



# Weekly Trading Deck

**Performance Overview  
(July–September)**

Uliana Husak

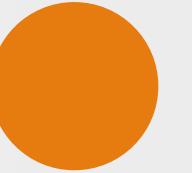




# Lieferando

# Agenda

- 01.** Gesamtüberblick & Executive Summary
- 02.** Nachfrage- & GMV-Entwicklung
- 03.** Modell-Mix: Marketplace vs Delivery
- 04.** Marketingeffizienz & CAC-Entwicklung
- 05.** Operations: Lieferzeiten & Verspätungsraten
- 06.** Customer Experience: Ratings & Cancellations
- 07.** City Deep Dives & Handlungsempfehlungen



# Executive Summary

## Key Takeaways



**Suburbia Hills verzeichnet deutliche Unterperformance,  
getrieben durch starke logistische Engpässe.**

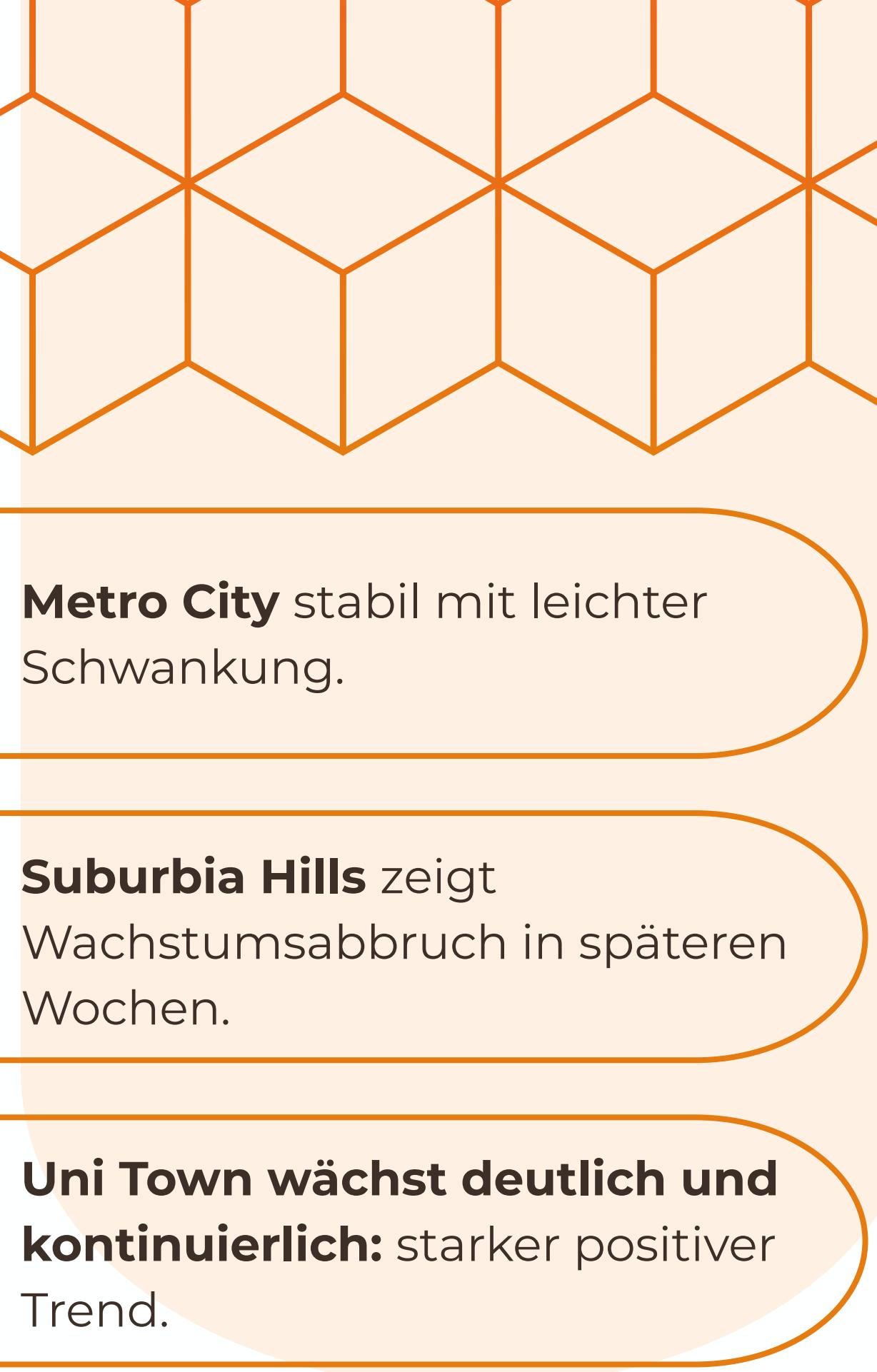
**Metro City bleibt stabil, zeigt jedoch einen operativen  
Ausreißer bei hoher Nachfrage.**

