

Hermes Logistik Gruppe nutzt mobile Computer von Motorola in Paketshops und bei der Zustellung von Sendungen



Das Unternehmen: Hermes Logistik Gruppe

Die Hermes Logistik Gruppe ist Deutschlands größter postunabhängiger Logistik-Dienstleister bei der Zustellung von Sendungen an Privatpersonen. Mit ihren rund 14.000 Hermes-Paketshops verfügt die Gruppe über ein bundesweit flächendeckendes Netz von Annahmestellen für den privaten Paketversand. Neben dem Paketservice konzentriert sich das Unternehmen zudem auf die Geschäftsfelder Möbel- und Großstückservice, Brief- und Infodienste sowie Reparaturservices. Im abgeschlossenen Geschäftsjahr hat die Hermes Logistik Gruppe damit 246 Millionen Sendungen bewegt und einen Umsatz von 1,041 Milliarden Euro realisiert.



Die Herausforderung: Verknüpfung von Prozessen in den Hermes Paketshops mit den privaten Zustell- und Abholdiensten

Die Hermes Logistik Gruppe hat den Anspruch, Lieferungen schnell, zuverlässig und nachverfolgbar zuzustellen. Dem Firmenmotto „Weil’s gut ankommt“ entsprechend arbeitet das Unternehmen an dem kontinuierlichen Ausbau seiner führenden Stellung in der Logistik-Branche. Einen besonderen Fokus legt Hermes darauf, die Effizienz bei der Paketannahme sowie bei der Auslieferung von Sendungen zu optimieren. Dies ist besonders wichtig, weil Hermes-Kunden zwischen verschiedenen Möglichkeiten für die Abgabe und Zusendung wählen können. Zum einen können Verbraucher ihre Pakete in den rund 14.000 Paketshops aufgeben oder abholen. Zum anderen bietet Hermes auch einen Zustell- und Abholservice direkt an der Wohnungstür der Kunden.

Die Hermes Logistik Gruppe benötigt ein übergreifendes elektronisches Datenerfassungs- und Übermittlungssystem sowie eine geeignete Technologie, um eine umfassende Nachverfolgbarkeit der Aufträge zu garantieren und die Zustellung zu dokumentieren. Neben einer problemlosen Abwicklung in den Paketshops müssen auch die Zustellprozesse reibungslos verlaufen, um eine größtmögliche Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Damit sie schnell an das richtige Ziel gelangen, benötigen die mobilen Hermes-Mitarbeiter zudem Geräte, mit denen sie schnell die effizienteste Zustellroute ermitteln können.

Mit freundlicher Genehmigung der
Hermes Logistik Gruppe

„Besonders die Stabilität und Ergonomie der Motorola-Geräte, die flexible Einsetzbarkeit der Technologie sowie die Zusicherung umfassender Support-Leistungen waren für uns wichtige Kriterien bei der Entscheidung für die Motorola-Geräte und die PDS-Software. Durch den schnellen Austausch defekter Terminals können wir die verfügbare Betriebszeit der eingesetzten Systeme maximieren. Gleichzeitig arbeiten wir nun transparenter und können jederzeit nachvollziehen sowie dokumentieren, welche Sendungen unsere Mitarbeiter zugestellt oder von unseren Kunden erhalten haben“, erklärt Horst Schmeltzle, Bereichsleiter Zentrale Dienste der Hermes Logistik Gruppe. „Die Zusammenarbeit mit PDS verlief problemlos, so dass wir die Motorola-Geräte und die Software-Lösungen innerhalb kürzester Zeit einsetzen konnten. Wir verfügen nun über eine moderne Technologie, mit der wir Zustell-, Abhol- und Eingangsdaten über die gesamte Transportkette hinweg elektronisch erfassen, übertragen und archivieren können.“

Die Lösung: Robuste und intuitiv anwendbare mobile Computer für die elektronische Erfassung der Daten

Um ihre Dienstleistungen den steigenden Kundenanforderungen anzupassen und wettbewerbsfähig zu bleiben, suchte die Hermes Logistik Gruppe nach einer geeigneten IT-Lösung für eine umfassende Mobilität der Fahrer und einen Datenzugriff in Echtzeit. Die bestehenden Datenerfassungssysteme für Zustellfahrer sollten ersetzt und alle Paketshops mit einem elektronischen Erfassungssystem ausgerüstet werden. Für die Umsetzung dieses Projekts entschied sich die Hermes Logistik Gruppe für eine Hard- und Software-Lösung von PDS und Motorola. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit lieferte Motorola insgesamt 38.000 mobile Computer und stattete alle 14.000 Paketshops mit MC3000 sowie die Zustellfahrer mit 24.500 MC3090 aus. Zudem entwickelte Motorolas Vertriebspartner PDS für diese Geräte eine kundenspezifische Software-Lösung.

Die in den Paketshops eingesetzten MC3000 Handhelds scannen die an den Sendungen angebrachten Barcode-Etiketten ein und übertragen die Daten in Echtzeit in das Hermes-Verwaltungssystem. Mit dem eigens für die mobilen Computer entwickelten Bluetooth-Drucker von PDS lassen sich zudem Barcode-Labels, Quittungen und Berichte für Kunden direkt im Shop drucken. Die mobilen Computer MC3090 unterstützen die Hermes-Mitarbeiter unterwegs und lassen sich nahtlos in den automatisierten Datenerfassungs- und -verarbeitungsprozess integrieren. Die ergonomischen Geräte verfügen über einen 2D-Imager, der zusätzlich zu den eindimensionalen Barcode-Daten auch zweidimensionale Codes wie zum Beispiel PDF417-, Datamatrix- oder QR-Code lesen kann. Die eingescannten Daten lassen sich sowohl in den Paketshops als auch unterwegs über ein externes GPRS-Modul, mit dem integrierten WLAN oder Bluetooth flexibel übermitteln. Zudem können Zustellfahrer mit dem 2D-Imager des MC3090 Fotos machen, um etwaige Transportschäden zu dokumentieren. Über den integrierten Farbbildschirm mit Touch-Screen-Funktion können außerdem leicht und problemlos die Unterschriften von Kunden erfasst werden.



