

Debenhams verfolgt eingehende Postsendungen effizient mit einer automatisierten Trackingsoftware

Kundenprofil

Debenhams PLC
debenhams.com

- Führender internationaler Markenhändler aus Großbritannien mit mehreren Vertriebskanälen
- Betreibt 172 Filialen in Großbritannien, Irland und Dänemark
- In der Hauptniederlassung in London sind 1.500 Mitarbeiter beschäftigt
- Umzug zum aktuellen Standort im Jahr 2013 (Zusammenführung vier kleinerer Büros)

Überblick

Mit Debenhams exponentiellem Wachstum stieg auch das Volumen an ein- bzw. ausgehenden Päckchen und Paketen, für das das alte System nicht mehr ausgelegt war. Das Unternehmen benötigte eine automatisierte, präzise und sichere Lösung, um die zunehmenden Nachverfolgungsvorgänge bewältigen zu können.

Durch die Implementierung der Trackingsoftware SendSuite® Tracking konnte Debenhams seine Prozesse für eingehende Postsendungen und deren weitere Verteilung automatisieren. Eingehende Briefe und Pakete werden umgehend gescannt und unternehmensweit automatisch nachverfolgt. Die Mitarbeiter erhalten automatische E-Mail-Benachrichtigungen, wenn ihre Pakete angekommen und bereit zur Abholung sind.

Herausforderung

Jeden Tag gehen bei Debenhams zahlreiche Pakete und Päckchen ein, die schnell und präzise nachverfolgt bzw. umverteilt werden müssen. Darüber hinaus muss Debenhams:

- Käufer und Designer über die Ankunft von Proben und Mustern informieren, um Fristen einzuhalten.
- Beschädigte Produkte an die entsprechende Abteilung zur Analyse senden.
- Produkte für Fotoaufnahmen rechtzeitig an die jeweiligen zuständigen Stellen senden.
- Proben, Muster und Produkte in verschiedenen Abteilungen, Läden und Büros exakt dokumentieren.
- Teure Artikel überwachen und nachverfolgen.

„Das Herzstück des Systems SendSuite Tracking ist für uns die Berichtsfunktion. Wir können Berichte bezüglich unseres Sendungsvolumens erstellen und diese nach Frachtführer, Tageszeit, Absender, Empfänger usw. kategorisieren.“

– Mo Ahmed, Soft Services Teamleiter
Debenhams

Verwendete Technologie

- SendSuite® Tracking – Software für die Nachverfolgung und Zustellung von eingehenden Sendungen

„Die Software SendSuite Tracking hat unsere Prozesse im Post- und Wareneingang revolutioniert und sie schneller, sicherer und effizienter gemacht. Die Prozesse passen jetzt zu einem großen Einzelhandelsunternehmen wie unserem.“

– Mo Ahmed, Soft Services Teamleiter, Debenhams

Lösung

Debenhams wandte sich an Pitney Bowes bezüglich der Software SendSuite Tracking. Die Trackingsoftware ermöglicht Benutzern durch das einfache Scannen eines Barcodes eingehende Pakete, Anlagen und Besucher nachzuverfolgen. Die Software ist für Installationen über mehrere Standorte und Länder hinweg ausgelegt und erfüllt die strengsten IT-Anforderungen. Sie konfiguriert einfache Arbeitsabläufe und lässt sich problemlos in Backend-Systeme und -Netzwerke integrieren.

Wenn eine Sendung ohne Barcode empfangen wird, können die Mitarbeiter der Poststelle einen Barcode mit der Software ausdrucken und die Sendung dementsprechend nachverfolgen. SendSuite Tracking verfügt außerdem über die folgenden Funktionen:

- Erstellt Berichte zu Routenaktivitäten, Produktivität und zu versandten und zugestellten Postsendungen, sodass die Leistung der Abläufe analysiert werden kann.
- Erstellt Fotoaufnahmen von verdächtigen Postsendungen, die zur Überprüfung, noch vor der Zustellung, an den Empfänger geschickt werden.
- Stellt einen sicheren Vorgang beim Umgang und der Bestimmung des Zielempfängers von nicht adressierten Postsendungen („Unbekannte Sendung“) bereit.

Ergebnisse

Mo Ahmed ist in der Hauptniederlassung für das Facility-Management und damit u. a. auch für Reprografie und Postsendungen verantwortlich. „Wir haben auch die Trackingsoftware eines Konkurrenten von Pitney Bowes ins Auge gefasst, jedoch konnte dieses Unternehmen die Frist zur Installation nicht einhalten“, sagt er. „Pitney Bowes hat alle Hebel in Bewegung gesetzt, um sicherzustellen, dass das System gemäß unseres Zeitplans installiert wurde.“

Laut Ahmed hat SendSuite Tracking die Verwaltung von Postsendungen grundlegend verändert: „In den vier kleineren Büros haben wir eingehende Briefe und Pakete verwaltet, indem wir sie in eine Tabelle eingetragen haben. Als Mitarbeiter ihre Pakete abholten, bestätigten sie den Erhalt in einem Buch. Diese Informationen wurden dann in den Computer übertragen.“

Das alte System hatte einige Schwächen. Mitarbeiter, die auf Sendungen warteten, mussten ständig zur Poststelle gehen und nachfragen, ob diese bereits angekommen waren. Bei Anfragen mussten die Aufzeichnungen manuell überprüft werden.

„Das neue Büro erhält monatlich ca. 30.000 Postsendungen“, sagt Ahmed. „Es war offensichtlich, dass unser altes System dieses Volumen nicht mehr effizient bewältigen konnte. Mit SendSuite Tracking können Sendungen präziser nachverfolgt werden, und die Mitarbeiter der Poststelle verzeichnen einen drastischen Rückgang an verloren gegangenen Sendungen und Anfragen. Und wenn wir einmal eine Anfrage erhalten, reicht eine einfache Suche im System aus, um diese abzuwickeln. Das Herzstück des Systems SendSuite Tracking ist für uns die Berichtsfunktion. Wir können Berichte bezüglich unseres Sendungsvolumens erstellen und diese nach Frachtführer, Tageszeit, Absender, Empfänger usw. kategorisieren. Darüber hinaus können wir auch analysieren, welche Abteilungen das höchste Volumen eingehender Sendungen aufweisen.“

Ahmed und sein Team waren außerdem von der Professionalität des Kundendienstes von Pitney Bowes nach der Installation beeindruckt. „Uns wurden sehr hilfreiche Schulungen für das System angeboten, und sämtliche Probleme wurden effizient behoben.“



Weitere Informationen finden Sie unter www.pitneybowes.com/de



Pitney Bowes, das Corporate Design und SendSuite sind eingetragene Warenzeichen von Pitney Bowes Inc. oder einer Tochtergesellschaft. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. ©2015 Pitney Bowes Inc. Alle Rechte vorbehalten.

16DCS01569_DE