

DHL Express, lider na rynku przesyłek ekspresowych, wprowadził nową usługę dodatkową dla przesyłek krajowych – Informacja przed doręczeniem (PDI). Dzięki wdrożonym rozwiązaniom systemowym, cały proces jej realizacji jest monitorowany i kontrolowany.

Na czym polega usługa Informacja przed doręczeniem (PDI)?

Usługa Informacja przed doręczeniem (PDI) zapewnia wcześniejszy proaktywny kontakt z odbiorcą przesyłki, jeszcze przed jej dostarczeniem przez kuriera. Tuż po nadaniu przesyłki do odbiorcy wysyłany jest sms z informacją o jej planowanym dostarczeniu. SMS zawiera także użyteczne dla odbiorcy informacje, np. o wysokości kwoty pobrania. Ponowny kontakt ma miejsce w dniu dostawy. Kurier DHL Express kontaktuje się z odbiorcą i ustala porę doręczenia przesyłki. Wtedy też, bez dodatkowych formalności, odbiorca może wskazać inny adres niż ten, podany na liście przewozowym. Gdy doręczenie pod zmieniony adres będzie realizowane przez kurierów z tego samego terminala, nie jest naliczana dodatkowa opłata.

Korzyści dla klientów

Informacja przed doręczeniem (PDI) oznacza korzyści zarówno dla nadawcy jak i odbiorcy przesyłki. Wcześniejsze ustalenie czasu i miejsca dostawy z kurierem daje odbiorcy możliwość lepszego zaplanowania czasu i przygotowania się na odbiór przesyłki, a w przypadku usługi Pobranie i zwrot należności (COD), przygotowanie odpowiedniej kwoty. PDI wspiera wzajemne rozliczenia między odbiorcą a nadawcą. Większa skuteczność dostaw za pierwszą próbą to szybszy zwrot pobrania na konto nadawcy.

„Usługa Informacja przed doręczeniem (PDI) powstała w odpowiedzi na potrzeby klientów z branży finansowej i medycznej a także segmentu sklepów internetowych. Jej wprowadzenie poprzedziły badania rynkowe, które dały nam szczegółowe informacje jak w najbardziej efektywny sposób odpowiedzieć na oczekiwania klientów z tych segmentów rynku” powiedział Robert Sulich, dyrektor ds. produktów DHL Express (Poland).

Jak jest realizowana usługa Informacja przed doręczeniem (PDI)?

DHL Express przygotował rozwiązania systemowe, dzięki którym cały proces jest na bieżąco śledzony i kontrolowany. Każdy kontakt z klientem jest odnotowywany przez kuriera na przenośnym skanerze (hand held) i zapisywany on-line w systemie DHL. Konsultanci Contact Center na bieżąco śledzą ich przebieg. W przypadku, gdy klient nie może odebrać telefonu, kontakt jest ponawiany „do skutku”. System ma ustalone także opcje przypominania o kontakcie, pokazujące się na przenośnym skanerze kurierskim. Jeśli telefon odbiorcy podany na liście przewozowym nie jest prawidłowy, konsultanci DHL Express dzwonią do nadawcy i ustalają prawidłowy numer. W systemie zapisywane są wszystkie informacje o podejmowanych kontaktach.

„Wdrożenie odpowiednich aplikacji zapewnia pełną, systemową kontrolę nad całym procesem. Dzięki usłudze Informacja przed doręczeniem (PDI) nasi klienci zyskują wygodę, oszczędność czasu i wsparcie ich działalności biznesowej. To jest dla nas najważniejsze” podsumował Robert Sulich.

Usługę Informacja przed doręczeniem (PDI) można zamówić telefonicznie w Contact Center 42 6 345 345, poprzez program do obsługi przesyłek krajowych DHL eCas (dodatkowo jego użytkownicy mają możliwość wysłania e-maila do odbiorcy), na stronie internetowej www.dhl.com.pl w aplikacji Zamów Kuriera DHL, w Punktach Przyjęć i bezpośrednio u kuriera DHL Express. Usługa obejmuje pełen zakres oferty krajowej DHL Express – przesyłki ekspresowe (do 31,5 kg) i ciężkie (powyżej 31,5 kg) oraz palety.

DHL (Express) Poland