



D.T.2.3.3 Konzeptionelle Entwicklung eines Logistikframe

Einleitung

Eine große Herausforderung im Umgang mit dem Digitalen Wandel ist, dass regionale Standorte auch ähnlich gut funktionierende Logistiksysteme anbieten können, wie große Online-Handelsketten. Dabei geht es nicht darum, eine Art "Regional-Amazon" zu etablieren, sondern standortspezifische Vorteile zu nutzen. Dazu gehören unter anderem intelligente Zustellsysteme, die etwa auch spezifische Zielgruppen bedienen (z.B. ältere Menschen und mobilitätseingeschränkte Personen). Es ist das Ziel des Projektes, konzeptionell ein gemeinsames Logistiksystem zu entwickeln, das die Basis für die Lösung dieser Herausforderung sein kann.

Dazu wurden im Vorfeld Gespräche mit den Bürgermeister*innen der 8-Städte geführt, um Ideen zu sammeln und Lösungen zu finden. Bei diesen Gesprächen wurde das Thema einer neuen App angesprochen, die als interaktives Kommunikationsmittel zwischen den Gemeinden und den Bürgern dienen sollte. Die sogenannte Cities App war bereits pilothaft in Fürstenfeld in Anwendung und wurde den anderen Bürgermeister*innen präsentiert, die alles große Interesse daran zeigten und auch schon Ideen für die Umsetzung eines Logistik Frames innerhalb der App entwarfen.

Diesen Überlegungen kam der durch Corona-bedingte Lockdown dazwischen. Durch das akute Auftauchen dieses Problems, waren schnelle Lösungen notwendig und die Verantwortung für die Logistik der Zustellservices wurde von den Gemeinden individuell außerhalb der City-Cooperation aufgegriffen. In diesen Monaten spielte die Krisenbewältigung eine zentrale Rolle. Personen, die der Risikogruppe angehörten mussten mit lebensnotwendigen Gütern versorgt werden und die Nachfrage nach individueller Dienstleistung stieg rasant an. Zudem war es wichtig die Konsumenten in einer Phase der Corona-bedingten „Konsumabgewöhnung“ an ihre Eigenverantwortung und die Bedeutung ihrer Konsumausgaben für die eigene Heimat zu erinnern und den Regionalkonsum zu stabilisieren.

Jede Gemeinde entwarf in dieser Zeit für sich selbst analoge Tools zur Lösung dieser Probleme. So gab es auf den 24cities App Seiten der 8 Städte und in Fürstenfeld auf der Cities App eine Kategorie „Zustell- und Abholservice“. Dort waren PDF-Dateien mit Listen aller Betriebe, die einen Liefer- oder Abholservice anboten, angeführt inklusive Telefonnummer, Öffnungszeiten und Adresse. In Abbildung 1 ist beispielhaft die PDF Datei der Stadt Weiz angeführt, sowie der Link in der 24cities App unter der die Liste verfügbar war. In Feldbach gab es eine Liste mit Gastronomie Betrieben, die eine Abholung oder Zustellung während des Lockdowns anboten. Diese war im Herbst 2020 in einer online Broschüre (Abbildung 2) mit Öffnungszeiten und Bestellhotline der Betriebe aufgelistet.



D.T.2.3.3 Logistične storitve

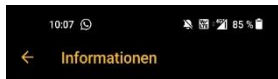
Uvod

Velik izziv pri spopadanju z digitalno preobrazbo, da lahko tudi regionalne lokacije ponudijo dobro delujoče logistične sisteme, kot jih ponujajo velike spletne maloprodajne verige. Pri tem ne govorimo o vzpostavitvi »regionalnega Amazona«, temveč o tem, da se uporabijo regionalne značilnosti posamezne lokacije. K temu sodijo napredni sistemi dostave, ki služijo tudi posebnim ciljnim skupinam (n.pr. starejši in gibalno ovirani). Cilj projekta je tako konceptualno razviti skupen logistični sistem, ki bo lahko osnova za reševanje tovrstnih izzivov.

V ta namen so bili opravljeni predhodni razgovori z župani 8-ih mest, da bi zbrali ideje in rešitve. Med temi razgovori je bila obravnavana tudi tema nove aplikacije, ki bi služila kot interaktivno sredstvo med občinami in občani. Tako imenovana »City App« je bila pilotno že v uporabi v mestu Fürstenfeld in je bila predstavljena ostalim županom, ki so izkazali velik interes in so tudi že pripravili ideje za izvedbo logističnih storitev v okviru aplikacije.

