



Unsere Referenz
im Bereich
Teleshopping.

Case Study: QVC.

Einkaufen mit der Fernbedienung, dem Computer oder dem Smartphone ist heute Normalität – stellt Unternehmen aber vor große logistische Herausforderungen. Die Ware muss vorhanden und einwandfrei sein sowie reibungslos geliefert werden können: schnell und flexibel, auch bei Schwankungen. Um dies zu gewährleisten, arbeitet QVC seit Jahren mit Hermes zusammen.

www.hermesworld.com/casestudies

 **Hermes**

Der Kunde: Die Nummer 1 im Teleshopping.

QVC – das steht für Quality, Value und Convenience. In Deutschland ist QVC der Teleshopping-Sender Nummer Eins: Mehr als 98 Prozent aller Haushalte werden erreicht. Als echter Multimedia-Versender bietet QVC seine Qualitäts- und Markenartikel auch über weitere Kanäle an. Zur Produktwelt gehören ca. 18.000 Artikel. An vier Standorten garantieren rund 3.500 Mitarbeiter den Service für die mehr als 7,5 Mio. Kunden – rund 14,3 Mio. Pakete bearbeitete das Team allein im Jahr 2014.

Das Ziel: Der passende Dienstleister.

Auf der Suche nach dem passenden Dienstleister entschied sich QVC im Jahr 2004 für Hermes. Der Hauptgrund: Die von Hermes angebotenen Leistungen stimmen mit der Service-Philosophie von QVC überein. Hermes stellt sich als international agierender Logistiker den besonderen Herausforderungen des

Teleshopping-Geschäfts und behält gleichzeitig stets die Wünsche der QVC-Endkunden im Blick. Seit 2005 sind QVC und Hermes strategische Partner. Das besondere Geschäftsmodell von QVC verlangt in vielen Fällen individuelle Sonderlösungen, die von Hermes so erfolgreich durchdacht und umgesetzt werden, dass QVC im Jahr 2013 die bestehende Kooperation frühzeitig um weitere 10 Jahre verlängerte.

Die Umsetzung: Viele Leistungen, ein Partner.

Für QVC übernimmt Hermes eine Vielzahl unterschiedlicher Services und Dienstleistungen.

Einen Schwerpunkt bildet die Logistik: Hermes Germany (HG) organisiert den Seefrachtweg der QVC-Waren von Übersee ökonomisch wie ökologisch optimiert per Barge nach Rotterdam und



„In Hückelhoven ist nicht nur ein hochmoderner, integrierter Logistikstandort mit kurzen Wegen entstanden, sondern auch eine unternehmensübergreifende Lösung, die zu mehr Kundenorientierung führt. Und so die langfristige Zusammenarbeit festigt.“

Dr. Thomas Lindemann
Direktor Logistics, QVC Deutschland

„Die Förderbrücke in Hückelhoven verbindet Hermes und QVC architektonisch und technisch. Dank ihr sind wir schneller und besser. Sie symbolisiert aber auch die hervorragende Zusammenarbeit zwischen unseren Unternehmen.“

Dr. Thomas Lindemann
Direktor Logistics, QVC Deutschland



Hamburg, inklusive aller Zoll-Formalitäten. Dort werden die Waren mit der Bahn oder per Lkw zu den Distributions-Standorten von Hermes transportiert. 2007 nahmen das West-HUB der HG und das Logistikzentrum von QVC den Betrieb am gemeinsamen Standort Hückelhoven auf.

Bei der Lieferung großer und schwerer Sendungen bietet der HES den QVC-Kunden umfassende Leistungen an. Möbel, Matratzen, Haushaltsgroßgeräte und Fernseher werden im sogenannten 2-Mann-Handling bis in die Wohnräume des Bestellers geliefert. Darüber hinaus können sich die Kunden für weitere Zusatzservices entscheiden, etwa den Wasser- und Stromanschluss, die TV-Installation oder die umweltgerechte Entsorgung der Altgeräte.

Seit 2003 übernimmt Hermes Hansecontrol in Deutschland und Asien wichtige Aufgaben der Qualitätsprüfung und –sicherung für QVC. Z.B. setzt QVC die Hermes Hansecontrol-Anforderungsprofile

für hautfreundliche Textilien (in Anlehnung an den Öko-Tex Standard 100) sowie für Leder und Schuhe ein. Seit 2008 berät Hermes Hansecontrol QVC auch im Bereich REACH. Außerdem finden regelmäßig Schulungen der QVC-Qualitätsmitarbeiter statt, um deren Verständnis für Produktprüfungen zu steigern.

Das Ergebnis: Ein klarer Wachstumskurs.

Seit dem Start der Partnerschaft mit Hermes im Jahr 2004 hat sich das Sendungsvolumen von neun auf 15,6 Mio. Pakete erhöht. Insgesamt hat Hermes in diesem Zeitraum rund 125 Mio. Sendungen für QVC abgewickelt.

So ist die Laufzeit der QVC-Pakete heute um mehr als einen Tag kürzer als zu Beginn der Partnerschaft – was deutlich zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beiträgt. Zu einer weiteren Beschleunigung der Prozesse führt auch eine eigens für QVC aufgesetzte logistische Sonderlösung für Retouren-Fahrten.

Unsere Leistungen:

Hermes Germany

- Paketzustellung an Endkunden
- Über 14.000 PaketShops für Paketannahme und -versand
- Bis zu 4 Zustellversuche
- Europaweite Landverkehre
- Globale Seefracht-Services
- Weltweite Luftfrachtprodukte
- Individuelle Zolldienstleistungen

Hermes Einrichtungs Service

- Lieferung bis in die Wohnung
- Montage und Geräteinstallation
- Entsorgungsservice für Möbel und Haushaltsgroßgeräte

Hermes Hansecontrol Group

- Qualitätsberatung
- Akkreditierte Prüfdienstleistungen
- Pre-Shipment-Inspections (PSI)
- Bedienungsanleitungen
- Seminare & Training

Ihre Ansprechpartner:

Hermes Germany - Paket

Essener Straße 89, 22419 Hamburg
T +49 40 537 55 - 551
vertrieb-paket@hermesworld.com

Hermes Einrichtungs Service

Jörg Schnute
Albert-Schweitzer Straße 33, 32584 Löhne
T +49 5732 103 - 450
vertrieb-2mh@hermesworld.com

Hermes Germany - Supply Chain Solutions

Essener Straße 89, 22419 Hamburg
T +49 40 537 57 - 102
info-transportlogistik@hermesworld.com

Hermes Hansecontrol Group

Schleidenstraße 1, 22083 Hamburg
T +49 40 300 3373 - 7310
vertrieb@hansecontrol.com

