die flaschenpost von 21 Lagerstandorten aus über 135 Städte in Deutschland. Die Lieferung von Getränken wird durch die sofortige Auslieferung nach der Bestellung innerhalb von 120 Minuten für jeden Kunden gut planbar, das Leergut wird direkt mitgenommen und der Pfandbetrag sofort von der Rechnung abgezogen. Ermöglicht wird die schnelle Lieferung durch ein IT-System, das die Bestellungen zu intelligent geplanten Touren zusammenfasst und im Lager automatisiert vorbereitet.

www.flaschenpost.de

Pressekontakt

flaschenpost SE
Sabine Angelkorte
Sentmaringer Weg 21
48151 Münster
Tel.: 0251 29 799 399
E-Mail: sabine.angelkorte@flaschenpost.de

Bildmaterial:

Quelle:
flaschenpost SE



BU:
Der Getränkekunde 2.0 – Karsten Kraume im Interview