

IHR PAKETVERSAND AUF EINEN BLICK: DHL VERSANDMONITOR

KUNDENPRÄSENTATION

Abt. 351 Online Touchpoints Business Customers
Bonn, August 2020



Mehr Transparenz rund um Ihr Paketgeschäft – alle Informationen auf einen Blick

1 Anmeldung DHL Geschäftskundenportal



2 Download des DHL Versandmonitors im Bereich „Services“



3 Report mit den für Ihren Paketversand wichtigen Kennzahlen



Kennzahl	2019	2020	2021
Absatzleistung (in Paketen)	1.200	1.300	1.400
Umsatz	1.200	1.300	1.400
Nettoertrag	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Mitarbeiter	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Kunde	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Region	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Produkt	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Dienstleistung	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Kanal	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Land	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Sprache	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Währung	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Zeitzone	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Uhrzeit	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Tag	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Monat	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Quartal	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Halbjahr	1.200	1.300	1.400
Umsatz pro Jahr	1.200	1.300	1.400

4 Berechtigung zusätzlicher Benutzer für den DHL Versandmonitor



5 Kontakt



Mit nur wenigen Klicks gelangen Sie schnell zum DHL Versandmonitor

1

Über das DHL Geschäftskundenportal erhalten Sie Ihren persönlichen Report

Schritt 1:

Melden Sie sich mit Ihren Benutzerdaten im **DHL Geschäftskundenportal** an:
www.dhl-geschaefstkundenportal.de

Schritt 2:

Im Bereich **„Services“** in der **Top-Navigation** finden Sie den Punkt **„Versandmonitor“**



Der Bericht steht Ihnen monatlich mit Stand des vergangenen Monats zur Verfügung

2

Die Berichte können auf Ihrem Computer zur Archivierung abgespeichert werden

DHL Geschäftskundenportal

Startseite Versenden Verfolgen Bestellen Services Max Mustermann

Informieren Hilfe Rechnungen **Versandmonitor**

DHL Versandmonitor

Laden Sie sich hier den DHL Versandmonitor herunter - unseren individuellen Qualitäts- und Leistungsreport für Sie.

Die aktuellste Version des DHL Versandmonitors bietet Ihnen zusätzlich folgende Neuerungen:

- Er beinhaltet ab sofort das Produkt DHL Paket Connect, die europaweite Versandlösung innerhalb des DHL-Paketnetzes.
- Das Layout des Titelblatts und der Reportsseiten wurde in ein noch übersichtlicheres und modernes Design gebracht.
- Bei den Reports auf Abrechnungsnummern-Ebene werden zukünftig nur noch die hierfür relevanten Reportsseiten angezeigt. Für internationale Abrechnungsnummern entfallen die Seiten zu Laufzeiten, Retouren und Zustellstatistik.

Bitte beachten Sie, dass an dieser Stelle nur der Report mit Stand des jeweils vergangenen Monats zur Verfügung steht. Dieser kann jeweils ab Mitte des Monats abgerufen werden. Falls Sie die Berichte Monat für Monat archivieren möchten, speichern Sie diese bitte lokal auf Ihrem Rechner ab. Die im Report angezeigten Daten dienen lediglich Ihrer Information. Etwasige Ansprüche können daraus nicht abgeleitet werden.

Monat	EKP
<input type="checkbox"/> Juli 2020	[REDACTED]
<input type="checkbox"/> Alle auswählen	

Beide Dateiformate herunterladen **Auswahl herunterladen >>**

E-Mail Benachrichtigung
Ja, bitte benachrichtigen Sie mich per E-Mail, wenn ein neuer DHL Versandmonitor verfügbar ist. **Speichern >>**

Informationen
DHL Versandmonitor - Kurzanleitung
(Typ: pdf, Größe: 777,3 kB)

1

Hier können Sie Ihren persönlichen Bericht herunterladen und lokal auf Ihrem PC speichern.

2

Auf Wunsch können Sie sich per E-Mail benachrichtigen lassen, wenn Ihr neuer Monatsreport vorliegt. Durch das Betätigen des Button „Speichern“ werden Ihre Änderungen übernommen.

