



Effiziente Endkundenbelieferung

## Kooperationsbericht Hermes Einrichtung Service

# Digitale Innovationen für eine effiziente Auslieferung – Crossdocking im Großwaren- & Möbelbereich

*In einer zunehmend digitalisierten Welt, in der Kunden immer höhere Anforderungen an die Warenlieferung stellen, haben sich der Hermes Einrichtung Service (HES) und Integrated Worlds zusammengeschlossen, um innovative Lösungen für große oder auch servicebedürftige Waren anzubieten. Diese starke Partnerschaft verspricht nicht nur kürzere Lieferzeiten durch digitalisierte Prozesse, sondern auch mehr Effizienz auf allen Seiten und eine höhere Kundenzufriedenheit.*

## Über Hermes Einrichtung Service

Als Teil der weltweit operierenden Otto Group verantwortet der HERMES Einrichtung Service GmbH & Co. KG (HES) sämtliche Logistik- und Serviceleistungen rund um Möbel und Haushaltsgroßgeräte sowie andere sperrige Güter. Mit 7.000 Mitarbeitenden an 3 HUB-Standorten und rund 70 Niederlassungen ist der HES Marktführer und beliefert jährlich mehr als 7 Millionen Privathaushalte in Deutschland und im benachbarten Ausland. Ein hohes Maß an Kundenorientierung begeistert dabei Auftraggeber und Endkunden.

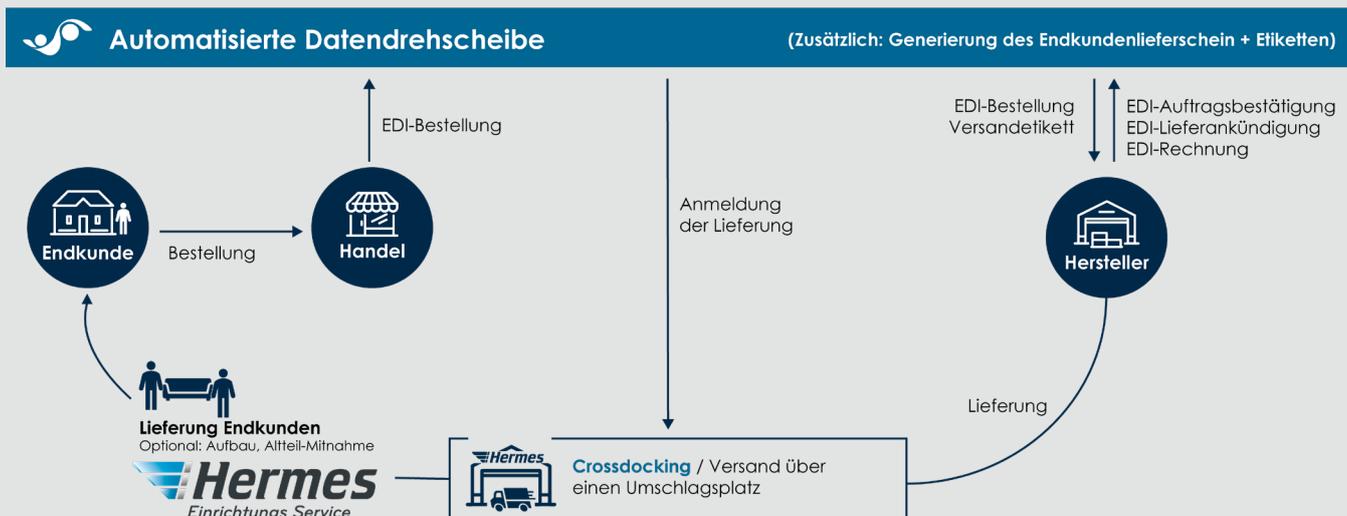
- + 10.000 Mitarbeitende (inkl. Vertragspartner)
- + 100 Auslieferdepots in Deutschland, Österreich, Niederlande, Schweiz und Frankreich
- + 5 Millionen Sendungen

[www.myhes.de](http://www.myhes.de)

## Crossdocking im Handel für Flexibilität und Skalierbarkeit

Im Zeitalter des E-Commerce hat sich der Handel rasant entwickelt. Trends, die vor allem durch den E-Commerce geprägt sind, wie z.B. die Lieferung am selben Tag, erfordern innovative Lösungen. Die Integration von Crossdocking in den stationären oder Online-Handel ermöglicht es, Waren direkt vom Hersteller ohne Umweg über den Händler an den Endkunden zu liefern. Die Namensgebung „Crossdocking“ lässt sich darauf zurückführen, dass der Hersteller die Waren direkt an einen Hermes-Umschlagsplatz, den sogenannten Hub, liefert.

