

POST & PAKET DEUTSCHLAND. NOCH EINFACHER. NOCH BESSER.

NEUE DIGITALE SERVICES FÜR DEN VERSAND UND EMPFANG
VON BRIEFEN UND PAKETEN.



POST & PAKET

DIGITALISIERUNGSPROGRAMM POST & PAKET DEUTSCHLAND

BRIEF

PAKET

FRANKIEREN

Ganz einfach mit dem Handy frankieren.



MOBILE BRIEFMARKE

Die Briefmarke aus dem Smartphone



MOBILE PAKETMARKE

vom Zusteller drucken und Paket mitnehmen lassen

ANKÜNDIGEN

Immer wissen, welche Sendung kommt ...



BRIEFANKÜNDIGUNG

Mobil informiert über eingehende Briefe



15-MINUTEN-AVISE

Minutengenaue Zustellvorhersage

FOLGEN

... und wo sie sich gerade befindet.



AUSBAU SENDUNGS- VERFOLGUNG

Durchgängiges Sendungstracking von Briefen



LIVE-TRACKING

Paketzustellung live verfolgen

EMPFANGEN UND VERSENDEN

Rund um die Uhr empfangen und versenden.



AUSBAU AUTOMATENLÖSUNGEN

Neuer Automatentyp (Post & Paket 24/7) mit Basisleistungen für Briefe und Pakete sowie Ausbau bisheriger DHL Packstationen auf 7.000 bis Ende 2021

DIGITALISIERUNG – DER NÄCHSTE SCHRITT ZUR WEITEREN VERBESSERUNG DER QUALITÄT

Der Unternehmensbereich Post & Paket Deutschland von Deutsche Post DHL fokussiert sich konsequent auf das Kerngeschäft: Wir wollen Deutschlands bester Post- und Paketdienstleister sein. Hierzu investieren wir weiter in die Verbesserung unserer Qualität. Dies ist zum einen der Ausbau unserer physischen Infrastruktur, wie neue Paketzentren, neue Sortiertechnik in den Briefzentren, neue Handscanner für alle Zusteller, Beschaffung von E-Fahrzeugen und von E-Trikes/ E-Fahrrädern. Zum anderen investieren wir aber auch in digitale Mehrwertleistungen, die unsere Brief- und Paketprodukte für unsere Kunden noch einfacher nutzbar und transparenter machen. Diese Verbesserungen stehen im Fokus des Digitalisierungsprogramms von Post & Paket Deutschland.

DIGITALISIERUNG NUTZT UNSEREN KUNDEN

Wir ergreifen die technischen Möglichkeiten der Digitalisierung, um noch zuverlässiger, einfacher und besser zu werden. Unsere Kunden erhalten dadurch mehr Transparenz und sparen Zeit.

Die präzise Vorhersage der Ankunft eines Pakets – das „Live-Tracking“ – erlaubt es Kunden zum Beispiel, die Wartezeit auf die Zustellung zu minimieren, und erspart den etwaigen Weg in die Filiale. Briefe lassen sich überall ohne Briefmarke und Drucker frankieren. Und beim klassischen Brief reicht ab Sommer 2020 der Blick ins E-Mail-Postfach, um zu sehen, ob eine dringend erwartete Sendung später am Tag zu Hause im Briefkasten ankommen wird.

BESSERE QUALITÄT DURCH BESSERE TRANSPARENZ

Mit der Erfassung und Nachverfolgbarkeit fast aller Sendungen können wir Qualität besser steuern – und machen uns gegenüber unseren Kunden transparenter. Über die verbesserte Nachverfolgbarkeit von Sendungen können wir etwaige Schwachstellen wie beispielsweise Transportverzögerungen schneller erkennen und Maßnahmen noch zügiger einleiten. Mit der Sendungsverfolgung Brief erhalten wir – und unsere Kunden – künftig bessere Einblicke in den Verlauf und die Laufzeit auch von normalen Briefsendungen. Die Echtzeit-Verfolgung von Paketen in der Zustellung verbessert die Quote erfolgreicher Zustellversuche und macht transparent, wann wir an der Haustür waren. Und Packstations-Kunden können sich vor ihrer Onlinebestellung und vielfach sogar während des Bestellprozesses über die Auslastung ihrer Wunsch-Packstation informieren. So können sie eine mögliche Umleitung ihres Pakets in eine Filiale oder eine andere Packstation vermeiden.

