

DHL RETOUREN- PORTAL

**AUTOMATISIERTES PORTAL FÜR
NATIONALE UND INTERNATIONALE
RETOURENSENDUNGEN**

**Sales Presenter
Januar 2025**



DHL Retourenportal

Agenda

- 1) Einleitung DHL Retourenportal
- 2) Retourenprozess - manuell vs. automatisiert
- 3) Portal aus Endkundensicht
- 4) Admin Portal aus Händlersicht
- 5) Onboarding Informationen
- 6) Back-up Folien (internal)



EINFACHE LÖSUNG FÜR NATIONALE UND INTERNATIONALE RETOUREN



Globale Retourenlösung

Egal, wo sich Ihre Kunden befinden, mit dem DHL E-DHL Retourenportal können Retouren aus über 220 Ländern weltweit abgewickelt werden.



E-Commerce Fokus

3PV-Schnittstelle zu Ihrer E-Commerce Plattform (z.B. Shopify, Magneto, Salesforce, etc.).



Vollständig automatisierter Prozess

Automatische Erstellung von Retourenlabel und Zollrechnung (bei Bedarf weitere Zolldokumente).



Digitale Retouren

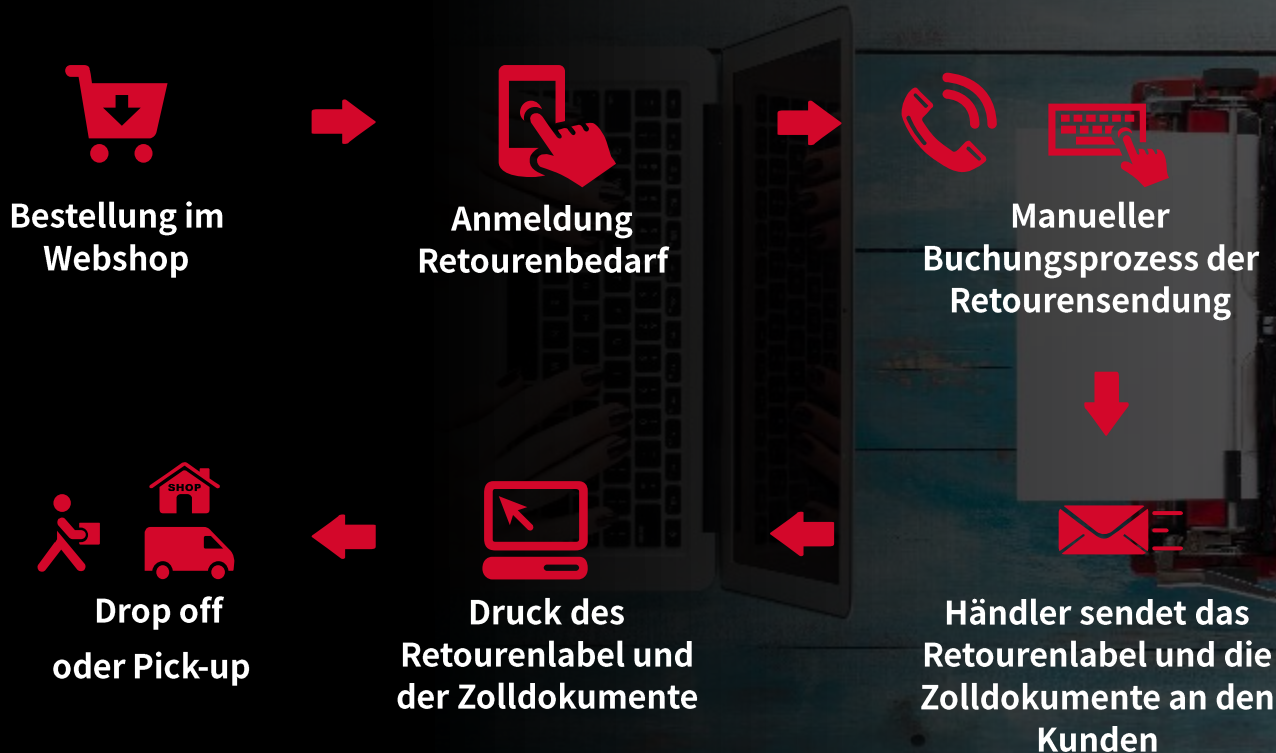
Die Nutzung CIN & PLT ist obligatorisch.



