



WENN KUNDENWÜNSCHE IN DIE ERFÜLLUNG GEHEN

„Waren lagern“ war gestern. „Waren bewegen“ ist heute bei Hermes Fulfilment. Dieses Konzept hat den Lagerlogistiker innerhalb von nur wenigen Jahren zu einem erfolgreichen Full-Service-Anbieter für den Distanzhandelsmarkt gemacht

Waren und Transportwannen rollen im Logistikzentrum Haldensleben über Förderbänder, die von Sensoren gesteuert werden

Wer pro Jahr 260 Millionen Warenbewegungen managt, 60 Millionen Bestellungen abwickelt und bei einer Sortimentsbreite von nahezu einer Million Artikeln den Überblick wahr, benötigt Erfahrung und Kompetenz. Er muss flexibel und pragmatisch auf die Bedürfnisse seiner Kunden eingehen. Und wenn es erforderlich ist, muss er das Chaos regieren lassen, um Ordnung zu schaffen. Dann kommt der Erfolg – wie bei Hermes Fulfilment.

Im März 2006 als Hermes Warehousing Solutions gegründet, hat sich das Unternehmen vom Lager-Logistiker der Otto Group zu einem Full-Service-Anbieter für den Distanzhandel entwickelt. In Zusammenarbeit mit den Hermes-Schwesteresellschaften bietet Hermes Fulfilment ein umfassendes Spektrum an Dienstleistungen: Es reicht von der Beschaffung der Waren, der Entwicklung und dem Betrieb von Webshops, von Finanzdienstleistungen und Callcentern bis hin zur Lagerhaltung, Distribution und zum Retourenmanagement.

Einige Momentaufnahmen aus dem Alltag von über 5.000 Mitarbeitern an vier Standorten:

5.30 UHR

Beginn der Frühschicht bei Hermes Fulfilment in Haldensleben. Das Städtchen in Sachsen-Anhalt beherbergt eines der größten Versandzentren Europas, die Nutzfläche ist so groß wie 26 Fußballfelder. Seit 1994 hat die Otto Group 470 Millionen Euro in den Standort investiert. 3.000



Mitarbeiter – zu 85 Prozent sind es Frauen – sorgen in Haldensleben dafür, dass Produkte von Unternehmen der Otto Group und von externen Mandanten nach dem neuesten Stand der Technik gelagert und ausgeliefert werden. Und sie erreichen, dass die Ware das Lager auf dem schnellsten Wege verlässt: Vom Eingang einer Bestellung bis zur Verladung in einen Lkw sollen nicht mehr als drei Stunden vergehen.

7.00 UHR

Bis zu 40.000 Kartons aus aller Welt werden täglich in Haldensleben angeliefert. Jeder Karton erhält einen Barcode und wird gescannt – zum ersten, aber nicht zum letzten Mal: Bis zur Auslieferung der Ware werden alle Abläufe von Computerprogrammen vorgegeben, unterstützt und überwacht. In Haldensleben lagern nur Konsumartikel, die nicht allzu schwer sind, überwiegend Textilien, Schmuck, Elektroartikel oder Handys.



Und was dann nicht passt, wird passend gemacht: Ware aus Kartons, die nicht der erforderlichen Standardgröße entsprechen, wird umgepackt. In der Wareneingangskontrolle (Foto) untersuchen Mitarbeiter Stichproben der Lieferung nach Maßgabe des Kunden. Stimmt die Mengenangabe auf den Kartons? Sind die T-Shirts waschecht? Läuft die Bohrmaschine wirklich?

Ist alles in Ordnung, wird die Ware zur Bestellung freigegeben, dann transportieren Förderbänder die Kartons ins Hochregallager.

8.00 UHR



Die zwei Hochregallager, jeweils 100 Meter lang und 80 Meter breit, bilden das Herzstück des Logistikzentrums. Ein wahrhaft beeindruckendes Bild: In 30 Meter hohen Stahlgerüsten sind 1,2 Millionen Kartons gestapelt. Reihte man sie aneinander, ergäbe es eine 600 Kilometer lange Strecke. Trotz Reih' und Glied, die Lagerhaltung ist „chaotisch“: Camcorder liegen neben Blusen, Uhren neben Tischdecken.

Ein Computerprogramm steuert die Platzvergabe: Abgelegt werden die Kartons, wo immer Raum ist. So wird die Kapazität optimal genutzt – die Lager sind zu 97 Prozent ausgelastet. Menschen benötigt man im

Hochregallager kaum noch. Die Arbeit erledigen 21 Regalbediengeräte, jedes 21 Tonnen schwer und 500.000 Euro teuer. Mit einer Geschwindigkeit von bis zu 5 m/sec fahren sie durch die Gänge, heben Kartons in die Regale oder holen sie heraus.

