



Einfach,
Immer, Überall
- der DHL-
Versandhelfer



Einfach, Immer, Überall' – der DHL Versandhelfer

Service wird bei DHL groß geschrieben. Darum hat der Logistikkonzern gemeinsam mit der infoMantis GmbH ein neues, webbasiertes Tool geschaffen, das zentrale Versandfunktionen direkt auf dem PC-Desktop zur Verfügung stellt. Das innovative „Widget“ mit dem Namen DHL Versandhelfer integriert mit Porto-Kalkulator, Online-Frankierung, Filialfinder und Paketverfolgung die wichtigsten Online-Services und kombiniert diese mit Zusatzfunktionen wie einem integrierten Adressbuch.

Die intelligente Verknüpfung der einzelnen Funktionen untereinander plus zusätzliche Services wie das integrierte Adressbuch mit Import - Funktion bieten dem User echte Mehrwerte. Die Verzahnung der einzelnen Funktionen im DHL Versandhelfer sorgt für deutlich mehr Komfort beim Paket-Versand, um so die DHL-Online-Services weiter zu verbessern.



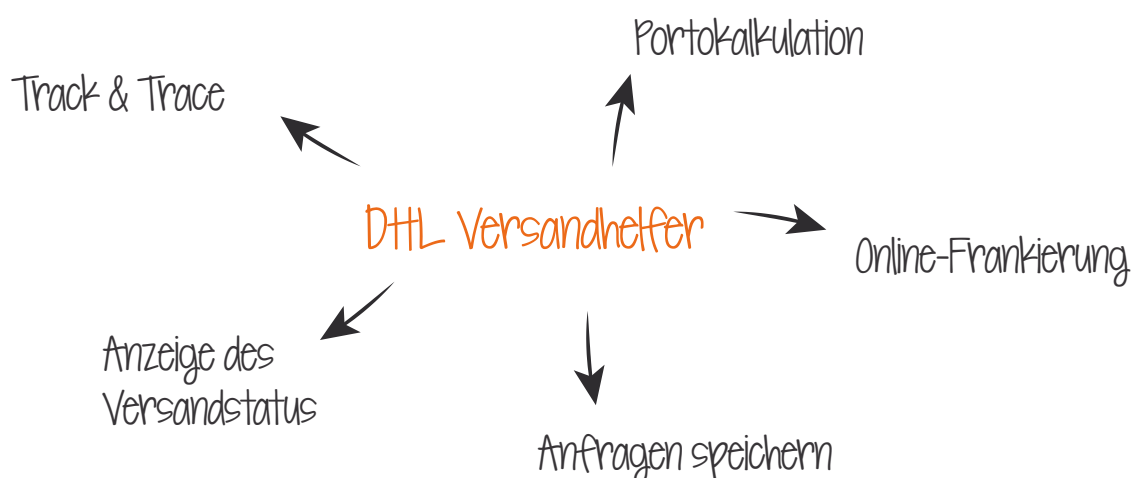
The screenshot shows the 'DHL PORTORECHNER' widget. It features a yellow header with the title and a close button. Below the header, the slogan 'Einfach. Immer. Überall.' is displayed. The main area contains several input fields: 'Zielland' (Germany), 'Gewicht' (Bis 2 kg), and 'Maße' (Bis 60 x 30 x 15 cm). To the right, there are checkboxes for 'Abholung', 'Inkl. Haftung & Sendungsverfolgung', and 'Produktempfehlung: DHL PÄCKCHEN NATIONAL'. Below these, the 'Filial-Preis' and 'Online-Preis' are both listed as 3,90€. An 'Abholung' section is partially visible with an 'Online frankieren' button. At the bottom, there is a navigation bar with icons for mobile, search, calculator, and other functions, along with the DHL logo.

Mit dem DHL Versandhelfer alles im Griff:
von der Portoermittlung bis zur Paketverfolgung

Die Herausforderung

Die Abwicklung des Paket- und Päckchenversand sollte insgesamt einfacher gestaltet und die Nutzung weiterer DHL Services wie beispielsweise Online-Frankierung oder Sendungsverfolgung dabei unterstützt werden. Die bequeme „rund-um-die-Uhr“-Einlieferung der freigemachten Sendungen über die DHL Packstation oder die DHL Paketbox rundet das Service Angebot ab.

Es sollte eine Lösung entstehen, die alle wichtigen Aspekte rund um den Paketversand bündelt und den gesamten Prozess lückenlos abbildet: Von der Kalkulation der Versandkosten über die Frankierung bis zur Auslieferung an den Empfänger. Hierzu sollten insbesondere die über das Tool frankierten Pakete automatisch per „Track & Trace“ im DHL Versandhelfer verfolgt werden. Die Anzeige des aktuellen Versandstatus inkl. Abbildungen für eine beliebige Anzahl von verschickten Paketen auf einen Klick und ohne wiederholte Eingabe der Paketnummern war dabei von Anfang an eine zentrale Funktion für das geplante Widget. Professionellen Anwendern aus dem kleineren und mittelständischen Bereich sollte gleichzeitig eine eCommerce-Lösung zur Verfügung stehen, die auch den häufigen Versand von Paketen via DHL mit zusätzlichen Services erheblich vereinfacht und so für mehr Kundenbindung und eine klare Abgrenzung im Wettbewerbsumfeld sorgt.



