

# Cleveron

bewahrt positive Emotionen beim Einkaufen

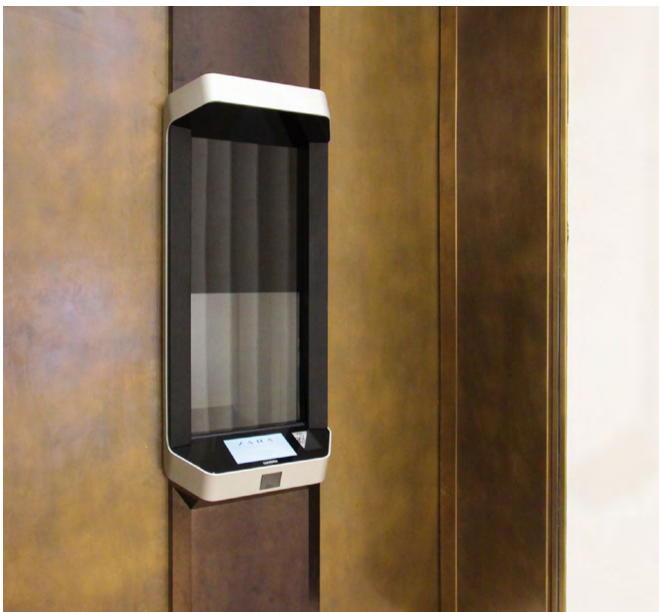
Das Unternehmen Cleveron mit Sitz in der estnischen Kleinstadt Viljandi hat sich in nur kurzer Zeit zum **weltweit führenden Anbieter von automatisierten Paketausgabesystemen entwickelt – mit einzigartigen Robotiklösungen, die die Zustellung von Paketen revolutioniert haben.**

Laut Indrek Oolup, einem der Gründer von Cleveron, ist das Unternehmen klarer Innovationsführer in der Branche, da es solche Paketautomatfunktionen entwickelte, die bei anderen Unternehmen erst später implementiert wurden. Zu den Produkten von Cleveron gehören Paketautomaten, Paketroboter sowie der weltweit größte selbstlernende robotikbasierte Paketzustellterminal, der es ermöglicht, große Paketmengen auf kleiner Fläche zu lagern und die Pakete nach Eingabe des Paketcodes in Sekundenschnelle auszugeben.

## VON GRUND AUF – AUCH WÖRTLICH GESEHEN

Nach der anfänglichen Tätigkeit als Betreiber eines Paketautomatennetzwerks begann Cleveron innovative Produkte zu entwickeln, um dem Problem des Platzmangels zu begegnen. „In Einkaufszentren sind Paketautomaten mittlerweile ein alltäglicher Anblick, doch der Platz dort ist begrenzt, und es musste eine **Lösung gefunden werden, wie man statt Quadratmetern die sich nach oben erstreckenden Kubikmeter zweckdienlicher nutzen konnte.** Mithilfe der Robotik wurde die ausgereifteste und platzsparendste Lösung entwickelt, die heutzutage in Gebrauch ist. Sehr geholfen hat uns dabei unsere Erfahrung als Betreiber, dank der wir uns von vielen Konkurrenten abheben“, merkt Oolup an.

Für Indrek Oolup entsteht Innovation in erster Linie dadurch, dass die Bedürfnisse des Verbrauchers berücksichtigt werden. Auch wenn die Kunden von Cleveron Geschäftsunternehmen sind, **ist das Ziel bei der Entwicklung der Produkte, den Menschen das Leben einfacher zu machen.** Da es sich um eine Technologielösung für eine völlig neue Geschäftssparte handelt, wird die Entwicklungsarbeit zu 100 % von Cleveron selbst



durchgeführt, in den Produktionsprozess sind jedoch viele Partner und Zulieferer einbezogen, sodass das Unternehmen die mit einer Zunahme des Arbeitsvolumens einhergehenden Risiken besser abfedern kann. Da das Tätigkeitsfeld so neu ist, dass auch die Kunden noch immer nach richtigen Modellen und Betriebsprozessen suchen, wird Cleveron mit seinen Kunden wachsen müssen.

