



Verbesserung für nicht-deutschsprachige Kunden: DHL übersetzt Paketankündigung in verschiedene Sprachen

- Pilottest zeigt: Dank des Abbaus sprachlicher Hürden erreichen Pakete häufiger direkt beim ersten Zustellversuch die Empfänger
- Service ab sofort deutschlandweit in den Sprachen Englisch, Türkisch, Arabisch und Polnisch verfügbar
- Ausweitung auf weitere Sprachen, wie zum Beispiel Hebräisch, Ukrainisch und Französisch, in Planung

Bonn, 22. September 2025: DHL Paket bietet die DHL-Paketankündigung ab sofort in vier weiteren Sprachen an. Mit dem Service informiert DHL seine Kundinnen und Kunden per E-Mail sowohl über den voraussichtlichen Zustelltag als auch über wichtige Updates zur Sendung sowie den Ort der Zustellung. Dank einer innovativen Lösung von Google Cloud können Kunden durch das Anklicken eines Symbols in der Mail Google Translate nutzen, um Informationen zum erwarteten Paket jetzt auch in den Sprachen Englisch, Türkisch, Arabisch und Polnisch zu bekommen. Auch weiterführende Links, zum Beispiel auf die DHL-Webseite, werden dann ebenfalls direkt übersetzt. Der Roll-out des Projekts startet ab heute.

„Wir sind stolz auf unsere internationale Belegschaft und unterstützen unsere Zustellerinnen und Zusteller zum Beispiel mit einem Handscanner, der Informationen in 20 Sprachen enthält. Auch unseren Kunden möchten wir das Leben so leicht wie möglich machen und sicherstellen, dass die erfolgreiche Zustellung des Pakets nicht an einer sprachlichen Barriere scheitert“, sagt Benjamin Rasch, Leiter des Produktmanagements im deutschen Post- und Paketbereich der DHL Group. „Die neue Option der mehrsprachigen Paketankündigung untermauert unser Versprechen, Qualitätsführer auf dem deutschen Paketmarkt zu bleiben. Wir freuen uns, dass Google Cloud uns mit seiner intelligenten KI-Anwendung unterstützt“, ergänzt Rasch.

DHL versendet täglich über zehn Millionen E-Mails zur Paketankündigung. Wer zum Zeitpunkt der voraussichtlichen Zustellung nicht zuhause ist, hat die Möglichkeit, eine Sendung noch kurzfristig umrouten zu lassen – zum Beispiel an eine nahegelegene DHL-Packstation, einen Nachbarn oder einen Ablageort auf dem eigenen Grundstück. Auch die Wahl eines anderen Zustelltags ist möglich. Somit stellt DHL sicher, dass Pakete ihren Empfänger direkt beim ersten Zustellversuch erreichen, was auch die Arbeit der DHL-Zustellerinnen und -Zusteller erleichtert.



„Sprache sollte niemals eine Barriere für essenzielle Dienstleistungen sein“, sagt Marianne Janic, Vizepräsidentin EMEA North, Google Cloud. „Durch die Integration der fortschrittlichen KI von Google Translate in die Paketankündigung von DHL ermöglichen wir ein nahtloseres und inklusiveres Zustellerlebnis für Kunden in ganz Deutschland. Unser Pilotversuch hat gezeigt, dass diese einfache, aber leistungsstarke Lösung nicht nur logistische Herausforderungen reduziert, sondern auch die Kundenzufriedenheit erhöht, und wir freuen uns, diesen Service in Zukunft auf neue Sprachen und mehr Menschen ausweiten zu können,“ so Marianne Janic weiter.

Im Februar 2025 haben DHL und Google Cloud einen Pilottest zur mehrsprachigen Paketankündigung in rund 190 Postleitzahlgebieten gestartet. Ergebnis: Die Services zur Umleitung eines Pakets wurden häufiger genutzt als zuvor. Der Anteil der Pakete, die nicht beim Empfänger zugestellt werden konnten, wurde in den entsprechenden Gebieten gesenkt. Ab April wurde der Pilottest auf weitere Regionen ausgeweitet und ist ab sofort bundesweit verfügbar. Die Integration weiterer Sprachen, u.a. Hebräisch, Ukrainisch und Französisch, ist in Planung.

– Ende –

Sie finden die Pressemitteilung zum Download sowie weiterführende Informationen unter group.dhl.com/pressemitteilungen

Medienkontakt

DHL Group
Media Relations

Sarah Preuß

Tel.: +49 228 182-9944
E-Mail: pressestelle@dhl.com

Im Internet: group.dhl.com/presse
Folgen Sie uns: twitter.com/DeutschePostDHL

Diese Kontaktdaten gelten ausschließlich für Medienanfragen.

Bei Fragen zu einzelnen Sendungen oder Dienstleistungen von Deutsche Post und DHL hilft der Kundenservice unter der Telefonnummer 0228 / 4 333 112.

Post & Paket Deutschland ist ein Unternehmensbereich der DHL Group mit rund 187.000 Beschäftigten. Kerngeschäft ist das nationale Brief- und Paketgeschäft – also das Transportieren, Sortieren und Zustellen von Briefen und Paketen. Sein umfangreiches Angebot an Dienstleistungen und Produkten vertreibt Post & Paket Deutschland unter den beiden starken Marken **Deutsche Post** und **DHL**.

Mit seinen beiden Marken **Deutsche Post** und **DHL** ist Post & Paket Deutschland der größte Postdienstleister Europas, Marktführer im deutschen Brief- und Paketmarkt, Dienstleister erster Wahl für Versender- und Empfängerkunden sowie Betreiber des größten Paketautomaten-Netzes (Packstationen und Poststationen) in Deutschland. In seiner Branche ist Post & Paket Deutschland Vorreiter im Bereich der ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit.

DHL Group erzielte als Konzern 2024 einen Umsatz von rund 84,2 Milliarden Euro. Mit Investitionen in grüne Technologien sowie dem Engagement für Gesellschaft und Umwelt leistet der Konzern einen positiven Beitrag. Bis 2050 strebt DHL Group die netto Null-Emissionen-Logistik an.