

Hermes Einrichtungs Service

Logistik für Schlüssel-Momente

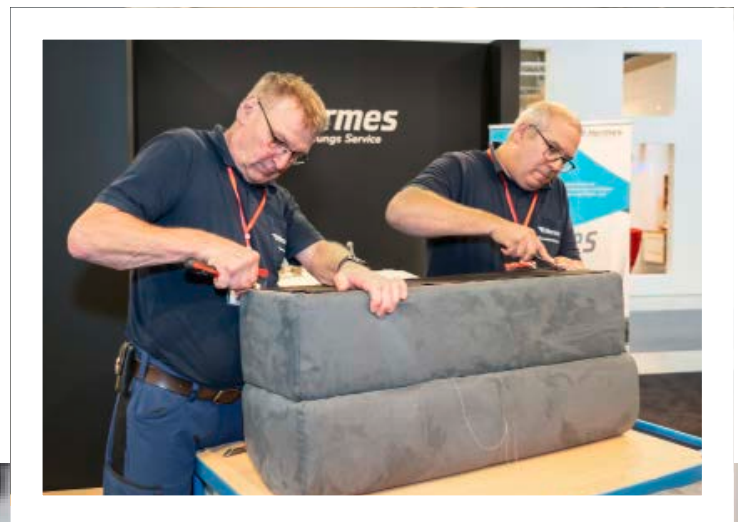
Die M.O.W. in Bad Salzflen ist nicht nur Produktschau, sondern auch eine der wichtigsten Branchenplattformen für neue Themen und Dienstleistungen. Der Hermes Einrichtungs Service (HES) setzte deshalb bei dem diesjährigen Messeauftritt im September gleich mehrere Logistikschwerpunkte auf die Agenda und brachte dabei sogar eine Live-Montage auf die Bühne, um dem Fachpublikum den Reparaturservice zu demonstrieren. Denn Logistik vom HES sorgt für Schlüsselmomente. Und in Zeiten schwächelnder Konjunktur können optimale Transport-Dienstleistungen den Unterschied im Kundenerlebnis machen.

Bedarfsgerechte und zukunftsfähige Logistiklösungen – darum drehte sich der M.O.W.-Auftritt vom Hermes Einrichtungs Service (HES). Dem „Dropshipping“ kommt dabei eine besondere Bedeutung zu, denn der HES sieht diese Logistikvariante als echten Gamechanger für die Branche und treibt das Thema dementsprechend seit Jahren ehrgeizig voran. Die Vorteile einer Lieferung der bestellten Waren vom Hersteller direkt an den Endkunden sind vielfältig: kürzere Transportwege, weniger Ein-

und Umlagerungsvorgänge und weniger Arbeitsschritte. Dennoch behält der Händler volle Transparenz über den Logistikprozess. Gleichzeitig werden die Mitarbeitenden entlastet, die Lieferkapazitäten erhöht und die Lagerkosten reduziert – was aktuell ein wichtiger betriebswirtschaftlicher Hebel sein kann.

Digitale Prozesse

Um einen reibungslosen Datenaustausch entlang der gesamten Wert-



Auf der M.O.W. zeigte der HES auch seine Kompetenz beim Reparaturservice.



schöpfungskette zu garantieren, haben der HES und Integrated Worlds gemeinsam ein Integrationsportfolio entwickelt, um den Auslieferprozess digital zu optimieren und die Lieferdauer zu verkürzen. Eine komfortable Prozessanbindung wird dabei auf Basis standardisierter Schnittstellen ermöglicht. Daten sind somit kein Hinderungsgrund mehr für mehr Effizienz entlang der Wertschöpfungskette.

