



CASE STUDY

SERVICE FÜR DHL-PACKSTATIONEN: FMD STEIGERT DIE EFFEKTIVE SERVICEZEIT MIT GREENPLAN UM 80 %

Seitdem das Facility-Management-Team des DHL-Packstationen-Netzwerks die Versandabläufe und seine Technikerplanung mit Hilfe von Greenplan optimiert, kann das Unternehmen deutliche Produktivitätssteigerungen verzeichnen.

Im E-Commerce zählen Geschwindigkeit, Effizienz und Zuverlässigkeit – jedes Glied in der Logistikkette muss reibungslos funktionieren. Wenn ein einziges Teil ausfällt, hat dies erhebliche Auswirkungen auf den Versandprozess sowie die Customer Journey und schädigt den Ruf des Unternehmens erheblich – ganz abgesehen von der zukünftigen Kundenloyalität.

Der deutsche Paketriesen Deutsche Post DHL bietet ein landesweites Netz von unbemannten Schließfächern, den sogenannten „Packstationen“, mit Hilfe derer Kunden

bequem Pakete versenden und empfangen können. Derzeit gibt es mehr als 12.500 Packstationen. Der Erfolg des Systems lässt die Anzahl weiterwachsen – allein im Jahr 2022 kamen 3.000 hinzu –, so dass mittelfristig 16.000 Packstationen zur Verfügung stehen dürften. Auch angesichts eines derart ambitionierten Wachstums müssen die Packstationen sowohl zuverlässig als auch jederzeit funktionsfähig sein, um den Kundenservice aufrechtzuerhalten. Die DPDHL Facility-Management Deutschland GmbH (FMD) sorgt für die Wartung und Instandhaltung des Packstationen-Netztes mit einem Team



AUFGABE

- Transparenter und rechenschaftspflichtiger Arbeitsprozess für Packstationen-Techniker
- Effizienzsteigerungen bei ambitioniertem Wachstum des Netzwerks erkennen und nutzen
- Automatisierung manueller Abfertigungs- und Fahrplanplanung



LÖSUNG

- Tourenplanungssoftware, die Personaleinsatzplanung und Routenplanung kombiniert
- Vermeidung unnötig langer Fahrzeiten
- Einhaltung der vereinbarten Arbeitszeiten
- Optimierung mit überlappenden Bezirken
- Präzise Planung von Jobs und Aufgaben



ERGEBNIS

- Steigerung der Zahl der Technikerbesuche vor Ort von 3 auf 7 pro Tag
- Produktivere und effektivere Servicezeiten (-80 %) durch klares Zeitmanagement
- Anforderungsgerechte Marktposition angesichts des starken Wachstums der Standorte und Märkte

von etwa 100 Technikern in vier Regionen. Im Jahr 2022 wurden über 112.000 Servicetickets ausgestellt, darunter der Austausch von Etikettenrollen und Reparaturen von defekten Schlössern oder Türen.

DIE HERAUSFORDERUNG: MEHR TRANSPARENZ UND EFFIZIENZ

Im Jahr 2020 suchte das FMD-Management nach einer Lösung, um Versandabläufe im Rahmen des Wunsches nach mehr Transparenz und Effizienz zu verbessern. Komplexe Aufgaben und die Planung erforderten einen hohen manuellen Aufwand – über 80 Disponenten organisierten die Aufstellung von Zeitplänen und Koordination von Terminen für die Techniker. Sobald die Techniker auf der Straße waren, verwalteten sie ihre eigenen Routen und Zeitpläne ohne zentrale Aufsicht. Dies hatte maßgebliche Auswirkungen auf die Produktivität der Techniker und auf die Überwachung ihrer Leistung durch das Management, da die Manager keinen vollständigen Überblick über den Aufenthaltsort ihrer Techniker oder die für jede spezifische Aufgabe benötigte Zeit hatten. „Wir mussten ein viel präziseres, sichtbares und verpflichtendes System schaffen“, erklärt FMD Contract Manager Andreas Kassner.

ROUTENPLANUNGSLösUNG

Greenplan lieferte hier die passende Lösung: eine ganzheitliche Tourenplanungssoftware, die die Rolle des Disponenten sowohl digitalisiert als auch optimiert. Die Effizienz des Außendienstes verbessert sich messbar, da die Software die optimale Route und Startzeit sowie die beste Reihenfolge der Stopps auswählt, um sowohl den örtlichen Verkehrsbeschränkungen als auch den Kilometerkosten gerecht zu werden. Die Erfüllungsrate der Aufträge steigt, da die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen für jeden Techniker nach außen sichtbar ist und die manuellen Versandressourcen für andere Bereiche des Unternehmens eingesetzt werden können. Des Weiteren ermöglicht Greenplan eine effizientere und tagesaktuelle Vorausplanung, da es alle Aufträge in einem längeren Zeitrahmen überblicken und optimal auf einzelne Touren herunterbrechen kann. Ursprünglich innerhalb von DHL im Rahmen einer Zusammenarbeit mit dem weltweit renommierten

Mathematischen Institut der Universität Bonn gegründet, begann Greenplan im Sommer 2021 die Zusammenarbeit mit FMD, um ein tieferes Verständnis für deren spezifische Routenanforderungen zu gewinnen. Im Herbst desselben Jahres startete ein Pilotprojekt in der Region Hamburg. Die effektiven Servicezeiten für die Packstationen stiegen um 80 % und die Anzahl der erledigten Aufträge pro Techniker erhöhte sich von 3 auf 7 pro Tag.

„Die durch Greenplan gebotene Transparenz hat uns präzise Erkenntnisse über die Fall- und Auftragszeiten geliefert“, berichtet Marcel Hardenack, FMD-Produktmanager. „Wir haben jetzt eine sehr klare Vorstellung davon, wie lange es dauern sollte, beispielsweise eine Etikettenrolle zu ersetzen, und Greenplan bezieht diese Präzision in die Anzahl der für den Tag zugewiesenen Aufträge ein.“ Auch die Terminplanung ist straffer und aktueller. „Fälle können an jedem beliebigen Tag bis 20 Uhr abends gemeldet werden“, erklärt Marcel Hardenack. „Danach bereitet Greenplan die Zeitpläne über Nacht auf der Grundlage dieser Daten vor, so dass der Techniker je nach vereinbarter Arbeitszeit um 7 oder 8 Uhr morgens mit der Arbeit beginnen kann.“ FMD ist sehr zufrieden mit den Verbesserungen der Produktivität und der effizienten Nutzung der Ressourcen, die durch Greenplan erzielt wurden. „Wir sind dabei, die Geschäftsregeln und Priorisierungen mit den Greenplan-Experten zu verfeinern, die bei Fragen und Problemen immer zur Verfügung stehen und helfen. So können wir sicherstellen, dass die IT-Systeme vor dem landesweiten Rollout stabil zusammenarbeiten“, sagt Andreas Kassner.

Für die Zukunft ist eine weitere Expansion nach Österreich und in die Schweiz sowie in andere Branchen der DHL-Familie geplant.

ÜBER FMD

- FMD ist der Immobilien- und Gebäudemanagementbereich der DPDHL Group, der Heimat von zwei weltweit bekannten Marken, DHL und Deutscher Post Aufgaben von FMD sind das technische Management und die Wartung des Packstationen-Netzwerkes von DHL, einem Paketabhol- und -versanddienst für Unternehmen und Privatkunden.