

# YOUR PARCEL SHIPPING AT A GLANCE: WITH THE DHL DELIVERY MONITOR

CUSTOMER PRESENTATION

Abt. 351 Online Touchpoints Business Customers  
Bonn, August 2020





# The DHL Delivery Monitor can be quickly accessed with just a few clicks

1 Your will receive your personalised report via the DHL Business Customer Portal

## Step 1:

Log in using your user data to the **DHL Business Customer Portal**: [www.dhl-geschaeftskundenportal.de](http://www.dhl-geschaeftskundenportal.de)

## Step 2:

Clicking the „**Services**“ section in the **top navigation bar** takes you directly to the download area.



# The report is available to you monthly with the status from the previous month

## 2 The reports can be easily stored on your computer for archiving

**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 aktuelle 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	

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

Beide Dateiformate herunterladen **Auswahl herunterladen >>**

**Speichern >>**

Informationen  
DHL Versandmonitor - Kurzanleitung  
(Typ: pdf, Größe: 777.3 kB)

1

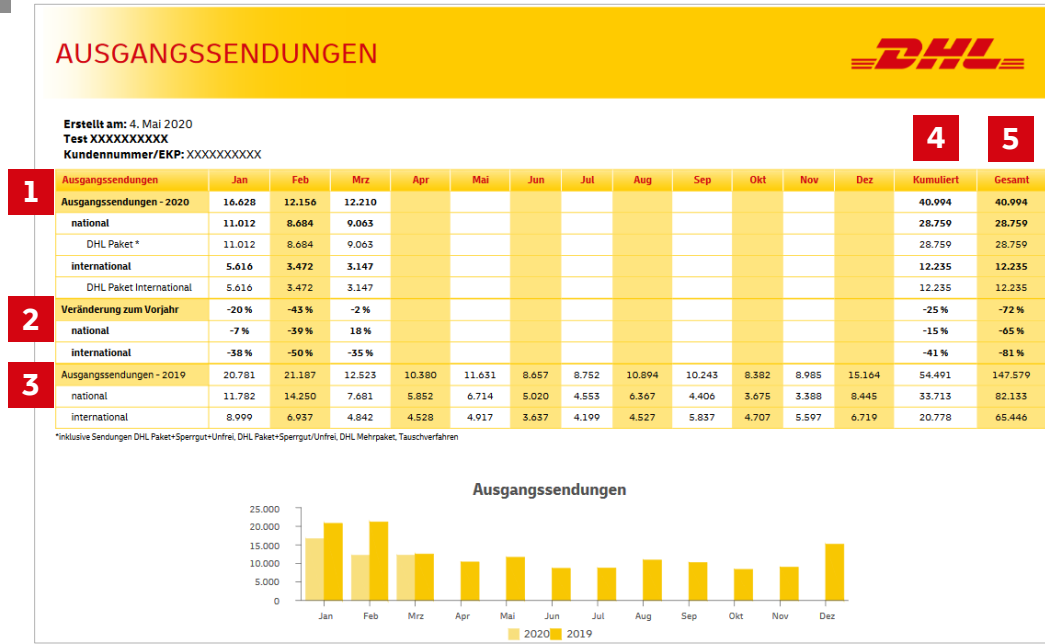
This is where you can download your personal report and store it locally onto your PC

2

If you wish, you can be notified by email when your new monthly report is ready. Pressing the "Save" button applies your changes.

# Your personal report containing all the key variables relating to your parcel shipping

## 3 Explanations of the content and variables - outbound parcels



- 1 Outbound parcels: The monthly shipment volumes that have been billed are listed
- 2 Change from previous year: This is where you will see the overall change relative to the previous year
- 3 Previous year's outbound parcels (comparison): The shipment volumes from the previous year for direct comparison
- 4 "Cumulative" column: This is where the values from the previous months are accumulated. This is especially useful for comparing the annual volume so far with the same period from the previous year.
- 5 "Total" column: This column lists the total of parcels over the entire year

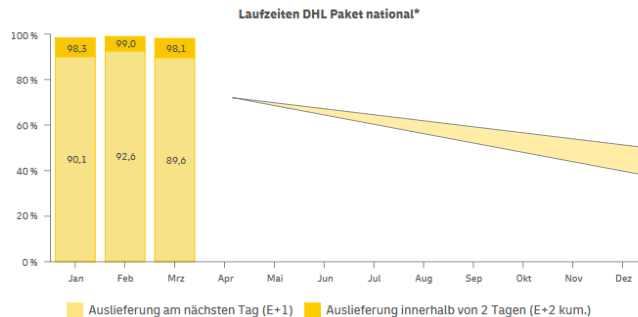
# Your personal report containing all the key variables relating to your parcel shipping

## 3 Explanations of the content and variables – transit time statistics

### 1 LAUFZEITEN

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

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 Transit time for outbound national parcels are listed. Export and import parcels are not taken into account in the transit time

2 The ratios relate to the domestic parcels received by you in the relevant month

"In February, 99.4% of received parcels were delivered within 2 days. 95.1% of these were on the very next day."