Der DHL Versandmonitor mit allen wichtigen Kennzahlen rund um Ihren Paketversand

2

Erläuterungen zu den Inhalten und Kennzahlen - Ausgangssendungen

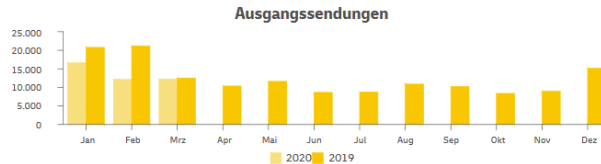
AUSGANGSSENDUNGEN



Erstellt am: 4. Mai 2020
 Test XXXXXXXXXXXX
 Kundennummer/EKP: XXXXXXXXXXXX

Ausgangssendungen	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	kumuliert	Gesamt
Ausgangssendungen - 2020	16.628	12.156	12.210										40.994	40.994
national	11.012	8.684	9.063										28.759	28.759
DHL Paket *	11.012	8.684	9.063										28.759	28.759
international	5.616	3.472	3.147										12.235	12.235
DHL Paket International	5.616	3.472	3.147										12.235	12.235
Veränderung zum Vorjahr	-20 %	-43 %	-2 %										-25 %	-72 %
national	-7 %	-39 %	18 %										-15 %	-65 %
international	-38 %	-50 %	-35 %										-41 %	-81 %
Ausgangssendungen - 2019	20.781	21.187	12.523	10.380	11.631	8.657	8.752	10.894	10.243	8.382	8.985	15.164	54.491	147.579
national	11.782	14.250	7.681	5.852	6.714	5.020	4.553	6.367	4.406	3.675	3.388	8.445	33.713	82.133
international	8.999	6.937	4.842	4.528	4.917	3.637	4.199	4.527	5.837	4.707	5.597	6.719	20.778	65.446

*inklusive Sendungen DHL Paket+Sperrgut+Unfrei, DHL Paket+Sperrgut+Unfrei, DHL Mehrpaket, Tauschverfahren



1

2

3

1

Ausgangssendungen: Ausgewiesen sind die monatlich abgerechneten Sendungsmengen.

2

Veränderung zum Vorjahr: Übersicht der Veränderung zum Vorjahr insgesamt.

3

Ausgangssendungen Vorjahr (Vergleich): Die Versandmengen des Vorjahres zum direkten Vergleich.

4

Spalte „Kumuliert“: Hier werden die Werte der bisherigen Monate kumuliert. Sie eignet sich besonders zum Vergleich der bisherigen Jahresmengen mit dem Vorjahreszeitraum.

5

Spalte „Gesamt“: In dieser Spalte wird die Summe der Sendungsmengen über das gesamte Jahr ausgewiesen.

Ihr persönlicher Report mit den wichtigen Kennzahlen rund um Ihren Paketversand

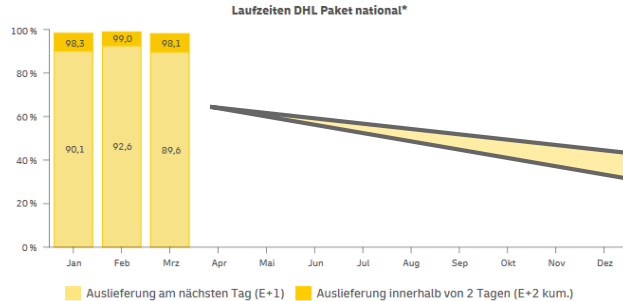
3

Erläuterungen zu den Inhalten und Kennzahlen - Laufzeitstatistik

1 LAUFZEITEN

Erstellt am: 4. Mai 2020
 TestXXXXXXXXXX
 Kundennummer/EKP:XXXXXXXXXX

Laufzeiten DHL Paket national*	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug
Auslieferung am nächsten Tag (E+1)	90,1 %	92,6 %	89,6 %	2				
Auslieferung innerhalb von 2 Tagen (E+2 kum.)	98,3 %	99,0 %	98,1 %					
Auslieferung nach mehr als 2 Tagen (>E+2)	1,7 %	1,0 %	1,9 %					
Durchschnittliche Laufzeit in Tagen (Ø)	1,13	1,09	1,14					



1

Ausgewiesen werden die Laufzeiten zu den nationalen Ausgangssendungen.

