

4.000 Fahrzeuge, maximale Betriebszeit: So arbeitet DHL eCommerce

Praxisbeispiel | DHL eCommerce



Verfügbarkeit als zentrale Steuerungsgröße im elektrischen Fuhrpark

DHL eCommerce stellt täglich große Paket- und Palettenvolumen in Benelux zu – an Unternehmen ebenso wie an Privatkunden. Mehr als 10.000 Fahrer und Zusteller sind jeden Tag in den Niederlanden und Belgien unterwegs. Mit rund 4.000 Fahrzeugen stellen sie sicher, dass Sendungen pünktlich ankommen. Auf der letzten Meile fährt inzwischen über 90 Prozent elektrisch.

Die Elektrifizierung hat die Betriebsabläufe grundlegend verändert. Verfügbarkeit hängt

längst nicht mehr nur von Planung und Wartung ab, sondern auch von Batteriekapazität, Ladeinfrastruktur und dem Zusammenspiel der verschiedenen Schichten.

Gleichzeitig ist das Unternehmen stark gewachsen. Während der Corona-Zeit verdoppelte sich das Paketvolumen, und dieses Wachstum setzte sich in den Folgejahren fort. Mehr Sendungen bedeuteten mehr Touren, mehr Fahrzeuge und letztlich auch einen größeren Fuhrpark.

In diesem Umfeld läuft am Ende alles auf eine Frage hinaus: Sind morgen alle Fahrzeuge einsatzbereit?



**AUF DER LETZTEN MEILE
FÄHRT INZWISCHEN ÜBER
90% ELEKTRISCH.**

Die DHL-Flotte

Branche:	Paketzustellung und Palettenlogistik
Einsatzgebiet:	Benelux
Fahrzeuge:	Transporter, LKW mit Kofferaufbau, Sattelzüge, Terminal-Zugmaschinen und PKW
Fuhrparkgröße:	Rund 4.000 Fahrzeuge (mehr als 90 % elektrisch auf der letzten Meile)
Team:	12 Fuhrparkspezialisten

Die Herausforderung

Übersicht über die Fahrzeugverfügbarkeit

Der Fuhrpark von DHL eCommerce ist stark dezentral aufgestellt – mit 132 CityHubs für die letzte Meile in den Niederlanden und mehr als 20 größeren Standorten in Benelux. Jeder CityHub hat andere Auftragsvolumen, Abläufe und Ladebedingungen. Was an einem Standort gut funktioniert, lässt sich nicht automatisch auf andere übertragen.

Verfügbarkeit geht damit über reine Planung hinaus. Entscheidend ist, in Echtzeit zu wissen:

- 1 Welche Fahrzeuge sind einsatzbereit?
- 2 Welche müssen (nach)geladen werden?
- 3 Welche stehen bei einem Wartungspartner oder müssen dorthin?

Der erste Schritt zur Lösung lag auf der Hand: Übersicht über den aktuellen Ladezustand der Fahrzeuge gewinnen. Wie viel Batteriekapazität bleibt nach einer Tour noch übrig? In einem Betrieb mit mehreren Schichten pro Tag und wechselnden Fahrern entscheidet der Ladezustand darüber, ob ein Fahrzeug sofort wieder eingesetzt werden kann oder erst geladen werden muss. Ohne diese Übersicht beruht Planung schnell auf Annahmen.

„Uns hat ein Gesamtüberblick gefehlt. Die Routen sind zwar kurz, aber die Nutzung ist intensiv und je nach Standort unterschiedlich. Da braucht man verlässliche Fakten“, sagt Lucia Kleiman, Fuhrparkmanagerin bei DHL eCommerce Benelux. „Wir wollten vorab sehen, was uns erwartet: wie viel Kapazität noch übrig ist, wo nachgeladen werden muss und welche Fahrzeuge noch eine zusätzliche Tour fahren können.“



Die Umsetzung

Von Übersicht zu struktureller Kontrolle

Moove hat nicht bei der Technologie angesetzt, sondern bei den Betriebsabläufen. Wie ist der Fuhrpark strukturiert? Welche Fahrzeuge sind wo im Einsatz? Wie wird in den einzelnen CityHubs geplant? Wo entstehen Engpässe? Erst als das klar war, wurde die Plattform eingerichtet.

Im Zentrum stand eine gemeinsame, stets aktuelle Übersicht über den gesamten Fuhrpark. Ladezustand, Fahrzeugstandorte und Wartungssignale wurden in einer zentralen Umgebung gebündelt. Jeder CityHub hat Übersicht über die eigenen Fahrzeuge, während das zentrale Flottenteam alle 132 Standorte im Blick hat. Verfügbarkeit wird damit sichtbar, messbar und Teil des täglichen Flottenmanagements.

Genau darin liegt für Lucia Kleiman der entscheidende Mehrwert. „Unsere Prozesse waren der Ausgangspunkt. Moove hat sich zuerst angeschaut, wie wir arbeiten, und das System darauf abgestimmt. Deshalb fügt es sich nahtlos in unsere tägliche Praxis ein.“



Verfügbarkeit in der Praxis

Der neue operative Alltag

Mit Echtzeit-Einblick in den Ladezustand der Fahrzeuge wird nicht mehr nach Bauchgefühl geplant, sondern auf Basis klarer Fakten. Das Flottenteam erkennt sofort, welche Fahrzeuge genug Kapazität für die nächste Tour haben, welche nachladen müssen und welche zuerst an die Ladesäule sollten.

