

Nuevo Servicio DHL ServicePoint con Lectores Manuales Heron™ Desk

Selektvracht Utiliza el Lector Manual Heron™ Desk de Datalogic Scannign Para sus Nuevos Puntos de Recogida y Envío de Paquetes de DHL

Descripción

“No se encuentra en su domicilio”, cada vez más mensajeros de Selektvracht, miembro del Grupo DHL, se enfrentaban con esta situación cuando intentaban entregar un paquete. Ko de Kort, Director Regional de Selektvracht, y sus colegas encontraron una solución en los Puntos DHL, donde los clientes pueden recoger y enviar personalmente sus paquetes.

El Reto

Los que trabajan con este sistema utilizan aplicaciones web y un lector manual para procesar la información del envío. Después de menos de un año de preparativos, ya se han abierto 370 puntos que dan servicio al 75% de hogares de Los Países Bajos a menos de cuatro kilómetros de distancia. En Europa, Los Países Bajos son los que más Puntos DHL poseen y se han abierto más de 50 nuevos puntos desde que se inició el proyecto hasta final de año.

Mientras se ponen en marcha estos Puntos, Selektvracht trabaja con compañías tales como los videoclubes Videoland, y más recientemente con Praxis. “Lo interesante de este concepto es la interacción que existe: mucha gente que viene a recoger sus paquetes a Videoland aprovecha y alquila una película. Un establecimiento de Videoland ha ganado 42 nuevos clientes desde enero, cuando empezó a ofrecer este servicio,” declara Ko de Kort.

Otra ventaja es que la mayoría de los establecimientos han ampliado sus horarios de apertura hasta última hora, de modo que la gente puede recoger sus paquetes en cualquier momento del día. Para poder ofrecer este servicio, el establecimiento debe cumplir unos requisitos mínimos: debe tener fácil acceso, un horario de apertura amplio, parking disponible y espacio suficiente para almacenar los paquetes.

La estación de servicio Q8 en Gelderse Heerde ha incorporado un Punto DHL. El dueño de la estación, Daan Willems, está muy satisfecho, y declara: “La gente que se acerca a recoger un paquete aprovecha para echar gasolina o dar una vuelta por la tienda de bicicletas que está al lado de la estación. “Después de un período de aprendizaje del Sistema DHL, Willems no tiene ningún problema. Al principio me llevó un tiempo hacerme al escáner y los envíos suponían bastante papeleo, pero por lo que estoy viendo la gente se va a acostumbrar rápidamente.”

La Solución

Antes de que el cliente pueda recoger su paquete, en un plazo de 24 horas, en el Punto DHL se generan una serie de procesos anteriores. Cuando se tramita una orden de recogida mediante correo electrónico el paquete es recogido en el lugar de origen y se envía directamente al almacén de Selektvracht en Utrecht, donde es clasificado y enviado al Punto DHL solicitado. Una vez allí se escanea el paquete con el código de barras perteneciente al cliente. Si el escáner emite una luz verde, literalmente, el sistema DPST (Drop Point Shipping Tool) habilita un programa web de DHL generando un mensaje para la persona que ha emitido la orden y que, posteriormente, se le envía a través de SMS, mail o mensaje de voz.”

Lo mismo ocurre para las órdenes de envío. Si un cliente lleva un paquete a un Punto DHL se genera el mismo proceso pero a la inversa. Se escanea el paquete y vía DPST se notifica al destinatario al que va dirigido paquete.

Antes de que el software DPST se introdujera en este nuevo servicio, se probó en DHL de Praag. Una vez que se comprobó que el programa funcionaba, se creó un Punto DHL ficticio para realizar pruebas virtuales desde Los Países Bajos.

De Kort: “El problema era que nunca habíamos tenido un lector de códigos de barras suficientemente bueno para manipular paquetes.” Coincidiendo con este problema, De Kort conoció a Vierpool –un proveedor de lectores de códigos de barras, entre otras cosas-, que estaba cerca de la central de los Puntos DHL en Utrecht. Vierpool prestó a De Kort un lector manual Heron™ de Datalogic. Las pruebas fueron tan bien que De Kort no dudó en cambiar todos sus lectores por la Heron™ de Datalogic a través de Vierpool.

El Resultado

Sin embargo, la central de DHL exigió que se hiciera una comparativa con otros lectores de otros fabricantes, y después de una dura batalla, Datalogic se alzó con la victoria. Vierpool recibió un pedido de 400 lectores manuales Heron™. “La ventaja de estos lectores multi-interfaz es que es sencillo conectarlos a un PC mediante un cable USB y al programa web DPST. Incluso mejor, el lector no necesita fuente de alimentación externa”, explica Mario van Eijk, Key Account Manager de lectores manuales de Datalogic.

Los lectores tienen una función doble integrada “Tab- y Enter-“ que divide el código durante la lectura. Ko de Kort declara que los trabajadores de los Puntos DHL están muy satisfechos con los lectores. “Funcionan perfectamente y hasta ahora ninguno ha tenido fallos.”

Con la primera fase de prueba finalizada, ahora revisaremos las dudas que han surgido con la puesta en marcha del programa DPST. De Kort: “Pronto habrá un segundo lanzamiento de DPST que incorporará mejoras en el proceso de login, la posibilidad de hacer múltiples envíos y reducir el

número de tareas administrativas. El sistema ya está instalado y si, por ejemplo, viene alguien para enviar seis paquetes no tiene que firmar un documento para cada uno de ellos. El siguiente paso es que tanto el Punto DHL como el cliente puedan realizar envíos “cash” y “ad-hoc” en los Puntos DHL.”

Ko de Kort ya ha lanzado una nueva idea para mejora el servicio al cliente durante el proceso de tramitación de órdenes a través del correo. “En el futuro podrán enviar un SMS al teléfono móvil del cliente con el código de barras del paquete. En el Punto DHL podrán leer el código directamente desde la pantalla del móvil.”

Cliente

DHL ServicePoint (Selektvracht)

Industria

Transporte y logística

Sub-Industria

Servicios de Correos

Aplicación

Gestión Documental

País

Países Bajos

Producto Datalogic

Heron™ Desk

Datalogic Partner

Vierpool