**Uni Town entwickelt sich zum Wachstumstreiber mit  
top Unit Economics.**

**Haupthebel kurz- bis mittelfristig: Logistikstabilisierung in  
SH + Marketingbudget-Optimierung.**



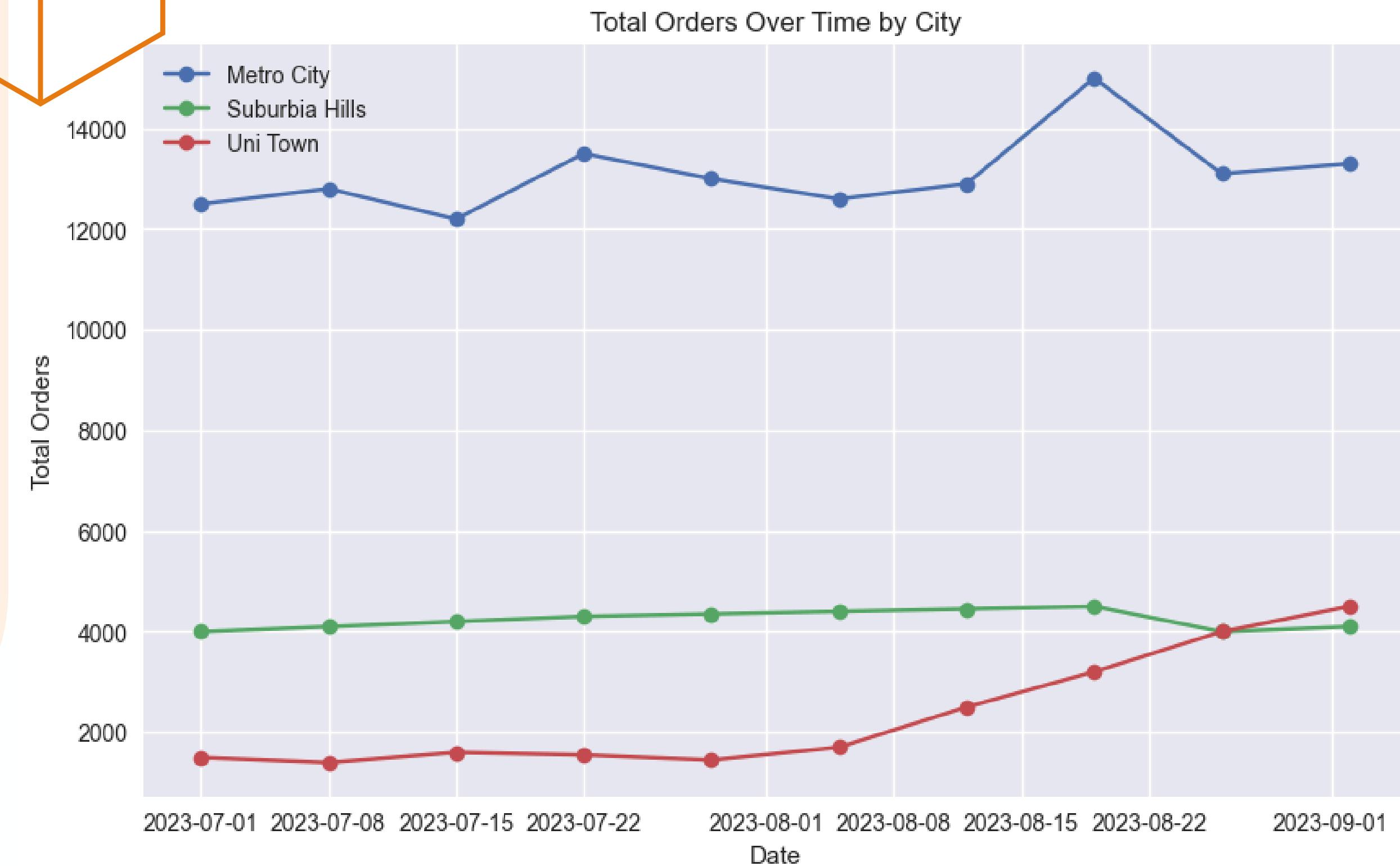
# Nachfrageentwicklung



**Metro City** stabil mit leichter Schwankung.

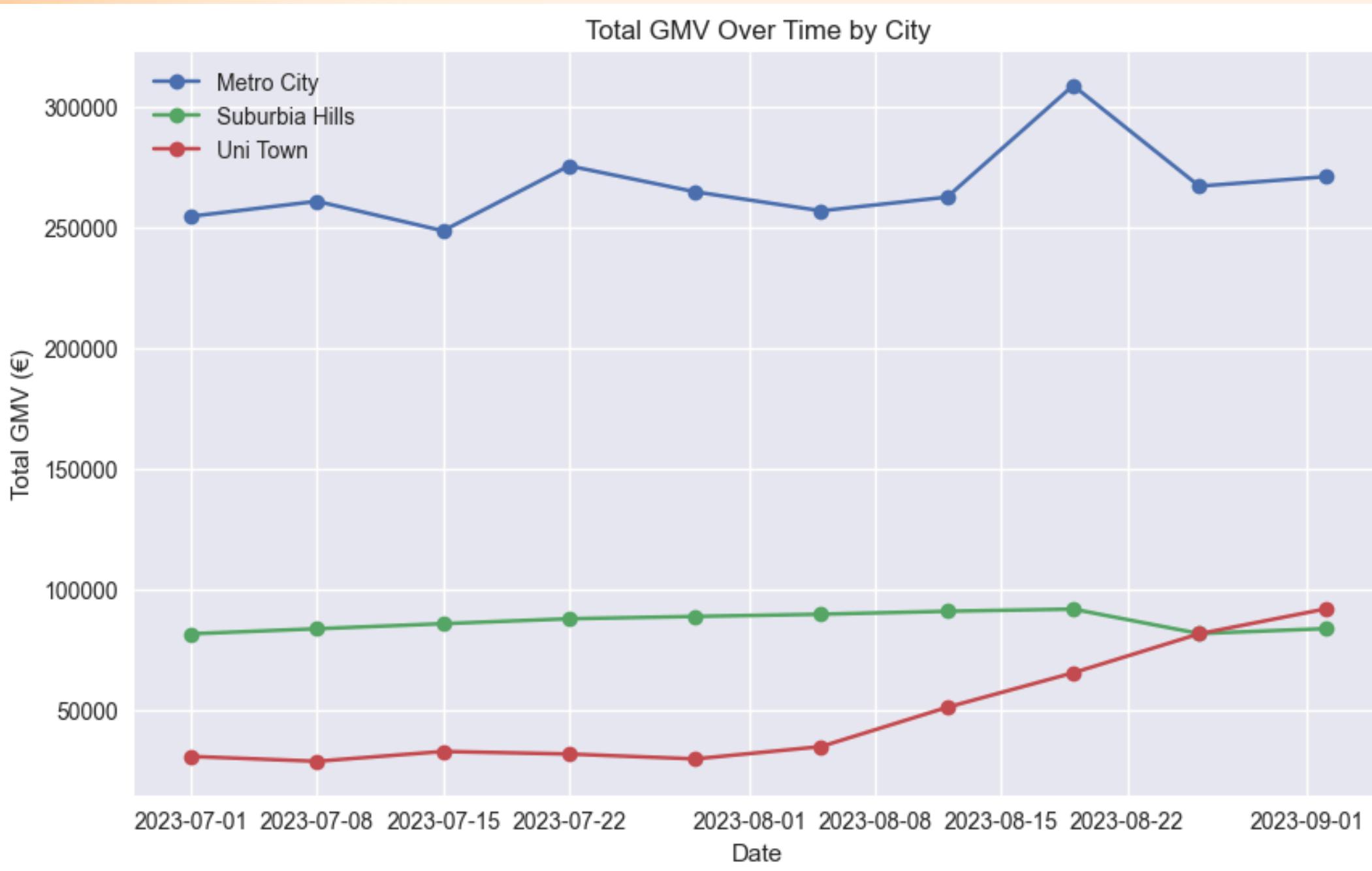
**Suburbia Hills** zeigt Wachstumsabbruch in späteren Wochen.