2

Die Anteile beziehen sich auf die von Ihnen im jeweiligen Monat eingelieferten nationalen Sendungen.

„Im März wurden 98,1% der eingelieferten Sendungen innerhalb von 2 Tagen zugestellt. 89,6% davon bereits am nächsten Tag.“

Ihr persönlicher Report mit den wichtigen Kennzahlen rund um Ihren Paketversand

3

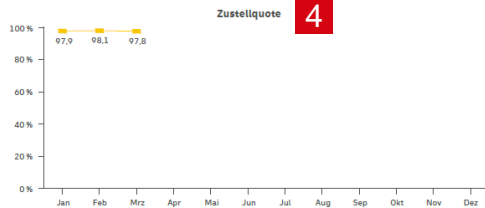
Erläuterungen zu weiteren Qualitätskennzahlen

WEITERE QUALITÄTSKENNZAHLEN

Erstellt am: 4. Mai 2020
 Test XXXXXXXXXXXX
 Kundennummer/EKP: XXXXXXXXXXXX

Zustellstatistik*	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
1 Auslieferungen / Zustellquote	97,9 %	98,1 %	97,8 %									
2 Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	1,8 %	1,7 %	1,9 %									
3 Lagerungen / Nachsendungen	0,1 %	0,2 %	0,1 %									
4 Noch im Transport	0,1 %	<0,1 %	0,2 %									

*Zustellstatistik: Kennzahlen beinhalten DHL Paket- und DHL Paket Taggleich-Sendungen.



Reklamationen*	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
5 Reklamationen gesamt - 2020	7	30	12									
nicht auffindbare Sendungen (Verluste)	6	20	12									
Nachnahmebetrag	1	10	-									
6 Reklamationsquote	0,042 %	0,247 %	0,098 %									

* Ausgewiesen sind die kontierten Reklamationen im Monat der Kontierung

1 Auslieferungen/Zustellquote: inklusive Auslieferungen über Filiale und Packstation (nach Benachrichtigung)

2 Rücksendungen/Unzustellbarkeiten: Sendungen, die aus unterschiedlichen Gründen nicht zugestellt werden konnten wie z.B. Lagerfrist Filiale/Packstation überschritten, Annahmeverweigerungen oder Empfänger/Adresse unbekannt

3 Lagerungen/Nachsendungen: Sendungen, die zum Zeitpunkt der Reporterstellung noch in der Filiale/Pack-station lagerten bzw. auf Ihren Wunsch hin noch zurückgestellt werden

4 Zustellquote: Anteil Ihrer eingelieferten Sendungen der von uns erfolgreich zugestellt werden konnte.

5 Reklamationen/Verluste: Detaillierung Ihrer Reklamationen nach der Art der Reklamation

6 Reklamationsquote: setzt die Anzahl der kontierten Reklamationen ins Verhältnis zu den Ausgangssendungen des jeweiligen Monats

Ihr persönlicher Report mit den wichtigen Kennzahlen rund um Ihren Paketversand

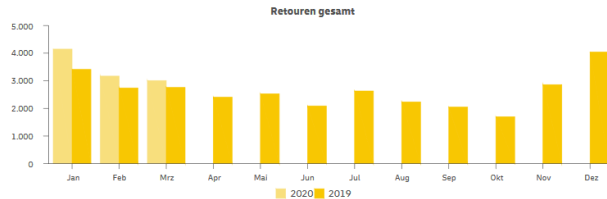
3 Erläuterungen zu den Inhalten und Kennzahlen - Retouren

RETOUREN



Erstellt am: 4. Mai 2020
 Test:XXXXXXXXXX
 Kundennummer/EKP:XXXXXXXXXX

Retouren	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Kumuliert	Gesamt
Retouren - 2020	4.147	3.168	3.008										10.323	10.323
national	3.130	2.412	2.402										7.944	7.944
international	1.017	756	606										2.379	2.379
Veränderung zum Vorjahr	22 %	16 %	9 %										16 %	-67 %
national	5 %	> -1 %	-2 %										1 %	-71 %
international	133 %	130 %	91 %										120 %	-44 %
Retouren - 2019	3.411	2.742	2.758	2.408	2.528	2.091	2.651	2.238	2.047	1.701	2.860	4.043	8.911	31.458
national	2.975	2.414	2.441	2.136	2.247	1.846	2.338	2.028	1.767	1.312	2.283	3.431	7.830	27.218
international	436	328	317	272	281	245	293	210	280	389	577	612	1.081	4.240



1

Ihr Überblick über das monatliche Retourenaufkommen (DHL Retoure) der von Ihren Kunden an Sie zurück gesandten Sendungen – national und international.

