

FUNKTION „RETOURE“ IM POST & DHL GESCHÄFTSKUNDENPORTAL

KUNDENINFORMATION

Stand: März 2025





Die Funktion „Retoure“ im Post & DHL Geschäftskundenportal

Die Funktion "Retoure" im Post & DHL Geschäftskundenportal ermöglicht es Ihnen nationale und internationale Retourenlabel im Bedarfsfall online zu erstellen und Einstellungen für die Produkte DHL Retoure Online, DHL Retoure Selbstzahler und DHL Retoure International vorzunehmen.

Folgende Bereitstellungsvarianten stehen Ihnen zur Verfügung:

- **E-Mail:** Erstellen Sie Retourenlabel im Post & DHL Geschäftskundenportal unter dem Menüpunkt Paket & Waren. Diese werden dann Ihrem Kunden per E-Mail bereitgestellt
- **Download:** Lassen Sie Ihre Kunden über eine von DHL bereitgestellte Webseite Retourenlabel selbst erstellen und herunterladen
- **Webservice:** Beziehen Sie Ihre Retourenlabel per API Retoure (Webservice erfordert Programmierung). Die Details dazu sind im „Global DHL API Developer Portal“ veröffentlicht
- **Beileger:** Erstellung von internationalen Retourenlabeln per Webservice zur Verwendung als Beileger für internationale Paketsendungen.
- **Selbstzahler:** Ihre Kunden beauftragen die Retoure per Individualisiertem oder Statischem Link in der DHL Online Frankierung

Außerdem bietet die Funktion "Retoure" die **Übersicht** über alle Ihre online erstellten Retourenlabel: Sie können nach bestimmten **Retouren suchen** oder Beauftragungsdaten als **Export per CSV-Datei** zur Weiterverarbeitung in Ihren Systemen downloaden.

Anlassgerechte Beauftragung von Retouren 1/2

Per E-Mail aus dem Post & DHL Geschäftskundenportal

- Beauftragung per Online Maske über den Navigationspunkt „Beauftragen“ unter Paket & Waren / Retoure
- Sofern Sie über mehrere Empfangsadressen oder Absenderländer verfügen, stehen diese jeweils zur Auswahl
- Erfassen Sie Namen, Anschrift und E-Mailadresse Ihres Kunden
- Retourenlabel werden Ihren Kunden per E-Mail bereitgestellt

Auf einer Retouren-Webseite

- Sie stellen Ihren Kunden einen Link zur Erstellung von Retourenlabeln bereit (Bitte beachten Sie dabei, dass der Link nicht in Suchmaschinen auffindbar ist, sofern Sie ihn auf Ihrer Homepage veröffentlichen)
- Ihre Kunden erstellen die Retourenlabel selbst und können Sie als Datei herunterladen oder per E-Mail an sich versenden. E-Mail und Beauftragungsseite sind für mobile Endgeräte optimiert.





Anlassgerechte Beauftragung von Retouren 2/2

Per Webservice / API Retoure

- Integrieren Sie die Retourenerstellung in Ihre Prozesse per API Retoure. Weitere Details dazu finden Sie unter: developer.dhl.com

Per Individualisiertem oder Statischem Link in der DHL Online Frankierung

- Leiten Sie Ihren Kunden aus der Funktion „Retoure“ zum Kauf einer vorausgefüllten DHL Versandmarke für den Rückversand über einen Individualisierten oder Statischen Link in die DHL Online Frankierung weiter. Sie erhalten Informationen über den Status der Rücksendungen in der „Retourenübersicht“ der Funktion „Retoure“. Die Kosten für die Retourensendung werden von Ihrem Kunden übernommen.

Retourenlabel für das **Absenderland Deutschland** werden zusätzlich als QR Code für den Druck der Retourenlabel an DHL Packstationen oder Paketshops, bei Filialen der Deutschen Post oder beim DHL Paket -Zusteller bereitgestellt.



