

# GLS

Für rund 40.000 Kundinnen und Kunden in Deutschland, 250.000 weltweit, bietet die GLS Gruppe zuverlässige, hochwertige und individuelle Paketdienstleistungen. Mehr als 23.000 Menschen arbeiten für GLS. Fast 1 Milliarde Sendungen werden pro Jahr transportiert. Die zuverlässige Zustellung ist dabei eins der obersten Ziele.



## **GLS nutzt Softwaredevelopment und Connectyd SLA**

Mit unserer Hilfe werden täglich 2000 GLS-Mitarbeitende darin unterstützt, Pakete trotz abgefallenem Label schnell zuzuordnen und auf den richtigen Weg zu bringen.



# GLS - KONTINUIERLICHE OPTIMIERUNG

## Die GLS Philosophie ..

Der Erfolg der GLS Gruppe beruht auf dem Fokus auf Qualität. Die GLS Gruppe ist jeden Tag bestrebt, ihren Kunden eine hohe Qualität der Dienstleistungen zu bieten.

## .. und wie sie gelebt wird

Bei fast 1 Milliarde Sendungen im Jahr gibt es auch welche, die - meist aufgrund abgefallener Label - nicht sofort weiterversendet werden können. Diese Pakete maximal schnell wieder auf den richtigen Weg zu bringen, war Ziel des gemeinsam gestarteten Projekts.



## Das sagt Jörg Mecke, Senior Portfolio Manager, GLS Group-IT

„Mit Rapid Prototyping, dem Einsatz modernster Cloud-Technologien und Künstlicher Intelligenz sowie engmaschigem Feedback aus den einzelnen Ländern konnten wir die Handhabung des Prozesses und die Datenqualität massiv verbessern, unsere Geschwindigkeit wesentlich steigern und die Kundenzufriedenheit weiter steigern. Bei reduzierten Kosten. Danke!“



Aus länderspezifischen Einzellösungen wurde eine zentral bereitgestellte App. Daten werden im Vergleich zu vorher in einem Zehntel der Zeit erfasst und per KI angereichert. Durch die KI-gestützte, automatisierte Übersetzung aller Artikelbeschreibungen kann die App von Mitarbeitenden im internationalen, länderübergreifenden Pakettransport optimal genutzt werden.

### **Qualität hoch, Kosten runter**

Statt hohe Aufwände in jedem Land finanzieren zu müssen, können die GLS Ländergesellschaften nun voneinander lernen, von neuen Ideen und Optimierungen profitieren. Trotzdem ist es gelungen, dass bestehende Handscanner und iPhone/Android Geräte zur Erfassung weiter genutzt werden können. Und dank modernster Microsoft Azure Cloud Technologien konnten Rollout, Software-Development und die Integration von KI Features wesentlich vereinfacht werden.

## **OPTIMIEREN UND LERNEN**



### **Verlässlicher, lernender Support, damit keine Information auf der Strecke bleibt**

Nach wenigen Monaten nutzen knapp 2000 GLS Mitarbeitende die neue App, perspektivisch werden es dreimal so viele in über 20 Ländern sein. Statt einmal den "großen Wurf" zu planen, wird die App deshalb kontinuierlich weiterentwickelt. Jedes Feedback von Mitarbeitenden und jeder im Support gefundene Fehler wird bewertet und fließt in die kommenden Versionen ein. Ergänzt um Technologie-Updates, beispielsweise im KI Umfeld, um Nutzung und Nutzen der App so einfach wie irgend möglich zu machen.



# ERFOLG

## GLS APP MIT CONNECTYD SLA

Effektive Softwareentwicklung und verlässliche Service Level Agreements führen zu Erfolg und kontinuierlicher Optimierung



### 1 Milliarde Pakete

... werden pro Jahr von GLS transportiert. Pakete mit beschädigten/ verlorenen Labeln finden jetzt schnell wieder ihren Weg zum Empfänger.



### Reduktion

.. auf ein Zehntel der Zeit für die Datenerfassung und Weiterbearbeitung verloren gegangener Pakete.



### KI nutzen

Bilder erkennen, Texte übersetzen, Lernen .. durch den Einsatz von KI werden neue Level erreicht.

## Nutzen Sie die Vorteile

Die Nutzung von Microsoft Cloud Technologien, insbesondere KI Funktionen, hilft Ihnen, Prozesse zu verschlanken und Kosten zu reduzieren.

Mehr Informationen auf <https://connectyd.io>