9.00 UHR

Auch in den Hermes Fulfilment Logistikzentren in Löhne (Ostwestfalen) und im thüringischen Ohrdruf rattern die Transportbänder. Die 600 Mitarbeiter in Löhne sind spezialisiert auf die Lagerhaltung, Kommissionierung – also das Zusammenstellen von Teilmengen aus dem Gesamtsortiment – sowie Retourenbearbeitung von Möbeln, von „weißer Ware“ wie Kühlschränken und Waschmaschinen oder von „brauner Ware“ wie Fernsehern und Hi-Fi-Geräten.

In Ohrdruf kümmern sich 300 Mitarbeiter um großvolumige Waren bis zu 31,5 Kilogramm Gewicht, etwa Möbel, Teppiche, Elektrogeräte und Baumarktartikel. Im September 2011 wurde ein neues HUB (Hauptumschlagsbasis) in Betrieb genommen. Zukünftig können pro Jahr bis zu 15 Millionen Sendungen umgeschlagen werden. Die Kunden kommen aus Deutschland und Österreich, der Schweiz, aus Frankreich und Großbritannien, den Niederlanden und Russland.



10.00 UHR



Was geschieht eigentlich, wenn eine Münchnerin bei OTTO bestellt? Im Katalog oder online hat sie ein elegantes Kleid und coole Pumps entdeckt, genau richtig für das Sommerfest am Wochenende. Viel Zeit bleibt jedoch nicht mehr, deshalb wählt sie den 24-Stunden-Lieferservice.

13.00 UHR



OTTO in Hamburg hat die Bestellung nach Haldensleben übermittelt. Jetzt gilt es, in den vielen Hunderttausend Kartons das richtige Kleid, die richtigen Schuhe zu finden. Mithilfe der EDV ist ihr Platz in den Regalen schnell ermittelt: Weil es sich um Produkte handelt, die häufig gekauft werden, lagern sie in bereits geöffneten Kartons im sogenannten Kommissionierlager.

14.00 UHR



Auch bei der Kommissionierung geht es „chaotisch“ zu. Was wo in welchem Regal liegt, weiß das Computerprogramm. Mit seiner Hilfe werden Ganglistenbögen erstellt, die den Mitarbeitern den optimalen Weg zum richtigen Regal und Karton weisen. Die Kommissioniererin etikettiert Kleid und Schuhe mit den Kundendaten von Frau Muster und packt sie in eine der vier Kunststoffwannen, die auf einem Rollwagen liegen. In welche Wanne ein Artikel gehört, gibt wiederum die EDV vor – abhängig von der Region, in die die Lieferung später geht. Das Förderband schafft die Wanne zur nächsten Station.

Der Wannepuffer fungiert als eine Art Parkhaus. Hier werden die einzelnen Wannен nach dem Zeitpunkt, zu dem der Lkw mit den Sendungen das Logistikzentrum verlässt, und nach der Versandrichtung sortiert. Erst wenn alle Wannен mit Artikeln für eine Richtung zusammen sind, laufen sie gebündelt weiter. Erneut gescannt, werden die Artikel, die bislang nur grob nach ihrer Versandrichtung geordnet waren, nun mithilfe eines „Sorters“ zu einzelnen Kundensendungen zusammengefasst.

Über eine Rutsche gleiten das Kleid und die Schuhe zu den Arbeitsplätzen in der Packerei. Die EDV gibt vor, welche der verschiedenen

Karton- oder Tütengrößen zu wählen ist. Anhand der Rechnung kontrolliert die Mitarbeiterin, ob die Sendung vollständig ist, und legt eventuell Prospekte, Gutscheine oder Geschenke des Händlers bei, bei dem der Kunde bestellt hat.

15.00 UHR

Auf dem Weg in den Warenausgang werden die Kartons automatisch verschürt. Durch den Barcode auf dem Adressetikett lässt sich jede Sendung der entsprechenden Versandrichtung zuordnen. Über Förderbänder gelangt der Karton oder die Tüte zu einem der 96 Warenausgangstore und wird in Lkw verladen. Rund 30 Kilometer legt die Ware im Versandzentrum Haldensleben vom Wareneingang bis zum Warenausgang zurück, bis zu 300.000 Sendungen verlassen täglich das Versandzentrum.



17:00 UHR

Ein Lkw von Hermes macht sich auf den Weg nach München. Am nächsten Tag stellt man Kleid wie Schuhe zu Hause zu – wie bei der 24-Stunden-Lieferung vereinbart. Und wenn das Kleid doch eine Nummer zu groß

ist oder die Schuhe drücken? Auch kein Problem, sie lassen sich kostenfrei retournieren.