Die Realisierung

Für die Einbindung aller wichtigen Funktionen und Services rund um den Paket- und Päckchenversand in ein einziges Tool hat die infoMantis GmbH ihre gesamte technische Kompetenz in Sachen RSS & XML eingesetzt. Die oberste Prämisse dabei: höchstmögliche Anwenderfreundlichkeit für den Nutzer, intuitive Bedienung und die automatische Übergabe von Daten zwischen den Funktionen. So ist etwa aus dem Portokalkulator direkt der Sprung zur DHL Online Frankierung möglich.

Ein Clou im DHL Versandhelfer: Über das Widget frankierte Pakete werden automatisch in die Sendungsverfolgung des Tools eingetragen und der aktuelle Status angezeigt. Kunden können im interaktiven Versandhelfer direkt aus dem Adressbuch den Versand veranlassen. Per Schnittstelle lassen sich Adressen aus Outlook, Notes und anderen Programmen problemlos importieren. Durch zusätzliche Angaben wie Größe und Gewicht des Pakets oder Päckchens ist der Versandhelfer automatisch in der Lage, den korrekten Preis zu berechnen und ein passendes Etikett mit Empfängeradresse und Freimachung zu erstellen – und das auch für den internationalen Versand. Der User muss das Label nur noch ausdrucken, aufkleben und das Paket in einer Filiale abgeben oder in eine Packstation oder Paketbox legen. Bei der Suche nach der nächstgelegenen Station unterstützt der Versandhelfer natürlich auch und zeigt Adresse und Standort per Karte an.



Adressbuch & Co. vereinfachen den Online-Paketversand

Das Ergebnis

Die DHL bietet ihren Kunden mit dem Versandhelfer ein praktisches und einfach zu handhabendes Tool mit relevanten Funktionen. Dabei spart die Verknüpfung verschiedener Funktionen eine Menge Zeit, etwa die Vorbelegung der Absender-Daten, die Einbindung des Adressbuchs in der Online-Frankierung und natürlich die Verbindung mit der Sendungsverfolgung. Die Interaktionsmöglichkeiten des Users erhöhen den Bedienkomfort und machen das Tool zu einem individuellen Versandhelfer.

Die Umsetzung als virtuelles 3D-Paket für den Desktop – auf jeder Paketseite findet sich eine andere Funktion – peppt den eher „nüchternen“ Prozess des Paketversands auf und reichert Funktionalität mit einem Unterhaltungs- und Spaß-Faktor an. Erstes Kundenfeedback schon kurz nach Einbindung der URL www.dhl.de/versandhelfer zeigte früh, dass man mit dem „Widget“ genau zur richtigen Zeit den Nerv der Kunden trifft: Die User sind mit dem digitalen Helfer hoch zufrieden – der Logistiker konnte sich über zahlreiches positives Nutzer-Feedback freuen, und erhielt auch gleich Anregungen für weitere Services und Verbesserungen. So wurde schon kurz nach dem Start zusammen mit infoMantis die Version 2 des Versandhelfers geplant, in der User mehrere Pakete frankieren und in einem Schritt die Paketmarken ausdrucken können. Parallel wird auch die stark genutzte Filialsuche ausgebaut. So kann man Pack- und Paketstationen sowie Filialen in der neuen Version noch komfortabler finden und sich deren Standort oder eine Wegbeschreibung mittels Google Map Verknüpfung direkt im Widget anzeigen lassen.

Die Resonanz

Der DHL-Versandhelfer wurde nach seinem Start im Oktober 2008 innerhalb von zwei Wochen über 10.000 Mal auf www.dhl.de/versandhelfer heruntergeladen. Bis zum Jahresende war das Tool auf mehr als 25.000 Computern installiert. „Die Installationszahlen bestätigen, dass es eine große Nachfrage nach innovativen Versandlösungen gibt. Der DHL Versandhelfer stellt für uns einen weiteren wichtigen Baustein in unserer Online Strategie dar“, so Dr. Thomas Ogilvie von DHL Paket Deutschland. „Wir freuen uns über die schnelle und flexible Umsetzung des DHL Versandhelfers durch die infoMantis GmbH und sind sehr zufrieden mit dem Ergebnis,“ so Dr. Ogilvie weiter.

Wir haben uns bewusst entschieden, bei der technischen Umsetzung mit der infoMantis GmbH auf einen Spezialisten und auf ein bewährtes Produkt zu setzen. Die bewährten Software-Lösungen von infoMantis kombiniert mit deren Erfahrung und Expertise waren sicherlich wesentliche Schlüssel, ein so komplexes Projekt mit zahlreichen technischen und organisatorischen Schnittstellen auch in so kurzer Zeit umzusetzen. infoMantis ist es als Experten für intelligente Desktop-Widgets gelungen, mit dem DHL Versandhelfer ein Tool zu schaffen, das im Logistikbereich seines gleichen sucht. Die DHL untermauert mit dieser RSS-basierten Anwendung ihre hohen Ansprüche an individuellen Service und Komfort: Einfach, Immer, Überall!



Dr. Thomas Ogilvie
DHL Paket Deutschland



Mit der Sendungsverfolgung immer auf dem neusten Stand.



Der Packstationfinder zeigt nicht nur den Ort an, sondern auch die Distanz zum eigenen Standort.

Marktforschung

Social Media

facebook

Social

Networking

Twitter



infoMantis GmbH
Meller Straße 72/74
49082 Osnabrück

telefon 0541 / 9119 46 45
fax 0541 / 9119 46 47

info@infomantis.de
www.infomantis.de

Apps

Win

Rss Feeds

Mobile

Flash