

RETOURENBETRIEB HAMBURG

www.hermesworld.com

Sourcing & Product | Transport Logistics | **Fulfilment** | Distribution





Mit den technischen Neuerungen und den damit verbundenen automatisierten Prozessen können jährlich bis zu 60 Millionen Artikel abgewickelt werden – der Retourenbetrieb Hamburg ist auf die künftigen logistischen Herausforderungen vorbereitet.

Thomas Herrlich, Leiter Retourenbetrieb Hamburg

UNSERE HISTORIE

Von der kleinen Baubaracke ...

Zurücksenden, was nicht gefällt: Das gehört schon seit der Gründung Anfang der 1960er-Jahre zur kundenfreundlichen Unternehmensphilosophie von OTTO. Diesen wichtigen Service hat Hermes Fulfilment bei seiner Gründung in sein Leistungsportfolio übernommen.

Der erste Retourenbetrieb befindet sich in einer kleinen Baubaracke auf dem Betriebsgelände in Hamburg-Bramfeld, dem heutigen Sitz der Otto Group. Bis in die 1970er-Jahre erfolgt die Abwicklung ausschließlich von Hand. Die Rücksendungen werden in Postsäcken angeliefert, ausgepackt und auf Gitterwagen geladen. Einwandfreie Artikel legen die Mitarbeiter nach eingehender Begutachtung und Qualitätsprüfung sorgfältig zusammen und packen sie in Plastiktüten. Zurückgesendete Ware wird handschriftlich mit neuen Artikelnummern versehen. Doch Hans Otto, der Bruder des Firmengründers Werner Otto, tüftelt so lange an einer Rechenmaschine, bis man die Artikelnummern eintippen und auf gummiertem Papier ausdrucken kann. Der erste Schritt zur Automatisierung ist getan.

Nach dem ersten Umbau des Retourenbetriebs 1978 schleust eine neue Fördertechnik die Ware auf einer Strecke von 1,5 Kilometern automatisch von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz. Mit

Hilfe von Datenlesegeräten lassen sich die Rücksendungen direkt erfassen. Bis zu 30.000 Artikel pro Tag werden bearbeitet. Leichte Verunreinigungen entfernen die Mitarbeiter mit speziellen Entfleckungsmaschinen. Dadurch kann mehr Ware schnell und einwandfrei eingelagert werden.

Der nächste Umbau Ende der 1990er-Jahre erfolgt bei laufendem Betrieb. Seitdem befinden sich auf zwei Etagen zwei identische, aber unabhängig voneinander steuerbare Retourenabwicklungen. So kann etwa bei einem Technikausfall jederzeit in nur einem Modul weitergearbeitet werden.

... zum größten Retourenbetrieb Europas

Mit dem Bau des sogenannten Sorters, der die automatische Beförderung der Retouren vom Wareneingang bis zur Wiedereinlagerung ermöglicht und die einzelnen Artikel zielgerichtet auf die Arbeitsplätze verteilt, gelingt 2001 ein großer technischer Fortschritt. Seitdem kann die zurückgegebene Ware effizienter bearbeitet, umgehend eingelagert und schneller zum Versand freigegeben werden als zuvor. Auch die automatische Erfassung der Bestelldaten und Rücksendegründe über computergestützte Kameras steigert die Produktivität erheblich.



(Bild oben) Der Retourenbetrieb von Hermes Fulfilment in Hamburg heute. (Bild rechts) Wie alles begann: Der erste Retourenbetrieb war in einer Baubaracke in Hamburg Schnelsen untergebracht.

Um sich für den Boom im E-Commerce zu rüsten, baut Hermes Fulfilment den Retourenbetrieb 2010 ein weiteres Mal aus.

Mit zusätzlichen Warenbeurteilungsplätzen, einer komplett neuen Wiedereinlagerung und einem vollautomatischen Leerwannenstapler gehört der Retourenbetrieb Hamburg zu den technisch innovativsten und größten Anlagen in Europa. Die betriebliche Durchlaufzeit von Textilienretouren beträgt eine Stunde. Rund 1.100 Mitarbeiter könnten heute in Hamburg bis zu 60 Millionen zurückgegebene Teile pro Jahr bearbeiten – so viele wie in keinem anderen Retourenbetrieb in Europa.