20.00 UHR

Spätschicht im Logistikzentrum Hamburg. Hier unterhält Hermes Fulfilment den größten und modernsten Retourenbetrieb Europas. Die 1.300 Mitarbeiter können pro Jahr zwischen 50 und 60 Millionen zurückgegebene Teile bearbeiten – Zahlen, die in den Anfangsjahren des Retourenmanagements als Hirngespinnst gegolten hätten.

Bis Mitte der 1960er Jahre fand der Retourenbetrieb in einer Baubarracke Platz, bis in die 1970er bearbeitete man Rücksendungen ausschließlich von Hand. In den folgenden 30 Jahren wurden neue Fördertechniken, der Einsatz von Datenlesegeräten und Computerprogrammen und die technisch-organisatorische Neugestaltung der Prüfabläufe zu Wegbereitern des Unternehmenserfolgs.

Der Retourenprozess umfasst vier Schritte: Wareneingang, Warenvorbereitung, Warenbeurteilung und Wiedereinlagerung. „Wir stehen dafür gerade, dass die Ware neuwertig ist, wenn sie den Retourenbetrieb verlässt und wieder in den Handel geht“, sagt Dieter Urbanke, Vorsitzender der Geschäftsführung von Hermes Fulfilment.



Zumeist werden Textilien zurückgegeben. Sind sie unbeschädigt und unverschmutzt, durchlaufen sie in nur einer Stunde den Retourenprozess. Sämtliche als neuwertig beurteilten Artikel werden original verpackt und automatisch in Retourenwannen gesammelt. Per Lkw geht es zur Einlagerung nach Haldensleben. Je nach Saison werden täglich bis zu 250.000 Teile zurückgeschickt. In Haldensleben betreibt Hermes das weltweit größte automatische Retourenlager.

22.00 UHR



Routinierter Betrieb in Haldensleben, alles läuft seinen Transportweg. Doch was wäre wenn? Was geschieht, wenn plötzlich der Strom ausfällt oder das Computerprogramm verrücktspielt? Nichts Dramatisches, denn im Hochregallager laufen zwei Computersysteme parallel und unabhängig voneinander. Jede Bestellung wird durch eine Doppelspeicherung abgesichert. Die gesamte Anlage wird gesteuert von zwei Systemen, die in zwei getrennten feuerfesten Räumen untergebracht sind. Und ein Notstromaggregat gibt es natürlich auch. Haldensleben ist gerüstet – für einen Fall, der hoffentlich nicht eintritt.

01.00 UHR

Schichtende in Haldensleben. Gearbeitet wird von Montag bis Sonntagabend, in Spitzenzeiten auch mal am Sonntag. Ein Betrieb Rund-um-die-Uhr war bisher nicht notwendig.

Doch das Geschäft von Hermes Fulfilment wächst und weitet sich aus. „In den kommenden Jahren wollen wir noch mehr Kunden außerhalb der Otto Group gewinnen“, sagt Dieter Urbanke. Der Geschäftsführer von Hermes Fulfilment blickt dabei auch in die Ferne – etwa in die USA. Dort ist Hermes Fulfilment bereits für den bekannten österreichischen Wäschehersteller Wolford tätig mithilfe ortsansässiger Logistik-Partner.

„Die USA sind nicht nur ein sehr bedeutender Absatzmarkt, sondern auch ein Lieferantenmarkt mit einer Vielzahl großer, schlagkräftiger Marken, etwa im Modebereich“, sagt Urbanke. „Wir wollen Firmen wie etwa Abercrombie & Fitch auf uns aufmerksam machen mithilfe unserer Local Heroes.“

Wenn die amerikanischen Marken sich in Europa etablieren, so die Erwartung, wählen diese den Dienstleister Hermes Fulfilment als Partner. Eine ähnliche Strategie verfolgt Hermes Fulfilment auch in China, Russland oder Brasilien. Ein neuer Tag hat begonnen – in Haldensleben und für Hermes Fulfilment.



Hermes Fulfilment

Vier eigene Logistikzentren, in denen außer Lebensmitteln fast alles umgeschlagen wird, das ist Hermes Fulfilment (englisch für: Erfüllung). Das Unternehmen bietet sämtliche Dienstleistungen entlang des Warenstromes, die mit der Warenlagerung und der Warenbewegung, wie etwa dem Retourenmanagement, verbunden sind. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf allen absatzmarktnahen Services – von der Entwicklung und dem Betrieb von Webshops und Callcentern bis hin zum Debitoren- und Finanzmanagement.

In den zwei Hochregallagern sind 1,2 Millionen Kartons gestapelt. Trotz akkurater Anordnung – die Lagerung erfolgt „chaotisch“