WEITERE INFOS: dpdhl.de/post-paket-digital

DIGITALE UNTERSTÜTZUNG FÜR UNSERE MITARBEITER UND PARTNER

Besonders zufriedene Kunden haben wir dort, wo engagierte Brief- und Paketzusteller mit großer Leidenschaft unterwegs sind. Und wo unsere Partner in den Filialen ihre Kunden kompetent und serviceorientiert bedienen. Diese Mitarbeiter und Partner werden wir durch die Digitalisierungsoffensive Post & Paket noch besser unterstützen.

Bei unseren Filial- und Packstationspartnern rollen wir derzeit die Paket-Lager-App aus, mit der die Einlagerung von Sendungen in eine klar strukturierte Fachstruktur erfasst wird. Dadurch erhält der Kunde noch bessere Transparenz, ab wann seine Sendung zur Abholung bereit steht, und Sendungen können bei der Abholung schneller gefunden werden. Auf diese Weise verkürzen sich Wartezeiten und Fehlleitungen werden vermieden.

Automatenlösungen wie die bewährte DHL Packstation werden künftig durch neue Post & Paket 24/7 Geräte ergänzt. Diese erlauben es uns, noch besser auf die Nachfrage unserer Kunden nach noch flexibleren Öffnungszeiten zu reagieren – im urbanen wie im ländlichen Raum, für das Versenden und Empfangen und für Brief- wie Paketsendungen. Erproben werden wir auch Post & Paket 24/7 Automaten mit Videochat-Funktion, über die wir Kunden beraten und Dienstleistungen erbringen können. Diese neuen Möglichkeiten verstehen wir als bedarfsgerechtes Zusatzangebot. Selbstverständlich wird es weiterhin die klassischen Angebote geben, beispielsweise den Verkauf von Briefmarken in den Filialen.

BRIEFE UND PAKETE SOLLEN ERSCHWINGLICH BLEIBEN

Auch in Zeiten deutlich rückläufiger Briefmengen und eines postalischen Systems mit hohen Fixkosten will die Deutsche Post weiterhin einen qualitativ hochwertigen und erschwinglichen Universaldienst für ganz Deutschland anbieten. Hierfür ist die bedarfsgerechte Weiterentwicklung unserer postalischen Leistungen essenziell. Die Veränderungen, die wir im Rahmen des Digitalisierungsprogramms Post & Paket vornehmen, adressieren die Bedürfnisse unserer Kunden in Deutschland. Es sollte aber auch diskutiert werden, wie die gesetzlichen Vorgaben für den postalischen Universaldienst zeitgemäß angepasst werden können. Die Grundversorgung sollte bedarfsgerecht sein und wirtschaftlich erbracht werden können – auch um die Preise erschwinglich zu halten. Hierbei ist ebenfalls zu diskutieren, welche Laufzeiten und Zustelltage für Standard-Briefsendungen zukünftig angemessen sind, wenn über die digitale Briefankündigung und die digitale Kopie bereits Transparenz über die Sendung besteht. Wir bei Deutsche Post und DHL Paket jedenfalls sehen einer hybriden Welt – mit digitalen und physischen Leistungen – entgegen.



BRIEFE UND PAKETE FRANKIEREN

MOBILE SERVICES FÜR MOBILE MENSCHEN

Apps sind ein Teil unseres täglichen Lebens geworden. Der Trend der mobilen Nutzung des Internets und digitaler Dienste ist längst auch in der Mitte der Gesellschaft angekommen. Deutsche Post und DHL bieten dazu ebenfalls mobile Lösungen, um Briefe und Pakete unabhängig von Öffnungszeiten und ohne eigenen Drucker zu frankieren.

