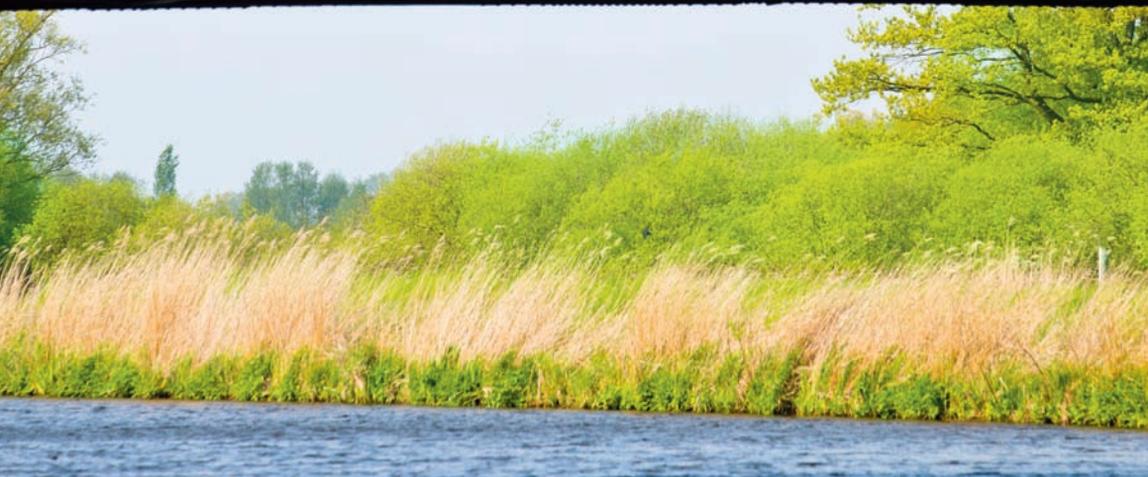


möbelkultur SPECIAL



Logistik
ganz nah
am Kunden



„**K**aum etwas ist wichtiger als der persönliche Kontakt mit dem Kunden. Das gilt beim kompetenten Beratungsgespräch in der Ausstellung, bei der telefonischen Beantwortung von Fragen des Onlineshop-Besuchers und nicht zuletzt beim weitestgehenden Kontakt: der Lieferung von Bestellungen in die privaten Wohnräume des Kunden. Hier muss alles passen. Auf Pünktlichkeit, Freundlichkeit und Hilfsbereit-

schaft des Lieferpersonals muss sich der Handel voll und ganz verlassen können.

Als beauftragter Dienstleister haben wir eine hohe Verantwortung und unser eigener hoher Anspruch an die von uns gebotene Servicequalität ist daher umfassend: Wir bieten Versendern und Empfängern jederzeit volle Transparenz über den Lieferprozess, wir ergänzen die reine Lieferung um sinnvolle Leistungen wie Montage, Geräteanschluss oder



Endkunden- logistik ist Vertrauenssache

Ganz gleich ob online, stationär oder im Multi-channel – eine reibungslos funktionierende, kundenorientierte und letztlich bezahlbare Logistiklösung ist einer der wichtigsten Faktoren für den Erfolg im Möbelhandel. Der Hermes Einrichtungs Service (HES), Deutschlands führender Logistiker im Bereich 2-Mann-Handling, bezieht eine klare Position beim Thema Servicequalität.



Altmöbelentsorgung. Letztlich soll das Käuferlebnis für den Kunden zu einer in Gänze positiven Erfahrung werden – vom Besuch im Einrichtungshaus oder Webshop bis hin zur Übergabe des „wohnfertig“ aufgebauten Möbels oder des „kochbereiten“ neuen Herdes durch unser 2-Mann-Team. Auf den folgenden Seiten gibt Ihnen dieses „möbel kultur“-Special einen Einblick in unser Verständnis moderner B2C-Logistik und innovativer Prozesse.



Sehen den Kunden immer an erster Stelle: die HES-Geschäftsführer Michael Dildey (l.) und Carsten Meinders.





50 Jahre Logistik mit Profil

Beheimatet im westfälischen Löhne, ist der Hermes Einrichtungs Service seit mehr als fünf Jahrzehnten stark verbunden mit dem Möbelhandel und der serviceorientierten Auslieferung an den Endkunden. Heute wird mehr als jedes zweite im deutschen Distanzhandel bestellte Möbel und Großgerät von Hermes 2-Mann-Teams ausgeliefert.