INHALT

- 06 Hermes Fulfilment – Alles auf einen Blick
- 08 Wir bewegen Waren
- 10 Ablauf Retourenbearbeitung
- 12 Wareneingang
- 15 Warendvorbereitung
- 16 Beurteilung Fashion
- 20 Beurteilung Schmuck
- 23 Beurteilung Technik
- 25 Bearbeitung Reklamationen
- 26 Verpackung

FULFILMENT



HERMES FULFILMENT

ALLES AUF EINEN BLICK

Die Hermes Fulfilment GmbH, Hamburg, ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Otto Group und managt für Distanzhändler in vier eigenen Logistikzentren mit rund 5.000 Beschäftigten alle Dienstleistungen entlang des Warenstromes. Diese umfassen nicht nur die Entwicklung und den Betrieb des Webshops, das Debitoren- und Retourenmanagement, Finanzdienstleistungen und Callcenter-Services, sondern auch die Beschaffung, Lagerhaltung

und Auslieferung. Bei einer Sortimentsbreite von einer Million Artikeln bewegt Hermes Fulfilment pro Jahr rund 260 Millionen Teile.

Das Spektrum der Waren reicht von Handys und Camcordern über Textilien und Schmuck bis hin zu Möbeln und Waschmaschinen. Zu den Kunden zählen überwiegend Unternehmen aus der Konsumgüterindustrie.



WIR BEWEGEN WAREN

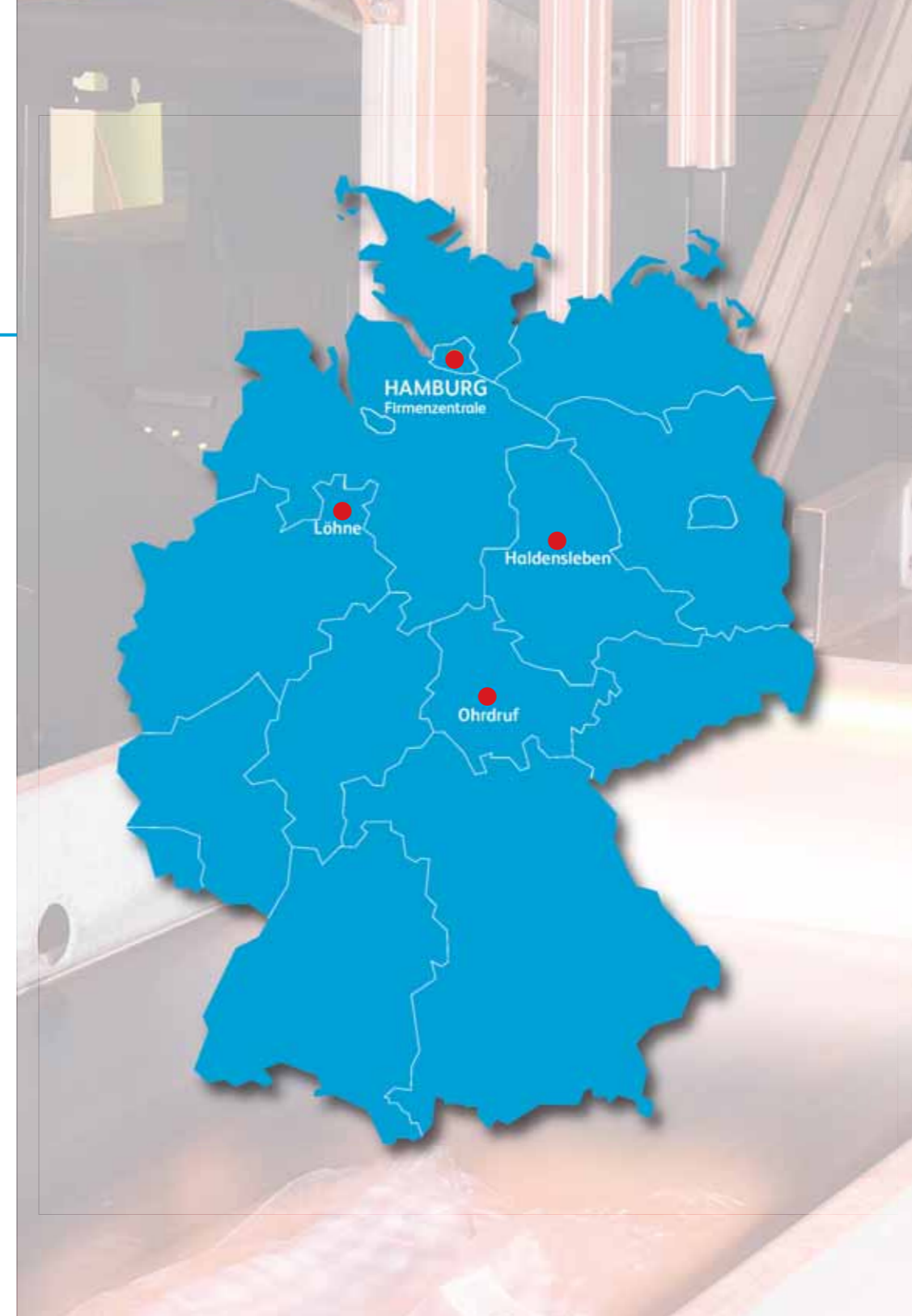
Retourenbetriebe der Hermes Fulfilment GmbH