## BEGRENZTE RESSOURCEN, UNBEGRENZTE POTENZIALE

„Wir halten es für wichtig, dass wir die führende Position bei der Innovation einnehmen. Deshalb konzentrieren wir uns vor allem auf die Entwicklung des „Gehirns“ des Systems. Das wichtigste für uns ist unser Arbeitsteam; wir müssen konsequent investieren, damit wir die besten Köpfe für uns gewinnen und bei uns halten können. Hierzu verpflichtet uns auch die Rolle als weltweit führender Anbieter der Branche. Fast alle unserer Mitarbeiter sind Esten, wobei etwa die Hälfte von ihnen in die Entwicklungsarbeit einbezogen ist. **Der große Vorteil bei Esten ist die Erfahrung, mit begrenzten Ressourcen eine Lösung zu schaffen, die die beste ist, das heißt, sie sind es gewohnt, Probleme zu bewältigen.** Eine solche Denkweise regt die Kreativität an und erweckt die Frage, warum man etwas auf andere Weise ausprobieren sollte, wenn man es doch immer so gemacht hat“, erklärt Oolup.

„Estland ist ein aufgeschlossenes und entgegenkommendes Land. Hier wird man ermutigt, sich auf neue und interessante Lösungen einzulassen. Der Entwicklung neuer Technologien werden keine Steine in den Weg gelegt, man muss nur aktiv werden, sich präsentieren und ausprobieren. In anderen Ländern hingegen neigt man dazu, dreißig Gegenargumente dafür zu finden, warum man es auf einen Versuch ankommen lassen sollte. Dieses kann sicherlich als einer der größten Vorteile des Standorts Estland angesehen werden und als Grund, warum dort immer mehr schnell wachsende Technologieunternehmen aus dem Boden sprießen. **Estland ist auch ein guter Standort, um neue Technologien auszuprobieren, da der Markt klein ist und es kein kostspieliges Vergnügen ist, auch mal einen Fehler zu machen.**

## ERWEITERN UND NEU ERSCHLIESSEN

**Gleichzeitig muss man sich in Estland dreimal mehr anstrengen, damit das Geschäft rentabel wird.**

Hätte Cleveron z. B. in Deutschland seine Tätigkeit aufgenommen, wäre Oolup zufolge ein Marktanteil von 2 bis 3 % ausreichend gewesen, in Estland dagegen muss ein Marktanteil von mindestens 25 % erreicht werden, wenn die Geschäftstätigkeit einigermaßen rentabel sein soll. Die höhere Eintrittsbarriere erfordert zwar mehr Anstrengung, danach ist es jedoch viel einfacher, auch größere Auslandsmärkte zu erschließen.

Cleveron hat in relativ kurzer Zeit seinen Kundenstamm auf Dutzende von Ländern ausgeweitet, darunter die USA, Großbritannien, Kanada, Frankreich, Italien und Deutschland. Der erste Auslandsmarkt wurde mit Finnland erschlossen, danach folgte Russland. Der Trend zeigt, dass in Ländern, in denen die Arbeitskräfte teuer sind, ein größeres Interesse an Robotiklösungen besteht. **Die größte Erfolgsgeschichte von Cleveron ist zweifelsohne der Eintritt in den US-Markt mit einem Großauftrag der weltweit größten Einzelhandelskette Walmart, die heutzutage über tausend Cleveron-Paketroboter einsetzt.** Walmart war an einer Self-Service-Lösung für die Paketzustellung interessiert. Geprüft wurde die ganze Palette der auf dem Markt angebotenen Optionen. „Unser Vorteil war, dass wir ein Produkt anbieten konnten, das sich von anderen abhob, einfach gut ist und einwandfrei funktioniert.“