Der Wettbewerb um die Aufmerksamkeit und die Kaufkraft des Kunden wird intensiver. Das gilt für den klassischen stationären Handel mit Möbeln, Küchen und Großgeräten ebenso wie im E-Commerce. Eine reibungslos funktionierende, kundenorientierte und gleichzeitig wirtschaftliche Lösung für Versand und Montage gewinnt zunehmend an Bedeutung. Ausschlaggebend für den langfristigen Erfolg ist letztlich die Zufriedenheit des Endkunden. Um diese sicherzustellen, baut HES auf hohe Servicequalität, stabile

Foto: michaeltv / shutterstock.com

96%

Weiterempfehlung

durch zufriedene Endkunden. Der Lieferservice wurde 2014 erneut vom TÜV geprüft und für „sehr gut“ befunden.

53 Standorte in D/A/CH/NL

Mit 43 Lieferdepots in Deutschland und zehn weiteren Standorten in A/CH/NL ist der HES immer in der Nähe seiner Kunden.

100%

Egal ob an der Nordseeküste oder im Schwarzwald: Die HES-Leistung und Qualität wird lückenlos erbracht – und das ab der ersten Sendung. flächen-deckende Leistungen

4,2 Millionen Sendungen

Schnell und zuverlässig beliefern die Hermes 2-Mann-Teams jährlich mehr als 4 Mio. Endkunden.

5 Jahrzehnte Logistikerfahrung

Seitdem man Möbel von zu Hause aus bestellen kann, ist HES die erste Wahl für die ganz Großen, die Spezialisten und die Start-ups.

Systeme und geschultes Personal, denn zuverlässige Mitarbeiter sind das A und O. Mit HES als Logistikdienstleister eröffnen sich für die Branche vielseitige Vorteile und neue Möglichkeiten. Unabhängig von der Sendungsmenge und ohne großen Integra-

tionsaufwand übernimmt HES die Versand- und Montageleistungen in Deutschland und den wichtigsten Auslandsmärkten. Das umfassende Leistungsspektrum und die reibungslose Abwicklung tragen zur hohen Kundenzufriedenheit bei.

Der HES hat sich auf die Endkundenbelieferung für den Distanzhandel spezialisiert und ist hier inzwischen Marktführer.



Professionell, persönlich, zuverlässig

Werden Sofa, TV-Gerät oder Waschmaschine vom 2-Mann-Team geliefert, profitiert der Empfänger nicht nur von einer schnellen und zuverlässigen Logistik, sondern auch von einem umfangreichen Serviceangebot. Von der Terminabsprache über die Sendungsverfolgung bis hin zur Entsorgung von Verpackungen und Altgeräten erfüllt HES die wichtigsten Wünsche der Kunden – und bringt damit das positive Einkaufserlebnis im Handel zu einem ebenso positiven Abschluss.

Damit die Kunden am Liefertag nicht unnötig lange zu Hause warten müssen, avisiert HES in drei Zeitfenstern und liefert optional auch nach Feierabend und am Samstag. Zusätzlich kündigt sich das Lieferteam rund 60 Minuten vor dem Eintreffen noch einmal telefonisch beim Kunden an. Am Liefertag bietet die Online-Sendungsverfolgung mit Kartenansicht dem Kunden zudem die Möglichkeit, das Lieferfahrzeug und den Fortschritt der Tour in Echtzeit zu



Egal ob beim Liefern, Aufbauen oder Installieren: Die HES-Teams sorgen durch Professionalität und Zuverlässigkeit für zufriedene Kunden.

verfolgen. Durch die sukzessive Einschränkung des Lieferzeitfensters bis auf zehn Minuten, gehören unnötige Wartezeiten der Vergangenheit an.

Alle Sendungen werden von 2-Mann-Teams bis an den vom Kunden gewünschten Ort geliefert – egal ob die Waschmaschine in den Keller soll oder das Sofa in den fünften Stock. Auf Wunsch montieren die Hermes-Mitarbeiter die gelieferten Möbel, bauen Küchen ein und schließen Haushaltsgeräte an. Das Ver-

packungsmaterial wird direkt mitgenommen und umweltgerecht entsorgt. Und auch um die fachgerechte Entsorgung alter Polstermöbel und Matratzen oder ausgedienter Elektrogroßgeräte kümmern sich die 2-Mann-Teams.