Ebenfalls mit Hochdruck arbeitet der HES an einem neuen Service-Tool: der digitalen Videoberatung. Hierzu erklärte Heiko Hufenbach, Business Development Manager beim Hermes Einrichtungs Service: „Mit diesem Schritt möchten wir das Kundenerlebnis weiter optimieren und gleichzeitig unsere Kompetenzen in der digitalen Kommunikation erweitern. Die Video-Beratung ermöglicht es uns, Schäden zu analysieren, benötigte Ersatzteile zu identifizieren, Material- und Bedienungsberatungen durchzuführen und bei unklaren Problemstellungen vorneweg die weiteren Prozessschritte zu klären, sodass unnötige Anfahrten vermieden werden können.“ Sollte ein Vor-Ort-Einsatz des HES-Kundendienstes erforderlich sein, werden die Service-Teams schon bald durch eine eigens entwickelte Software digital unterstützt. Diese stellt alle relevanten Informationen zur Verfügung, von der Reklamation über das Produkt bis hin zum Hersteller. Ziel ist es, eine reibungslose Dokumentation und pro-



fessionelle Bearbeitung jedes Vorgangs zu gewährleisten.

Service-Live-Vorfürungen

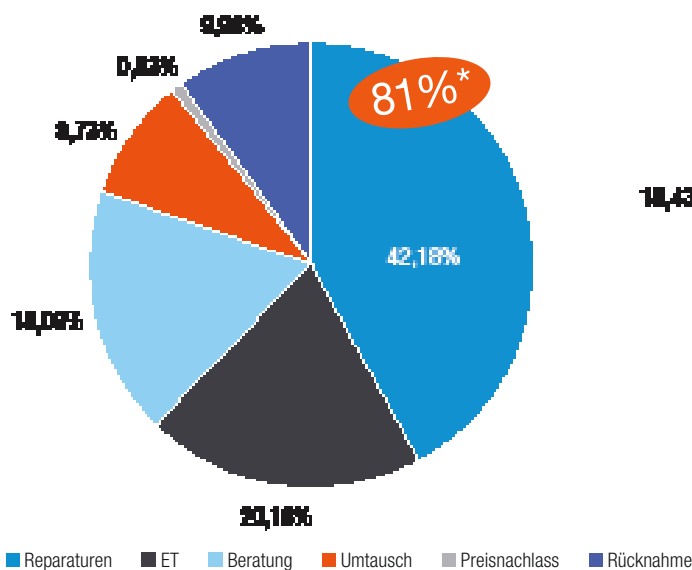
Um den Besucherinnen und Besuchern auf der „360°Plaza“ die hochprofessionelle und sorgfältige Arbeitsweise zu demonstrieren, gab ein Kundendienst-Team des Hermes Einrichtungs Service einen Live-Einblick in den Reparaturservice. Somit wurden dem Fachpublikum nicht nur wertvolle Inhalte, sondern

auch eine anschauliche Demonstration dieser besonderen Dienstleistung geboten. (Lesen Sie dazu auch die nächste Seite mit der Übersicht der einzelnen Reparaturservices.) In Summe sparen die Handelspartner durch die HES-Leistungen Kosten und Aufwand. So konnte im aktuellen Geschäftsjahr durch Reparaturen, Ersatzteilbestellung (ET), Beratung und Umtausch bei Polstermöbeln eine Retourenvermeidungsquote von 81 Prozent erzielt werden. Bei Kastenmöbeln waren es sogar 91 Prozent.

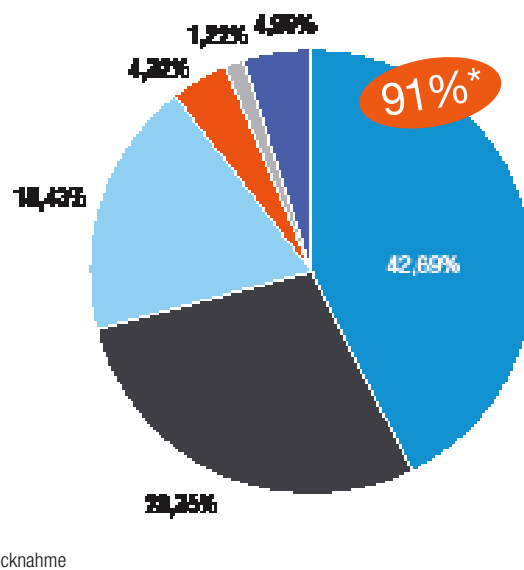
Fortsetzung zu einzelnen HES-Services auf der nächsten Seite.