## HÖCHSTE ZEIT, DIE MENGEN ZU ERHÖHEN

Mit der Beschleunigung der E-Commerce-Prozesse bewegt sich das gesamte Paketgeschäft in eine Richtung, bei der immer größere Mengen und benutzerfreundlichere Lösungen realisiert werden, die es noch einfacher machen, Waren zu bestellen und zugestellt zu bekommen. Wenn man heute in einem Online-Shop einkauft, kann es noch passieren, dass die Pakete einer Sendung an verschiedene Orte geliefert werden – einige werden vom Paketdienst zugestellt, einige kommen in einem Postamt an und einige werden in einem Paketfach deponiert, bis sie von ihrem Empfänger abgeholt werden. „Estland ist als Paketautomatenland bekannt, da **80 Prozent der Esten es vorziehen, ein Paket am Paketautomaten abzuholen**“, hebt Oolup hervor.

Noch vor 10 Jahren gab es nur die Möglichkeit, das Paket

vom Paketdienst nach Hause geliefert zu bekommen oder es am Paketschalter der Post abzuholen. Durch die Reduzierung der Anzahl nicht geglückter Zustellungen wurden Kraftstoffkosten für Millionen von Kilometern gespart, ganz zu schweigen von der enormen Zeitersparnis.

**Bei Paketfachsystemen ist der Hauptparameter für die Messung der Effizienz die Zeit, denn jede Sekunde zählt.**

Während die durchschnittliche Zeit für die Paketannahme in den USA heute 10–15 Minuten beträgt, liegt sie in Estland gewöhnlich bei 10–20 Sekunden. „Unser Ziel ist es, um es scherzhaft zu sagen, dass die Lieferung eines Pakets an eine Person weniger Zeit in Anspruch nimmt als die Abgabe einer Steuererklärung“, schmunzelt Oolup.

## DIE ZUKUNFT – AN IHRE HAUSTÜR DELIVERT

Oolup zufolge ist Estland im Kreis **der Kunden recht bekannt, ebenso erfreut sich aber auch der Name Cleveron aufgrund der Produktgeschichte und des einzigartigen Kunden- und Produktportfolios des Unternehmens großer Bekanntheit in der Branche.**

„Über Estland wurde gesagt, dass wir in der Zukunft leben. Unsere digitale Infrastruktur ist vorbildlich und der kompakte und offene Markt setzt auf voll-digitale Lösungen – diese Argumente sind für unsere Kunden wichtig.“

**Die größten Herausforderungen sieht Oolup darin, dass man sich ständig auf die veränderten Gewohnheiten der Verbraucher einstellen und den Fokus auf die Endbenutzerfreundlichkeit legen muss.** „Wir haben uns auch schon mal geweigert, den Wünschen unserer Unternehmenskunden zu entsprechen, weil diese auf Kosten der Nutzerbequemlichkeit gegangen wären, deren Leben wir ja nicht komplizierter machen dürfen.“ Die Paketzustellung ist eine Dienstleistung, die eine Grundtätigkeit, also das Einkaufen unterstützt. Sie muss völlig reibungslos ablaufen, denn sie trägt dazu bei, die positiven Emotionen, die sich im Kaufprozess eingestellt haben, zu bewahren. So glaubt Oolup, dass die **Zukunft in smarten Paketautomaten liegt, da dieses Geschäft noch in den Kinderschuhen steckt.** Gegenüber mehr als 3 Millionen Geldautomaten weltweit, liegt die Zahl der Standorte von Paketautomaten derzeit erst bei etwa 100 000. „In Zukunft wird man wohl häufiger Paketautomaten als Geldautomaten verwenden. Unser Ziel ist es sicherzustellen, dass weiterhin die meisten Paketautomaten das Cleveron-Logo tragen und dass sie den Endkunden echten Benutzerkomfort bieten“, betont Oolup.

