



ZUSAMMENFASSUNG



Kunde
DPD Austria

IT|PRO
Software die/s einfach macht.

CARDSEVEN.AT

Partner
• ITPRO - Consulting & Software GmbH
• cardseven Handelsunternehmen OG

Branche
Transport & Logistik

Die Herausforderung
DPD Austria musste die Paketbearbeitung in den Pickup Paketshops seiner Partner vereinfachen und beschleunigen.

Ergebnisse

- Effizientere und genauere Paketverarbeitung in den Geschäften
- Erhöhte Kundenzufriedenheit und reduzierte Wiedereinstellungskosten
- Echtzeit-Transparenz der Paketverfolgung für DPD Austria
- Zusätzlicher Umsatz für die Pickup Paketshops der Partner
- Die Anzahl der DPD Austria Pickup Paketshops hat sich seit der Einführung verdreifacht

Lösung

- TC26-Mobilcomputer von Zebra (und Zubehör, wie z. B. Ladegeräte und Stylus)
- Zebra ZD420/ ZD421-Desktopdrucker
- Zebra OneCare™ Servicevertrag für TC26-Geräte
- SOTI MobiControl®
- Spezielle Software für Pickup Paketshops von DPD Austria bereitgestellt von ITPRO

Österreichs Führender Paketversender Automatisiert Verfahren In Pickup Paketshops Mit Geräten Von Zebra Technologie

DPD Austria, Teil der französischen Geopost, ist ein führender Paketdienst in Österreich. Das Unternehmen wurde 1988 als erster privater Paketdienst gegründet und verfügt heute über 1.800 Pickup Standorte, über die jährlich über 61,3 Millionen Pakete laufen. Mehr als 14.000 österreichische Unternehmen und Tausende von Privatkunden profitieren täglich von seinen Dienstleistungen.

DPD Austria bietet seinen Kunden ein großes Spektrum an Produkten und Dienstleistungen. DPD geht vom Leitgedanken aus, dass Pakete dem Versender bzw. Empfänger gehören, und sorgt dafür, dass sie schnell, sicher und zuverlässig an ihren Bestimmungsort gelangen – egal ob im In- oder Ausland. DPD setzt Maßstäbe auf Grundlage seines Qualitätssicherungssystems (DIN EN ISO 9001), um sicherzustellen, dass stets höchste Service- und Qualitätsstandards eingehalten werden.

Herausforderung

Aufgrund des Wachstums beim Online-Handel liefert DPD Austria mehr Pakete an Privatkunden aus als jemals zuvor. Doch der Kunde kann nicht immer zu Hause auf sein Paket warten bzw. sein Paket während der Arbeitszeit versenden; und an verpasste Lieferungen zu kommen, ist oftmals frustrierend und zeitraubend. Aus diesem Grund beschloss DPD, die Anzahl seiner Pickup Paketshops in ganz Österreich zu erhöhen, um seinen Kunden die Möglichkeit zu bieten, Pakete abzuholen bzw. abzugeben, wann immer und wo immer es ihnen gerade am besten möglich ist.

Die Pickup Paketshops, mit denen DPD bereits eine Partnerschaft abgeschlossen hatte, nutzten papierbasierte, manuelle Verfahren. Doch diese waren anfällig für menschlichen Irrtum, zeitraubend und komplex. Um die Pakete, die in den Pickup Paketshops bearbeitet werden, genauer verfolgen zu können, und um weitere lokale Einzelhändler dazu zu motivieren, ein Pickup Paketshop zu werden, beschloss DPD, die Verfahren für seine Partner zu automatisieren. Dabei waren besonders der lokale Support und der reibungslose Roll Out von 2400 Geräten und 900 Druckern hilfreich.

Lösung

DPD Austria hat in Zusammenarbeit mit seinem langjährigen Hardware-Partner cardseven Handelsunternehmen OG jedem Pickup Paketshop einen Zebra TC26-Mobilcomputer (mit Zubehör inkl. Ladegerät und Stylus) und einen Zebra ZD420/ ZD421-Desktopdrucker bereitgestellt. cardseven übernimmt auch die Einführungsschulung und den Hardware Support. Die Zebra-Hardware ist durch einen Zebra OneCare-Servicevertrag geschützt, d. h. eventuell vorhandene fehlerhafte Geräte werden rasch ersetzt: Dies ist für die Pickup Paketshops extrem wichtig, denn sie verfügen nur über jeweils ein Gerät.