Der Mehrwert zeigte sich bereits kurz nach der Einführung. In der Anlaufphase bemerkte ein CityHub-Manager am Abend, dass Fahrzeuge wegen eines Stromausfalls nicht geladen wurden. In einem anderen Fall waren Fahrzeuge zwar verfügbar, aber einfach nicht angeschlossen. In beiden Situationen konnte direkt gehandelt werden.

„Ohne diese Information hätten am nächsten Morgen vierzig Fahrzeuge stillgestanden und wir hätten im Betriebsablauf direkt Probleme gehabt“, betont Fuhrparkmanagerin Kleiman.

Kapazität intelligenter nutzen

Moove unterstützt DHL eCommerce nicht nur beim Thema Laden. Fehlercodes und Wartungssignale

machen frühzeitig sichtbar, wo Verschleiß entsteht, der Reifendruck nachlässt oder einer Wartung ansteht. Ebenso wird deutlich, welche Fahrzeuge länger als geplant beim Wartungspartner stehen. So kann das Flottenteam schneller handeln, Wartungen bündeln und die Durchlaufzeiten aktiv steuern.

Gleichzeitig wird der tatsächliche Fahrzeugeinsatz gezielter gesteuert. Wenn Einsatz- und Standzeiten transparent sind, zeigt sich, wo Kapazitäten dauerhaft ungenutzt bleiben und wo Engpässe entstehen. So kann das Flottenteam Kapazitäten gezielt zwischen CityHubs verschieben und muss keine zusätzlichen Fahrzeuge anschaffen.

„Mit 4.000 Fahrzeugen können Sie es sich nicht leisten, erst im Nachhinein zu reagieren. Sie müssen jederzeit wissen, was im Betrieb passiert“, betont Lucia Kleiman aus dem Flottenmanagement-Team von DHL eCommerce. „Technologie unterstützt uns dabei – aber nur, wenn sie zu unserer Arbeitsweise passt. Nur so entsteht eine Übersicht, auf die man sich wirklich verlassen kann.“



Die Rolle von Moove

Operative Unterstützung

Mit der festen Verankerung der Moove-Plattform im Arbeitsalltag hat sich auch die Zusammenarbeit mit DHL eCommerce weiterentwickelt. Heute geht es nicht mehr nur um Daten, sondern um konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Flottenleistung: Auslastung gezielt steuern, Wartung vorausschauend planen und Stillstand dauerhaft vermeiden, statt nur darauf zu reagieren.

Genau diese Art der Zusammenarbeit macht für Kleiman den Unterschied: „Moove hat sich von Anfang an inhaltlich eingebracht. Nicht nur technisch, sondern vor allem operativ. Im Mittelpunkt stand immer die Frage: Was brauchen wir, um besser steuern zu können? Darauf baute alles Weitere auf.“

Moove sorgt nicht nur für Transparenz, sondern verbessert aktiv die Flottenleistung – als echter Partner, der sich nahtlos in die Arbeitsweise von DHL eCommerce einfügt.





Vorausblick

Im nächsten Schritt geht es um die stärkere Integration. DHL eCommerce will die Fahrzeugdaten direkt in die eigenen Systeme einbinden. Über eine API werden die Analysen und Übersichten automatisch in der bestehenden Arbeitsumgebung der CityHubs und Teams angezeigt.

Das bedeutet weniger manuellen Aufwand, schnellere Umsetzung und mehr Konsistenz in der Steuerung. Übersicht wird damit fester Bestandteil der täglichen Arbeit.

Sicher fahren, Stillstand vermeiden

Auch das Thema Sicherheit gewinnt an Bedeutung. Mit mehr Fahrzeugen auf der Straße und höherem Auftragsvolumen steigt auch die Verantwortung, Zustellerinnen sicher fahren zu lassen und dafür zu sorgen, dass sie am Ende des Tages wohlbehalten nach Hause zurückkehren.

Vor diesem Hintergrund prüft DHL eCommerce den Einsatz der MooveDriver-App. Die App unterstützt die Menschen am Steuer mit gezieltem Feedback zu ihrem Fahrverhalten und übersetzt Daten in konkrete, praxisnahe Hinweise. So wird sicheres Fahren aktiv in den Arbeitsalltag integriert. Der Fokus auf Sicherheit wirkt sich auch operativ aus. Weniger Schäden und Zwischenfälle bedeuten weniger Fahrzeuge außer Betrieb, weniger Störungen im Ablauf und geringeren Druck auf Ersatzfahrzeuge.

„Unser Ziel ist es, Zusteller spürbar zu entlasten. Wenn Feedback zum Fahrverhalten positiv vermittelt wird, trägt das zu mehr Sicherheit und weniger Schäden bei“, betont Kleiman.

Für DHL eCommerce steht eines im Mittelpunkt: Planbarkeit in einer zunehmend komplexen Betriebsrealität. Mit Echtzeit-Überblick über Ladezustand, Wartung und Fahrverhalten wird Verfügbarkeit berechenbar und zu einer verlässlichen Größe.



📍 Prinzenallee 7
40549 Düsseldorf
Deutschland
Telefonnummer:
+49 (0)211 879 77 010

✉ info@mooveconnected.com
moovefleetperformance.com