**Uni Town** wächst deutlich und kontinuierlich: starker positiver Trend.



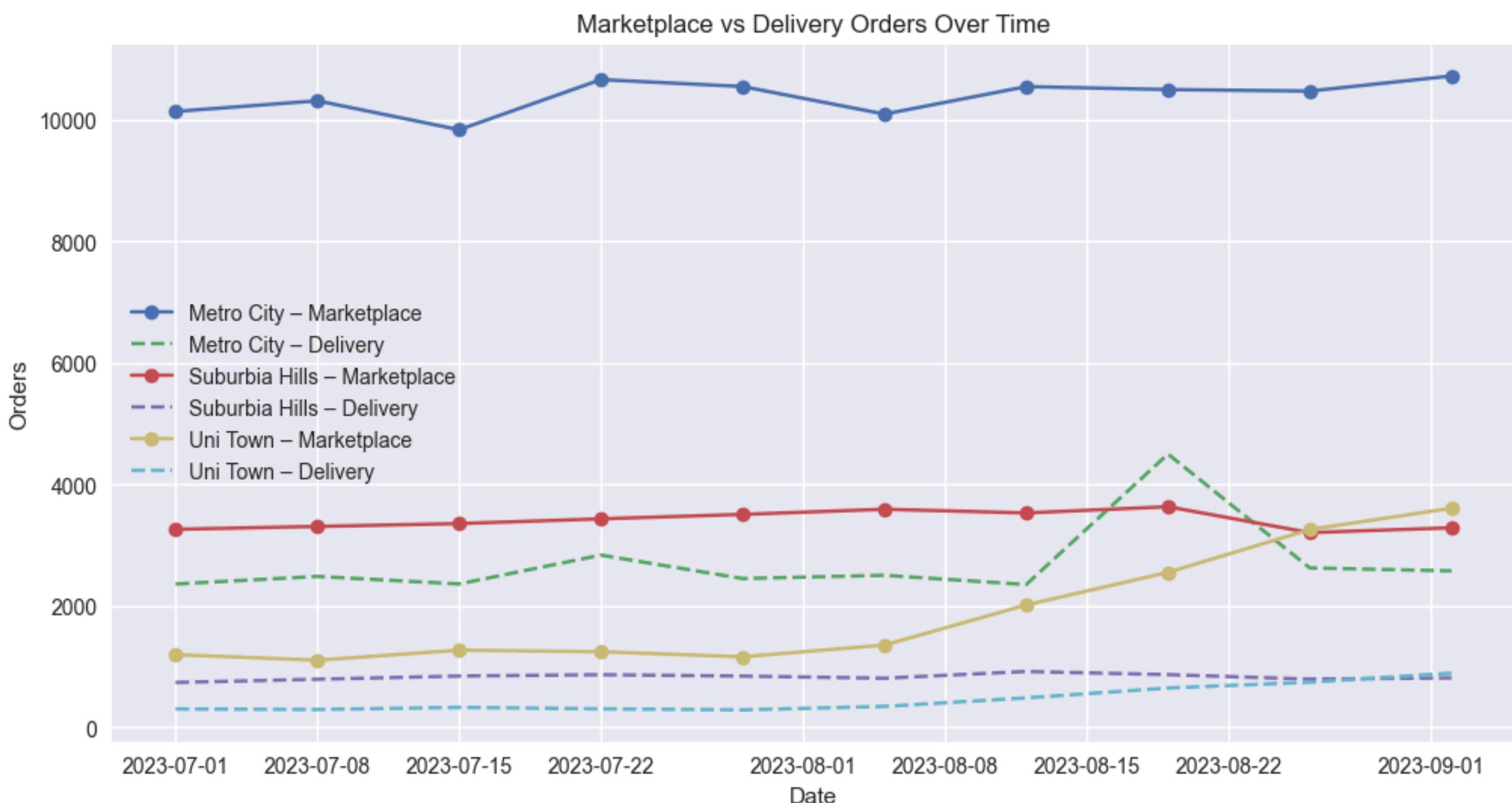
# GMV-Entwicklung

## Value vs Volume Alignment



1. **GMV bewegt sich eng an der Bestellentwicklung:** stabiler AOV.
2. **Uni Town** wächst sowohl in Orders als auch im Wert am stärksten.
3. **Suburbia Hills** zeigt Stagnation führt zu Rückgang der Kundennachfrage.

# AOV & Business Model Mix



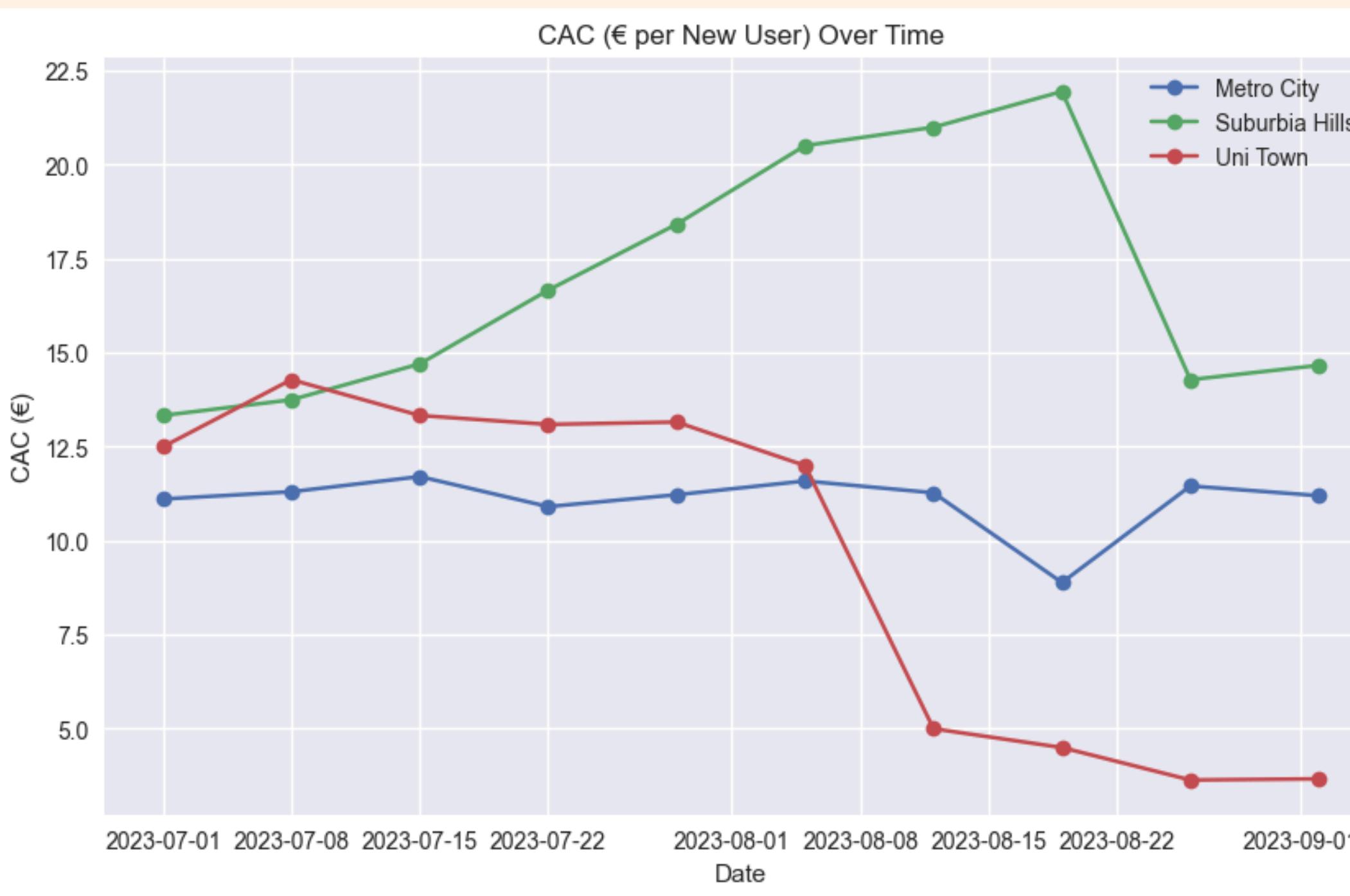
Alle Städte ~80%  
Marketplace: gute Marge.