2

Sendungen, die vom Empfänger mit dem Service „Unfrei“ bzw. „Empfänger zahlt“ an Sie zurück gesandt wurden, finden Sie auf der Seite „Services“.

Ihr persönlicher Report mit den wichtigen Kennzahlen rund um Ihren Paketversand

3 Erläuterungen zu den Inhalten und Kennzahlen - Services

SERVICES



Erstellt am: 4. Mai 2020
TestXXXXXXXXXX
Kundennummer/EKP:XXXXXXXXXX

Services	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Kumuliert
Services gesamt - 2020	5.777	3.531	3.524										12.832
national	1.240	1.027	1.025										3.292
Nachnahme	623	534	519										1.676
Sperrgut	203	172	152										527
Codierentgelt	211	188	210										609
Rücksendeentgelt	203	133	144										480
international	4.537	2.504	2.499										9.540
Premium	4.291	2.218	2.311										8.820
Nachnahme	10	9	8										27
Sperrgut	184	131	89										404
DHL Paket International - Rücksendungen	52	146	91										289

1

Ein Überblick über die monatlich hinzu gebuchten und beauftragten Services zu den nationalen und internationalen Sendungen.

Ihr persönlicher Report mit den wichtigen Kennzahlen rund um Ihren Paketversand

3

Erläuterungen zu den Inhalten und Kennzahlen – Details Zustellstatistik

DETAILS ZUSTELLSTATISTIK



Erstellt am: 4. Mai 2020
 Test XXXXXXXXXX
 Kundennummer/EKP: XXXXXXXXXX

Zustellstatistik*	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Kumuliert
Auslieferungen / Zustellquote	97,9 %	98,1 %	97,8 %										97,9 %
1. Zustellversuch – erfolgreich	80,7 %	80,5 %	81,9 %										81,0 %
2. Zustellversuch – erfolgreich	1,3 %	1,8 %	1,3 %										1,4 %
Auslieferung über Filiale	9,8 %	9,6 %	8,0 %										9,1 %
davon direkt an die Filiale adressiert	11,8 %	13,4 %	12,7 %										12,6 %
Auslieferung über Packstation	6,1 %	6,3 %	6,6 %										6,3 %
davon direkt an die Packstation adressiert	96,8 %	95,8 %	96,6 %										96,6 %
Sonstige Auslieferungen	-	-	< 0,1 %										< 0,1 %
Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	1,8 %	1,7 %	1,9 %										1,8 %
Lagerfrist Filiale / Packstation überschritten	0,5 %	0,4 %	0,4 %										0,4 %
Annahme verweigert	0,3 %	0,2 %	0,4 %										0,3 %
Empfänger / Adresse unbekannt	0,5 %	0,5 %	0,7 %										0,6 %
Sonstige Unzustellbarkeiten	0,5 %	0,6 %	0,4 %										0,5 %
Lagerungen / Nachsendungen	0,1 %	0,2 %	0,1 %										0,2 %
Lagerung zur Abholung in der Filiale	0,1 %	< 0,1 %	< 0,1 %										< 0,1 %
Lagerung zur Abholung in der Packstation	< 0,1 %	-	-										< 0,1 %
Lagerung auf Kundenwunsch	-	< 0,1 %	< 0,1 %										< 0,1 %
Nachsendung auf Kundenwunsch	-	< 0,1 %	< 0,1 %										< 0,1 %
Sonstige Lagerungen / Nachsendungen	-	0,1 %	< 0,1 %										< 0,1 %
Noch im Transport	0,1 %	< 0,1 %	0,2 %										0,1 %

*Zustellstatistik: Kennzahlen beinhalten DHL Paket- und DHL Paket Taglied-Sendungen.