Entscheidet sich der Kunde für die Rückgabe einer Ware, so kommen die Hermes-Mitarbeiter natürlich in die Wohnung und sorgen für eine geeignete Verpackung sowie den schonenden Rücktransport der Ware.

Full-Service, den Kunden schätzen

AVISIERUNG Termine werden rechtzeitig und für eng gesteckte Zeitfenster abgesprochen.

TRACKING Über den Fortschritt der Lieferung ist der Kunde stets in Echtzeit informiert.

2-MANN-HANDLING Die Lieferung erfolgt immer durch 2-Mann-Teams an den gewünschten Ort.

MÖBELMONTAGE Sorgfältig geschultes Personal baut wohnfertig auf.

GERÄTEANSCHLUSS Wenn das Liefererteam abfährt, läuft die neue Waschmaschine.

ENTSORGUNG Was entsorgt werden soll, wird gerne mitgenommen.



Keine Mindestmengen

VOM START AN Bereits ab der ersten Sendung bietet HES das volle Leistungsangebot.

KOSTENLOS Der Einstieg ins Hermes 2-Mann-Handling ist für den Versender kostenlos und ohne Aufwand.

EFFIZIENT Bis sich Komplettladungen lohnen, holt Hermes auch einzelne Sendungen schnell und kostengünstig beim Versender oder Hersteller ab.

Volle Transparenz

AKTUELL Für Versender und Warenempfänger bietet HES Sendungsinformationen in Echtzeit.

DURCHBLICK Der persönliche Zugang zum „Hermes-PORT“ bietet den vollen Überblick über Versandaufkommen und Logistikkosten.

BERATUNG Die Logistikexperten des HES sind für Fragen da und begleiten den Versender in der Startphase und später dauerhaft im Tagesgeschäft.

In direkter Nachbarschaft zum HUB-Betrieb in Löhne bietet Hermes umfangreiche Warehousing-Kapazitäten. Für hier eingelagerte Ware können niedrige Logistikkosten und kürzeste Laufzeiten bis hin zum bundesweiten Next-Day-Service realisiert werden.

Egal ob groß und mengenstark oder frisch gestartet und mit wenigen Versandaufträgen im Monat – der Hermes Einrichtungs Service bietet jedem seiner Auftraggeber eine passgenaue und flexible Lösung. Wichtig dabei: Die Zusammenarbeit kann kurzfristig und ohne Kosten für den Versender starten. Bereits das erste verkaufte Möbelstück oder Großgerät wird schnell und zuverlässig ausgeliefert – auf Wunsch auch mit umfangreichen Serviceleistungen. So bietet auch ein startender Versender dem Endkunden von Beginn an Logistik- und Zusatzleistungen, die mit denen der Top-Player mithalten können. Bevor der Startschuss für eine Zusammenarbeit fällt, legt Hermes besonderen Wert auf eine intensive Beratung. Ziel ist es, den für ein erfolgreiches Versandgeschäft und zufriedene Kunden optimalen Logistikprozess zu



Fotos: Erik Lam; Alexia Khruscheva; Xerography/shutterstock.com



Der Markt ist im Umbruch. Den größten Anteil am Möbelumsatz verzeichnet weiterhin der stationäre Handel. Allerdings erwächst Konkurrenz aus dem regionalen Wettbewerb und dem scheinbar „grenzenlosen“ Onlinehandel. Jetzt gilt es, am Ball zu bleiben und aktuelle Kosten- und Kapazitätsprobleme durch optimierte Prozesse zu lösen. Viele