Delivery stabil, kein  
wesentlicher Mix-Shift.

Performanceprobleme  
sind nicht durch das  
Geschäftsmodell  
verursacht, sondern  
operativ.

# Marketing Performance

## Key Takeaways



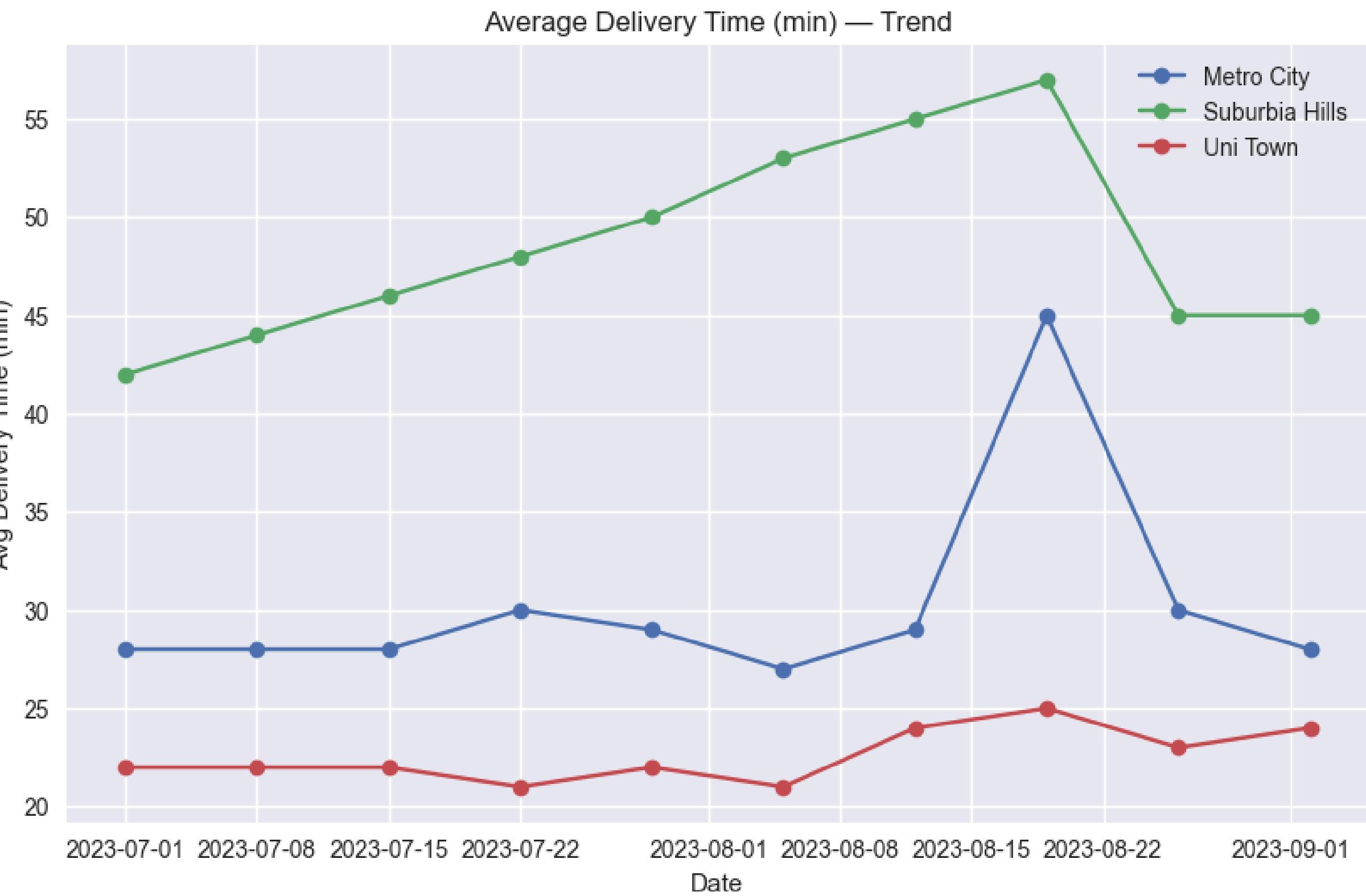
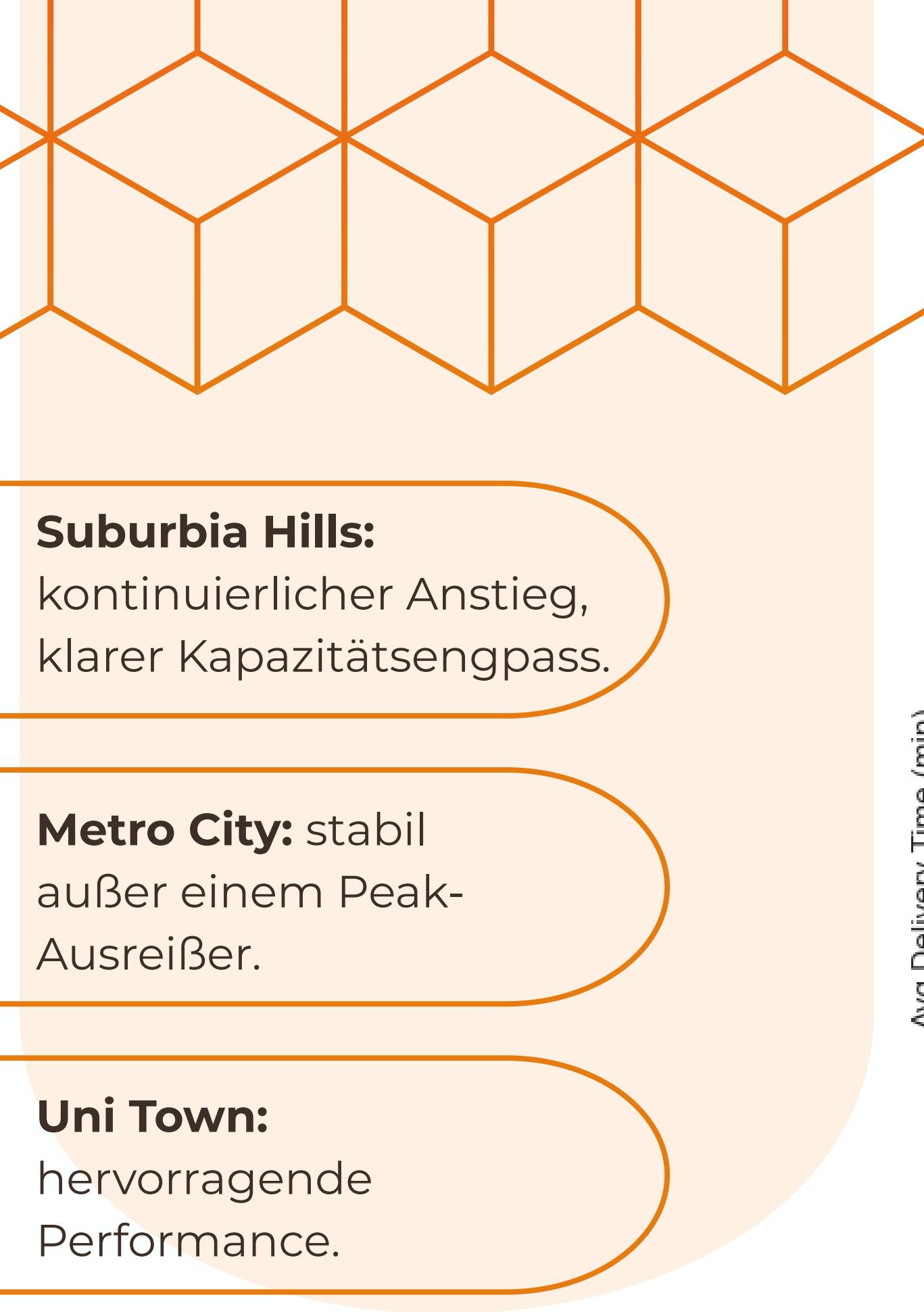
**Suburbia Hills:** CAC stark steigend: ineffiziente Spend-Nutzung.