MOBILE BRIEFMARKE

Mit der Mobilten Briefmarke können Postkunden unabhängig von Ort und Zeit ihre Briefe und Postkarten frankieren. Dafür müssen sie lediglich per App das gewünschte Porto anfordern und online bezahlen. Daraufhin erhalten sie einen mehrstelligen alphanumerischen Code, den sie handschriftlich statt einer Briefmarke rechts oben auf die Postkarte oder den Briefumschlag schreiben. Damit ist die Sendung frankiert und kann in einen Briefkasten eingeworfen werden, woraufhin sie ganz normal über die Deutsche Post an den Empfänger zugestellt wird. Die Mobile Briefmarke wird Ende 2020 das Produkt Handyporto ablösen, bei dem zurzeit noch zusätzliche Handling- und Mobilfunkkosten zum jeweiligen Porto hinzukommen.



Neu ab
Ende
2020

VORTEILE FÜR KUNDEN

- 24/7 per App: Briefe jederzeit an jedem Ort frankieren – unabhängig von Öffnungszeiten
- Einwurf in jeden der über 110.000 Briefkästen
- Kein Drucker notwendig
- Preis der normalen Briefmarke; keine zusätzlichen Mobilfunk- und Handlingkosten

MOBILE PAKETMARKE UND MOBILE RETOURE

Mit der Mobilten Paketmarke bietet DHL seinen Kunden eine komfortable Option für die Frankierung und den Versand von DHL Päckchen und Paketen. Der Kunde kauft dabei in der DHL Paket App oder der DHL Online-Frankierung ein Versandlabel für seine Sendung und erhält innerhalb Deutschlands zusätzlich zum PDF-Label auch einen QR-Code in der App oder der Auftragsbestätigung. Der Kunde benötigt keinen eigenen Drucker, sondern kann das Versandlabel – auch das beim Versandhändler angeforderte Mobile Retouren-Label (QR-Code) – kostenlos an einer der deutschlandweit über 28.000 Paketannahmestellen, d. h. in Filialen, DHL Paketshops und an vielen DHL Packstationen, oder direkt vom Paketzusteller ausdrucken lassen, z. B. während der Paketzustellung an der Wohnungstür.

Der Paketzusteller nimmt die frankierte Paketsendung des Kunden dann direkt mit. Ist dieser Service bisher nur für Pakete innerhalb Deutschlands verfügbar, so wird die Mobile Paketmarke noch in diesem Jahr auf Auslandspakete in die EU erweitert.



Sofort
verfügbar

VORTEILE FÜR KUNDEN

- Online oder per App Frankierung kaufen bzw. Retouren-Schein beim Versandhändler anfordern
- Ohne eigenen Drucker: einfach bei Paketannahmestelle oder vom Zusteller ausdrucken lassen
- Abgabe bei mehr als 28.000 Abgabestellen oder einfach einem unserer rd. 65.000 Verbund- oder Paketzusteller mitgeben

SENDUNGSANKÜNDIGUNG ERHALTEN

MORGENS SCHON WISSEN,
WAS SPÄTER IM BRIEFKASTEN LIEGT



Zukünftig schon vorher wissen, was im eigenen Briefkasten ankommt:
Eine neue Kooperation zwischen der Deutschen Post und
den E-Mail-Anbietern GMX und WEB.DE macht es möglich.

BRIEFANKÜNDIGUNG PER E-MAIL

IN KOOPERATION MIT GMX UND WEB.DE

Mit diesem Service können sich Kunden per E-Mail an ihre GMX- und WEB.DE-Postfächer über Briefe benachrichtigen lassen, die sich noch im Zustellnetz der Deutschen Post befinden und wenig später vom Postzusteller in den Hausbriefkasten eingeworfen werden. Unter Einhaltung der hohen deutschen Datenschutz- und Sicherheitsstandards werden die Umschläge der Sendungen fotografisch erfasst und auf Wunsch des Empfängers per E-Mail an sein GMX-/WEB.DE-Postfach gesendet. Die Briefe selbst bleiben verschlossen, daher ist die Einsichtnahme in die Sendungsinhalte nicht möglich.

Die Datenübertragung per E-Mail erfolgt mit einer durchgängigen Transportverschlüsselung über abgesicherte IT-Systeme in Deutschland, die wirksam vor unberechtigten Zugriffen schützen.