Der Hermes Einrichtung Service übernimmt die Lieferung direkt an den Wunschort des Endkunden. Als Marktführer im 2-Mann-Handling bietet Hermes neben der bundesweiten Zustellung auch Zusatzleistungen wie Möbelaufbau und Verpackungsentsorgung an. So muss der Händler gegenüber seinen Kunden keine Abstriche beim Service machen, wie wenn er selbst ausliefern würde. Der Kunde erfährt selbst eine serviceorientierte Auslieferung. Diese Zuverlässigkeit und Kompetenz des Hermes Einrichtung Service zeigt sich bereits in der langjährigen Partnerschaft mit unserer Marke IWO furn und der Möbelbranche und lässt sich problemlos auf andere Branchen übertragen.



## Effiziente Logistik dank digitaler Abwicklung

Die Kooperation zwischen HES und Integrated Worlds ermöglicht eine Optimierung des Lieferprozesses von Möbeln (speziell mit der IWOform) und Großgeräten. Durch einen digitalen Belegdatenaustausch über Integrated Worlds oder die IWOform Plattform werden Bestellungen, Auftragsbestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen effizient per Electronic Data Interchange (EDI) ausgetauscht. Dadurch werden nicht nur die Durchlaufzeiten verkürzt, sondern auch die Anfälligkeit für Reklamationen minimiert. Die Versandetiketten für die Waren werden automatisiert von Integrated Worlds aus den EDI-Daten bereitgestellt und die Lieferung bei Hermes angemeldet.

Die Integration des Hermes 2-Mann-Handlings bietet dem Endkunden zusätzlichen Komfort, indem die bestellte Ware an den gewünschten Ort geliefert wird. Darüber hinaus können optionale Dienstleistungen wie Geräteanschluss, Möbelaufbau und Altgeräteentsorgung in Anspruch genommen werden. Die umfassende digitale Abbildung dieses gesamten Logistikprozesses von der Bestellung des Händlers bis zur Auslieferung vom Hersteller an den Endkunden ist eine schnell spürbare Prozessoptimierung.

## Gemeinsam zu 0% Emission

Diese Kooperation ermöglicht nicht nur eine Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit, sondern setzt durch den digitalen Belegdatenaustausch und das Ziel von Hermes, bis 2025 die emissionsfreie Zustellung in allen deutschen Großstädten einzuführen, auch ein klares Zeichen im Thema Nachhaltigkeit.

Mit Integrated Worlds und Hermes als Partner können Händler in alle Regionen liefern, ohne Abstriche beim Kundenservice machen zu müssen. Die fortschrittlichen Lösungen und Services dieser Kooperation sind ein klares Signal für die Zukunft, die zunehmend digital, effizient und nachhaltig gestaltet wird.

## Wie Kunden von der Kooperation profitieren

- ✓ **Verkürzte Lieferzeiten:** Durch die direkte Zustellung der Handelsbestellungen vom Hersteller zum Endkunden werden Transportwege und Zwischenstationen minimiert
- ✓ **Erhöhung der Arbeitereffizienz:** Die Digitalisierung des Belegdatenaustauschs und die automatische Lieferavisierung entlastet die Mitarbeiter und die Zeit kann für wertschöpfendere Aufgaben genutzt werden.
- ✓ **Erhöhung der Kundenbindung:** Die Kombination aus verkürzten Lieferzeiten und dem komfortablen 2-Mann-Handling erhöht die Kundenzufriedenheit deutlich.
- ✓ **Reduzierung von Fehlern und Reklamationen durch EDI:** Qualitativ hochwertige digitale Informationen minimieren Fehler Auslieferungsprozess. Die Minimierung der Ein- und Umlagerungen sorgt zudem für weniger Beschädigungen und eine geringere Reklamationsquote.
- ✓ **Automatische Erstellung von Versandlabels:** Aus den EDI-Belegdaten werden automatisch die Informationen für die Versandlabel extrahiert.
- ✓ **Bundesweite Zustellung:** Der Hermes Einrichtungs Service garantiert eine bundesweite Zustellung, unterstützt durch das bewährte 2-Mann-Handling. Dadurch werden neue Marktchancen eröffnet.