**Uni Town:** CAC sinkt deutlich: effizientester Markt.

**Metro City:** konstant auf stabilem Niveau.

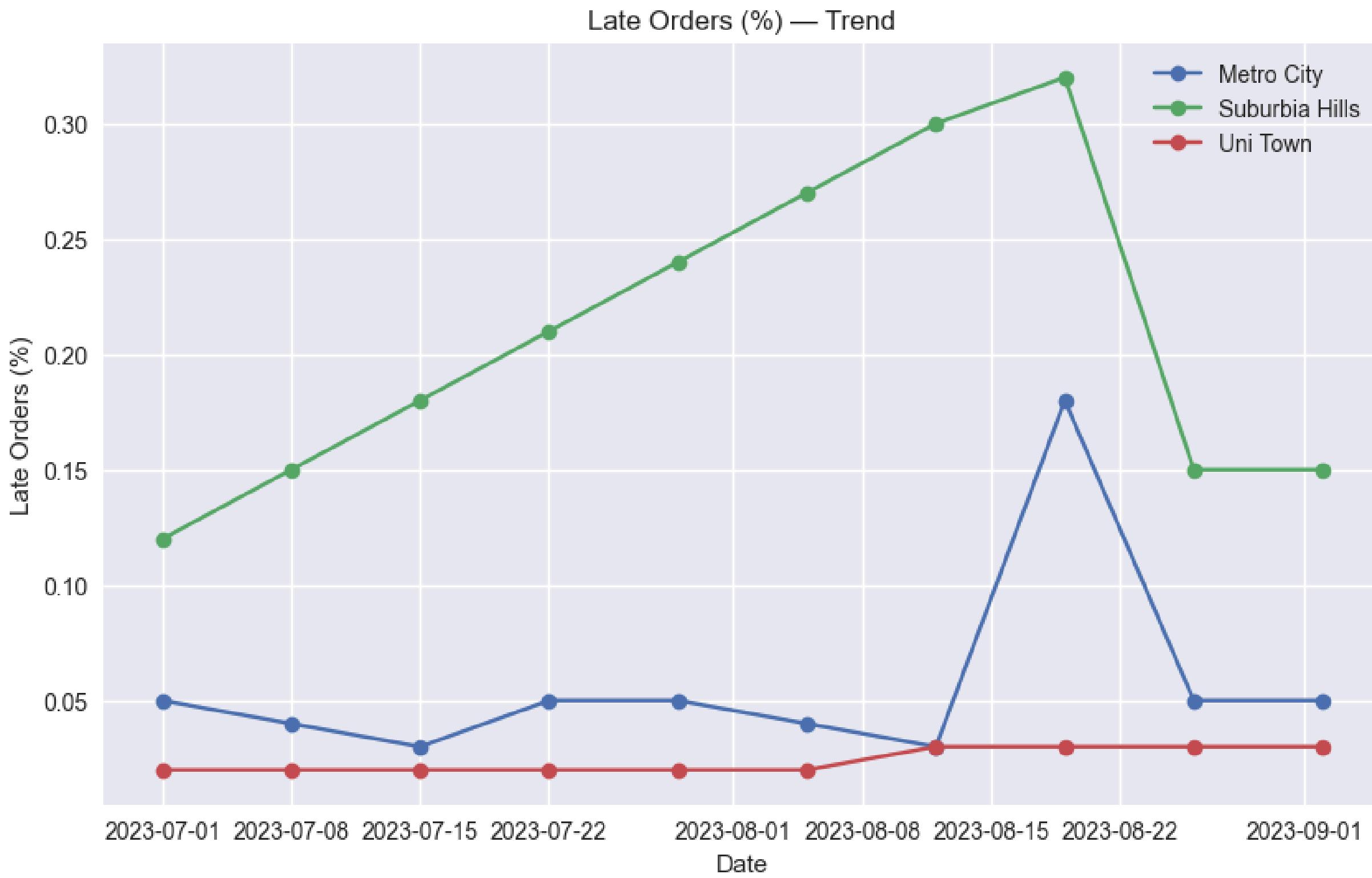
# Operational Performance [1]