Einfach & kostenlos

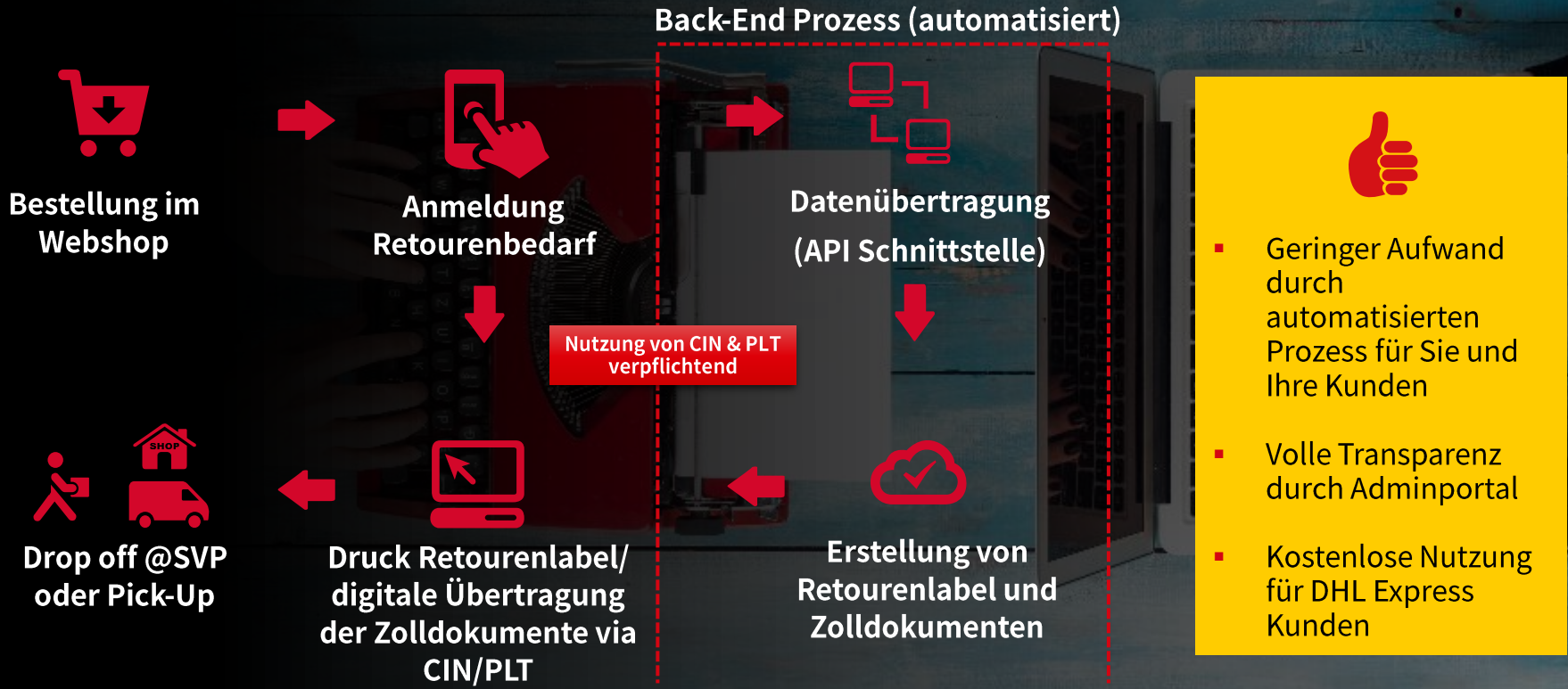
Sie und Ihre Kunden haben deutlich weniger manuellen Aufwand und sparen dadurch wertvolle Zeit und Geld.