BRIEFANKÜNDIGUNG: VORAB-INFO UND TRANSPARENZ



Die physischen Sendungen verbleiben im herkömmlichen Sortierprozess und werden wie gewohnt an die Hausanschrift des Empfängers zugestellt. Kunden erhalten damit eine höhere Transparenz über die Zustellqualität der Deutschen Post und die Möglichkeit, sich jederzeit und überall über eingehende Briefpost zu informieren. Der neue Service ist kostenlos.

Im Rahmen der Kooperation mit GMX und WEB.DE arbeitet die Deutsche Post außerdem an weiteren innovativen Services für Privatkunden. So sollen Empfänger in einem nächsten Schritt die zusätzliche Möglichkeit erhalten, digitale Abbilder auch der Briefinhalte per sicherer und verschlüsselter E-Mail zu empfangen. Somit können Kunden eingehende Briefe schon vorab und mobil auf dem Smartphone lesen, bevor sie physisch in ihrem Briefkasten zugestellt werden. Auch bei diesem Service, der für 2021 geplant ist, ist Voraussetzung, dass der Empfängerkunde explizit einwilligt und die Deutsche Post beauftragt.



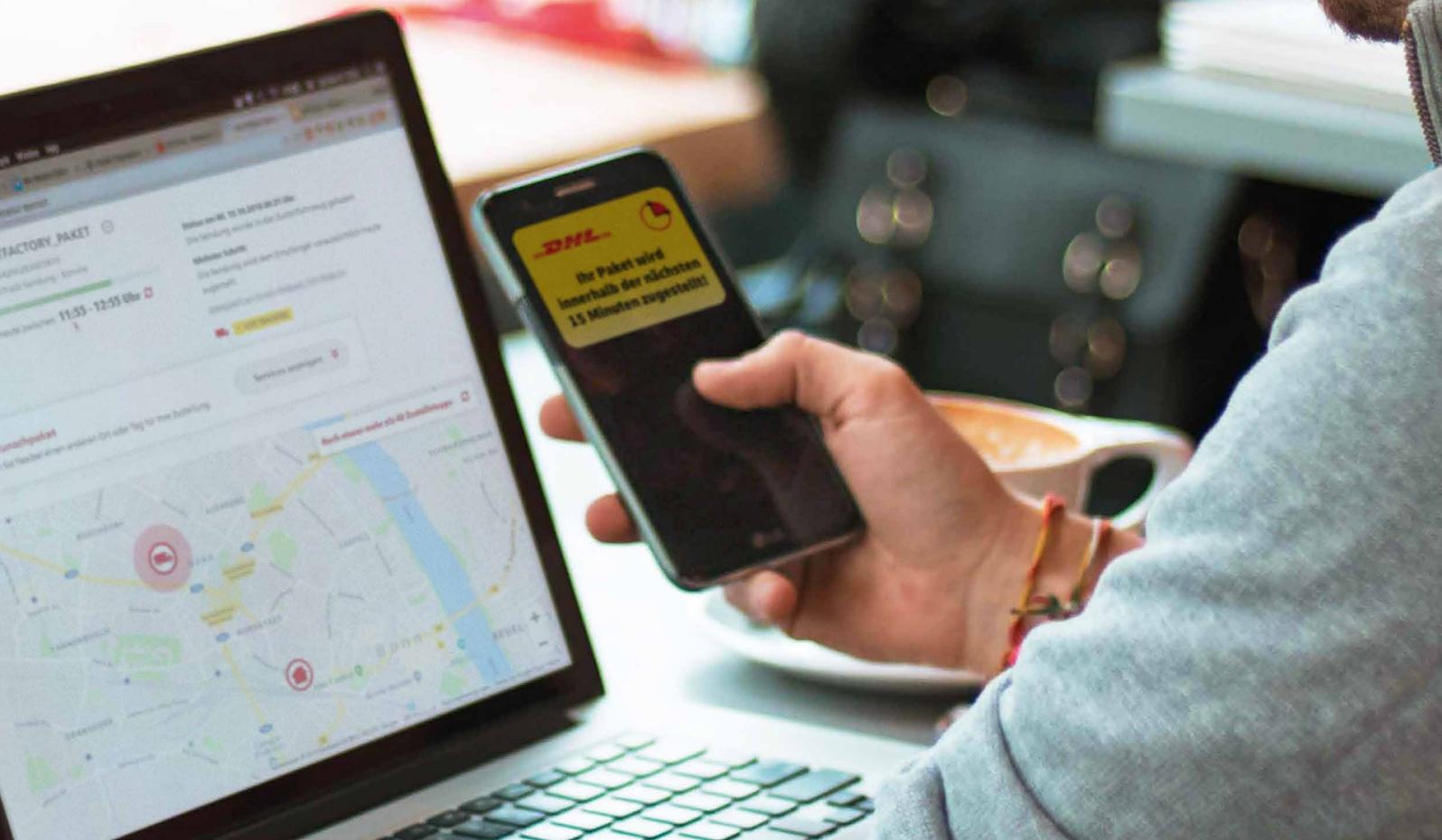
Neu ab
Sommer
2020

VORTEILE FÜR KUNDEN

- Empfänger erhalten auf digitalem Wege vorab Kenntnis über die Briefe und ggf. deren Inhalt, die sie in Kürze physisch erhalten werden.
- Hohe Datenschutz- und Sicherheitsstandards
- Schafft Überblick und Transparenz über den Eingang von Briefsendungen beim Empfänger
- Verbesserung der Zustellqualität durch Nachvollziehbarkeit einzelner Briefsendungen

BRIEFE UND PAKETE VERFOLGEN

WO IST MEIN BRIEF?
WO IST MEIN PAKET?



Die Sendungsverfolgung sorgt für Transparenz in der Lieferkette. Für Pakete ist die einfache Sendungsverfolgung längst Standard. Doch es geht noch transparenter, noch besser: Neue Services bieten noch mehr Komfort, wie z. B. das Live-Tracking für Pakete mit einer 15-minütigen Sendungsavise oder das Tracking für alle Frankierungen, das auch das Nachverfolgen von Briefsendungen ermöglicht.

SENDUNGSVERFOLGUNG FÜR BRIEFE