## Average Delivery Time



# Operational Performance [2]

## Late Orders (%)



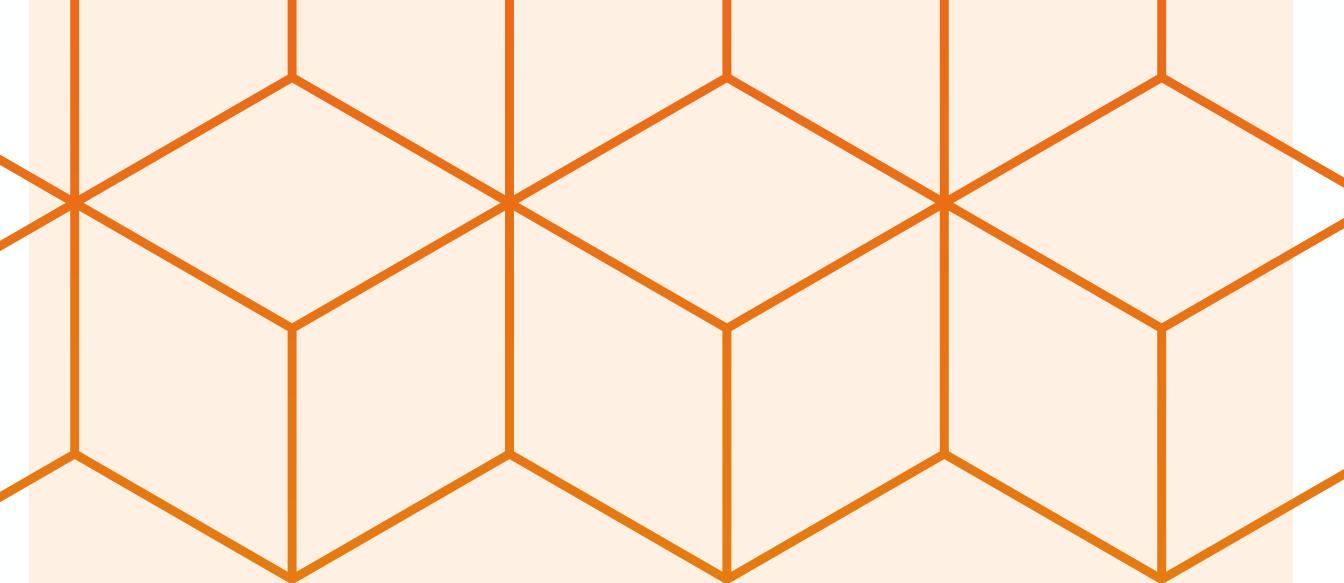
**Suburbia Hills überschreitet  
>30%:** massiver  
Qualitätsverlust

Klarer Treiber für schlechte  
Retention & Ratings.