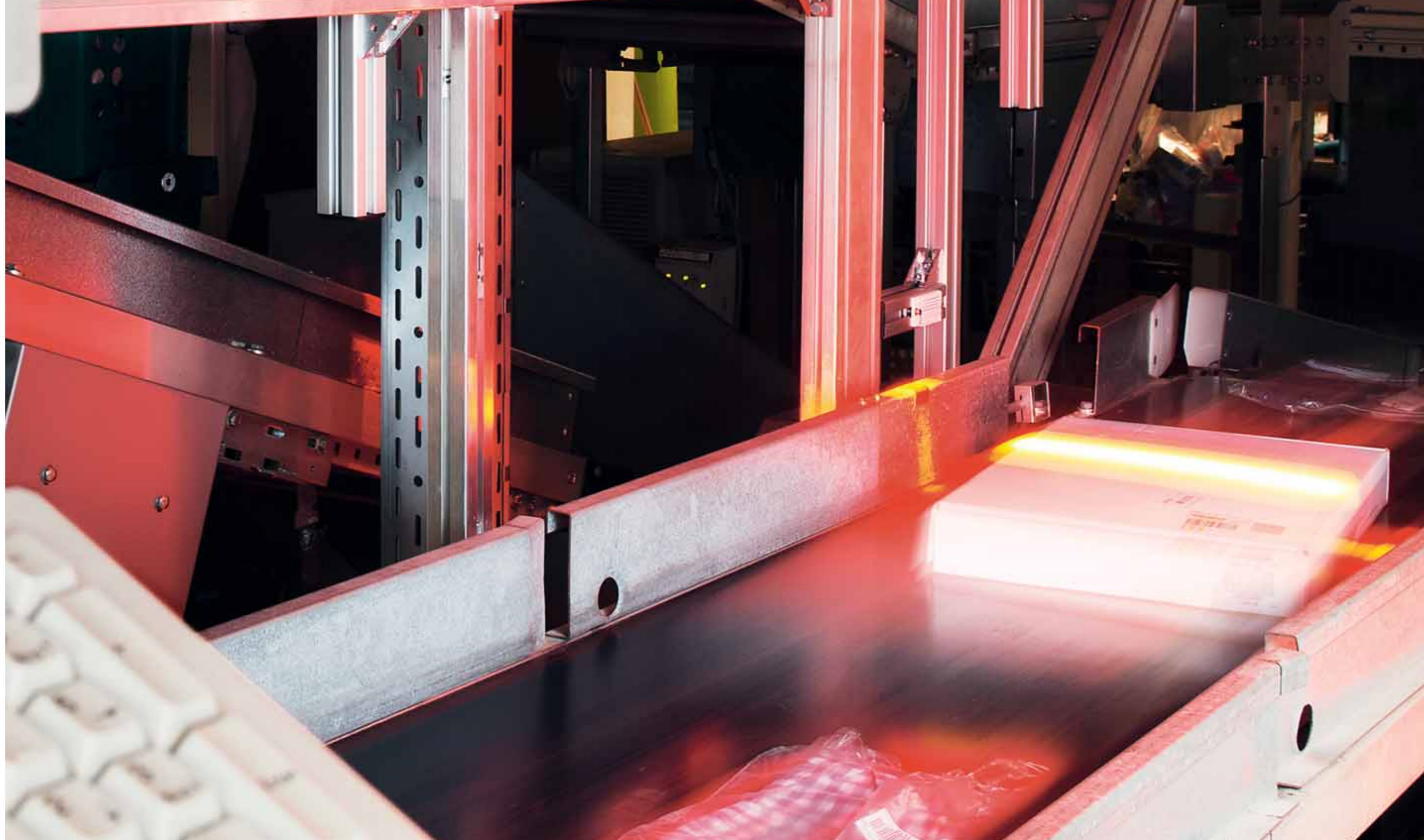
Hermes Fulfilment verfügt insgesamt über drei eigene Retourenbetriebe: einen für kleinvolumige Artikel wie Kleidung, Schuhe, Camcorder und Schmuck in Hamburg sowie zwei weitere für großvolumige Artikel wie Fernseher, Waschmaschinen und Möbel in Löhne (Nordrhein-Westfalen) und Ohrdruf (Thüringen). Darüber hinaus greift Hermes Fulfilment für die Abwicklung zurückgegebener Ware auf die zur Otto Group gehörenden Retourenbetriebe in Hanau (Hessen) und Pilsen (Tschechien) zurück. Alle Betriebe arbeiten nach den gleichen Qualitätsstandards.