MANUELLER PROZESS FÜR RETOUREN



- Hoher manueller Aufwand für Händler und Endkunde
- Komplexer und fehleranfälliger Prozess
- Zeitaufwändiger Prozess für die Retourenbuchung

AUTOMATISIERTER PROZESS MIT DEM DHL RETOURENPORTAL



PORTAL AUS ENDKUNDENSICHT

Startseite

Deutsch

DHL

Hilfe & Kontakt

Artikel zurücksenden

* Felder, die mit einem Sternchen (*) versehen sind, müssen ausgefüllt werden

BESTELLDATAILS

Bestellnummer*

Postleitzahl*

Weiter

1. Der Kunde gibt seine Bestellnummer und Postleitzahl ein.
2. Das System findet die Bestellung in der Datenbank.
3. Die Datenbank enthält alle Bestellungen, die täglich aus dem Webshop übertragen werden.*

* Schnittstelle kann alternativ auch via API Call aufgesetzt werden, sodass erst bei Eingabe der Kundendaten, die Bestelldaten ad hoc übertragen werden.

PORTAL AUS ENDKUNDENSICHT

Artikelauswahl

DeutschHilfe & Kontakt

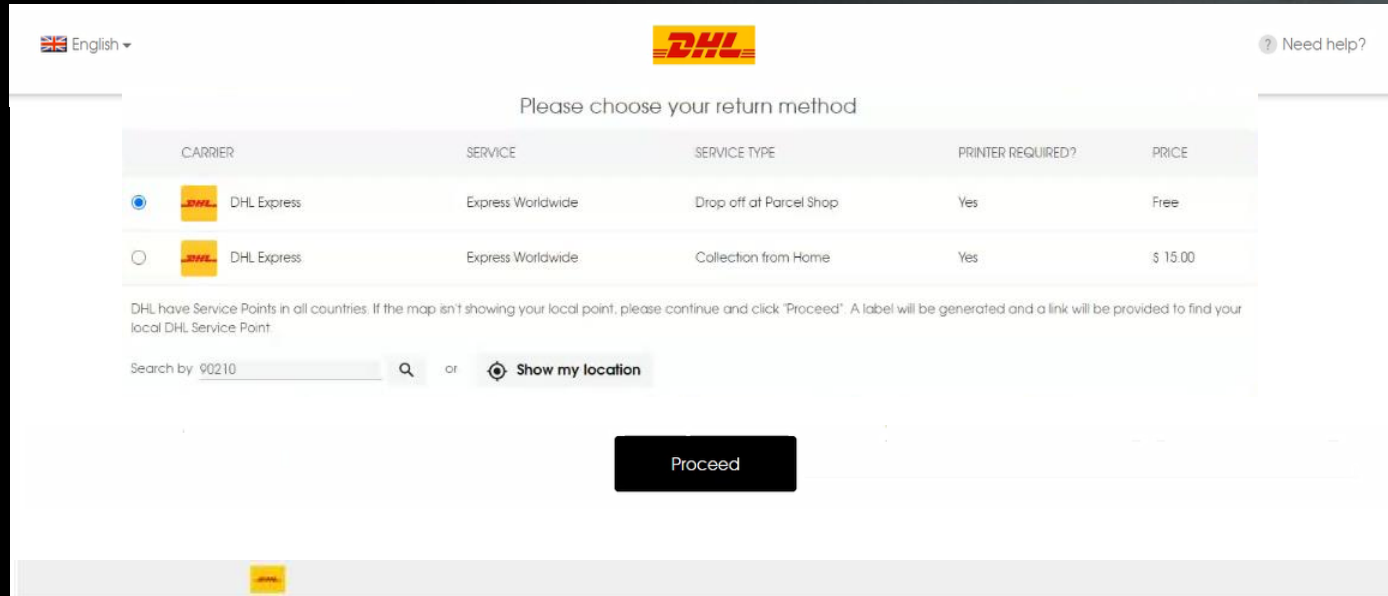
Please choose the item(s) you would like to return:
Order No: **UP31140** You can return items on this order until **May 01, 2023**

	PRODUCT	PRODUCT CODE	COLOUR	SIZE	VALUE	QUANTITY	RETURN REASON
☐	 Colorful Geometric Linen Blend Blouse	UP0982811	Snow White	M	\$ 110	1	Choose your return reason*
☐	 Geometric Floral Print Pants	UP0984122	Medium Blue	L	\$ 50	1	Choose your return reason*

1. Das System zeigt alle Artikel der Hinsendung / Kundenbestellung an.
2. Das System verwendet die SKU aus dem Auftragsfeed zum Abgleich mit dem Produktfeed, um alle relevanten Informationen anzuzeigen.
3. Der Kunde wählt die zu retournierenden Artikel aus.