**Uni Town** nahezu  
fehlerfrei.

# Customer Rating Trend

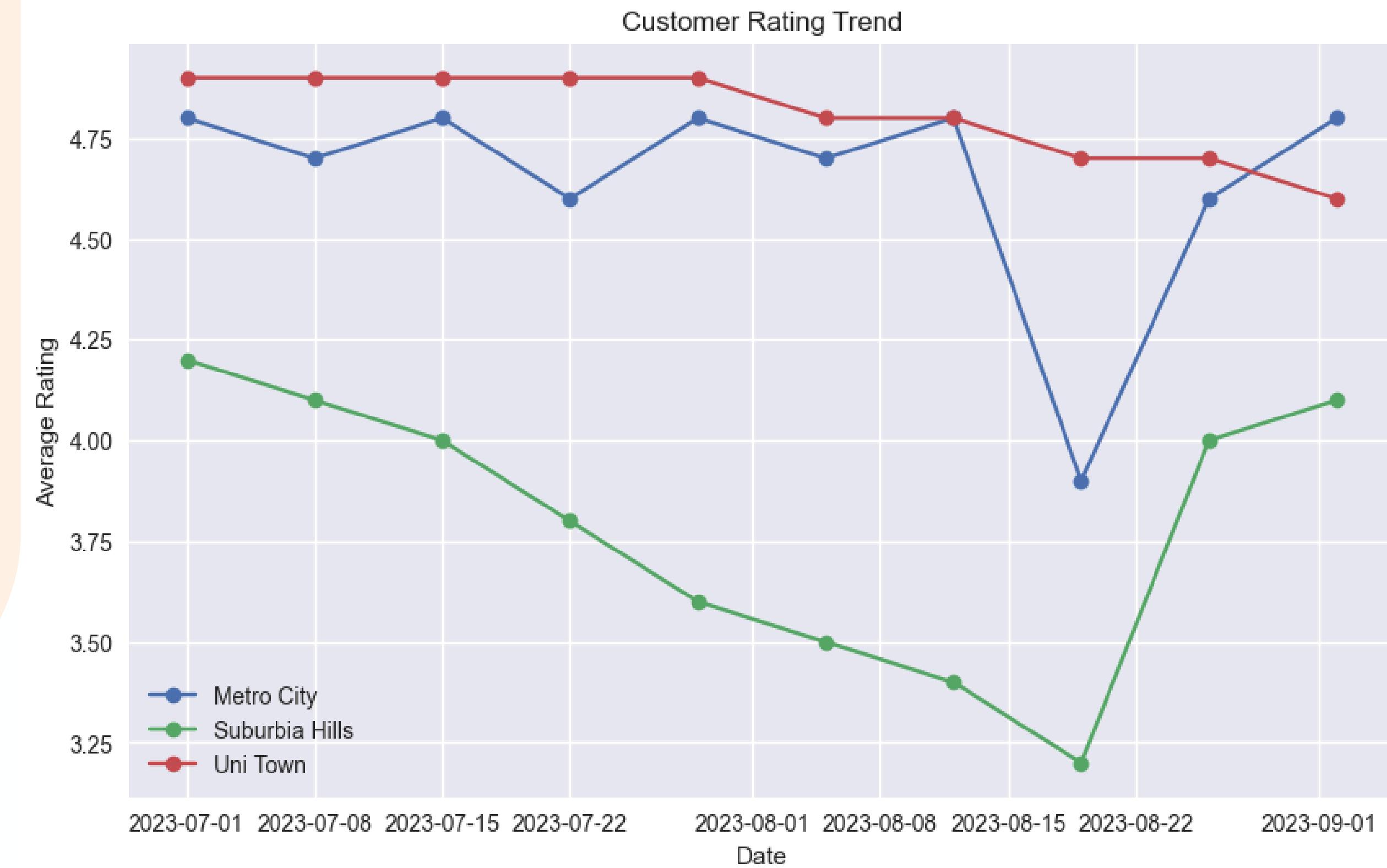
## Impact of Operational Quality



**SH Ratings fallen auf**  
~3.2: kritischer CX-  
Breakdown.

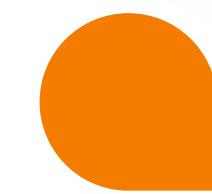
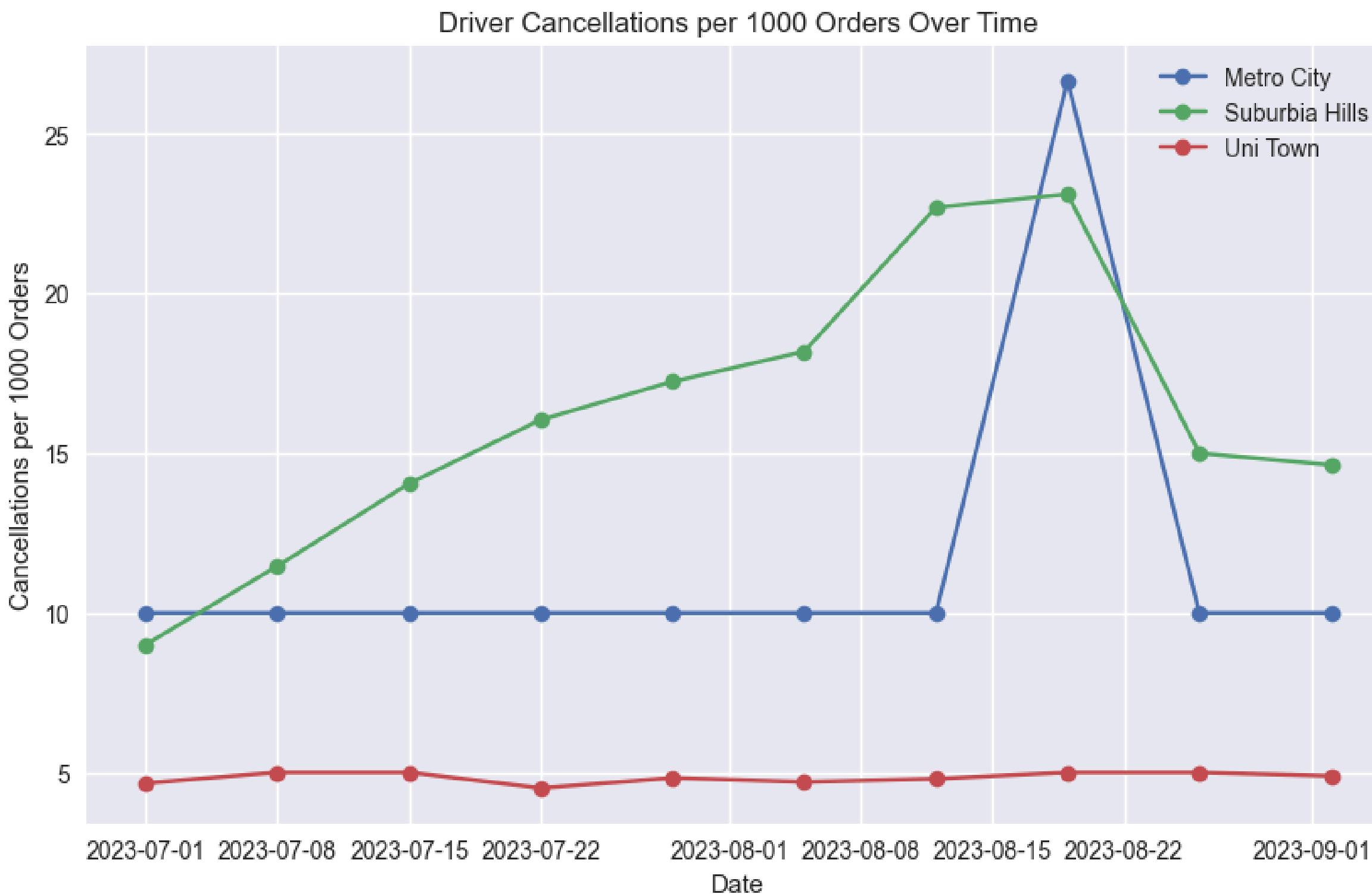
**Metro City** moderat  
stabil, Ausreißer durch  
Peak.

**Uni Town konstant**  
**hoch (~4.8)**: starke  
Loyalty.

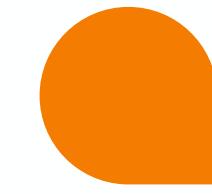


# Courier Cancellations

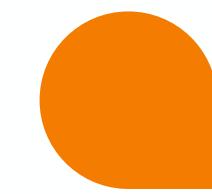
## Operational Pressure Indicator



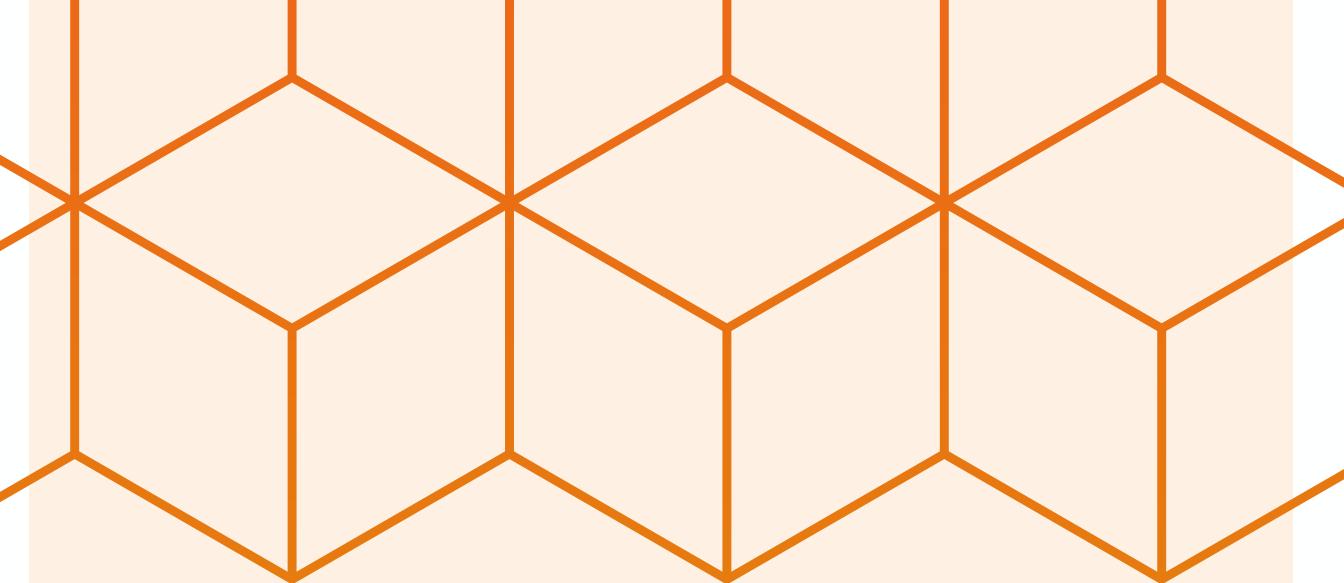
**Suburbia Hills:** Cancellations steigen konsistent: strukturelles Kapazitätsproblem.