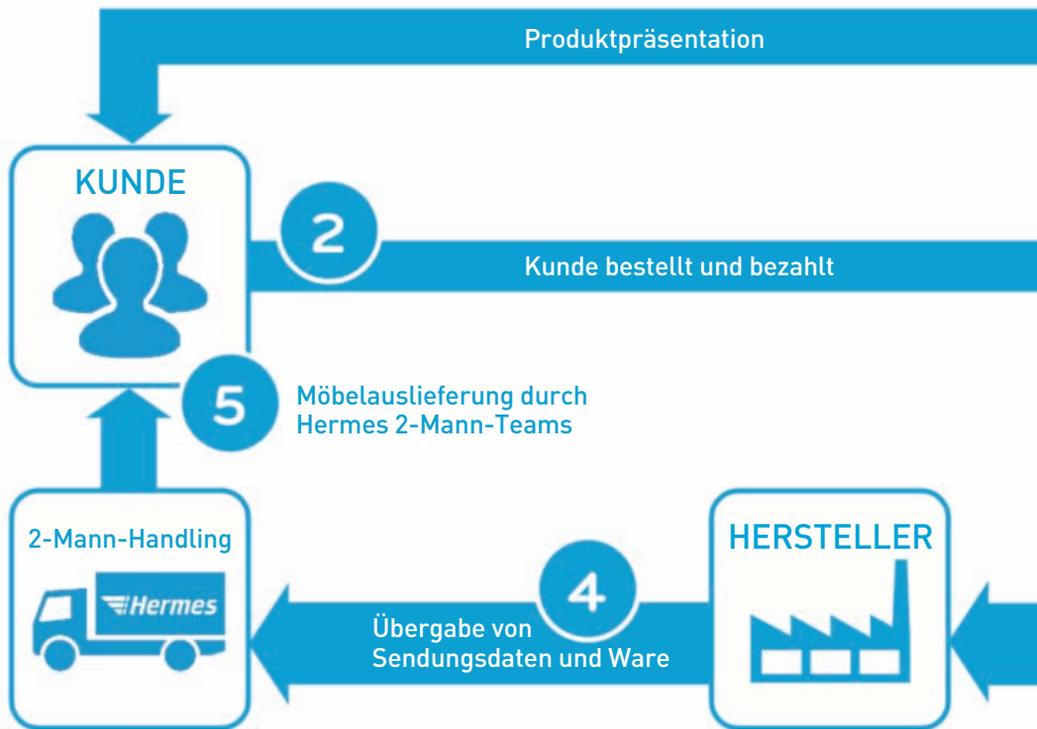
etablierte Möbelhändler und auch zahlreiche Newcomer gehen jetzt mit eigenen Webshops online und versuchen, ein Stück vom wachsenden Onlinekuchen abzubekommen.

Logistiklösungen – so vielfältig wie der Handel

definieren. Dabei ist die langjährige Branchenerfahrung und Kenntnis der Kundenanforderungen für die Hermes-Ansprechpartner eine wichtige Grundlage. Mit dem innovativen Web-Portal „Hermes-PORT“ kann der Versender alle Logistikprozesse schnell und einfach steuern. Zudem ermöglicht es eine schnelle

und reibungslose Integration und garantiert jederzeit einen genauen Überblick über beauftragte Sendungen und deren aktuellen Status.

von 1 
bis 1.000.000



Prozessvorteile & Kapazitätsentlastung

Volle Rampen, lange Lieferzeiten, Mindestbestellmengen – das sind die aktuellen Reizworte, die dem Handel und der Industrie den Schlaf rauben. Besonders bei Kommissionsware wie dem individuell gefertigten Polstermöbel oder dem nicht eingelagerten Kleiderschrank häufen sich die Probleme. Um den Prozess zwischen Auftragserteilung an den Hersteller und Auslieferung beim Endkunden kürzer und kapazitätsentlastend zu gestalten, bietet HES intelligente, zukunftsweisende Lösungen.



halb des üblichen Tourgebietes liegt – im „worst case“ ein Kunde des neuen Onlineshops aus einer entlegenen Ecke der Republik. Spätestens dann stößt die herkömmliche Logistik an ihre unüberwindbaren Grenzen. Das Prinzip des Drop-Shipping ist denkbar einfach: Der Hersteller bietet seinen Handelspartnern optional zur Lieferung der Ware („frei Lager“) auch den Direktversand („frei Endkundenwohnung“) an. So kann der Händler von Fall zu Fall entscheiden, ob die Ware wie gewohnt ans eigene Lager gehen soll oder ohne Umwege direkt zum Besteller. Wenn der Hersteller die Bestellungen diverser Händler gebündelt und ohne Zeitverzug an Hermes übergibt, wird eine Beschleunigung und hohe Effizienz des Logistikprozesses erreicht.