PORTAL AUS ENDKUNDENSICHT

Serviceauswahl



The screenshot shows the DHL Return Portal interface. At the top, there is a language selector set to 'English' and the DHL logo. A 'Need help?' link is in the top right. The main heading is 'Please choose your return method'. Below this is a table with two rows of service options. The first row is selected, showing 'DHL Express' with a radio button, 'Express Worldwide' service, 'Drop off at Parcel Shop' type, 'Yes' for printer required, and 'Free' price. The second row is unselected, showing 'DHL Express' with an unselected radio button, 'Express Worldwide' service, 'Collection from Home' type, 'Yes' for printer required, and '\$ 15.00' price. Below the table, a note states: 'DHL have Service Points in all countries. If the map isn't showing your local point, please continue and click "Proceed". A label will be generated and a link will be provided to find your local DHL Service Point.' At the bottom, there is a search bar with '90210' entered, a magnifying glass icon, the word 'or', a location pin icon, and the text 'Show my location'. A large black 'Proceed' button is centered at the bottom.

CARRIER	SERVICE	SERVICE TYPE	PRINTER REQUIRED?	PRICE
☒  DHL Express	Express Worldwide	Drop off at Parcel Shop	Yes	Free
☐  DHL Express	Express Worldwide	Collection from Home	Yes	\$ 15.00

DHL have Service Points in all countries. If the map isn't showing your local point, please continue and click "Proceed". A label will be generated and a link will be provided to find your local DHL Service Point.

Search by:  or  Show my location

Proceed

1. Der Kunde wählt den entsprechenden Service zum Rückversand.
2. DHL Express Worldwide wird als Standard angegeben mit zwei möglichen Serviceoptionen (Abholung beim Kunden oder Drop-Off beim Service Point).
3. Kundenspezifische Informationen (z.B. zur Abrechnung) können ebenfalls ergänzt werden.

PORTAL AUS ENDKUNDENSICHT

Retourenlabel & Zollrechnung

1. Das System erstellt das Retourenlabel und die Zollrechnung und gibt diese zum Download frei und sendet Sie per E-Mail an den Kunden.
2. Weitere Anweisungen und Informationen werden dem Kunden abschließend mitgeteilt.

English ▾ **DHL** Need help?

Thank you for your details, you are now ready to download your return label

Order No: HA90011 Return ID: HA000-1-HA90011

You are returning

PRODUCT	QUANTITY
 Mens Mountain Bike - Black - 16", 18, 20", 22" Frames	1

PLEASE NOTE

IMPORTANT! - please attach entire label to your order.

Your collection reference number: 167750.

Please print the label provided and attach it to your parcel. Affix the first label on Page 1 to your package and keep pages 2-4 and give to the DHL driver.

DHL Express will collect your parcel from the address provided on 2020/02/12 from 9:00 AM to 5:00 PM.

Once we receive your order back in our Australia warehouse, your refund will usually be processed within 1 - 3 days.

If you would like to [cancel your return](#) or [reschedule a collection](#), please click correspondent link.

Thank you for shopping with Halfords.

This return label can only be used once, for the item(s) listed above.

