

Il Lettore Manuale è Fondamentale Nell'elaborazione Degli Ordini Postali

Selektvracht Utilizza i Lettori Manuali Heron™ di Datalogic per i Nuovi DHL ServicePoint Dove i Clienti Prelevano e Depositano le Loro Spedizioni

Descrizione

“Fuori casa”, sempre più spesso il personale addetto alle consegne di Selektvracht, società del gruppo DHL, si è trovato a dover affrontare questa situazione durante la consegna di un pacco. Ko de Kort, responsabile regionale di Selektvracht, e i suoi colleghi hanno trovato una possibile soluzione per i Service Point DHL, dove i clienti possono prelevare e consegnare i loro pacchetti. La nuova procedura di gestione dei pacchi si basa su un'applicazione collegata al web e un lettore di codici a barre manuale.

Dopo meno di un anno di preparazione sono stati aperti 370 punti, in modo tale che il 75% di tutte le abitazioni presenti nei Paesi Bassi, si trovino in un raggio di 4 km da un Service Point DHL. I Paesi Bassi sono il primo paese Europeo in cui sono presenti su larga scala i Service Point DHL. Per l'installazione dei punti di prelievo e deposito, Selektvracht ha co-operato con altre aziende quali Videoland e, più recentemente, Praxis. “La bellezza del concetto sta nell'interazione: molte delle persone che giungono a Videoland per prelevare il loro pacchetto, hanno anche la possibilità di noleggiare, per esempio, un film. Un punto Videoland ha ottenuto 42 nuovi clienti dall'apertura del Service Point”, come ci spiega Ko de Kort.

Un altro vantaggio è costituito dal fatto che la maggior parte dei negozi dotati di Service Point ha orari di apertura più lunghi: questo significa che un cliente può prelevare il proprio pacchetto fino a tarda sera. Per poter diventare Service Point, sono richiesti alcuni specifici requisiti - la posizione deve risultare facile da raggiungere, deve offrire un orario di apertura adeguato, oltre ad un appropriato spazio riservato al parcheggio e allo stoccaggio dei pacchi.

La stazione di servizio Q8 a Gelderse Heerde è stata recentemente designata come Service Point DHL. Il proprietario della stazione Daan Willems è soddisfatto del lavoro. “Ho notato che le persone che arrivano qui per prelevare un pacco, tendono a fare il pieno al veicolo e a dare un occhio al negozio di biciclette vicino alla stazione”. Dopo un breve periodo di apprendimento del sistema DHL, Willems è in grado di gestirlo autonomamente. “All'inizio, abbiamo avuto bisogno di un pò di tempo per prendere confidenza con le operazioni di lettura dei codici e con le montagne di carta dei resi ma, da quanto ci dice il personale di Selektvracht, tutto questo migliora con il passare del tempo”.

Luce Verde

Il consumatore può prelevare il proprio pacco presso un Service Point entro 24 ore, ma deve prima

attenersi ad una serie di procedure. Se un ordine viene effettuato attraverso una società postale, il pacco viene prima inviato nel magazzino di Selektvracht a Utrecht, dove viene classificato e smistato in uno dei depositi locali. Da qui, il pacco viene consegnato ad uno dei Service Point presenti nel paese. Su ogni pacco è presente il codice a barre relativo al cliente e al momento della lettura, se lo scanner emette una luce verde, il DPST (Drop Point Shipping Tool) richiama l'applicazione web di DHL che permette di creare un messaggio per la persona che ha effettuato l'ordine. Questo messaggio viene inviato al cliente tramite SMS, e-mail oppure posta vocale.

Lo stesso principio si applica al pacchetto depositato. Quando un cliente consegna il proprio pacco presso uno dei centri di servizio, viene applicato lo stesso procedimento in senso inverso. Il pacchetto viene quindi scansionato ancora una volta e, tramite DPST, viene notificato alla società postale che l'ordine è pronto.

Test

Prima di essere introdotto nella realtà dei service point, il software DPST è stato testato a lungo in un centro DHL a Praga. Una volta verificato, è stato creato un service point fittizio e un test virtuale è stato fatto nei Paesi Bassi.

De Kort: "Il problema stava nel fatto che non abbiamo mai posseduto un lettore di codici a barre idoneo alla spedizione dei pacchi". Per pura coincidenza, De Kort ha scoperto che Vierpool - un fornitore, tra l'altro, di lettori di codici a barre - era ubicato in prossimità della sede principale di DHL a Utrecht. Vierpool è stato in grado di fornire rapidamente a De Kort un lettore manuale Datalogic - il modello Heron™. Il test è andato così bene che De Kort ha immediatamente deciso di procedere con Datalogic e Vierpool.

Tuttavia, la sede principale di DHL ha richiesto prima un cosiddetto confronto delle prestazioni tra diversi produttori di lettori. Dopo una dura gara con un altro vendor, Datalogic è stata selezionata come partner tecnologico e Vierpool è stato incaricato, con un contratto, della consegna dei primi 400 scanner Heron™.

"Il vantaggio di questi lettori a interfaccia multipla sta nel fatto che sono semplici da collegare ad un PC tramite un cavo USB e di conseguenza all'applicazione DPST basata sul web. In più, non necessita di nessuna alimentazione esterna," come spiega Mario van Eijk, Key Account Manager di Datalogic.

I lettori integrano entrambe le funzioni di Tabulazione e Invio per suddividere il codice a barre in sezioni durante la lettura. Ko de Kort spiega che gli utenti dei Service Point sono estremamente soddisfatti dei lettori. "Funzionano perfettamente e non abbiamo ancora avuto un problema."

Per Migliorare

Al termine della fase di avvio, è importante analizzare i risultati ottenuti con l'applicazione del DPST per cercare di migliorarne le prestazioni. De Kort afferma: "Ci sarà presto un secondo rilascio di DPST che includerà diverse migliorie al processo di login, darà la possibilità di effettuare depositi multipli e permetterà di ridurre il numero di attività amministrative.

Il sistema sarà impostato, per esempio, in modo che se qualcuno deve depositare 6 pacchi, non dovrà più firmare per ciascuno di essi. Il passo successivo permetterà di servire le società MBK, dal momento che potranno anch'esse effettuare consegne ad-hoc e in contrassegno ai Service Point DHL.

Ko de Kort ha già in mente una nuova idea per migliorare il servizio al cliente durante l'elaborazione dei propri ordini. "Nel futuro, probabilmente basterà inviare un SMS ai nostri clienti, su un cellulare, con il codice a barre relativo al pacchetto. Al Service Point, lo scanner dovrà solamente leggere il codice direttamente dal cellulare."

Customer

DHL Selektvracht

Settore

Trasporti e Logistica

Segmento

Servizi di corrieri postali

Applicazione

Gestione Documentale

Paese

Paesi Bassi

Prodotto Datalogic

Heron™ Desk

Partner Datalogic

Vierpool