

Hermes Einrichtungs Service: Mit starkem Partner in Frankreich

Grenzenlos handeln!

Während die Pandemie auf schmerzvolle Weise die Bedeutung von Ländergrenzen aufgezeigt hat, kam der internationale Handel zu keiner Zeit zum Stillstand. Doch wer als Händler grenzüberschreitend verkaufen möchte, benötigt zuverlässige Logistik-Partner. Mit ihrer gemeinsamen Kompetenz als Zwei-Mann-Handling-Spezialisten bieten der Hermes Einrichtungs Service (HES) und Agediss ihren Auftraggebern nun die Möglichkeit, das große Potenzial des französischen Marktes abzuschöpfen.



Europaweit boomt der Onlinehandel wie nie zuvor. Die Pandemie hat den schon länger bestehenden Trend zum Shopping im Internet noch einmal stark beschleunigt. Damit nimmt auch das grenzüberschreitende Bestellvolumen zu, denn im Netz sind alle Informationen und Produkte zugänglich – ganz gleich, aus welchem europäischen Land sie kommen. Zudem ist in einer von Reisebeschränkungen geprägten Zeit die Sehnsucht nach ausländischen Produkten und Marken gestiegen.

Dennoch beschränken sich viele – insbesondere mittelständische – deutsche Händler auf ihren Heimatmarkt. Und das, obwohl der EU-Raum doch möglichst viele Hindernisse im grenzüberschreitenden Handel ausräumen sollte. Warum lassen sich Anbieter dann dieses große Potenzial entgehen? Sicherlich sind es oft sprachliche Hürden, die den Einstieg verhindern, schwerer wiegen aber die logistischen Herausforderungen.

Dieses Problem hat der Hermes Einrichtungs Service erkannt und eine Lösung bzw. einen starken Partner für einen der größten europäischen B2C-Märkte gefunden: Frankreich.

In unserem Nachbarland mit 67 Mio. Einwohnern sind die Absatzmöglichkeiten verlockend. Das Marktforschungsinstitut eMarketer taxiert das E-Commerce-Volumen auf aktuell 63,9 Mrd. Euro (2020). Bis 2023 könnte der im Internet getätigte B2C-Umsatz (inklusive Dienstleistungen) an der 80-Milliarden-Euro Grenze kratzen – nach Deutschland und UK ist Frankreich damit die klare Nummer drei im europäischen Raum.

Das Shopping-Niveau ist hoch, weil unsere Nachbarnation eine lange Tradition im Distanzhandel hat. Noch heute lassen sich die Franzosen gern von Katalogen zum Shoppen inspirieren. Dabei sind ihre Gewohnheiten gar nicht so anders als die der Deutschen. Sie kaufen online gern Mode-

Immer volle Transparenz über den Lieferstatus – ganz gleich ob in Deutschland oder in Frankreich. Das stellen die beiden Kooperationspartner, der Hermes Einrichtungs Service und Agediss, sicher.

Foto: Saunyu_toto/Mr. Claret Reef/istock/shutterstock.com

Foto: Kasparas Girvaldas/shutterstock.com



Jens-Uwe Sander, Vertriebsleiter des Hermes Einrichtungs Service, kann den deutschen Handelspartnern einen Zugang nach Frankreich bieten.

und Beauty-Artikel, aber mit Vorliebe auch DIY-Waren. Und im Zuge der Pandemie natürlich auch zunehmend Möbel, Einrichtungsgegenstände und Hausgeräte für das Heim und den Garten. Und ein weiteres großes Pro: Unsere Nachbarn retournieren nicht so viel wie wir.

„Es sprechen sehr viele Argumente dafür, in Frankreich zu verkaufen. Doch wir haben verstanden, dass ein deutsches Handelsunternehmen oft nicht eigenständig dazu in der Lage ist, alle Fragen, die sich bei einem Markteintritt stellen, zu beantworten. Deshalb haben wir die logistische Verantwortung übernommen und einen Partner gefunden, der dieselben hohen Ansprüche entlang der gesamten Lieferkette ansetzt wie wir und den unsere Handelspartner von uns gewohnt sind“, erläutert Jens-Uwe Sander, HES-Vertriebsleiter.

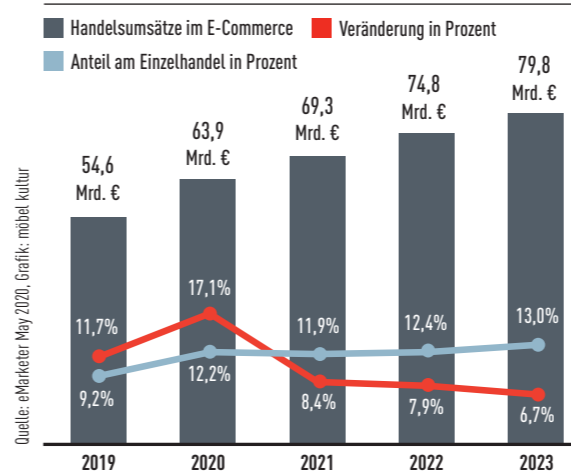
Wie der HES in Deutschland ist Agediss im Nachbarland Frankreich der führende Zwei-Mann-Handling-Spezialist. Darüber hinaus sind die beiden Unternehmen über die gemeinsame Muttergesellschaft, die Otto Group, verbunden.