Transparenz über Ihre Retouren

Retourenübersicht im Post & DHL Geschäftskundenportal

Details zu erstellten Retouren über Auswahl „Übersicht“

- Option zur zeitlichen Eingrenzung des Suchergebnisses
- Suche nach Namen, Referenzen und Straßen bei erstellten Retourenlabeln möglich
- Export des Suchergebnisses als CSV-Datei zur Weiterverarbeitung in Ihren internen Systemen
- Für DHL Retoure Selbstzahler
 - Status ablesen, ob eine Versandmarke bereits durch Ihre Kunden erworben wurde oder nicht.
 - Sendungsverfolgung zur Rücksendung

Retourenübersicht ⓘ Retourenlabel beauftragen 🔍

DHL RETOURE ONLINE **DHL RETOURE SELBSTZÄHLER**

SENDUNGSNUMMER, SENDUNGSREFERENZ, KUNDENREFERENZ, ABSENDER NAME, EMPFÄNGER NAME, STRASSE 🔍 ZEITRAUM 04.09.2024 - 03.03.2025 📅 ⓘ

195 DHL Retoure Online Aufträge gefunden

Datum ↓	Sendungsnummer ↓	Internationale Sendungsnummer ↓	Empfänger	Absender	Sendungsreferenz ↓	Kundenreferenz ↓	Services
21.02.2025	540516001293	-	Musterfirma GmbH Charles-de-Gaulle-Str. 20 53113 Bonn	Srl Charles-de-Gaulle-Str. 20 53113 Bonn	-	-	
18.02.2025	530036821277	CU90076297908	Testkunde GmbH Marie Calm Str 1-5 34131 Kassel	Max Mustermann Downing Street 10 SW1A 2AA London	-	-	
18.02.2025	516544026961	CU90072102068	Test Einrichtungsassistent Charles-de-Gaulle-Str. 20 53113 Bonn	Max Mustermann Downing Street 10 SW1A 2AA London	-	-	
13.02.2025	540516001287	-	Musterfirma GmbH Charles-de-Gaulle-Str. 20 53113 Bonn	Srl Charles-de-Gaulle-Str. 20 53113 Bonn	-	-	

Retourenübersicht ⓘ Retourenlabel beauftragen 🔍

DHL RETOURE ONLINE **DHL RETOURE SELBSTZÄHLER**

SENDUNGSNUMMER, ABSENDER E-MAIL, SENDUNGSREFERENZ, KUNDENREFERENZ 🔍 ZEITRAUM 04.09.2024 - 03.03.2025 📅 ⓘ

h ✖ 🔄 Auswahl zurücksetzen

18 DHL Retoure Selbstzahler Aufträge gefunden

Datum ↓	Sendungsnummer ↓	Empfänger	Absender	Sendungsreferenz ↓	Kundenreferenz ↓	Status Label
-	-	Online Shop GmbH Robert-Gerwig-Platz 2 78120 Furtwangen	k.j.	-	-	Pending
-	-	Online Shop GmbH Robert-Gerwig-Platz 2 78120 Furtwangen	k.j.	Sendungsreferenz mit Zellenbruch 1605478_1223333	Kundenreferenz mit Z	Pending
-	-	Online Shop GmbH Robert-Gerwig-Platz 2 78120 Furtwangen	k.j.	Sendungsreferenz (Länge 50 Zeichen) und Kundenrefe	Sendungsreferenz (LA	Pending

Export von Retouren-URLs der Webseite und Receiver-IDs für Webservice Beauftragungen per API Retoure



Download der Retouren-URLs und Receiver-IDs

Laden Sie bei Bedarf die URLs Ihrer Retouren-Webseiten als Datei oder die Receiver-IDs für die API Retoure herunter.