Retouren: der Weg vom Endkunden zum Betrieb

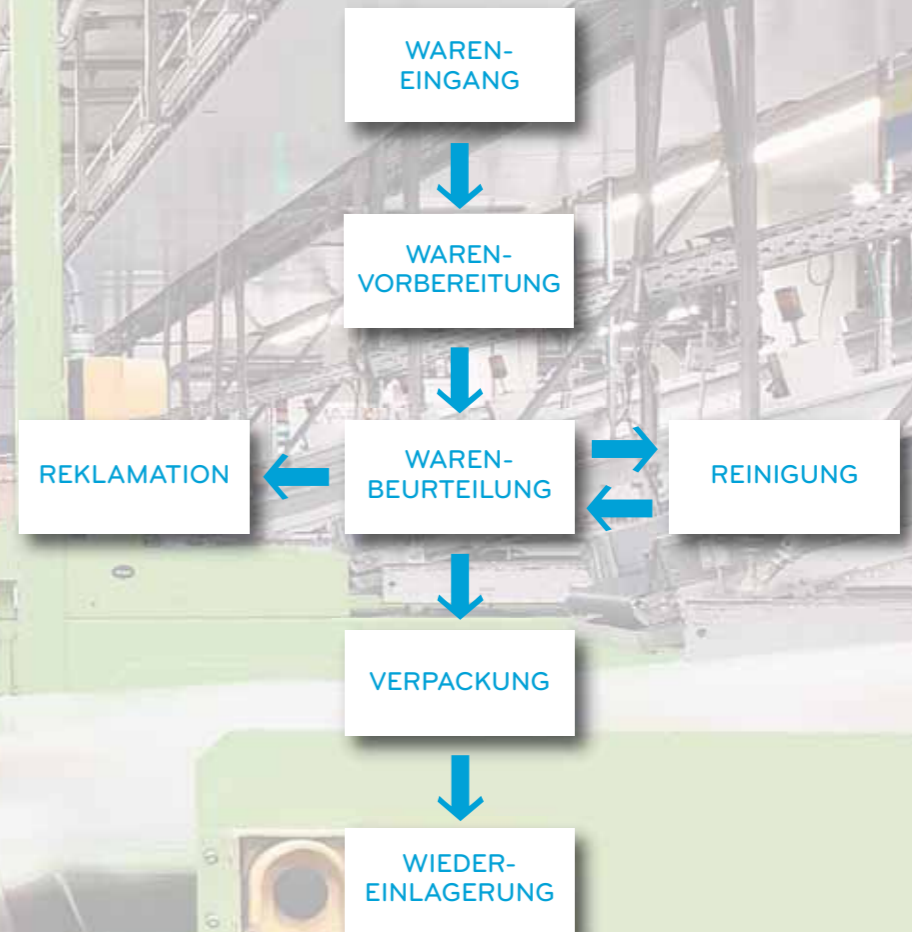
Hermes bietet einen einfachen und bequemen Rückgabeservice an. Möchte ein Endkunde einen bestellten Artikel zurückgeben, kann er wählen, ob er den Artikel lieber in einem der rund 14.000 Hermes-PaketShops abgibt oder das Retourenpaket von Hermes direkt zu Hause abholen lässt. Textilien-, Schmuck- oder Klein elektro-Rücksendungen kommen dann zum Beispiel im Retourenbetrieb in Hamburg an. Hier werden sie innerhalb kürzester Zeit entladen und nach umfassender Qualitätsbeurteilung zur Wiedereinlagerung im Versandzentrum nach Haldensleben (Sachsen-Anhalt) weitergeleitet.





