



Österreichs führender Paketversender automatisiert Verfahren in Pickup Paketshops mit Geräten von Zebra Technologies

ÜBER DPD AUSTRIA

DPD Austria, Teil des europäischen Netzwerks von DPD group, ist der führende Paketdienst in Österreich. Das Unternehmen wurde 1988 als erster privater Paketdienst gegründet, verfügt heute über 1.700 Mitarbeiter und 900 Fahrzeuge und befördert jährlich über 41 Millionen Pakete. 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

ZUSAMMENFASSUNG



Kunde
DPD Austria



Partner
• Ignitix
• cardseven
Handelsunternehmen OG

Branche
Paketdienst

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

Solution

- Touch-Computer TC55 von Zebra (und Zubehör, wie z. B. Ladegeräte und Stylus)
- GK420d Zebra-Desktopdrucker
- Zebra OneCare-Servicevertrag für TC55-Geräte
- SOTI MobiControl®
- Spezielle Software für Pickup Paketshops von DPD Austria bereitgestellt von Ignitix Software

Results

- Seit der Einführung hat sich die Anzahl der Pickup Paketshops von DPD Austria verdoppelt
- Zusätzliche Einnahmen für Partner-Paketshops
- Zeiteinsparungen und höhere Genauigkeit bei der Paketbearbeitung in Pickup Paketshops
- Zebra OneCare gewährleistet kontinuierliche Verfügbarkeit
- Echtzeitüberblick und Transparenz bei der Paketverfolgung für DPD Austria
- Konformität mit dem Qualitätssicherungssystem und der Remote-Geräteverwaltung
- Professionelles System, das sowohl von Kunden als auch von Nutzern geschätzt wird

dazu zu motivieren, ein DPD-Paketshop zu werden, beschloss DPD, die Verfahren für seine Partner zu automatisieren.

Lösung

DPD Austria hat in Zusammenarbeit mit seinem langjährigen Hardware-Partner cardseven Handelsunternehmen OG jedem Pickup Paketshop einen Zebra TC55-Touch-Computer (mit Zubehör inkl. Ladegerät und Stylus) und einen Zebra GK420d-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 Ignitix, einem Experten für Supply-Chain-Execution-Software. Ignitix hat ein spezielles Softwarepaket für Pickup Paketshops von DPD Austria entwickelt. Die in den Zebra TC55-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 GK420d 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 führt derzeit eine Migration seines EMM-Systems (Enterprise Mobility Management) zu SOTI MobiControl® durch, um seine TC55-

Geräte per Fernzugriff zu verwalten, zu schützen, zu verfolgen und Support dafür bereitzustellen. Der Software-Support wird vom IT-Team von DPD Austria geleistet.

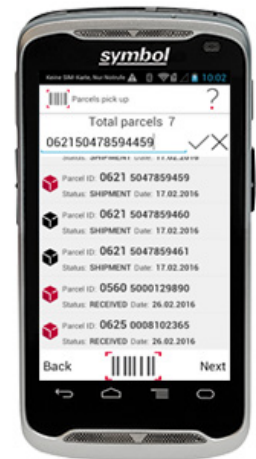
Ergebnisse

Seit der Implementierung der neuen Lösung hat sich die Anzahl der Pickup Paketshops von DPD Austria verdoppelt. 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 Paketshop-Mitarbeiter haben sich gleich mit den TC55-Geräten zurechtgefunden, deren Design und intuitiver Touchscreen ihnen von ihren eigenen Geräten her bekannt sind. Die TC55-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-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 DPD-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-Paketshops in Österreich verdoppelt; alle sind mit einem Zebra Drucker und unserer speziellen Software von Ignitix auf dem TC55 von Zebra ausgestattet. Diese Lösung ermöglicht die Paketshops, unsere Kunden schnell, genau und auf professionelle Weise zu bedienen.“

Alexander Staffa,
IT-Leiter bei DPD
Austria

WEITERE INFORMATION FINDEN SIE AUF: WWW.ZEBRA.COM



EMEA-Hauptsitz | zebra.com/Standorte | mseurope@zebra.com