Drop-Shipping als Lösung für:

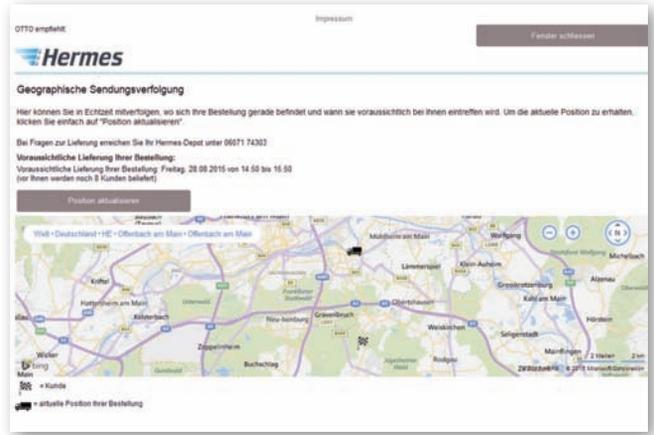
- ONLINEHANDEL** Überregionale Auslieferung an OnLinekunden
- URLAUBSKÄUFE** Alternative zur Kollegenauslieferung oder Sondertour
- RANDGEBIETE** Vermeidung von unrentablen Touren
- KAPAZITÄTSENGPÄSSE** Entlastung von Lager- und Fahrpersonal
- EINZELORDERN** Keine Wartezeiten aufgrund von Mindestbestellmengen

Direktversand zum Endkunden: In vielen Fällen bietet Drop-Shipping Vorteile für Hersteller, Handel und Endkunden.

Die direkte Übergabe der Ware vom Hersteller an den Logistiker, der dann die Lieferung an den privaten Warenempfänger übernimmt, wird beim Kauf im Handelshaus kaum praktiziert: „Drop-Shipping“. Dabei ist sie im Versandhandel seit langer Zeit geübte Praxis. Stattdessen wird jedes bestellte Stück ins eigene Lager geliefert, um dann mit der Hauslogistik zum Kunden gebracht zu werden. Problematisch wird dies aber, wenn Lager und Wareneingang überfüllt und Lkw-Fahrer Mangelware sind oder wenn ein Kunde bestellt, der weit außer-



Das selbst gesteckte Ziel des Hermes Einrichtung Service ist es, in allen Dienstleistungs- und Qualitätsaspekten, aber auch bei der Realisierung hocheffizienter und nachhaltiger Logistikabläufe führend zu sein.



Technologisch am Puls der Zeit



Tourenplanung mit Übersicht: Jede Auslieferstrecke wird per Software optimiert und mit GPS-Technik gesteuert. So wird die wirtschaftlichste und umweltschonendste Route festgelegt.

Live-Tracking: Mit der Online-Sendungsverfolgung sind Versender und Warenempfänger jederzeit über den Fortschritt der Lieferung informiert und Wartezeiten werden vermieden.

Der Fokus bei der Einführung neuer Technologien und Serviceangebote liegt für HES auf dem Nutzen für Versender und Warenempfänger sowie auf dem ressourcenschonenden und gleichzeitig wirtschaftlichen Prozess. In vielen Bereichen ergibt sich dabei eine Win-win-Situation für alle Beteiligten.

So auch bei der Tourenplanung: Wenn das Hermes 2-Mann-Team sich morgens in seinem 7,5-Tonner auf den Weg macht, um die rund 25 Kunden des Tages mit Sofas und Waschmaschinen zu beliefern, ist die Tour bereits perfekt geplant und das Navi sagt den Weg an. Hierdurch wird gewährleistet, dass auf den HES-Auslieferungstouren weniger als zehn Fahrkilometer je Kundenstopp anfallen. Grundlage für diese hohe Effizienz sind rund vier Millionen Auslieferungen pro Jahr und die hieraus folgende hohe Auslastung und Tourdichte. Die Ware kommt schnell, kosteneffizient und umweltschonend ans Ziel.

www.hermes-port.de:
Die komfortable Logistik- und Kundendienstlösung für alle Anforderungen rund um Möbel und Großgeräte.

Um die Logistikprozesse zwischen Herstellern, Händlern und Endkunden perfekt steuern zu können und allen Beteiligten volle Transparenz zu bieten, startete im September 2015 das neue Onlineportal „Hermes-Port“. Durch diese Anwendung wird der Start des Versandgeschäftes schnell und ohne Startinvestition für HES und seine neuen Auftraggeber möglich.

Die bislang papiergestützten Vorgänge im Zuge von Lieferung und Kundendienst werden aktuell vollständig auf digitale Prozesse und die Nutzung von Mobile Devices umgestellt. Die neueste Gerätegeneration ist mit Features wie Scannung, GPS und Webverbindung ausgestattet und damit Grundlage für hohe Transparenz und Leistungsfähigkeit. Als wichtiger positiver Zusatzeffekt werden jedes Jahr rund zehn Millionen Blatt Papier eingespart.