Benachrichtigungen zur Abholung*	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Kumuliert
Benachrichtigungsquote	9,1 %	8,9 %	7,5 %										8,5 %

*in der Filiale / Packstation

1

2

3

4

1

Auslieferung/Zustellquote: Erhalten Sie einen detaillierten Überblick wie ihre Sendung zugestellt wurde

2

Rücksendungen / Unzustellbarkeiten: Hier werden die Gründe aufgezeigt, warum es zu einer Rücksendung kam

3

Lagerung / Nachsendung: Zeigt Ihnen im Detail, wo Ihre Sendungen aktuell lagern

4

Benachrichtigung: Die Anzahl der Sendungen, die in die Filiale / Packstation gebracht wurden, im Verhältnis zu den Ausgangssendungen

Ihr persönlicher Report mit den wichtigen Kennzahlen rund um Ihren Paketversand

3

Erläuterungen zu den Inhalten und Kennzahlen – Details DHL Paket International / Europaket

1

DETAILS DHL PAKET INTERNATIONAL



Erstellt am: 4. Mai 2020
 Test:XXXXXXXXXX
 Kundennummer/EKP:XXXXXXXXXX

Anzahl Ausgangssendungen je Zielland	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Kumuliert
DHL Paket International gesamt	5.616	3.472	3.147										12.235
Italien	1.757	808	914										3.479
Russische Föderation	1.218	1.104	715										3.037
Spanien	810	223	242										1.275
Schweiz	329	240	254										829
Niederlande	331	226	232										789
Belgien	226	136	132										494
Frankreich	135	107	105										347
Großbritannien (UK)	153	87	92										332
Portugal	128	97	56										281
Griechenland	65	53	46										164
Finnland	62	46	48										156
Österreich	54	35	42										131
Polen	55	31	36										122
Schweden	41	34	37										112
Vereinigte Staaten von Amerika (USA)	27	26	44										97
Norwegen	18	16	13										47
Rumänien	19	17	9										45
Estland	11	7	12										30
Luxemburg	18	5	6										29
Kroatien	9	11	8										28
Japan	8	8	8										24

1

Zusätzliche Differenzierung der Sendungsmengen DHL Europaket und DHL Paket International nach Zielländern für die TOP25 Ländern.

Ihr persönlicher Report mit den wichtigen Kennzahlen rund um Ihren Paketversand

3

Erläuterungen zu den Inhalten und Kennzahlen – DHL Paket International

1

DHL PAKET INTERNATIONAL



Erstellt am: 4. Mai 2020
 Test:XXXXXXXXXX
 Kundennummer/EKP:XXXXXXXXXX

Internationale Laufzeiten und Zustellstatistik		Jan	Feb	März	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Kumuliert
Italien	Durchschnittliche Laufzeit in Tagen (a)	2,85	2,52	2,50	2,98									2,67
	Quote der dokumentierten Zustellung	96,95%	97,23%	96,88%	88,35%									95,86%
	Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	2,33%	1,89%	1,72%	0,39%									1,84%
Russische Föderation	Durchschnittliche Laufzeit in Tagen (a)	11,86	12,44	11,46	8,02									11,71
	Quote der dokumentierten Zustellung	84,13%	85,97%	82,86%	58,47%									82,18%
	Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	1,42%	0,88%	0,64%	-									0,91%
Spanien	Durchschnittliche Laufzeit in Tagen (a)	3,66	3,11	3,31	3,91									3,56
	Quote der dokumentierten Zustellung	96,63%	93,94%	96,15%	84,73%									94,08%
	Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	2,17%	2,17%	0,86%	0,36%									1,66%
Schweiz	Durchschnittliche Laufzeit in Tagen (a)	2,40	2,09	2,08	3,12									2,47
	Quote der dokumentierten Zustellung	98,00%	97,78%	98,32%	92,64%									96,42%
	Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	1,67%	2,22%	1,26%	0,92%									1,47%
Niederlande	Durchschnittliche Laufzeit in Tagen (a)	2,61	2,08	2,02	2,87									2,43
	Quote der dokumentierten Zustellung	90,54%	92,79%	95,50%	83,05%									89,95%
	Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	1,69%	1,80%	0,45%	0,34%									1,06%
Belgien	Durchschnittliche Laufzeit in Tagen (a)	2,10	2,01	2,11	2,61									2,13
	Quote der dokumentierten Zustellung	92,97%	90,14%	93,08%	83,33%									91,01%
	Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	0,54%	0,70%	0,77%	3,03%									0,96%
Frankreich	Durchschnittliche Laufzeit in Tagen (a)	3,41	3,25	3,73	8,50									3,70
	Quote der dokumentierten Zustellung	98,07%	93,58%	95,83%	72,00%									94,55%
	Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	1,94%	3,67%	3,13%	-									2,60%
Großbritannien (UK)	Durchschnittliche Laufzeit in Tagen (a)	2,36	2,16	2,28	3,15									2,45
	Quote der dokumentierten Zustellung	97,71%	96,55%	96,67%	80,49%									93,59%
	Rücksendungen / Unzustellbarkeiten	1,53%	3,45%	1,11%	-									1,54%