Künftig sollen alle Frankierungen, auch Briefmarken, einen Matrixcode beinhalten, der eine bessere Nachverfolgung von Briefsendungen zulässt. Frankierungen mit einem solchen Matrixcode ermöglichen eine Nachvollziehbarkeit des Laufweges von Briefsendungen, da diese in den Sortierzentren am Abgangs- und Empfangsort erfasst werden. Auch kann die Deutsche Post bei Verlustreklamationen recherchieren, ob und wo sie eine Briefsendung erhalten bzw. sortiert hat. Die Frankierung mit Matrixcode ist darüber hinaus fälschungssicher und gewährleistet, dass Postwertzeichen nicht mehrfach verwendet werden können. Die Fälschung, Waschung und Wiederverwendung von Postwertzeichen ist ein massiv wachsendes Problem für Deutsche Post und andere Postgesellschaften.

Matrixcodes auf den Briefmarken haben zudem noch einen weiteren Vorteil für Philatelisten: Neben der erhöhten Fälschungssicherheit kann der Matrixcode mit zusätzlichen Informationen zur Briefmarke versehen werden. Vorgesehen ist beispielsweise ein weiterführender Link im Internet, über den die Briefkunden neben den Daten zur Sendungsverfolgung auch Informationen zum Motiv der Briefmarke erhalten.



Neu ab
2021

VORTEILE FÜR KUNDEN

- Neuer Standard: Basis-Sendungsverfolgung (Abgangs- und Eingangssortierung) aller Briefe via App
- Bietet Nachvollziehbarkeit des Laufweges von Briefsendungen und ermöglicht bessere Recherche bei Verlustreklamationen
- Fälschungssicher und unterbindet Wiederverwendung von Postwertzeichen
- Mehrwert für Philatelisten durch zusätzliche Verknüpfung mit weiteren Services oder Informationen

LIVE-TRACKING VON PAKETEN

Die Auslieferung von Paketen mit DHL erfolgt zum Großteil mithilfe einer optimierten Routenplanung, die zugleich für den Kunden eine noch zeitgenauere Paketankündigung am Tag der Zustellung ermöglicht. Der Kunde wird am Morgen des Zustelltags mit einem 60- bis 90-minütigen Zeitfenster darüber informiert, wann das Paket ankommt. Zudem erhält er eine weitere Ankündigung 15 Minuten vor Erhalt der Sendung.