Obwohl diese glückliche Konstellation die Realisation der grenzüberschreitenden Logistikköpfung mit Sicherheit erleichterte, waren aufwendige und komplexe Schritte notwendig, um den Waren- und Datenfluss in beide Richtungen optimal und kundenorientiert zu gestalten. Jens-Uwe Sander erklärt hierzu: „Zwei individuelle Logistiksysteme und Softwarelandschaften miteinander zu verbinden und damit sowohl französischen als auch deutschen Versendern ein erweitertes neues internationales Liefergebiet zu bieten, war eine durchaus anspruchsvolle Aufgabe. Das gemeinsame Projektteam hat hier hervorragend zusammengearbeitet, wofür ich sehr dankbar bin.“

Das gemeinsame Projekt hat die Schwestergesellschaften enger aneinander gebunden und ein schlagkräftiges Netzwerk ist entstanden. Zukünftig beabsichtigen die beiden Firmen noch intensiver in den Austausch zu Trends, Innovationen und Erfolgsmodellen zu gehen.

Für einen deutschen Anbieter löst die HES-Agediss-Kooperation somit viele Knackpunkte. Und das logistische Prozedere ist für den Händler so einfach wie möglich gestaltet, denn die in Frankreich bestellte Ware wird über das Cross-Docking in den beiden HES-HUBs in Löhne und Ansbach eingespeist und in das Agediss-Zentrallager gebracht.

Der E-Commerce-Boom im Nachbarland



Nach dem Corona-Jahr werden die Wachstumsraten im französischen E-Commerce laut dem Marktforscher eMarketer etwas abflauen, aber der Anteil am gesamten Einzelhandelsvolumen nimmt weiter zu.

AGEDISS IM PORTRÄT



Eine feste Bande haben der Hermes Einrichtungs Service und Agediss geknüpft. Dabei setzen beide auf lückenlose Informationen über den Bestellstatus entlang der gesamten Lieferkette.

Die Logistik-Größe in Frankreich

- Agediss Home Deliveries France verfügt über 60 Jahre Erfahrung in der Auslieferung von Konsumgütern und stellt jährlich 1,1 Mio. Sendungen in Frankreich und Belgien zu.
- Der 57.000 qm große HUB-Standort liegt zentral in Mer (südlich von Paris in der Region Centre-Val de Loire). Zusätzliche 37 Depots im ganzen Land sorgen für eine engmaschige Logistik-Infrastruktur.
- Das Leistungsspektrum umfasst die Lieferung frei Verwendungsstelle, 2-Stunden-Lieferzeitfenster, Altmöbel- und Altgeräteentsorgung, Möbelmontage und den Geräteanschluss, Zustellung der Ware mit 2-Mann-Teams, Avisierung per SMS und E-Mail, fünf- bis achttägige Lieferzeit und Retourenmanagement.
- Die Kund:innen haben durch einen voll digitalisierten Lieferprozess Transparenz über den Sendungsstatus: Die Packstücke werden beim Laden gescannt und dabei eine SMS an den Endkunden ausgelöst. Mit Echtzeit-Infos und Live-Tracking über Web-Anwendungen können die Kund:innen den Weg ihrer Ware verfolgen. Wenn das Lieferteam am Zielort ankommt, wird eine Nachricht übermittelt: „Bonjour, je suis arrivé“.



- Zur Sicherstellung der hohen Service-Qualität erhalten die Kund:innen nach Abschluss des gesamten Lieferprozesses eine Zufriedenheitsumfrage.

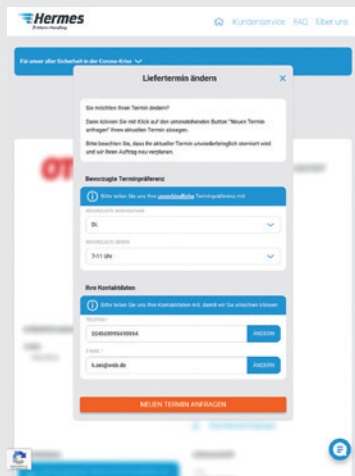
Foto: peterschreiber.media/shutterstock.com