Zaprte, povezano z epidemijo je poseglo tudi v to delo. Zaradi pojava tega problema je bilo treba najti hitre rešitve, zato so posamezne občine individualno pristopile k temu izven projektnega sodelovanja. V teh mesecih je imelo veliko vlogo krizno upravljanje. Osebe, ki sodijo v rizične skupine, so morale biti oskrbovane z osnovnimi življenjskimi potrebščinami, povpraševanje po teh storitvah se je hitro povečalo. Poleg tega je bilo treba potrošnike spomniti na njihovo osebno odgovornost in pomen potrošniških izdatkov za domovino ter stabilizirati regionalno potrošnjo v fazi "umika potrošnje", ki ga je povzročila corona.

V tem času je vsaka občina sama zase oblikovala digitalna orodja za reševanje teh problemov. Na straneh aplikacije 24cities App in na City App aplikaciji mesta Fürstenfeld je bila dodana kategorija »Storitev dostave in prevzema«. Uporabnikom so na voljo pdf datoteke s seznamami vseh podjetij, ki ponujajo te storitve (dostava in prevzem), vključno s telefonsko številko, delovnim časom in naslovom. Na Sliki 1 je primer pdf datoteke mesta Weiz in povezava v aplikaciji 24cities, kjer je bil seznam na voljo. V mestu Feldbach so objavili seznam gostinskih obratov, ki so v času »lockdowna« ponujali možnost osebnega prevzema ali dostave. Jeseni 2020 je bil ta seznam objavljen v spletni brošuri (slika 2) – odpiralni časi in telefonske številke za naročilo.



Parken in Weiz

Essen in Weiz

Events in Weiz

Liefer- und Bestellservice

Parkleitsystem Einkaufszentrum PARKS

Weiz ist das wirtschaftliche Herz der gesamten Region. Im Zentrum der österreichischen Elektronikindustrie...

Besonders hervorzuheben ist die Rolle von Weiz als größter und wichtigster Schul- und...

Table with columns: Name, Telefon, E-Mail, Web, and others. Title: Nicht vergessen - Nutzen Sie soweit möglich die Zahlung mit Meine Region Weiz GeschenkkARd...

WIR BLEIBEN ZHAUS UND KAUF'N DAHEIM! Liebe Kunden, lieber Kunde! Unsere Handels- und Dienstleistungsbetriebe aus der Region geben ihr Bestes...

Abbildung 1: Liste der Weizer Betriebe, die Zustellung oder Abholung anbieten

Slika 1: Seznam podjetij v mestu Weiz, ki so ponujala dostavo ali prevzem

Abhol- und Lieferservice - Gut für Sie & Feldbachs Gastronomie. Wir freuen uns Ihre Bestellungen entgegen zu nehmen und kochen gerne weiter für Sie - die Feldbacher Gastronomie!

Abbildung 2: Online-Broschüre der Stadtgemeinde Feldbach Herbst 2020

Slika 2: Spletna brošura občine Feldbach, jesen 2020



Konzepte

Durch die während Corona entstandenen Herausforderungen, wurde die Notwendigkeit eines Regionalen Logistik Frames noch präsenter. Der Lockdown und die weiteren Coronamaßnahmen aus dem Jahr 2020 wirkten als Treiber für die Entwicklung einer gemeinsamen Lösung. Die Idee der Cities App wurde bei weiteren Meetings wieder aufgenommen. Fürstenfeld hatte die App zu diesem Zeitpunkt schon pilothaft integriert und konnte über die Vorteile berichten. Während des Lockdowns wurde eine Liste mit zustellenden Betrieben über diese Plattform verbreitet und konnte so eine hohe Streuung unter den Bürgern erreichen.

Die Cities App ist eine gemeindenspezifische App, die als dynamisches kommunikations Medium zwischen Gemeinde und Bürgern agiert. In der App findet man Infos zur Gemeinde, Events und Services wie den Müllkalender. Außerdem kann man damit direkt Kontakt zur Gemeinde aufnehmen und Beschwerden einreichen. Firmen können gegen eine jährliche Gebühr eine eigene Seite erstellen über die Informationen über Aktionen, Angebote oder im Fall von Gastronomie Betrieben Tagesmenüs beworben werden können.