Der HES präsentierte seine Leistungen gemeinsam mit 15 weiteren Innovationstreibern der Einrichtungsbranche im Rahmen der Sonderfläche „360°Plaza“ auf der M.O.W. Auf der Vortragsbühne hielt Heiko Hufenbach, Business Development Manager beim Hermes Einrichtungs Service, einen Vortrag mit dem Titel: „Der Schlüssel zum Erfolg: Hervorragender Service bei der Möbelleieferung – Wie sie mit effizienter Logistik, kundenorientierten Lösungen und Reparaturkompetenz Ihre Kundenzufriedenheit maximieren und kostenintensive Retouren vermeiden“. Denn ein herausragender und flächendeckender Logistik-Kundendienst geht heute über die bloße Lieferung hinaus. Er greift Megatrends auf, setzt auf Beratung, gibt Hilfestellung und umfasst in zunehmendem Maße einen hochwertigen Reparaturservice für Möbel. „Für die Kundenbindung und das Image des Händlers können Reparaturleistungen echte Schlüsselmomente sein – mit kurzfristiger und langfristiger Wirkung“, sagt Heiko Hufenbach. In den 50 deutschen Auslieferungsdots steht deshalb geschultes Fachpersonal bereit, um Schäden und Defekte zu beheben. Sollte eine Reparatur vor Ort nicht möglich sein, verfügt der HES über eigene Werkstätten, in denen die Experten das Mobiliar fachgerecht instandsetzen können.

Polstermöbel GJ 2023



Kastenmöbel GJ 2023



* Retourenvermeidung: Ergibt sich aus den Erledigungsarten Reparatur, ET, Beratung, Preisnachlass.

Einzelne HES-Services im Fokus



Möbelmontage

Mit jahrelanger Erfahrung und umfassendem Know-how in der Montage von Möbeln aller Art setzen die HES-Mitarbeitenden die Möbel sicher und ordnungsgemäß zusammen. Egal, ob es sich um flache Verpackungen handelt, die einen komplexen Aufbau erfordern, oder um individuell gefertigte Möbelstücke, die sorgfältig montiert werden müssen – die HES-Experten führen die Montage professionell, schnell, sauber und effizient durch.



Tischlerreparaturen

Die hochqualifizierten Fachkräfte im Tischlerhandwerk sind Experten, wenn es darum geht, Tischlerreparaturen durchzuführen. Sie beherrschen eine breite Palette von Fähigkeiten um beschädigtes Holz zu reparieren, defekte Beschläge zu restaurieren oder Holzoberflächen neu zu lackieren oder zu beizen – die HES-Fachkräfte sind Vollprofis auf ihrem Gebiet und können so oft eine Retoure aufgrund eines kleinen Schadens vermeiden.



Polsterreparaturen

Die HES-Polster-Profis beherrschen eine Vielzahl von Techniken, um Polstermöbel in erstklassigem Zustand zu erhalten. Das Spektrum der Reparaturservices umfasst die Sanierung gerissener Nähte, Ausführung kleinerer Korrekturen mit Polsterkleber, Austausch des Polstermaterials oder die Erneuerung der Polsterfüllung – die Experten des HES wissen genau, wie es gemacht wird. Darüber hinaus sind sie erfahren in der gründlichen Polsterreinigung, um Flecken und Verschmutzungen zu beseitigen.



Recyclingservices

Der HES nimmt Nachhaltigkeit in all seinen Ausprägungen ernst und die Fachkräfte sind darauf spezialisiert, Möbel umweltfreundlich zu recyceln. Mit viel Know-how in der Möbelwiederverwertung und -entsorgung werden alte Möbel sachgerecht behandelt und verwertet. So werden beispielsweise Demontearbeiten durchgeführt, um wertvolle Materialien zurückzugewinnen. Die Recyclingdienste tragen nicht nur zur Reduzierung des Mülls bei, sondern helfen auch, natürliche Ressourcen zu schonen.