Mobile Devices: Ausgestattet mit Scanner, GPS und Hochleistungsprozessor bieten Mobilgeräte Echtzeitdaten und Prozessvorteile bei allen Logistik- und Kundendienstabläufen.



Nachhaltiges Handeln

VERMEIDUNG Emissionen werden durch moderne Technik und genaue Planung weitestgehend reduziert.

KOMPENSATION Was nicht zu vermeiden ist, kann mit hochwertigen CO₂-Zertifikaten ausgeglichen werden.

INVESTITION Ausgaben für nachhaltiges Bauen und effiziente Prozesse rechnen sich für die Umwelt und das Unternehmen.

INNOVATION Um die Entwicklung ressourcenschonender Technik voranzutreiben, werden Testeinsätze und Pilotprojekte unterstützt.

Erster Ansatzpunkt für Umweltschutz in der Logistik ist ein moderner und schadstoffarmer Fuhrpark. Daher entsprechen die von Hermes eingesetzten Lkw großteils der Euro-5-Norm, teilweise bereits Euro 6. Auch alternativen Antrieben steht Hermes offen gegenüber und wirkt aktiv beim Test von Elektro- und Hybridantrieben mit. Denn Nachhaltigkeit und Umweltschutz ist Teil der CR-Strategie der gesamten Hermes-Firmengruppe. Seit 1999 ist ein übergreifendes Umweltmanagement im Einsatz, zertifiziert nach ISO 14001. Im Jahr 2010 wurde das Nachhaltig-

keitsprogramm „We Do“ ins Leben gerufen, das alle Aktivitäten der Hermes-Gruppe im Klima- und Umweltschutz bündelt. Ein Hauptziel: Durch kontinuierliche Optimierung beim Transport sowie an den Standorten soll bis 2020 der CO₂-Ausstoß um 50 Prozent an den Standorten und um 30 Prozent bei der Distribution gesenkt werden. Entsprechend ist die Vermeidung klimaschädlicher Emissionen in den Logistikprozessen sowie an den Standorten auch ein wichtiger Aspekt für HES.

Bei Neubauten wie der Anfang 2016 bezugsfertigen HES-Verwaltung in Löhne wird dies intensiv berücksichtigt. So wird die Heizung und Kühlung über Geothermie erfolgen, beleuchtet wird konsequent in LED-Technik, und bei allen verwendeten Materialien wird auf nachhaltige Erzeugung und Recyclingfähigkeit nach Vorgaben der DGNB [Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen] geachtet.

The screenshot shows the website for Kaiser + Kraft, celebrating their 70th anniversary. The main banner features a large orange percentage sign and a shopping cart icon, with the text "SALES - BIS ZU 50% GÜNSTIGER!". Below this, there are several smaller promotional tiles, including one for "70. JAHRE KAISER + KRAFT" and another for "WIR HABEN ES AUF DIE TITELSEITE GESCHAFFT!". The website layout includes a navigation bar, a sidebar with various categories, and a main content area with promotional messages.

CO₂-neutral unterwegs: Alle CO₂-Emissionen, die für Auslieferungen an Kunden von KAISER + KRAFT entstehen, werden durch Investition in ein Aufforstungsprogramm in Costa Rica kompensiert.

Wenn Green Logistics funktioniert

Dass ökonomisches und ökologisches Handeln in der Logistik nicht im Konflikt zueinander stehen müssen, zeigt der Hermes Einrichtungsservice mit effizienten und intelligenten Lösungen.

IMPRESSUM

„Logistik ganz nah am Kunden“
Herausgegeben von der möbel kultur und
HERMES Einrichtungsservice GmbH & Co. KG.
Konzept & Redaktion: Martin Wieland
(Hermes), Julia Mauer & Sascha Tapken
(möbel kultur), Grafik: Oliver Friel, Bettina
Koether. Produktion: Ferdinand Holzmann
Verlag GmbH, Hamburg.
Redaktionsschluss: 31.08.2015

Mit WE DO! macht Hermes deutlich, dass im Thema Umweltschutz etwas getan wird. Ein Hauptziel: 30 Prozent weniger CO₂-Emissionen beim Transport, minus 50 Prozent an den Standorten.





HERMES Einrichtungs Service GmbH & Co. KG
Friedrichstr. 18
32584 Löhne
Tel. +49 5732 103-450
Mail: vertrieb-2hm@hermesworld.com
www.hermesworld.com/2-mann-handling

 **Hermes**