Mithilfe eines GPS-basierten Live-Trackings in der DHL Paket App und in der Online-Sendungsverfolgung kann der Kunde sehen, wie viele Stopps der Zusteller noch zu fahren hat, bevor er klingelt. Dabei hat er bis zur Zustellung noch die Möglichkeit, das Paket am Wunschort ablegen oder an einen Wunschnachbarn zustellen zu lassen. Vom Live-Tracking und von der verbesserten Sendungsankündigung profitieren Kunde und Zusteller: Der Empfänger kann sich besser auf die Zustellung einstellen oder dem Zusteller ein Paket für den Versand mitgeben. Der Zusteller trifft den Empfänger häufiger zu Hause an bzw. erhält eine Information über den gewünschten Ablageort.



Neu in
2020

VORTEILE FÜR KUNDEN

- Volle Transparenz beim Paketempfang
- Genaues Zeitfenster von 15-Minuten-Avise vor Zustellung
- Empfangsoptionen bis zur Zustellung buchbar
- Verbesserung der Zustellqualität

BRIEFE UND PAKETE VERSENDEN UND EMPFANGEN

SERVICE RUND UM DIE
UHR IN STADT UND LAND



Der Onlinehandel steht für die Möglichkeit, rund um die Uhr einzukaufen. Mit der DHL Packstation als führender Automatenlösung ist es zwischenzeitlich schon Standard, auch die Pakete rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche abzuholen. Neben dem weiteren Ausbau für noch mehr Kundennähe erweitert Deutsche Post DHL das Spektrum mit einem neuen Automatentyp.

POST & PAKET 24/7

In der Zukunft ergänzt DHL das Netz der Packstationen gerade auch in ländlichen Regionen um einen weiteren Automatentyp: Post & Paket 24/7. Kunden können dann ihre Briefe über den Post & Paket 24/7 Automaten verschicken und dort auch bargeldlos Brief- und Paketmarken kaufen. Damit entspricht das Leistungsangebot dieses Automaten dem einer kleinen Postfiliale.

Pilotiert werden soll auch eine Variante der Post & Paket 24/7 Automaten mit Videochat-Funktion, über die Kunden beraten und Dienstleistungen über den Kundenservicemitarbeiter beauftragt werden können.



VORTEILE FÜR KUNDEN

- Angebot von Postdienstleistungen an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr
- Kauf von Labels für die Frankierung von Briefen und Paketen – bargeldlos
- Abgabe und Abholung von Sendungen

AUSBAU PACKSTATIONEN

DHL hat die Packstation im Jahr 2003 als erstes Unternehmen im deutschen Markt eingeführt und betreibt heute für über 1,2 Millionen registrierte DHL Kunden ein bundesweit einzigartiges Packstationsnetz. Bis 2021 wird die Zahl der Automaten von derzeit 4.500 mit 450.000 Fächern auf dann 7.000 Packstationen steigen.

Die Nutzung der Packstation ist einfach und für jedermann möglich: Kunden registrieren sich kostenlos bei dhl.de/packstation oder in der DHL Paket App für diesen Service. Bei der Bestellung im Onlineshop wird als Bestelladresse einfach die gewünschte Packstation ausgewählt und neben dem Vor- und Zunamen die persönliche Postnummer angegeben, die die Kunden bei der Registrierung erhalten. Sobald das Paket bei der DHL Packstation eingetroffen ist, erhalten Kunden eine E-Mail sowie eine Benachrichtigung in der App.



VORTEILE FÜR KUNDEN

- Größtes Netz an Paketautomaten und damit schnell erreichbar
- Paketannahme und -abgabe rund um die Uhr
- Vermeidung von unnötigen Zustellversuchen reduziert Umweltauswirkungen und trägt zur CO₂-Minderung bei.
- Neu: Auslastungsanzeige bei Standortsuche, z. B. auf dhl.de oder in der DHL Paket App

Deutsche Post DHL Group
Post & Paket Deutschland
Charles-de-Gaulle-Straße 20
53113 Bonn

dpdhl.de/post-paket-digital

Stand: 03/2020