Ðó íûå ñêàíåðû Heron™ â ñèñòåìå îáðàáîòêè è äîñòàâêè ïî òîâûõ çàêàçîâ

Â öåíòðàõ DHL ïî îáñëóæèâàíèþ êëèåíòîâ ïðèìåíÿþòñÿ ðó íûå ñêàíåðû Datalogic Heron™ â ïðîöåññå âûäà è èëè âîçâðàòà çàêàçîâ.

Îïèñàíèå
DHL - òî ïåðâàÿ â ìèðå ãëîáàëüíàÿ ëîãèñòè åñêàÿ ñåòü, â êîòîðîé óñëóãè êñïðåññ-äîñòàâêè òðàíñôîðìèðóþòñÿ èç ñòðàíû â ñòðàíó. Îõâàòûâàÿ ñâûøå 220 ñòðàí è òåððèòîðèé, DHL ÿâëÿåòñÿ ãëîáàëüíûì ëèäåðîì íà ðûíêå â îáëàñòè ìåæäóíàðîäíûõ óñëóã ïî êñïðåññ äîñòàâêå è â èíäóñòðèè ëîãèñòèêè. Êîìïàíèÿ ñîçäàëà è âíåäðèëà ïåðâóþ ïîëíîñòüþ àâòîìàòèçèðóåìóþ è ñîâðåìåííóþ ñåòü ñîðòèðîâî÷íûõ öåíòðîâ.

Çàäà à
‘Íåò äîì' - ñîòðóäíèêè öåíòðîâ DHL ïî- íàðàñòàþùåé ñòàëè ñòàëêèâàòüñÿ ñ òîé ïðîáëåìîé ïðè äîñòàâêå ïîñûëîê. Ñïåöèàëèñòû îòäåëà óïðàâëåíèÿ ðåãèîíàëüíûì îáñëóæèâàíèåì DHL âî ãëàâå ñ ðóêîâîäèòåëåì îòäåëà ã-íîì Ko de Kort ïðåäëîæèëè èäåþ ñîçäàíèÿ öåíòðîâ îáñëóæèâàíèÿ, ãäå êëèåíòû ìîãóò ñàìîñòîÿòåëüíî çàáèðàòü è âîçâðàùàòü çàêàçû. Êëèåíòû â ñåòè ìîãóò èñïîëüçîâàòü âåá-áðàóçåð, à ïîðàòîðû â öåíòðàõ îáñëóæèâàíèÿ ìîãóò èñïîëüçîâàòü ðó íûå ñêàíåðû øòðèõêîäîâ äëÿ îáðàáîòêè çàêàçîâ.

Ïîäãîòîâêà øëà ìåíåå åì îäíî ãîä, â ðåçóëüòàòå áûëî îòêðûòî 370 öåíòðîâ DHL, êîòîðûå îõâàòèëè 75% âñåõ äîìîâëàäåëüöåâ â Ãîëëàíäèè, ðàñïîëîæåíûõ â êàæäîì 4-õ êèëîìåòðîâîì äèàìåòðå îò öåíòðà DHL. Ãîëëàíäèÿ ñòàëà ïåðâîé Âåðïåéñêîé ñòðàíîé, ãäå öåíòðû îáñëóæèâàíèÿ DHL ðàáîòàþò â òàêîì êðóïíîì ìàñøòàáå.

Â ïðîöåññå ôîðìèðîâàíèÿ öåíòðû DHL òåñíî ðàáîòàëè ñ òàêèìè êîìïàíèÿìè, êàê Videoland è Praxis. "Ïðåèìóùåñòâî êîíöåïöèè - â ñóùåñòâóþùåì âçàèìîäåéſòâèè: òå, êòî ïðèõîäÿò çàéðàòü ñâîè çàêàçû, òàêæå, ìîãóò âîñïîëüçîâàòüñÿ âîçìîæíîñòüþ âèäåîïðîêàòà. àê, îäèí èç öåíòðîâ Videoland, ê ïðèìåðó, íàñ èòàë 42 íîâûõ êëèåíòà ñ ìîìåíòà îòêðûòèÿ öåíòðà îáñëóæèâàíèÿ DHL â ÿíâàðå» - ïîÿñíÿåò Ko de Kort.