Für einen intelligenten Logistikframe wurden drei Ideen weiter verfolgt und konzeptionell ausgearbeitet:

- Einbindung von regionalen Taxiunternehmen in die Zustellung mit Appbasierter Informationsstreuung, Kommunikation und Verwaltung
- Einbindung von Gemeindemitarbeiter:innen in die Zustellung mit Appbasierter Informationsstreuung, Kommunikation und Verwaltung
- Integrierung einer Auftragsfunktion in der App basierend auf Sozialengagement

Für alle drei Konzepte ist es unbedingt erforderlich, eine Schritt-für-Schritt Anleitung zur Installation und Bedienung der Cities App bereitzustellen. Entweder durch Informationen in den Gemeindezeitungen, Flugblätter oder Workshops in den Gemeinden muss es für die ältere Generation möglich sein das Angebot in Anspruch zu nehmen.



Koncepti

Zaradi izzivov, ki jih pred nas postavlja epidemija, je bila potreba po regionalnih logističnih storitvah še večja. Zaprtje in ostali ukrepi, povezani z epidemijo, so bili v letu 2020 gonilna sila za razvoj novih, skupnih rešitev. Na ponovnih srečanjih je bila znova obravnavana ideja o skupni aplikaciji za mesta. Fürstenfeld je pilotno že vključil to aplikacijo in pripravil poročilo o njenem delovanju. Med zaprtjem je bil preko tega sistema na voljo seznam podjetij za dostavo, ki je na tak način dosegel širok krog uporabnikov.

Cities App je aplikacija, namenjena posameznemu mestu, ki služi kot dinamičen komunikacijski medij med občino in občani. V aplikaciji so na voljo informacije o občini, dogodki in storitve, kot je recimo koledar odvoza smeti. Preko aplikacije je mogoč neposreden kontakt z občino in za vlaganje pritožb. Podjetja pa imajo možnost, da s plačilom letne pristojbine ustvarijo svojo spletno stran in na njej objavljajo ponudbe ter popuste oz. akcije ali recimo, v primeru gostinskih obratov, aktualne jedilnike.

Za napreden sistem logističnih storitev so bile obravnavane in konceptualno razvite tri zamisli:

- Vključevanje regijskih ponudnikov taxi prevozov v izvajanje z razširjanjem informacij o aplikaciji, komunikacijo in upravljanjem
- Vključevanje občinskih uslužbencev v izvajanje z razširjanjem informacij o aplikaciji, komunikacijo in upravljanjem
- Vključitev funkcije naročanja, ki temelji na družbenem sodelovanju

Za vse korake je potrebno zagotoviti natančna navodila po korakih – za namestitev in uporabo aplikacije Cities App. Z informacijami v občinskih časopisih, preko letakov ali delavnic v lokalnih skupnostih je potrebno tudi starejši generaciji omogočiti sprejetje tega.

Einbindung von regionalen Taxiunternehmen in die Zustellung mit appbasierter Informationsstreuung, Kommunikation und Verwaltung

Erste Pilotprojekte mit Taxiunternehmen entstanden bereits während der Corona Pandemie. Diese werden analysiert und gegebenenfalls für kooperative Zwecke adaptiert.

Innerhalb der Cities App kann eine Kategorie für Zustellservices eingebunden werden. Darin wird eine PDF-Datei oder eine Abbildung mit allen Betrieben, die an der Kooperation teilnehmen veröffentlicht. Die Betriebe, die bereits eine eigene Cities App Seite haben, werden verlinkt um direkt zu den Angeboten, den Öffnungszeiten und der Website bzw. zum Onlineshop der Betriebe zu gelangen. In der Zustellkategorie ist auch die Telefonnummer oder die E-Mail Adresse des kooperierenden Taxiunternehmens angeführt, wo Bestellungen getätigt werden können und die Termin der Zustellung annonciert sind. Eine weitere Möglichkeit wäre, ein Bestellsystem in der App zu integrieren, wo mit angelegtem Benutzer die Einkaufsliste direkt digital an das Ausliefernde Unternehmen weitergeleitet wird.