Wählen Sie „URL & Receiver Ids“ in den „Retoureinstellungen“ aus, um die URLs und Receiver-IDs als CSV-Datei herunterzuladen:

- URL: Link zur Retouren-Webseite
- Retourenempfänger: Receiver-IDs für Webservicebeauftragungen

The screenshot shows the DHL Return Management interface. At the top, there are tabs for "EMPFÄNGER DHL RETOURE ONLINE", "EMPFÄNGER DHL RETOURE SELBSTZÄHLER", and "LÄNDER & SPRACHEN". Below the tabs is a search bar with the placeholder text "ABSENDERLAND, ABRECHNUNGSNUMMER, RECEIVER ID" and a search icon. The search bar currently shows "Deutschland" and a "Auswahl zurücksetzen" link. Below the search bar is a table with the following columns: "Absenderland", "Abrechnungsnummer", "Kundenkennung", "Receiver Id", "Empfänger", and "URL". The table contains 12 rows of data. At the bottom of the table, there is a red button labeled "Export Retourenempfängerlinks (CSV)" with a red arrow pointing to it. Below the button, there is a pagination bar showing "1 2" and a dropdown menu for "Anzeige Retourenempfänger" set to "10".

Absenderland	Abrechnungsnummer	Kundenkennung	Receiver Id	Empfänger	URL
Deutschland	70002185450701	540516XXXXXC	deu	Musterfirma GmbH Charles-de-Gaulle-Str. 20 53113 Bonn	
Deutschland	70002185450701	540516XXXXXC	Lager Zachow_deu	Brands Fashion GmbH Retouren heyconnect GmbH Am Ring 11 19374 Ruhner Berge OT Zachow	
Deutschland	70002185450701	540516XXXXXC	KRAFT GmbH	sechs Marit Staab An der Autobahn 2 74592 Kirchberg an der Jagst	
Deutschland	70002185450701	540516XXXXXC	_deu	Thomas Tester Breite Str. 1 47906 Kempen	
Deutschland	70002185450701	540516XXXXXC	Test	adidas International Trading AG Adi-Dassler-Str. 1 91074 Herzogenaurach	
Deutschland	70002185450701	540516XXXXXC	Selbstzahler_Retoure	Testkunde GmbH Ädölp Test Namenszusatz 1 Ädölp Test Namenszusatz 2 Ädölp Kupferweg 1 53639 Königswinter	
Deutschland	70002185450701	540516XXXXXC	test 2	adidas International Trading AG Marit Staab Adi-Dassler-Str. 1 91073 Herzogenaurach	
Deutschland	70002185450701	540516XXXXXC	Testkunde_deu	Micromata Zusatz Zusatz 2 Marie-Caim-Str. 1-5 34131 Kassel	
Deutschland	70002185450703	003404343550883XXXXC	Test LP	sechs Marit Staab Europastr. 11 72622 Nürtingen	
Deutschland	70002185450701	540516XXXXXC	Test Sarah_deu	Test Sarah xxx Münsterplatz 1 53111 Bonn	

Individualisierte Einstellungen (Erfordert gesonderte Berechtigung) 1/2



Individualisieren Sie Ihre Beauftragungsseiten und Retouren-E-Mails

Um die Retoureneinstellungen aufzurufen, muss Ihr Benutzer des Post & DHL Geschäftskundenportals über die entsprechende Berechtigung verfügen. Sofern dies nicht der Fall ist, halten Sie bitte Rücksprache mit der für das Post & DHL Geschäftskundenportal verantwortlichen Person in Ihrem Unternehmen.

Basiseinstellungen

- Aktivierung/Deaktivierung der Funktion zur optionalen Erteilung von Einzelabholaufträgen bei Retourenbeauftragung
- Aktivierung/Deaktivierung der E-Mail über am Vortag erstellte Retourenlabel

Empfängereinstellungen

Über das Stiftsymbol können Sie folgende Empfängereinstellungen vornehmen:

- Retourenempfängerbezeichnung (Receiver-ID) und Adressangaben editieren
- Ihr Logo zur Anzeige auf den Retouren-Webseiten für Ihre Kunden hochladen
- Ihre Empfängeradresse editieren und alle Angaben für den Versand von Retourenlabeln per E-Mail verspeichern

Individualisierte Einstellungen (Erfordert gesonderte Berechtigung) 2/2



Ländereinstellungen für den Retourenversand aus dem Ausland

- Standardsprache je Absenderland bestimmen
- Ihre Wunschbezeichnung für das Referenzfeld definieren
- Individuelle Angaben zur Anzeige auf den Beauftragungsseiten hinterlegen
- Individuelle Angaben für die Retouren-E-Mails festlegen