



LOGISTYKA W E-COMMERCE



WYDAJNOŚĆ SIECI LOGISTYCZNEJ W DHL PARCEL



43 lokalne terminale
9 krajowych centrów sortowania
Ponad **4000** kurierów

Dlaczego wydajność sieci jest ważna?

- Możliwość szybkiej dostawy
- Terminowość doręczeń – zgodnie z deklaracją
- Stabilność serwisu – nawet w czasie peaków
- Budowanie wiarygodności e-sklepu

Szukaj sprawdzonego i wiarygodnego partnera logistycznego.

To się opłaca!

CO JEST WAŻNE W LOGISTYCE E-SKLEPU?



Różnorodność form dostawy i zwroty

- Doręczenie przez kuriera (w 1 lub 2 dwa dni)
- Doręczenie do punktu odbioru lub automatu paczkowego
- Wygodne i elastyczne zwroty
- Przesyłki krajowe i międzynarodowe



Bezpłatne rozwiązania dla odbiorców do zarządzania paczką

- Zarządzanie paczką online – przekierowanie, zmiana daty lub adresu
- Informacja o statusie paczki – śledzenie paczki i powiadomienie e-mail i sms
- Możliwość kontaktu odbiorcy z kurierem



Efektywne rozwiązania informatyczne

- Proste i niezawodne narzędzie do tworzenia przesyłek
- Integracje z platformami sklepowymi (API oraz wtyczki do platform)
- Stabilne systemy informatyczne



Stała i wysoka jakość serwisu i obsługi klienta

- Wysoka terminowość doręczeń
- Wysoka jakość i skuteczność obsługi klienta

Wszelkie prawa własności intelektualnej do niniejszej prezentacji należą do DHL Parcel Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Jakiegokolwiek dalsze rozpowszechnianie, w zakresie innym niż do własnego użytku, w jakiegokolwiek formie w całości lub w części jest zabronione.

RÓŻNORODNOŚĆ OPCJI DOSTAWY W DHL PARCEL



Paczka do 31.5 kg

Paczka powyżej
31.5 kg

DHL PARCEL POLSKA



Doręczenie przez kuriera
**na następny dzień
roboczy**

DHL PARCEL 9 DHL PARCEL 12



Doręczenie przez kuriera
**do godziny 9:00 / 12:00
następnego dnia
roboczego** w wybranych
miastach w Polsce

Gwarancja **zwrotu kosztów** przy nieterminowej dostawie

DHL PARCEL PREMIUM



Doręczenie przez
kuriera na **następny
dzień roboczy**

DHL PARCEL ECONOMY



Doręczenie do
**punktu DHL
na następny dzień
roboczy**

DHL PARCEL MAX



Dostawa **następnego
dnia roboczego**
do większości miast w
Polsce

DLACZEGO KLIENCI WYBIERAJĄ DOSTAWĘ DO W PUNKTÓW DHL?



92%

otwartych w weekendy



90%

otwartych pon.
- pt. do 21:00



72%

klientów ma punkt w zasięgu:

- 10 minut pieszo w mieście
- 10 minut autem poza miastem



Korzyści dla e-sklepu

- mniej zapytań ze strony klienta
- mniej zwrotów
- zadowolony klient



Korzyści dla odbiorców

- możliwość odbioru paczki przy okazji
- dostawa w maks. **2 dni robocze**
- **7 dni na odbiór** paczki

Punkty DHL znajdziesz w:



ZWROTY KRAJOWE W DHL PARCEL – ROZWIĄZANIE NA MIARĘ POTRZEB



Obsługujemy zwroty m.in. dla największych sprzedawców w branży fashion

SPRZEDAŻ MIĘDZYNARODOWA – DLACZEGO WARTO

MIĘDZYNARODOWY E-HANDEL DYNAMICZNIE SIĘ ROZWIJA

Coraz więcej osób dokonuje zakupów on-line, a granice państw przestają stanowić dla nich przeszkodę.



