



## ÜBER PLATFORM X

platform X unterstützt Verlage und Content-Anbieter bei der Vermarktung ihrer Inhalte und Gewinnung von mehr Reichweite. Unter den Bereichen Data Driven Marketing, Fulfillment Services und Digital Services fasst der Full-Service Anbieter seine Kernkompetenzen zusammen, die sich in einem breit gefächerten Dienstleistungsangebot widerspiegeln. platform X verfolgt das Ziel, größter Serviceanbieter für digitale Verleger zu werden. Dafür stellt das Unternehmen seine Prozesse und Dienstleistungen regelmäßig auf den Prüfstand, um ein Höchstmaß an Service-Qualität zu garantieren und sowohl Verkäufe der Kunden als auch die Kundenzufriedenheit zu steigern.

## FEHLENDE ENDE-ZU-ENDE TRANSPARENZ IN DER ZUSTELLUNG

Als Bestandteil seiner Fulfillment Services unterstützt platform X seine Klienten im Versand von Printprodukten. Insbesondere wenn es um die Umsetzung zeitgebundener Kampagnen geht, ist die termingerechte und zuverlässige Zustellung spezifischer Sendungen zwingend erforderlich. Mit der Übergabe solcher Kundensendungen an das Zustellnetzwerk von platform X fehlten dem Full-Service Dienstleister jedoch transparente Einblicke in die Performance seiner Versandpartner. Daher suchte das Unternehmen nach einer Möglichkeit zur Messung der Zustellqualität an verschiedenen Prozesspunkten, um eine hohe Service-Qualität und stabile Laufzeiten sicherzustellen.

platform 

### PLATFORM X

#### Auf einen Blick

-  **Industrie**  
Dienstleistung
-  **Headquarters**  
Bonn, Deutschland
-  **Webseite**  
[www.pl-x.de](http://www.pl-x.de)

#### Highlights

- ✓ Full-Service Support für Reichweitenaufbau
- ✓ Datengetriebenes Multichannel-Marketing
- ✓ Expertise in den Bereichen Online, Print, Telesales, Kampagnensteuerung und Erfolgsmessung

## DETAILLIERTE EINBLICKE IN DEN ZUSTELLPROZESS: WIE PLATFORM X VON EINEM ECHTZEIT-TRACKING MESSSYSTEM PROFITIERT

Um mehr Transparenz über die Performance der Zustellpartner zu gewinnen, wandte sich das Unternehmen an Spectos als unabhängige Prüfstelle. Im Detail wollte platform X herausfinden, wie lange Sendungen von seiner Hauptzentrale in Bonn bis zum Logistikstandort nach Dörth und von da aus bis zu den Empfängern benötigen. Dafür wurde ein spezifisches Messsystem mit Live Trackern aufgesetzt. Das Messdesign ermöglicht Detailprüfungen in der Zustellung, um Auffälligkeiten und Verzögerungen zwischen einzelnen Wegpunkten zügig und effizient zu identifizieren.

Zur Durchführung der Tracker-Messung wurde das Spectos Panel aktiviert. Die eingesetzten Studienteilnehmer wurden für diesen speziellen Verwendungszweck ausgewählt und intensiv geschult. Ihre Aufgabe bestand darin, den Erhalt der Sendung zu melden und die den Sendungen beigelegten Tracker zurück an Spectos zu schicken.

Der Inhouse-Lettershop von Spectos bereitete die Testsendungen für die Messung vor. Als Warensendung getarnt, enthielten diese einen von außen nicht wahrnehmbaren Live Tracker und einen Schokoladenweihnachtsmann, wodurch die Messung ihren Namen "Weihnachtsschokoladen-Messung" erhielt. Mit Beginn der Messung wurden die Live Tracker aktiviert, um sofortige Informationen zum Zustellprozess zu erheben.

Nach der abgeschlossenen Projektphase übermittelte das Spectos Projektmanagement an platform X einen umfassenden Performance-Bericht. Dieser enthielt neben Aussagen zur allgemeinen Performance spezifische Auswertungen zur Dauer der Zustellung an das Logistikzentrum sowie die Verteilungsdauer in den einzelnen Postleitzahlgebieten.



**DETAILLIERTE EINBLICKE IN ALLE PROZESSBEREICHE MITTELS LIVE TRACKING**



**INHOUSE-LETTERSHP ZUR VORBEREITUNG DER MESSUNG**



**INTENSIV GESCHULTES SPECTOS PANEL ALS TEST-EMPFÄNGER**



**AUSFÜHRLICHE PERFORMANCE-BERICHTE ZUR ABLEITUNG STRATEGISCHER MASSNAHMEN**



## GEZIELTE MASSNAHMEN UND WIRKSAMKEITSPRÜFUNG DURCH LIVE TRACKING DATEN

Der übermittelte Bericht gab platform X klare Einblicke zu einzelnen Übergabestellen während des Zustellprozesses. Auf diese Weise ist es dem Unternehmen gelungen, punktuelle Verzögerungen zwischen Sendung und Empfang aufzudecken. Auf Basis der Trackingdaten konnten die Ursachen für die Verzögerungen identifiziert und durch gezielte Maßnahmen beseitigt werden. Durch anschließende Trackermessungen im Folgejahr wurde die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen überprüft. Seitdem haben sich die Trackermessungen als erfolgreiches Instrument für gezieltes Qualitätsmanagement fest etabliert und werden jährlich durchgeführt.

” Mit dem Live Tracking Messsystem von Spectos können wir effizient Schwachstellen an einzelnen Prozesspunkten in der Zustellung identifizieren. Die gewonnenen Erkenntnisse unterstützen uns dabei, gezielte Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten und unser hohes Qualitätsniveau bei platform X regelmäßig zu prüfen und sicherzustellen.

**Timo Sucansky**  
Leiter Logistik-Services

## PLATFORM X VERZAHNT MARKETING UND FULFILLMENT