Die Vorteile: Effizientere und lückenlos nachverfolgbare Prozesse bei der Hermes Logistik Gruppe

Die eigens von PDS entwickelte Software- und Systemlösung hat die mobilen Endgeräte von Motorola an die spezifischen Anforderungen von Hermes angepasst und ermöglicht so eine optimale Verknüpfung der Paketshop- und Zustellservices. Über die Handhelds können die Hermes-Mitarbeiter den Ein- und Ausgang von Paketen elektronisch erfassen und lückenlos dokumentieren. Die mittels der verschiedenen Schnittstellen übermittelten Daten lassen sich jederzeit nahtlos in den Hermes-Systemen weiterverarbeiten. Durch die im Shop gedruckten Quittungen erhalten Hermes-Kunden umgehend einen Beleg für die Abgabe ihrer Pakete. Außerdem können Sendungen sofort für den weiteren Verschickungsprozess gekennzeichnet werden. Die gesamte Bearbeitung ist damit nicht nur lückenlos dokumentier- und nachverfolgbar, sondern Hermes-Mitarbeiter und -Kunden sparen gleichzeitig wertvolle Zeit. Zudem trägt die Digitalfotofunktion dazu bei, etwaige Schäden vor Ort sofort zu dokumentieren und dadurch die Anzahl von Reklamationen zu senken.

Alle eingesetzten Motorola-Geräte lassen sich ohne aufwändige Schulungen intuitiv von den Hermes-Mitarbeitern nutzen. Dazu trägt auch das Betriebssystem Microsoft Windows CE bei, das Anwendern eine gewohnte Nutzeroberfläche bietet. Darüber hinaus funktionieren die robusten Terminals auch unter rauen Umgebungsbedingungen problemlos und arbeiten mit nachhaltigen Akkus statt Batterien. Dank einer Versiegelung nach IP54-Norm sind sie auch in staubigen Umgebungen, bei Feuchtigkeit oder unter extremen Temperaturen für die mobile Datenerfassung und -übertragung einsetzbar. Damit eignen sich die kompakten Leichtgewichte im ergonomischen Design ohne Einschränkungen für den mobilen Einsatz in den Hermes-Lieferfahrzeugen und für die Zustellung bei Kunden vor Ort. Außerdem können die Fahrer durch den Anschluss einer externen GPS-Maus bei der Planung ihrer Lieferrouten und bei der Navigation unterwegs unterstützt werden.

Bei der Instandhaltung kann die Hermes Logistik Gruppe auf ein breites Zusatzangebot zurückgreifen. So hat das Unternehmen einen Vertrag für das Rundum-sorglos-Paket „Service from the Start“ abgeschlossen. Im Rahmen dieses Servicepakets repariert oder ersetzt Motorola innerhalb von drei Tagen defekte Geräte und behebt selbst Schäden, die durch eine äußere Gewalteinwirkung entstanden sind.

Weitere Informationen zu den Produkten von Motorola finden Sie unter:
www.motorola.com/de/unternehmen.



Über Motorola

Motorola ist weltweit bekannt für innovative und zukunftsgerichtete Kommunikationslösungen. Von Breitbandinfrastruktur, Lösungen zur Unternehmensmobilität und öffentlichen Sicherheit bis hin zu High-Definition-Video und Mobiltelefonen: Motorola steht an der Spitze der Entwicklung von Technologien der nächsten Generation, die Privatanwendern, Geschäftskunden und Behörden eine bessere Vernetzung und mehr Mobilität ermöglichen.

Motorola ist in die drei Geschäftsbereiche Mobile Devices (Mobiltelefone), Home & Networks Mobility (Breitband- und Mobilfunkausrüstung) und Enterprise Mobility Solutions (Komplettlösungen zur Unternehmensmobilität) aufgeteilt. Letzterer untergliedert sich in die Bereiche Government & Public Safety sowie Enterprise Mobility business. Im Jahre 2007 erwarb Motorola das Unternehmen Symbol Technologies.

Über Motorola Enterprise Mobility business

Motorola Enterprise Mobility business bietet Komplettlösungen zur Unternehmensmobilität, mit denen Nutzer Informationen in Echtzeit am Ort des geschäftsrelevanten Geschehens erfassen, sicher übermitteln und effizient verwalten können. Das Portfolio umfasst innovative Scanner und mobile Computer, RFID-Technologie, drahtlose Netzwerktechnologie für Daten- und Sprachkommunikation, Mobility Software sowie Netzwerk-Design inklusive Sicherheitsanwendungen.

Bildmaterial und weitere Informationen des Unternehmens unter www.motorola.com/de/unternehmen.



MOTOROLA

MOTOROLA GmbH Enterprise Mobility Solutions
Telco Kreisel 1 · D-65510 Idstein · Telefon +49 (0)695 007 3865 · Fax +49 (0)695 007 1405
embinfo.emea@motorola.com · www.motorola.com/de/unternehmen

MOTOROLA and the Stylized M Logo are registered in the US Patent & Trademark Office.
All other product or service names are the property of their respective owners. © Motorola GmbH 2009