ABLAUF

RETOURENBEARBEITUNG





WARENEINGANG

Im Wareneingang erleichtern flexible, seitlich verschiebbare Teleskopförderer (siehe Abb. vorherige Seite) die Entladung der Container. Diese Arbeitsplätze sind ergonomisch für die Arbeitsprozesse der Entladung loser Ware optimiert.

Die Mitarbeiter legen alle Päckchen, Tüten und Pakete mit zurückgeschickter Ware auf

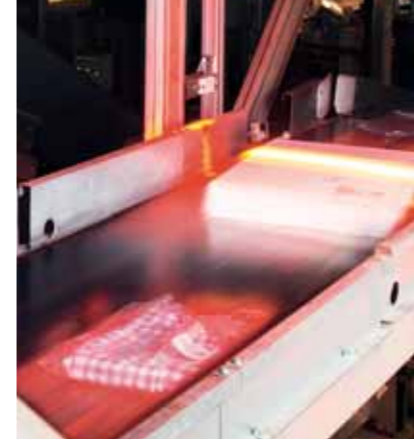
die Förderbänder – in gleich großen Abständen und mit den Strichcodes der Rücksendeetiketten nach oben. Auf diese Weise kann ein Scanner die Rücksendungen einzeln erfassen. Über sechs

Transportbänder im Wareneingang gelangen alle Rücksendungen auf den Sorter und in die Warendvorbereitung. Ampeln signalisieren hierbei den optimalen Warenfluss.

Flexible, ergonomische
Teleskopförderer

Erfassung der Rücksendungen
per Scanner

Automatische Arbeitssteuerung



WARENVORBEREITUNG

Der 2001 installierte Sorter steuert sowohl den Warenfluss als auch die Auslastung der Arbeitsplätze in der Warenvorbereitung. Er läuft vollelektronisch und transportiert die Retourensendungen über Rutschen an die einzelnen Arbeitsplätze. Fotozellen an den Rutschen überwachen die vom Sorter zugeteilte Arbeitsmenge, so dass die jeweilige Arbeitsstation nicht mit Paketen und Päckchen überladen wird.

Die Mitarbeiter entpacken die Rücksendungen und kontrollieren insbesondere den Kundenbezug. Gleichzeitig entsorgen sie das Verpackungsmaterial und schicken die einzelnen Artikel per Förderband zur Warenbeurteilung. Alle entpackten Artikel

werden an computergestützten Kameras vorbei- und zurück auf den Sorter geschleust. Die Kameras erkennen sämtliche kunden- und warenbezogenen Daten. Sie erfassen alle Rücksendungen und registrieren zudem, aus welchen Gründen die einzelnen Artikel zurückgeschickt wurden.

Können die Kameras die Daten auf den Rücksendeetiketten nicht zweifelsfrei identifizieren, weil der Kundenbezug fehlt oder der

Strichcode nicht lesbar ist, werden die Rücksendungen über eine automatische Hebevorrichtung zur manuellen Sondererfassung und von dort aus an die Warenbeurteilung geleitet.

Automatisch gesteuertes
Arbeitsvolumen

Digitale Erfassung
der Retourendaten

Manuelle
Sondererfassung

BEURTEILUNG FASHION

Der Großteil der Rücksendungen, die bei Hermes Fulfilment eintreffen, sind Textilien. An knapp 200 rechnergestützten Arbeitsplätzen werden die Artikel zunächst anhand ihrer Strichcode-Etiketten identifiziert. Das heißt, die Mitarbeiter scannen den Artikel und prüfen gleichzeitig, ob die Ware mit den angegebenen Daten am Monitor übereinstimmt.

Die Mitarbeiter in der Warenbeurteilung verfügen über spezielles Fachwissen für die sorgfältige Prüfung der Artikel vor allem auf Neuwertigkeit. Ihr geschultes Auge begutachtet die Textilien

- Identifizierung der Artikel
- Prüfung auf Neuwertigkeit, Vollständigkeit und Funktionalität
- Entscheidung über Lagerfähigkeit
- Ereilung der Kundengutschrift

von allen Seiten und entdeckt eventuelle Auffälligkeiten an den Artikeln sofort. Die Kriterien, wann eine Ware einwandfrei und damit lagerfähig ist, richten sich nach den Wünschen des Händlers, der Hermes Fulfilment mit dem Retourenmanagement beauftragt.