**Metro City:** starker Ausreißer zum Peak.



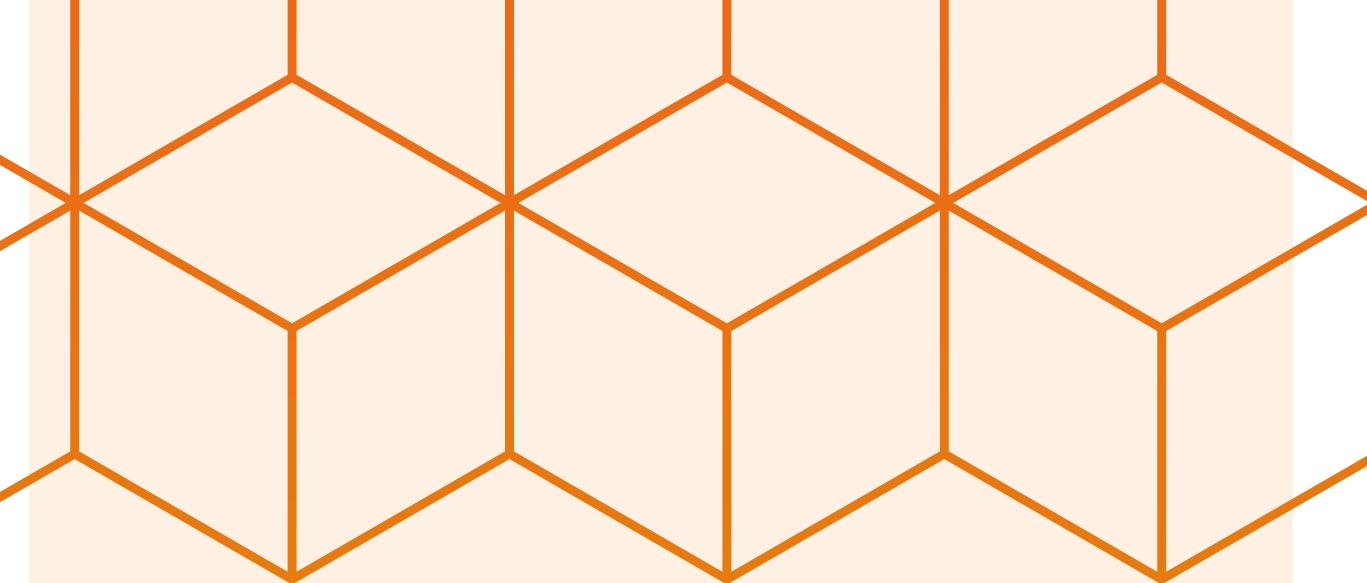
**Uni Town:** durchgehend niedrig



# City-Level KPI Overview [1]

## Finance & Operations

City	Total Orders	Total GMV (€)	AOV (€)	Marketplace Share (Orders)	Delivery Share (Orders)	Marketplace Share (GMV)	Delivery Share (GMV)	CAC (€ per New User)	Orders per € Marketing
Metro City	13090.0	267209.6	20.41	0.79	0.21	0.78	0.22	11.07	2.37
Suburbia Hills	4240.0	86458.4	20.39	0.80	0.20	0.79	0.21	16.93	1.52
Uni Town	2340.0	47726.4	20.40	0.80	0.20	0.78	0.22	9.52	2.45



# City-Level KPI Overview [2]

## Finance & Operations

**SH: rot** in fast allen Kategorien (CAC, Lieferzeit, Late Orders, Rating).

**Metro City:** stabiler Core Market.

**Uni Town:** grüne Zone: ideale Unit Economics.

City	Avg Delivery Time (min)	Late Orders (%)	Cancels per 1000 Orders	Avg Rating
Metro City	30.2	0.06	11.67	4.65
Suburbia Hills	48.5	0.21	16.14	3.79
Uni Town	22.6	0.02	4.84	4.81

# City Deep Dive

## Ursachen nach Region

### 01 Metro City

- Stabile Nachfrage
- Operativer Ausreißer:  
Peak-related
- Sofortmaßnahme:  
Peak Planning,  
temporäre Kapazität

### 02 Suburbia Hills

- Schlechteste Auslastung  
der Fahrer: steigende  
Lieferzeit
- Verschlechterte CX:  
sinkende Bestellrate &  
steigende CAC
- Kernproblem: Logistik,  
nicht Nachfrage oder  
Supply

### 03 Uni Town

- Schnell wachsend
- Beste  
Marketingeffizienz
- Stabile Logistik:  
skalierbar

# Short-Term Actions

## Marketing | Sales | Logistics

### Marketing

- **Budget von SH:** UT verlagern
- **Reactivation Kampagnen in MC**
- **Keine zusätzlichen Kampagnen in SH bis Logistik stabil**

### Sales

- **UT:** Partner-Onboarding beschleunigen
- **MC:** Sichtbarkeit für Peak-Partner erhöhen
- **SH:** Keine Supply-Expansion bis CX-Werte >4.0

### Logistics

- **SH:** Sofortmaßnahme: Fahreranreize, Gebiet verkleinern, Peak-Boni
- **MC:** Peak-Event-Kapazität
- **UT:** Monitoring, keine Intervention

# Next Steps

## Forecasted Impact



**Stabilisierung SH: Verbesserung CX, Ratings, Retention**

**Reallocation Marketing: effizientere Budgetnutzung (höhere Orders pro €)**

**Skalierung UT: kurzfristiger Volumen-Boost**

**Erwartete Wirkung: höhere Bestellvolumina, sinkende CACs, bessere operative KPIs**