

'DOEK DIGITALISERING IS HIER MENSENWERK'



Jan de Groot

MET ZIJN DIGITALE INNOVATIES VERSTEVIGT DHL ZIJN POSITIE ALS MARKTLEIDER IN DE LOGISTIEKE DIENSTVERLENING. ALLE TECHNOLOGIE WORDT INGEZET OM HET WERK EN DE KLANTBELEVING TE OPTIMALISEREN. "HET VERZENDEN VAN PAKKETTEN MOET NET ZO MAKKELIJK ZIJN ALS HET VERSTUREN VAN EEN E-MAILTJE."

DHL neemt het voortouw in toekomstgerichte oplossingen. Waar andere vervoerders nog aan het begin van de digitale transitie zitten, startte DHL al tien jaar geleden met de operationele ombouw. Alle processen zijn inmiddels in de cloud ondergebracht: de weg die fysieke pakketjes afleggen is volledig geïntegreerd met de digitale snelweg. In Nederland werkt DHL met een team van meer dan tweehonderd IT'ers. Met agile methoden en 'continuous delivery'-automatisering, zodat innovaties doorlopend in productie kunnen worden genomen. "Wij willen 'first choice' zijn voor onze klanten", zegt Jan de Groot, Chief Digital Officer. "Dat we daarin slagen, komt doordat we graag de mouwen opstropen. De dingen direct goed doen zit in ons DNA."

VAN BRIEVENBUS TOT PALLET

"DHL heeft de capaciteit om zowel kleine bestellingen af te leveren in de brievenbus, als pallets met vracht in het magazijn", aldus Jan. "Wij bedienen zowel de zakelijke markt als de consument. De Mijn DHL-app is een eenvoudig hulpmiddel om snel zendingen te versturen en te

ontvangen. Particulieren maken zelf een verzendlabel aan of laten dat DHL doen. In de app kan ook worden aangegeven of het pakje bij de burens mag worden afgeleverd of bij een van de afhaalpunten. Dat zijn steeds vaker pakketautomaten. Dat aantal zijn we aan het opschalen naar 2500."

'DHL HEEFT AL DE GROOTSTE GROENE BEZORGVLOOT VAN NEDERLAND'

DE MENS CENTRAAL

Technologische innovaties zijn gericht op gebruikersgemak en op efficiency. Zo is robotica geïntroduceerd in de sorteerprocessen. Met data-analyse en AI worden pakketstromen geoptimaliseerd. "Door te investeren blijven we innoveren in groei en klantenservice", zegt Jan. "De mens staat daarbij centraal: medewerkers, klanten, de samenleving als geheel. DHL investeert bijvoorbeeld in het terugdringen van de ecologische voetafdruk. We hebben met 2500 elektrische bestelbussen al de grootste groene bezorgvloot van Nederland. Maar alles begint bij tevreden medewerkers. Betrokkenheid is een voorwaarde om creatieve, op de klant gerichte innovaties te kunnen ontwikkelen. Ook digitalisering is bij ons nog altijd mensenwerk!"



DEEL ONLINE