In der Regel ist die Ware in Ordnung und wird automatisch verpackt. Nicht lagerfähige Rücksendungen werden zur Nachbearbeitung gegeben: Dort werden zum Beispiel Fussel oder kleine Flecken entfernt, bei Bedarf wird die Ware gereinigt oder neu aufgebügelt.





Hohe Qualitätsstandards bei der Warenbeurteilung

Ob Miederwaren, Schuhe oder Modeaccessoires – für jede Warengruppe gelten spezielle Beurteilungskriterien.

Beispiel Schuhe: Handelt es sich bei dem zurückgeschickten Paar um dasselbe Modell? Ist die Größe des linken und rechten Schuhs identisch? Gibt es Kratzer am Leder oder an der Sohle? Regenschirme werden auf ihre Funktionsfähigkeit geprüft, Modeaccessoires wie Handtaschen und Gürtel auf eventuelle Gebrauchsspuren.

Die Kundengutschrift erfolgt umgehend, wenn die zurückgesendete Ware einwandfrei ist und sie somit allen Qualitätsstandards entspricht. Bis zu 98 Prozent der zurückgeschickten Textilwaren gelangen wieder in den Verkauf. Etwa zwei Prozent gehen in die Nachbearbeitung, 80 Prozent davon können anschließend als neuwertig wieder in den Warenbestand integriert werden.

Spezielle Kriterien für Bade- und Miedermode sowie Schuhe, Accessoires, Hartwaren, Modeschmuck und Dekostoffe

Gilt eine Retoure als nicht lagerfähig, entscheidet der Händler, ob sie an den Hersteller zurückgeschickt, mit einem Preisabschlag weiterverkauft oder vernichtet wird.





BEURTEILUNG SCHMUCK

Von der Halskette bis zum Markenbesteck

Schmuck-, Uhren- und Besteckretouren gehen einen eigenen Weg. Sie werden nach der Erfassung im Wareneingang direkt in einen gesonderten Raum transportiert. Bei Schmuckstücken ist es besonders wichtig, anhand der Artikeldaten zu prüfen, ob die vorliegenden Artikel mit den gescannten Daten übereinstimmen.

Hier prüfen die Mitarbeiter, ob die Artikel den Abbildungen im Katalog entsprechen. Dabei gilt es, zum Beispiel auf die Länge von Ketten, auf den Goldgehalt oder auf die Ringgrößen zu achten. Hochwertiger Schmuck wird verplombt ausgeliefert

[Sorgfältige manuelle Nachbearbeitung](#)

[Manuelle Verpackung](#)

[Änderungsservice und Reparaturen](#)

und auch nach der Warenbeurteilung wieder neu verplombt. Schmuck, Uhren und Bestecke werden auf Kratzer oder Tragespuren überprüft. Poliert und mit neuen Etiketten versehen, gelangen die Artikel zur Wiedereinlagerung. Zuvor werden die Schmuckstücke sorgfältig wieder in kleine Tüten oder in Schmuckkästchen, die

Uhren oft in Spezialkartons und hochwertige Bestecke in spezielle Koffer verpackt.

Auch Änderungswünsche der Kunden oder Reparaturen werden in enger Zusammenarbeit mit Juwelieren und Uhrmachern ausgeführt.





BEURTEILUNG TECHNIK

Von der Digitalkamera bis zum Mobiltelefon

Technikartikel – etwa Digitalkameras – gelangen nach der Erfassung in Retourenwannen über den Sorter an die Bearbeitungsplätze, die mit Messgeräten speziell für die Beurteilung technischer Artikel ausgerüstet sind. Hier überprüfen die Mitarbeiter nach der Identifizierung des Artikels als Erstes, ob er mit den Daten auf dem Bildschirm übereinstimmt. Dann folgt die Kontrolle, ob der Kunde die Ware vollständig und unbeschädigt zurückgesendet hat: Sind alle Teile wie Kabel, Zubehör und Gebrauchsanweisungen vorhanden?

Die anschließende, oft sehr komplexe Prüfung der Funktionen erfordert sehr spezielle Kenntnisse. Die Mitarbeiter kontrollieren zum Beispiel, ob noch Bilder in der Digitalkamera gespeichert sind, und stellen, auch aus Datenschutzgründen,

die Werkseinstellung wieder ein. Ziel ist es, die technische Neuwertigkeit des Artikels zu erkennen und die Ware in den Originalzustand zu versetzen, damit sie wieder eingelagert werden kann.