 Download your label (PDF)

EXPRESS WORLDWIDE WPX-DHL

From: Jane Smith
Jane Smith
3531 Camis Heights Drive 3531
90210 Los Angeles
UNITED STATES OF AMERICA

Origin: ELA

To: Ulla Popken
Ulla Popken
Hildegardstrasse 11
10715 Berlin
GERMANY

DE-BER-BER

C-DTP-RET-PLT

Ref No: UP33140

Weight: 0.5 kg 1/1

Reference Number: 10000007726

Order Number: UP31140

DO NOT PRINT - SAMPLE ONLY

RETURNED GOODS

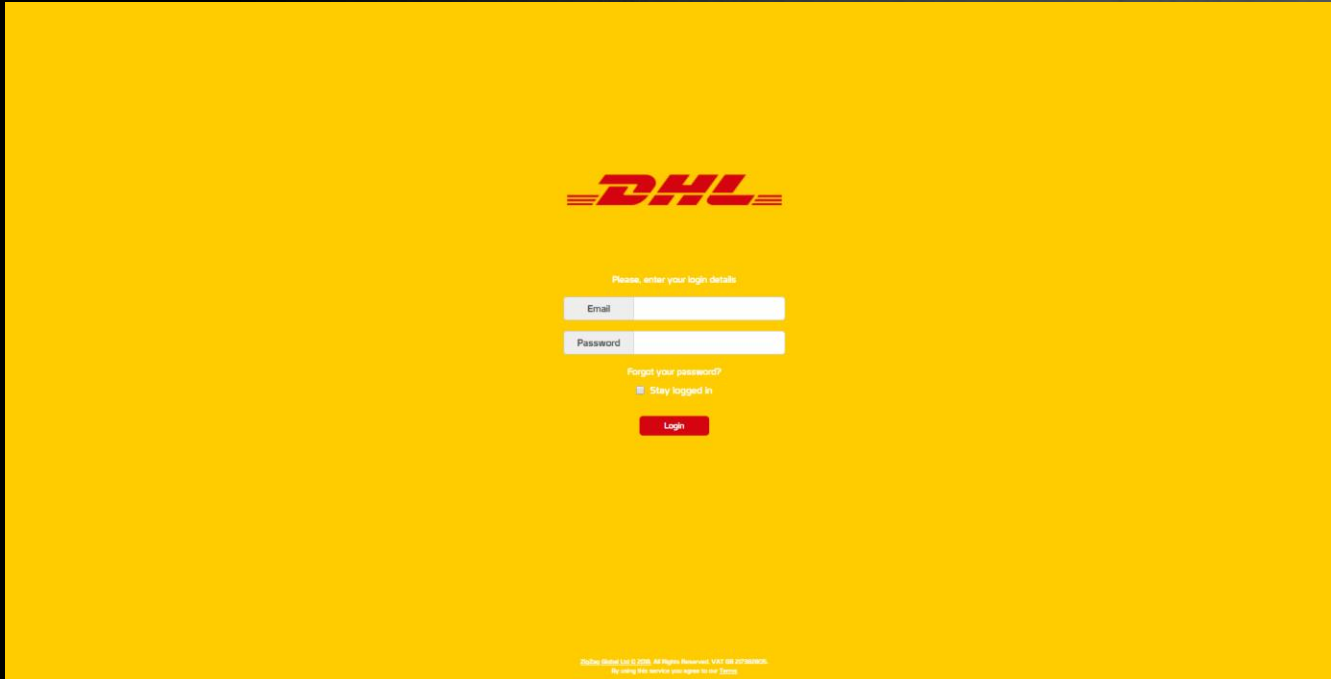
Nbr of items: 1

Ulla Popken®

ULLA POPKEN

ADMINPORTAL AUS HÄNDLERSICHT

Login Startmaske



The image shows the login start screen of the DHL Express Admin Portal from a dealer's perspective. The background is a solid yellow color. At the top center is the DHL logo. Below it, the text "Please, enter your login details:" is displayed. There are two input fields: "Email" and "Password". Below the "Password" field, there is a link "Forgot your password?" and a checkbox labeled "Stay logged in". A red "Login" button is positioned below the checkbox. At the bottom center, there is small text: "DHL Express (Europe) Ltd. © 2025. All Rights Reserved. 1-800-333-2222. The content of this document is subject to change without notice."