*Quote der dokumentierten Zustellung: Anteil der Sendungen, bei denen der Zustelpartner im Zielland eine Zustellung dokumentiert und das Event übermietet hat. Der Anteil der tatsächlichen Zustellungen ist i. d. R. deutlich höher.

1

Ein Überblick über die Laufzeit und Zustellstatistik Ihrer DHL Paket International Sendungen.

Mit wenigen Klicks zusätzliche Benutzer für den DHL Versandmonitor freischalten

4

Recht zur Einsicht der neuen Reports über die Benutzerverwaltung

Benutzer bearbeiten - Fähigkeiten wählen

Legen Sie schnell und einfach neue Benutzer mit individuellen Fähigkeiten für das Portal an.

Persönliche Daten **Fähigkeiten** Versenden (Intraship) Abholen Retoure DHL Retourenportal Verfolgen Zusammenfassung

Bitte wählen Sie im ersten Schritt, welche Fähigkeiten und Funktionen der neue Benutzer besitzen soll. Je nach Auswahl werden im nächsten Schritt die notwendigen Konfigurationen eingetragen. Die angezeigten Funktionen im Portal sind von der Auswahl der Fähigkeiten abhängig.

Administration & Verwaltung

darf Benutzer verwalten
Rolle Kundenadmin: der Benutzer hat das Recht auch weitere Benutzer für das Portal anzulegen und alle Daten zu verwalten

darf auf Rechnungsdaten zugreifen
Mit diesem Recht kann der Benutzer Rechnungen suchen und einsehen

darf auf Vertragsdaten zugreifen
Diese Fähigkeit erlaubt einem Benutzer alle Vertragsdaten zwischen Ihnen und DHL Paket einzusehen

Versandservices

Versandservices	
Versenden Die Funktion „Versenden“ ist für den Benutzer freigeschaltet	<input type="checkbox"/>
Versenden (Intraship) Die Funktion „Versenden (Intraship)“ ist für den Benutzer freigeschaltet	<input type="checkbox"/>
Gefahrgutmeldung Die Funktion „Gefahrgutmeldung“ ist für den Benutzer freigeschaltet	<input type="checkbox"/>
Abholen Die Funktion „Abholen“ ist für den Benutzer freigeschaltet	<input type="checkbox"/>
Retoure Die Funktion „Retoure“ ist für den Benutzer freigeschaltet	<input type="checkbox"/>
DHL Retourenportal Die Funktion „DHL Retourenportal“ ist für den Benutzer freigeschaltet	<input type="checkbox"/>
Verfolgen Die Funktion „Verfolgen“ ist für den Benutzer freigeschaltet	<input type="checkbox"/>
Bestellen Die Funktion „Bestellen“ ist für den Benutzer freigeschaltet	<input type="checkbox"/>
Versandmonitor Der Benutzer kann den Qualitäts- und Leistungsreport monatlich einsehen	<input type="checkbox"/>

1

Im Bereich „Benutzer verwalten“ kann bei der Anlage eines neuen Benutzers das Recht „Versandmonitore“ vergeben werden.

1