Reparaturwünsche, die ebenfalls in dieser Abteilung eingehen, werden an den technischen Kundendienst von Hermes weitergeleitet. Er entscheidet, ob und wenn ja, zu welchen Kosten der Artikel repariert werden kann oder ob er innerhalb der Garantiezeit durch einen gleichwertigen Artikel ersetzt wird.

Artikel mit beschädigten Verpackungen werden neu verpackt. Die Wiedereinlagerung erfolgt manuell in Retourenwannen.

Komplexe
Funktionsprüfungen

Verwendung von
Originalverpackungen

Manuelle Wiedereinlagerung

Technisch ausgestattete
Arbeitsplätze





BEARBEITUNG REKLAMATIONEN

Im Mittelpunkt steht die Kundenzufriedenheit

Im Falle einer Reklamation macht der Kunde meist schriftlich auf Beschädigungen, Qualitätsmängel von Textilien oder technische Defekte von elektronischen Artikeln aufmerksam. Dann wird die reklamierte Ware genau geprüft und die Ursache der Reklamation geklärt. Bei Warenfehlern erhält der Kunde umgehend eine Gutschrift, Technikartikel werden unter Umständen umgetauscht. Die Reklamationsabteilung bearbeitet auch die Fälle, in denen Artikel beschädigt, getragen oder unvollständig zurückgeschickt werden. Wenn der Kunde selbst den zu-

rückgeschickten Artikel unsachgemäß behandelt hat, wird die Reklamation nicht anerkannt.

Alle Reklamationen werden computergestützt ausgewertet, um echte Qualitätsmängel schnell zu erkennen. Deshalb arbeitet die Reklamationsabteilung eng mit der Qualitätssicherung zusammen, die die Artikel fachgerecht prüft. Liegt nachweislich ein Qualitätsmangel vor, wird der

Händler informiert. Dann kann er sich an den Hersteller wenden oder die Auslieferung des bestanden Artikels stoppen.

Kundenzufriedenheit
und -information

Prüfung der
Reklamationsgründe

Qualitätssicherung

VERPACKUNG

Sind die Artikel als neuwertig beurteilt, so werden sie in den meisten Fällen automatisch neu verpackt. Dazu werden sie über ein Förderband zu einer der Folienverpackungsmaschinen befördert. Die sogenannten Polypacker verschweißen die Artikel automatisch in Folie und versehen sie mit neuen Strichcode-Etiketten. Pro Gerät können so mehr als 1.000 Artikel in der Stunde eingeschweißt werden.

Zurückgegebene Miederwaren, Wäsche und Bademoden werden manuell verpackt. Für sie stehen hochwertige Originalverpackungen zur Verfügung. Für Schuhe liegen Markenschuhkartons oder Stoffbeutel bereit.

Der Sorter lenkt den Großteil der Artikel nach der Neuverpackung zur Wiedereinlagerung. Dort werden sie automatisch in Retourenwannen gesammelt.

[Automatische Verpackung von Textilien in Folie](#)

[Manuelle Verpackung von Schmuck und Technikartikeln](#)