¹) The spice trade of the 21st century – Guide to successful participation in cross-border eCommerce (Dec. 2016); ²) Euromonitor International, EU 28 (Dec. 2017);

³) IPC cross-border e-commerce shopper survey 2017, relative importance of delivery elements

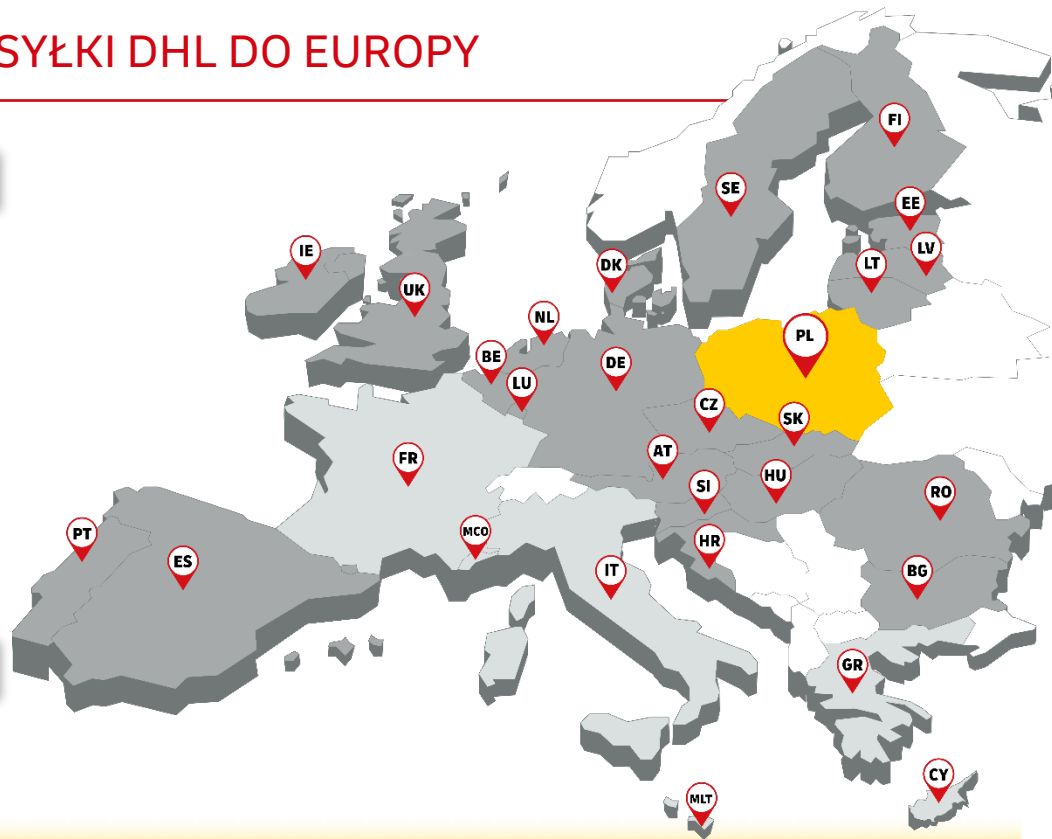
OFERTA MIĘDZYNARODOWA - PRZESYŁKI DHL DO EUROPY

DHL PARCEL CONNECT

- | | | |
|-------------|--------------|-------------------|
| ■ Austria | ■ Hiszpania | ■ Słowacja |
| ■ Belgia | ■ Holandia | ■ Słowenia |
| ■ Bułgaria | ■ Irlandia | ■ Szwecja |
| ■ Chorwacja | ■ Litwa | ■ Węgry |
| ■ Czechy | ■ Luksemburg | ■ Wielka Brytania |
| ■ Dania | ■ Łotwa | |
| ■ Estonia | ■ Niemcy | |
| ■ Finlandia | ■ Portugalia | |
| ■ Grecja | ■ Rumunia | |

DHL PARCEL INTERNATIONAL

- | | |
|-----------|----------|
| ■ Cypr | ■ Monako |
| ■ Francja | ■ Włochy |
| ■ Malta | |



ZAPEWNIJ SWOIM ODBIORCOM WYGODNE OPCJE ZARZĄDZANIA PRZESYŁKĄ!



CO UWIELBIAJĄ ODBIORCY W DHL PARCEL!



Przekieruj paczkę to usługa zmiany daty lub miejsca doręczenia przesyłki już po jej nadaniu



Doręczenie do sąsiada



Powiadomienia e-mail/sms w standardzie



Śledzenie paczek online

Wszelkie prawa własności intelektualnej do niniejszej prezentacji należą do DHL Parcel Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Jakiegokolwiek dalsze rozpowszechnianie, w zakresie innym niż do własnego użytku, w jakiegokolwiek formie w całości lub w części jest zabronione.