# Your personal report containing all the key variables relating to your parcel shipping

## 3 Explanations of the content and variables - quality parameters

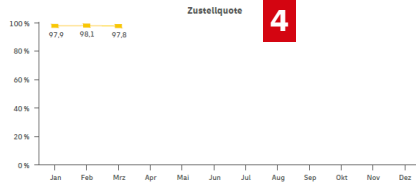
### WEITERE QUALITÄTSKENNZAHLEN



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

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

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



Reklamationen*	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	KommoBERT
5 Reklamationen gesamt - 2020	7	30	12										49
nicht auffindbare Sendungen (Verluste)	6	20	12										38
Nachnahmebetrag	1	10	-										11
6 Reklamationsquote	0,042 %	0,247 %	0,098 %										0,120 %

\*Ausgewiesen sind die konkreten Reklamationen im Monat der Kontierung

- 1 Deliveries / delivery quota: including deliveries via branches and Packstations (following notification)
- 2 Returns / undeliverables: Parcels that could not be delivered for various reasons for example: Branch/Packstation storage period exceeded, Acceptance refused, recipient / address unknown, identity / age check negative, returns to shipper at Customer request
- 3 Held for collection / redirection: Parcels that are still in the branch / Packstation at the time the report is created or which are still deferred at your request
- 4 Delivery quota: Ratio of received parcels that we have been able to deliver successfully.
- 5 Complaints / lost items: Details of your complaints classified according to the type of complaint
- 6 Complaint quota: Sets the number of registered complaints against the outgoing parcels from the relevant month

# Your personal report containing all the key variables relating to your parcel shipping

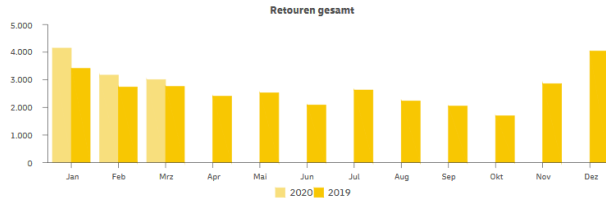
## 3 Explanations of the content and variables - returns

### RETOUREN



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

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
<b>Veränderung zum Vorjahr</b>	<b>22 %</b>	<b>16 %</b>	<b>9 %</b>										<b>16 %</b>	<b>-67 %</b>
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	2.631	2.238	2.047	1.701	2.890	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

Your summary of the monthly returns volumes (DHL Retoure) of received return parcels to you by your customers - both national and international

2

Parcels that have been returned to you by the recipient with the "Postage not paid" or "Recipient pays" service can be found on the "Services" page

# Your personal report containing all the key variables relating to your parcel shipping

## 3 Explanations of the content and variables - Services

### SERVICES



Erstellt am: 4. Mai 2020  
Test:XXXXXXXXXX  
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

Your summary of the services added and commissioned on a monthly basis for your national and international parcels

# Your personal report containing all the key variables relating to your parcel shipping

3

## Explanations of the content and variables – delivery statistics and details

### 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
<b>Auslieferungen / Zustellquote</b>	<b>97,9 %</b>	<b>98,1 %</b>	<b>97,8 %</b>										<b>97,9 %</b>
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 %										96,3 %
Sonstige Auslieferungen	-	-	< 0,1 %										< 0,1 %
<b>Rücksendungen / Unzustellbarkeiten</b>	<b>1,8 %</b>	<b>1,7 %</b>	<b>1,9 %</b>										<b>1,8 %</b>
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 %
<b>Lagerungen / Nachsendungen</b>	<b>0,1 %</b>	<b>0,2 %</b>	<b>0,1 %</b>										<b>0,2 %</b>
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 %
<b>Noch im Transport</b>	<b>0,1 %</b>	<b>&lt; 0,1 %</b>	<b>0,2 %</b>										<b>0,1 %</b>

\*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

Deliveries / delivery rate:  
 A detailed overview of how your parcels were delivered

2

Returns / undeliverables:  
 Reasons why parcels were returned

3

Held for collection / redirection:  
 Details on where your parcels are currently being held for pickup

4

Notification:  
 The number of parcels delivered to retail outlets / Packstations in relation to the number of outgoing parcels

# Your personal report containing all the key variables relating to your parcel shipping

3

Explanations of the content and variables – details on 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
<b>DHL Paket International gesamt</b>	<b>5.616</b>	<b>3.472</b>	<b>3.147</b>										<b>12.235</b>
Italien	1.757	908	914										3.479
Russische Föderation	1.218	1.104	715										3.037
Spanien	810	223	242										1.275
Schweiz	329	246	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	36	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	0	0	0										24

1

Additional details on shipment volumes for DHL Europaket and DHL Paket International according to destination countries for the TOP 25 countries

# Your personal report containing all the key variables relating to your parcel shipping

3

## Explanations of the content and variables – DHL Paket International

1

DHL PAKET INTERNATIONAL



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

Internationale Laufzeiten und Zustellstatistik		Jan	Feb	Mrz	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	6,50									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 Zustellpartner im Zielland eine Zustellung dokumentiert und das Event übermitcht hat. Der Anteil der tatsächlichen Zustellungen ist i. d. R. deutlich höher.

1

Your summary of transit times and delivery statistics for your DHL Paket International parcels

# Authorise additional users for the DHL Shipment Monitor with just a few clicks

4

Via User administration you can assign the right to view the new reports to specific

## Benutzer bearbeiten - Fähigkeiten wählen

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

### Benutzer bearbeiten - Fähigkeiten wählen

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

B  
K

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

1

The menu item „User administration“ takes you to the user management area. You can enable the DHL Delivery Monitor for your colleagues.

1