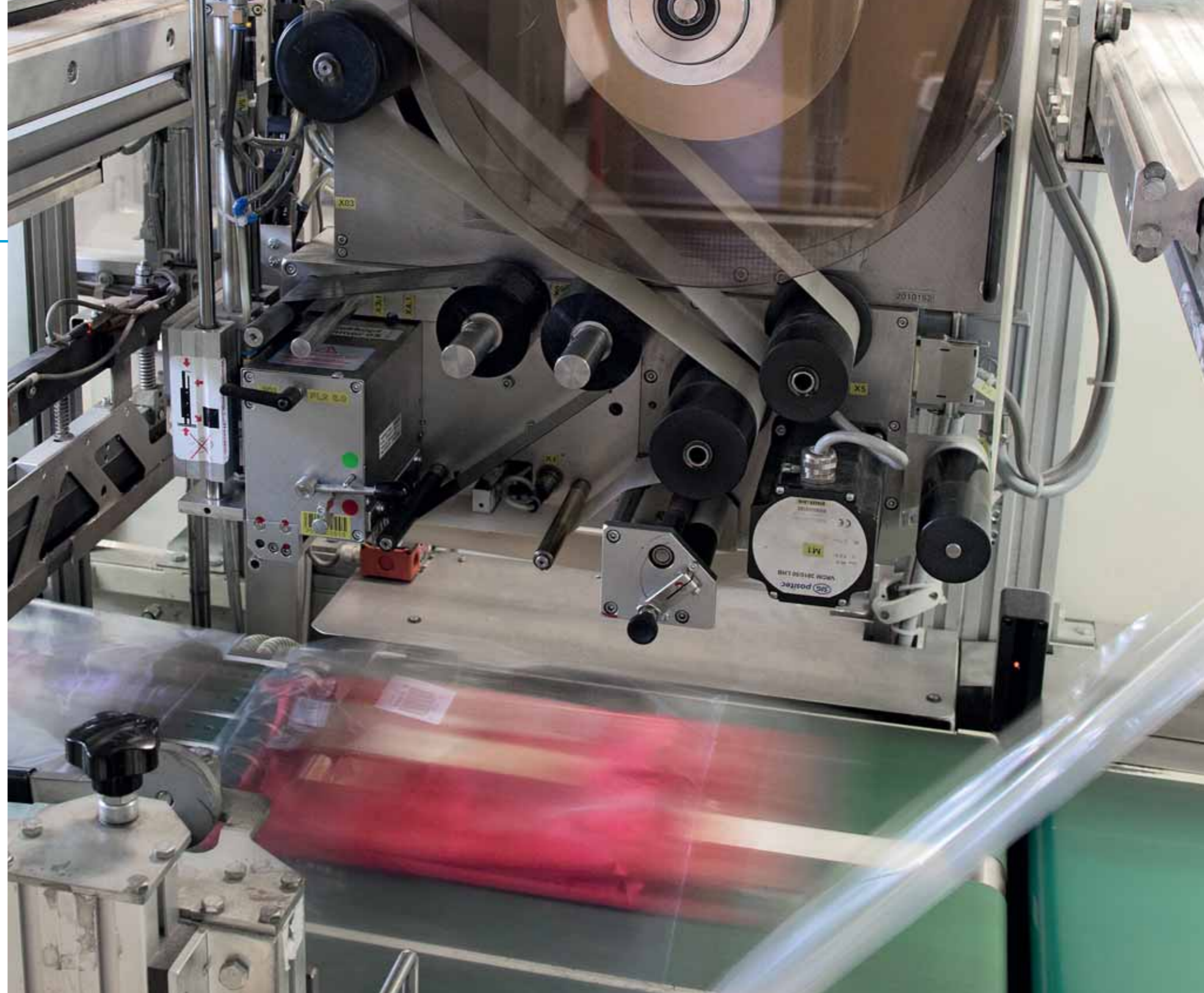
[Optimale Auslastung der Retourenwannen](#)

[Scannergestützter Warenausgang](#)

Anhand von Artikelstrichcodes, Volumenangaben sowie Mengenbeschränkungen kann der Sorter diese Behälter optimal zusammenstellen und auslasten. Größere Teile und Schuhe werden manuell sortiert.

Förderbänder transportieren die gefüllten Behälter zum Warenausgang. Ein Scanner steuert die Retourenwannen über die Förderstrecken zu den entsprechenden Verladestellen. Sind die Retourenwannen für das automatische Retourenlager in Haldensleben (Sachsen-Anhalt) bestimmt, stapeln zwei Roboter (siehe Abb. Seite 13) die Wannen vollautomatisch, ein sogenannter Umreifer

sichert die Ware für den Transport und Mitarbeiter verladen die Stapel in den Container. Sobald die Ware in Haldensleben eintrifft, steht sie wieder für den Verkauf zur Verfügung.



IMPRESSUM

Herausgeber

Hermes Fulfilment GmbH
Retourenbetrieb Hamburg
Bannwarthstraße 5
22179 Hamburg

T: +49 (0)40 646041-8156

F: +49 (0)40 6461-8156

Retourenbetrieb-Hamburg@hermes-europe.de

Gesamtkoordination

Katrin Borzym (Marketing)
Maren Holtermann (Interne Kommunikation)

Konzept und Gestaltung

Schön Communication, Hamburg

Fotos

Urs Küster, Otto Group, Fotolia



www.hermesworld.com

Sourcing & Product | Transport Logistics | **Fulfilment** | Distribution