Da die Preise von Taxifahrten in den letzten Jahren ständig gestiegen sind, wird vorgeschlagen, Sammeltermin anzubieten. Einmal oder zweimal wöchentlich – je nachdem wie sich die Nachfrage entwickelt – führt ein Taxiunternehmen Zustelldienste für die Kooperationspartner aus. Zur Deckung der Kosten wird für jede Bestellung eine fixe Zustellgebühr berechnet. Die Mehrkosten tragen die Betriebe, diese sind aber bei einer angemessenen Auftragslage vollständig abgedeckt. Eine laufende Evaluierung der Kosten-Nutzen Rechnung und eine laufende Anpassung der Liefergebühren ist in diesem Konzept unbedingt notwendig.



Vključevanje regijskih ponudnikov taksi prevozov v izvajanje z razširjanjem informacij o aplikaciji, komunikaciji in upravljanjem

Prvi poskusi sodelovanja s taxi prevozniki so nastali že med epidemijo. Le-ti so bili analizirani in prilagojeni za namene sodelovanja.

Znotraj Cities App je lahko vključena kategorija za dostavne storitve, v kateri je objavljena datoteka oz. seznam vseh podjetij, ki sodelujejo. Podjetja, ki že imajo lastno spletno stran, so preko bližnjice povezana z le-to naravnost na svojo ponudbo, odpiralne čase in spletno trgovino. V kategoriji dostava je navedena tudi telefonska številka ali elektronski naslov sodelujočega taksista, kjer je mogoče naročiti in se dogovoriti za dostavo. Nadaljnja možnost je vključitev sistema naročanja v aplikacijo, kjer se nakupovalni seznam digitalno posreduje neposredno dostavnemu podjetju z ustvarjenim uporabniškim računom.

Ker so se v zadnjih letih cene taksi storitev nenehno zviševale, je bilo predlagano, da se ponudijo skupni termini zbiranja. Enkrat ali dvakrat na teden (odvisno od povpraševanja) opravi sodelujoče taksi podjetje dostavo za partnerje. Za kritje stroškov se za vsako naročilo zaračuna fiksna pristojbina za dostavo. Dodatne stroške krijejo podjetja, ki pa so kriti v celoti, če je ustrezno stanje naročil. Pri tem konceptu je nujno potrebna stalna ocena izračuna stroškov in koristi ter stalno prilagajanje pristojbin za dostavo.

Einbindung von Gemeindemitarbeiter:innen in die Zustellung mit Appbasierter Informationsstreuung, Kommunikation und Verwaltung

Wie bereits im ersten vorgestellten Konzept basiert auch dieses Konzept auf einem Zustellservice, der über die Cities App abgewickelt wird. Hierbei übernehmen aber nicht regionale Taxiunternehmen die Rolle des Zustellers, sondern Mitarbeiter:innen im Außendienst der Gemeinden. Dadurch sollen den Kund:innen die Kosten für die Zustellung durch externe Unternehmen erspart werden.

Vključevanje občinskih uslužbencev v izvajanje z razširjanjem informacij o aplikaciji, komunikaciji in upravljanjem

Tako kot prvi vzpostavljen koncept, temelji tudi ta na storitvi dostave, ki se izvaja prek aplikacije Cities App. Vendar v tem primeru vloge dostavljalca ne prevzemajo taksisti, temveč zaposleni v terenskih službah občin. S tem načinom bi stranke prihranile pri stroških dostave s strani zunanjih izvajalcev te storitve.

Integrierung einer Auftragsfunktion in der App basierend auf Sozialengagement

Ein anderer Ansatz für ein Konzept für einen intelligenten Logistikframe stellt eine Auftragsfunktion auf freiwillige Basis dar. Als Vorbild für diese Idee dient die App „Uber“ über die Fahrten bei anderen Usern gebucht werden können. In Fürstenfeld gab es während der Corona Pandemie bereits eine Organisation – die Fürstenfreund, die sozialen Dienstleistungen für benachteiligte oder eingeschränkte Personen anboten. Ihr Angebot umfasste die Beaufsichtigung von Kindern für Berufstätige, während die Schulen und Kindergärten geschlossen hatten, aber auch Unterhaltung für einsame Personen in Altersheimen im Sinne von Gesprächen oder Kartenspielen.

