

# FILIAL-ROUTING: DIE ZWEITE CHANCE FÜR IHRE UNZUSTELLBAREN SENDUNGEN



## FILIAL-ROUTING

Mit dem Service Filial-Routing erhält Ihre Sendung im Fall einer Unzustellbarkeit, weil der Empfänger an der angegebenen Adresse nicht ermittelbar ist, eine zweite Chance, den Empfänger zu erreichen: Statt die unzustellbare Sendung direkt an Sie zurückzuschicken, wird diese in der nächstgelegenen Filiale mit Paketausgabe zur Abholung durch den Empfänger hinterlegt. Ihr Empfänger wird per E-Mail darüber informiert. Wird die Sendung abgeholt, spart das Kosten und Aufwand, die eine Rücksendung verursachen würde.

### IHRE VORTEILE

- **Vermeidung von Rücksendungen**  
Sie können die Anzahl der Rücksendungen wegen Unzustellbarkeit verringern und einem Neuversand Ihrerseits vorbeugen.
- **Möglichkeit zur Interaktion**  
Alternativ zur E-Mail Benachrichtigung des Empfängers durch DHL können Sie auch direkt mit Ihrem Kunden in Kontakt treten. So können Sie ggf. alle relevanten Informationen erhalten und haben eine zusätzliche Gelegenheit zur Interaktion mit Ihrem Kunden. Diese können Sie beispielsweise zur Intensivierung der Kundenbindung oder auch zur Verbesserung Ihrer Adressqualität nutzen.
- **Höhere Kundenzufriedenheit**  
Sie steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden, indem Sie oder Ihr Empfänger bei Unzustellbarkeit per E-Mail benachrichtigt werden, dass die Sendung zur Abholung in der Filiale bereit liegt. So hat Ihre Sendung eine zweite Chance, den Empfänger zu erreichen.
- **Attraktiver Preis**  
Die Beauftragung des Services Filial-Routing ist zunächst kostenlos; der Service kommt nur dann zur Abrechnung, wenn die Sendung aufgrund einer Unzustellbarkeit (Empfänger unter der angegebenen Adresse nicht ermittelbar) in die Filiale gebracht wird (je 1,99 € zzgl. MwSt.). Bei Nicht-Abholung in der Filiale wird die Sendung als kostenpflichtige Rücksendung an den Absender zurück gesendet.

## EINFACHE BEAUFTRAGUNG FÜR SIE

- Der Service Filial-Routing kann direkt über die DHL Versandlogistiksysteme beauftragt werden. Selbstverständlich steht der Service Ihnen auch zur Verfügung, wenn Sie Ihre Versandlogistiksysteme eigenständig programmieren.

## ZUVERLÄSSIGE AUSFÜHRUNG DURCH DHL

- Das Filial-Routing bietet eine zweite Chance für unzustellbare Sendungen, bei denen der Empfänger unter der angegebenen Adresse nicht zu ermitteln war.
- DHL lagert die Sendung in der nächstgelegenen Filiale mit Paketausgabe für den Empfänger ein. Die Sendung wird dort sieben Werktagen zur Abholung vorgehalten.
- Sie legen durch die Übermittlung der E-Mail Adresse in den sendungsbegleitenden Daten fest, ob Sie oder der Empfänger (sofern der Empfänger damit einverstanden ist) im Falle einer Unzustellbarkeit benachrichtigt werden. Die Benachrichtigung enthält die Information zur Abholung der Sendung (Sendungsnummer, Filiale inkl. Adresse, Abholfrist).
- Bei Nichtabholung der Sendung wird diese nach Ablauf von 7 Werktagen an den Versender zurückgesendet. Hierfür wird das Rücksendeentgelt berechnet.
- Alternativ können Sie die E-Mail Benachrichtigung des Empfängers auch selbst erstellen, gemäß den Informationen im Entwicklerportal für Post & Paket Deutschland.

## DAS NATIONALE SERVICEPORTFOLIO VON DHL PAKET IM ÜBERBLICK