Åùå îäíî ïðåèìóùåñòâî â òîì, òî áîëüøèíñòâî ìàãàçèíîâ ñ îðãàíèçîâàííûìè öåíòðàìè îáñëóæèâàíèÿ DHL óâåëè èëè âðåìÿ ðàáîòû, òî çíà èò, òî êëèåíòû ìîãóò çàáèðàòü ñâîè ïîñûëêè è ïîçäíî âå âðîì.

 òîâû îáúåêò áûë âûðàí â êà åñòâå öåíòðà îáñëóæèâàíèÿ DHL, äîëæíî áûòü âûïîëíåíî íåñêîëüêî òðåáîâàíèé - ïðîñòîé è óäîáíûé äîñòóï ê öåíòðó, óäîáíûå àñû ðàáîòû, ìåñòî, îòâå äåííîå äëÿ ïàðêîâêè è ìåñòî äëÿ õðàíåíèÿ ïîñûëîê.

Ðåøåíèå
Ïåðâå òåì, êàê çàêàç èê çàáåðàò ñâîþ ïîñûëêó, ïðîèçâîäèòñÿ ðÿä ïîâðàöèé: êîãäà â êîìïàíèþ, òîðãóþùóþ ïî êàòàëîãàì, ïðèõîäèò çàêàç, îí ñíà àëà ôîðìèðóåòñÿ íà öåíòðàëüíîì ñêëàäå ServicePoint â ãîðîäå Utrecht, ãäå ïðîèñõîäèò ñîðòèðîâêà è îòïðàâëåíèå íà êîêàëüíóþ áàçó õðàíåíèÿ. Çàòåì ïîñûëêà íàïðàâëÿåòñÿ â ìåñòíûé öåíòð îáñëóæèâàíèÿ íà òåððèòîðèè êàêîé-íèáóäü ñòðàíû.

Â öåíòðå îáñëóæèâàíèÿ ïîåðàòîð ñêàíèðóåò øòðèõêîä êëèåíòà íà óïàêîâêå ñ çàêàçîì, è, åñëè âûñâå èâàåòñÿ çåëåíûé ñèãíàë, òîãäà ñïåöèàëüíîå ïðîãðàììíîå îáåñïå÷åíèå îòãðóçêè DPST (Drop Point Shipping Tool) îáðàùàåòñÿ ê âåá-ïðîãðàììå DHL, ôîðìèðóÿ ñîîáùåíèå äëÿ òîãî, êòî ðàçìåñòèë çàêàç. òî æå ñîîáùåíèå íàïðàâëÿåòñÿ êëèåíòó ïî sms, ëåêòðîííîé ïî òå èëè ãîëîñîâîé ïî òå. îæå ñàìîå ïðîèñõîäèò ñ âîçâðàòîì. Åñëè êëèåíò âîçâðàùàåò çàêàç â öåíòð îáñëóæèâàíèÿ, çàïóñêàåòñÿ òàêîé æå ïðîöåññ, íî â îáðàòíóþ ñòîðîíó: øòðèõêîä íà çàêàçå ñêàíèðóåòñÿ, óâåäîìëÿÿ òðàíñïîðò ôèðìó åðåç ìîäóëü DPST î òîì, òî çàêàç âîçâðàùåí.

Ïðåæäå, åì ïðîãðàììíîå îáåñïå÷åíèå DPST áûëî ïðåäëîæåíî äëÿ êîíöåïöèè öåíòðîâ îáñëóæèâàíèÿ, åãî äåòàëüíî òåñòèðîâàëè â DHL â Ïðàãå. Êàê òîëüêî ïðîãðàììó óòâåðäèëè, áûë ñîçäàí ôèêòèâíûé öåíòð îáñëóæèâàíèÿ è áûë ïðîâåäåí âèðòóàëüíûé òåñò â Ãîëëàíäèè.

De Kort: "Ïðîáëåìà áûëà â òîì, òî ó íàñ íèêîãäà íå áûëî ñêàíåðîâ øòðèõêîäîâ íà ïîåðàòèÿõ îòãðóçîê." Îäíîâðåìåííî îáíàðóæèëîñü, òî êîìïàíèÿ Vierpool, ïîñòàâùèê ñêàíåðîâ øòðèõêîäîâ, íàõîäèòñÿ ðÿäîì ñ ãîëîâíûì îôèñîì DHL â Utrecht, êîîðäèíèðóþùèì âñå öåíòðû îáñëóæèâàíèÿ DHL. Vierpool ñîîãëà áûñòðî ïîñòàâèòü ðó íûå ñêàíåðû Datalogic Heron™, êîòîðûå óñïåøíî ïðîøëè òåñò, è De Kort áûë ãîòîâ íà àòü ðàáîòàòü ñ Datalogic è Vierpool.