DPD pflegt zudem langjährige Geschäftsbeziehungen zu ITPRO, einem Software Experten für Supply Chain-Execution-Software aus Österreich. ITPRO hat ein spezielles Softwarepaket für Pickup Paketshops von DPD Austria entwickelt. Die in den Zebra TC26- Geräten integrierte benutzerfreundliche Software ermöglicht es dem Paketshop-Personal, Pakete zu bearbeiten, die für den Versand abgegeben bzw. vom Endkunden abgeholt werden. Die Daten werden aufgezeichnet und kabellos in Echtzeit an die Hauptdatenbanken von DPD Austria übertragen. Das System können Kunden auch zur Zahlungsabwicklung nutzen. Zudem werden mithilfe des zuverlässigen Zebra ZD420/ ZD421 Versandetiketten, -dokumente und -belege auf schnelle und professionelle Weise gedruckt.

Die Software generiert automatisch alle Quelldaten, die für den Pickup Paketshop zur Rechnungsausstellung an DPD erforderlich sind. Falls erforderlich, kann das Personal auch auf ältere Daten zurückgreifen und jedes Dokument erneut drucken.

DPD Austria hat die Migration seines EMM-Systems (Enterprise Mobility Management) zu SOTI MobiControl® erfolgreich abgeschlossen, um seine TC26- Geräte per Fernzugriff zu verwalten, zu schützen, zu verfolgen und Support dafür bereitzustellen. Der Software-Support wird vom IT-Team von DPD Austria geleistet.



Ergebnisse

Seit der Implementierung der neuen Lösung hat sich die Anzahl der Pickup Paketshops von DPD Austria verdreifacht. Unternehmen haben auch die Möglichkeit, die Pickup Paketshops zu nutzen, wenn Pakete dringend außerhalb der Geschäftszeiten versandt werden müssen. Durch den höheren Komfort und die besseren Service-Optionen, die die größere Anzahl an Pickup Paketshops mit sich bringt, werden mehr Kunden ihre Pakete mit DPD Austria verschicken.

Die Pickup Paketshop-Mitarbeiter haben sich gleich mit den TC26-Geräten zurechtgefunden, deren Design und intuitiver Touchscreen ihnen von ihren eigenen Geräten her bekannt sind. Die TC26-Geräte sind jedoch wesentlich robuster und funktionsreicher. Der integrierte Scanner ermöglicht eine schnelle (im Durchschnitt 20 Sekunden, statt wie bisher mehrere Minuten), professionelle und effiziente Bearbeitung von Paketen, was zu einer höheren Produktivität führt. Die Kundenzufriedenheit hat sich ebenfalls verbessert, d. h. Kunden werden die Pickup Paketshops häufiger nutzen, was wiederum höhere Absätze für die Niederlassungen bedeutet.

DPD Austria verfügt über eine höhere Transparenz, um die Beförderung von Paketen über seine Partner-Pickup Paketshops zu verfolgen. Dies trägt zur Einhaltung der Vorgaben des Qualitätssicherungssystems und des Prozessmanagements bei. So kann sich DPD Austria auf genaue, aktuelle Daten verlassen. Dank der größeren Zahl an Pickup Paketshops werden auch Rücklieferkosten eingespart.

Der Erfolg der implementierten Zebra-Hardware hat einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung der Anzahl an Pickup Paketshops geleistet. DPD ist mit den Zebra Geräten dermaßen zufrieden, dass es auch für andere Geschäftszweige Zebra-Technologie in Betracht zieht.

„Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, unseren Kunden bequemere und flexiblere Abhol- und Abgabeoptionen für ihre Pakete zu bieten. Wir haben nun die Anzahl der Partner-Pickup Paketshops in Österreich verdreifacht; alle sind mit einem Zebra Drucker und unserer speziellen Software von ITPRO auf dem TC26 von Zebra ausgestattet. Diese Lösung ermöglicht die Pickup Paketshops, unsere Kunden schnell, genau und auf professionelle Weise zu bedienen.“

Alexander Staffa, IT-Leiter
bei DPD Austria

To learn more [visit zebra.com](https://www.zebra.com)



NA and Corporate Headquarters
+65 6858 0722
inquiry4@zebra.com

Asia-Pacific Headquarters
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

EMEA Headquarters
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Latin America Headquarters
+1 866 230 9494
la.contactme@zebra.com

ZEBRA and the stylized Zebra head are trademarks of Zebra Technologies Corp., registered in many jurisdictions worldwide. All other trademarks are the property of their respective owners. ©2024 Zebra Technologies Corp. and/or its affiliates.
Publication Date (Last Update): 08/2024