PRZEKIERUJ PACZKĘ



Usługa **umożliwia odbiorcom** przesyłek **zmianę daty lub miejsca doręczenia** paczki już **po jej nadaniu**, bez konieczności kontaktowania się z nadawcą.

Przekieruj paczkę działa pod adresem: przekieruj.dhlparcel.pl



Korzyści dla e-sklepu:

- mniej zapytań ze strony klienta
- mniej zwrotów
- zadowolony klient



Korzyści dla Odbiorcy:

- możliwość zmiany miejsca i terminu dostawy
- powiadomienie e-mail/sms o statusie przesyłki
- opcja przesunięcia terminu doręczenia nawet o 10 dni

BEZPŁATNE POWIADOMIENIA E-MAIL/SMS



Dzięki powiadomieniom Twój **klient będzie wiedział w jakim terminie** (data i przedział godzinowy) planowane jest **doręczenie zamówionego towaru**. **Poinformujemy go o statusie wysyłki** na każdym ważnym etapie dostawy.



Korzyści dla Odbiorcy:

- informacja o statusie przesyłki
- bycie na bieżąco
- zwiększenie pewności doręczenia
- planowanie dnia
- możliwość zmiany opcji doręczenia



Korzyści dla e-sklepu:

- zautomatyzowany system powiadomień
- mniej zapytań ze strony klienta
- mniej zwrotów
- zadowolony klient
- obniżenie kosztów obsługi

EFEKTYWNE ROZWIĄZANIA INFORMATYCZNE W DHL

DHL24.pl

Aplikacja online do zarządzania przesyłkami



- **Bez potrzeby instalacji** – zakładasz konto i nadajesz
- **Niezawodność działania**

Integracje z platformami e-commerce



Szczegółowe informacje dostępne są na stronie
<http://narzedzia.dhl.pl/pl/serwis/integracje>

**Dzięki intuicyjnym narzędziom elektronicznym dostępnym 24/7
będziesz mieć kontrolę nad swoim biznesem, kiedy tylko chcesz**

SPRAWNY DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA



Sprawny dział obsługi klienta firmy kurierskiej, to:

- Zadowoleni odbiorcy
- Mniej czasu i pieniędzy poświęconych przez e-sklep na obsługę

Obsługa klienta w DHL Parcel



9500 odebranych połączeń dziennie



80% telefonów odebranych w 20 sekund – do nas bez problemów się dodzwonisz



97% reklamacji rozpatrzonych w 10 dni



95% zwrotnych kontaktów interwencyjnych wykonanych w ciągu 2h



88% interwencji rozpatrzonych w 2 dni

Wszelkie prawa własności intelektualnej do niniejszej prezentacji należą do DHL Parcel Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Jakiegokolwiek dalsze rozpowszechnianie, w zakresie innym niż do własnego użytku, w jakiegokolwiek formie w całości lub w części jest zabronione.

WYSOKA JAKOŚĆ SERWISU I OBSŁUGI KLIENTA

Najlepszym potwierdzeniem jakości obsługi są opinie nadawców i odbiorców

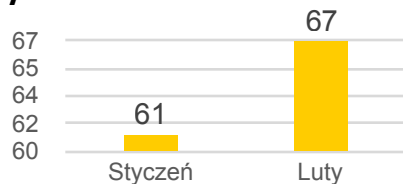
Polecają nas odbiorcy



Aż **90% odbiorców** przesyłek
zamieszczających swoją
opinie na Opineo.pl
POLECA INNYM NASZE USŁUGI

Polecają nas nadawcy

Wskaźnik NPS
w 2020



Źródło: Badania własne DHL Parcel 2020

Wysoka terminowość zbiorów i doręczeń w DHL PARCEL



Przedstawione w niniejszej prezentacji informacje i porady oparte są na doświadczeniu i wiedzy ekspertów DHL Parcel Polska Sp. z o.o.

DHL Parcel Polska Sp. z o.o. nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za podjęte przez odbiorców niniejszej prezentacji decyzje biznesowe i zaciągnięte zobowiązania związane z przedmiotem niniejszej prezentacji

DZIĘKUJEMY