DHL

Please, enter your login details:

Email

Password

[Forgot your password?](#)

☐ Stay logged in

Login

DHL Express (Europe) Ltd. © 2025. All Rights Reserved. 1-800-333-2222. The content of this document is subject to change without notice.

ADMINPORTAL AUS HÄNDLERSICHT

Übersicht aller Retouren auf Einzelsendungsebene

DHL Welcome, Admin

Admin Inventory Stock Orders Mappings Business Rules Feeds Manual Returns Reporting

Orders Overall Incoming Outgoing Actions

Filter by: Retailer Destination Warehouse Current Warehouse Receiving warehouse Grade Status Action Under Days in warehouse

Value from Value to Return option Return Reason Date Received From Date Received To Date Requested From Date Requested To Carriers Carrier Services

Search by: Q Brand Q Order No. Q Product SKU Q Unique SKU Q GTIN Q Customer email Q Customer name Q Tracking ref Q Date received Q Warehouse ref

Q Location Q LPI Q Airway Bill Number Q Manifest Number Search

Order Id	Product SKU	Unique SKU	Airway Bill Number	Manifest number	LPN	Product name	Brand	Weight, kg	GTIN	Retailer	Return Reason	Grade	RRP	Graded price	Selling price	Status	Location	Receiving warehouse	Current Warehouse	Destination Warehouse	Warehouse Reference	Date requested
QA9QA-QA-000627	SL-00003	N/A	N/A	N/A	N/A	Rosemary and Eucalyptus scented candle	N/A	N/A	1	Topshop	Better Price Found Elsewhere	TBA	N/A	N/A	N/A	Requested	N/A	N/A	N/A	Oldbury, United Kingdom (DPD-01)	710300009370	20/03/2018
QA9QA-QA-000627	SL-00003	N/A	N/A	N/A	N/A	Rosemary and Eucalyptus scented candle	N/A	N/A	1	Topshop	Better Price Found Elsewhere	TBA	N/A	N/A	N/A	Requested	N/A	N/A	N/A	Oldbury, United Kingdom (DPD-01)	710300009370	20/03/2018
QA9QA-QA-000627	SL-00003	N/A	N/A	N/A	N/A	Rosemary and Eucalyptus scented candle	N/A	N/A	1	Topshop	Better Price Found Elsewhere	TBA	N/A	N/A	N/A	Requested	N/A	N/A	N/A	Oldbury, United Kingdom (DPD-01)	710300009370	20/03/2018
QA9QA-QA-002266	SL-00003	N/A	N/A	N/A	N/A	Rosemary and Eucalyptus scented candle	N/A	N/A	1	Topshop	Incorrect item received	TBA	N/A	N/A	N/A	Requested	N/A	N/A	N/A	Antwerp, Belgium (BE01)	N/A	20/03/2018
QA9QA-QA-002266	SL-00003	N/A	N/A	N/A	N/A	Rosemary and Eucalyptus scented candle	N/A	N/A	1	Topshop	Incorrect item received	TBA	N/A	N/A	N/A	Requested	N/A	N/A	N/A	Antwerp, Belgium (BE01)	N/A	20/03/2018
QA9QA-QA-	SL-	N/A	N/A	N/A	N/A	Rosemary	N/A	N/A	1	Topshop	Incorrect item	TBA	N/A	N/A	N/A	Requested	N/A	N/A	N/A	Antwerp,	N/A	20/03/2018

ONBOARDING

Wichtige Informationen

Die folgenden Informationen benötigt Ihr DHL Account Manager vor Beginn des Onboarding-Prozesses:

- Welche **Webshop Plattform** (Shopify, Magento, etc.) nutzen Sie?
- Welches sind Ihre **Key Trade Lanes**?
- Wie hoch ist Ihr **geschätztes Retourenvolumen** (pro Woche/Monat)?
- Besteht bereits eine **Lösung für Retourensendungen**?
- Wie gestalten Sie Ihren **Retourenprozess im Detail**? (z.B. Einzel- vs. Sammelretouren)
- Welche **Preisstrategie für Retouren** verfolgen Sie? (kostenlose Retouren vs. Retourengebühr)



VIELEN DANK