Îäíàêî ãîëîâíîé îôèñ DHL ñíà àëà çàòðåáîâàë ïðîâåäåíèÿ èñïûòàíèÿ ïðîèçâîäèòåëüíîñòè ñêàíåðîâ ðàçëè íûõ ïðîèçâîäèòåëåé. Ïîñëå æåñòêèõ óñëîâèé òåñòèðîâàíèÿ, Datalogic â êîíöå êîíöîâ âûøåë íà ïåðâîå ìåñòî, à Vierpool áûëà óäîñòîåíà åñòè ñòàòü êîíòðàêòíûì ïîñòàâùèêîì ïåðâûõ 400 ñêàíåðîâ Heron™.

Ðåçóëüòàò
Ïîñëå èñòàëëÿöèè ïåðâîé ïàðòèè ñêàíåðîâ Ko de Kort ñîîáùèë, òî ïîåðàòîðû öåíòðîâ îáñëóæèâàíèÿ î åíü äîâîëüíû ñêàíåðàìè. "Óñòðîéñòâà ðàáîòàþò èäåàëüíî, ó íàñ íèêîãäà åùå íå áûëî ñáîåâ". Â êîìïàíèè îñîáåííî îòìåòèëè ñïîñîáíîñòü òî íîâ ñ èòûâàíèÿ êîäîâ ñ ïåðâîé ïîïûòêè, à òàêæå, çàïàòåíòîâàííûé Datalogic ñîîñîá Green Spot, êîòîðûé ïîäòâåðæäàåò îïåðàòîðó âåðíîå ñ èòûâàíèå.

«Â áóäóùåì, - îáúÿñíèë Ko De Kort, - áóäåò âûíóæäåí âòîðîé ðåëèç ïðîãðàììíîãî ïðîäóêòà DPST, êîòîðûé áóäåò âêëþ àòü äîðàáîòêè â ìîäóëå äîñòóïà (login), âîçìîæíîñòü ïðîèçâîäèòü ìíæåñòâåííûå âîçâðàòû, òî ñîêðàòèò èñëî àäìèíèñòðàòèâíûõ çàäà . Ñèñòåìà ñåé àñ âûãëÿäèò òàê, òî, åñëè, ê ïðèìåðó, êòî-òî ïðèõîäèò ñ âîçâðàòîì ñðàçó øåñòè çàêàçîâ, îí íå ìîæåò ïîñòàâèòü âîäèòåëþ çàäà÷ó ïîäîéòè ê âàãîíó è ïîäïèñü íà êàæäîì èíäèâèäóàëüíîì çàêàçå.

Ko de Kort óæå ïðåäëîæèë íîâóþ èäåþ óëó øåíèÿ îáñëóæèâàíèÿ êëèåíòîâ, îáðàáàòûâàÿ çàêàçû åðåç ôèðìû, òîðãóþùèå ïî êàòàëîãàì. "Â áóäóùåì ìû, âîçìîæíî, áóäåì íàïðàâëÿòü íà ìîáèëüíûé íîìåð êëèåíòîâ sms ñîîáùåíèå, âêëþ àþùåå øòðèõêîä çàêàçà. Â öåíòðå îáñëóæèâàíèÿ ñêàíåð áóäåò ïðîñòî ñ èòûâàòü êîä ñ äèñïëåÿ ìîáèëüíîãî òåëåôîíà".

Êëèåíò
Öåíòðû îáñëóæèâàíèÿ DHL

Ñåãìåíò
ðàñïîðò è Ëîãèñòèêà

Ïîäîòðàñëü
Ïî òîâûå è êóðüåðñêèå óñëóãè

Ïðèëîæåíèå
Îáðàáîòêà äîêóìåíòîâ

Ñòðàíà
Ãîëëàíäèÿ

Ïðîäóêò Datalogic
Ðó íîé ñêàíåð îáùåãî ïðèìåíåíèÿ Heron™ D

Ïàðòíåð Datalogic
Vierpool