UP-TO-DATE MIT „MYHES“



Das transparente Sendungs-Portal

- Seit Oktober 2020 ist die HES-Sendungsverfolgung unter <https://myhes.de> erreichbar
- Die neue Sendungsverfolgung bietet den Endkund:innen eine transparente Darstellung aller relevanten Auftragsinformationen, wie z.B. die Anzeige des Liefertermins und des Sendungsverlaufs. Zudem kommen die Anwender:innen in den Genuss einer besseren Benutzerfreundlichkeit. So wurde die Website „mobile first“ entwickelt und ist sowohl auf Smartphones und Tablets als auch auf normalen Computern gleichermaßen gut zu bedienen. Zudem wird auch von der neuen Seite auf das beliebte „Live Tracking“ verlinkt, das den Endkund:innen am Liefertag zur Verfügung steht.
- Die Nutzer:innen können nicht nur die wichtigsten Informationen einsehen, sondern auch Wunschoptionen platzieren, wie z.B. die Erteilung einer Abstellgenehmigung, die Aktivierung von E-Mail-Benachrichtigungen bei wichtigen Status-Ereignissen oder die Änderung oder Ergänzung von Kontaktdaten.
- Die neue HES-Sendungsverfolgung bietet eine starke Basis, sodass noch mehr auf die Bedürfnisse der Endkund:innen eingegangen werden kann. In Zukunft sollen noch weitere technische Vorteile geboten werden.
- Dass Endkunden-Portal wird kontinuierlich ausgebaut und um neue Features erweitert. Dazu zählt beispielsweise die Integration eines Chatbots, die Ende 2020 erfolgte.



Eine Lieferung innerhalb von ein bis zwei Tagen, wie sie HES flächendeckend in Deutschland anbietet, ist im Nachbarland Frankreich allerdings nicht zu realisieren. Die vergleichsweise lange Laufzeit ist der wesentlich größeren Fläche des Landes, der Infrastruktur sowie dem im Vergleich deutlich niedrigeren Sendungsaufkommen geschuldet. Die französischen Käufer:innen scheinen jedoch geduldiger zu sein als die deutschen. Zudem ist es in Frankreich durchaus üblich, auch große und sperrige Waren selbst beim Logistikdienstleister abzuholen. Agediss verfügt daher über ein landesweites Netzwerk solcher Pick-up-Points. Dabei ist die Kommunikation von Agediss mit seinen Kund:innen zu jedem Zeitpunkt trans-

für immer mehr Exzellenz entlang der B2C-Lieferkette zu sorgen. „Wir sind im ständigen Austausch mit unseren Auftraggebern und hören heraus, wo der Schuh drückt. Das treibt uns an, neue logistische und technologische Lösungen zu entwickeln, die den Händlern zu zufriedenen Kunden und guten Geschäften verhelfen“, erklärt Sander.

Dass er damit Wort hält, zeigen bereits die nächsten Projekte: Denn Agediss ist auf einem noch weiteren deutschen Nachbarmarkt aktiv. Auch Belgien soll für die deutschen Händler:innen über Agediss erschlossen werden. Ein weiterer Markt, der dann für ein einfaches Zusatzgeschäft in Frage kommt und die Ländergrenzen im Handel aufhebt.



parent und up to date – mit Echtzeit-Infos und Live-Tracking über Web-Anwendungen.

In Deutschland setzt der Hermes Einrichtungs Service mit dem Endkundenportal „myHES“ ebenfalls auf optimalen Informationsaustausch. Der Hintergrund: Durch das sehr stark wachsende Sendungsaufkommen (2019 vs. 2020 von 5,4 auf 7 Mio. Auslieferungen bzw. +30 Prozent) und die hohe operative Auslastung werden perfekt funktionierende Prozesse und maximale Transparenz immer wichtiger.

Mit „myHES“ wurde hierfür eine optimale Grundlage geschaffen. Das GPS-basierte Live-Tracking der Sendung sowie die umfangreichen Möglichkeiten zur Angabe und Änderung von Kontaktdaten, Terminwünschen und Anlieferoptionen sorgen nicht nur für hohe Kundenzufriedenheit, sondern zudem für reibungslose Abläufe auf den Liefertouren.

Mit dem Endkunden-Portal und auch dem Logistikangebot in Frankreich setzt der HES seinen Weg fort,

FACTS

- > Hermes Einrichtungs Service (HES)
 - > Albert-Schweitzer-Straße 33, 32584 Löhne
 - > info-2mh@hermes-2mh.de
 - > Geschäftsführer: Carsten Meinders und Michael Dildey
 - > Marktführer in der Endkundenbelieferung mit Möbeln, Elektrogroßgeräten und sonstigen schweren Gütern
 - > rund 5.000 Beschäftigte (inkl. Vertriebspartner)
 - > rund 7 Mio. Sendungen pro Jahr
 - > Auslieferungsbereiche: Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande und jetzt auch Frankreich
 - > HUB-/Warehouse-Betriebe in Löhne, Ansbach und Mosina (Polen)
 - > > 60 nationale und internationale Standorte
- www.hermes-2mh.de