In der Cities App wird eine Funktion integriert, in der die Bürger ihre Bestellungen teilen und Personen, die sich gerade in der Nähe des gewünschten Geschäfts aufhalten oder am selben Tag dort noch einen Einkauf tätigen wollen die Bestellung erledigen und liefern. Dazu können die User der App eigene Benutzer anlegen, um nicht jedes Mal die eigenen Daten angeben zu müssen. Mit der Bestellung erscheinen auf einer Plattform Details (welches Geschäft, wie viele Produkte, ungefähre Lieferort) und andere User können den Auftrag über einen Klick annehmen. Damit erhalten sie genauere



Kontakt Daten und können gegebenenfalls mit dem anderen User in Kontakt treten. Die Motivation für diese Art des Lieferservices könnte Soziales Engagement sein, da vor allem ältere oder körperlich beeinträchtigte Personen ohne Fortbewegungsmöglichkeit die Zielgruppe dieser Funktion sind. Es wäre aber auch möglich nach eigenem Ermessen eine Aufwandsentschädigung für Bestellungen anzubieten.

Vključevanje funkcije naročanja, ki temelji na družbenem sodelovanju

Drug pristop h konceptu inteligentnih logističnih storitev je funkcija naročanja na prostovoljni osnovi. Ta zamisel se zgleduje po aplikaciji "Uber", ki uporabnikom omogoča naročanje prevozov pri drugih uporabnikih. V Fürstenfeldu je v času pandemije že obstajala organizacija Fürstenfreund, ki je ponujala socialne storitve za prikrajšane ali invalidne osebe. Njihove storitve so vključevale varstvo otrok za zaposlene, ko so bile šole in vrtci zaprti, pa tudi razvedrilo za osamljene ljudi v domovih za ostarele v obliki pogovorov ali iger s kartami.

V aplikacijo Cities App bo vključena funkcija, s katero bodo občani delili svoja naročila, ljudje, ki se trenutno nahajajo v bližini zelene trgovine ali želijo v njej opraviti nakup še isti dan, pa bodo lahko oddali in dostavili naročilo. V ta namen lahko uporabniki aplikacije ustvarijo svoje uporabnike, tako da jim ni treba vsakič vnašati svojih podatkov. Ko je naročilo oddano, se podrobnosti (katera trgovina, koliko izdelkov, približna lokacija dostave) prikažejo na platformi, drugi uporabniki pa lahko s klikom sprejmejo naročilo. Tako dobijo natančnejše kontaktne podatke in lahko po potrebi stopijo v stik z drugim uporabnikom. Motivacija za to vrsto storitve dostave bi lahko bila socialna zavezanost, saj so ciljna skupina za to funkcijo predvsem starejši ali telesno ovirani ljudje brez prevoznih sredstev. Vendar pa bi bilo mogoče ponuditi tudi nadomestilo za stroške za naročila po lastni presoji.

Zusatz

Am 07.04.2021 fand eine weitere Bürgermeistersitzung der Bürgermeister der 8 Städte statt. Dort wurde die Cities App erneut vorgestellt und ein Angebot für ein 5-Jahres Abo unterbreitet. Da Fürstenfeld zu diesem Zeitpunkt bereits über 5000 User mit der App gewinnen und überzeugen konnte wurde die App auch unter den anderen Gemeinden gut angenommen.

Mittlerweile wurde die Cities App in 7 der 8 Städte integriert, in Fürstenfeld am 11.7.2019, in Friedberg am 25.5.2021, in Hartberg am 1.7.2021, in Bad Radkersburg am 13.9.2021, in Fehring am 1.10.2021, in Weiz am 29.11.2021 und in Feldbach am 18.7.2021.

Dodatek

7. 4. je potekalo še eno srečanje županov osmih mest. Na njem je bila ponovno predstavljena aplikacija Cities App in podana ponudba za petletno naročnino. Ker je Fürstenfeld takrat z aplikacijo uspel pridobiti in prepričati več kot 5.000 uporabnikov, so aplikacijo dobro sprejele tudi druge občine.

V tem času je bila aplikacija Cities App vključena v 7 od 8 mest, in sicer v Fürstenfeldu 11. 7. 2019, v Friedbergu 25. 5. 2021, v Hartbergu 1. 7. 2021, v Bad Radkersburgu 13. 9. 2021, v Fehringu 1. 10. 2021, v Weizu 29. 11. 2021 in v Feldbachu 18. 7. 2021.