



Customer Experience im deutschen Paketmarkt: Die Reise von DPD zum digitalen Innovationsführer

Peter Steil, Group Manager Digital Services
DPD Deutschland

16. März 2022

An aerial photograph of London, England, featuring The Shard skyscraper prominently in the center. The River Thames winds through the city, and various urban buildings and infrastructure are visible. The entire image is overlaid with a semi-transparent red filter. The text "DPDgroup & DPD Deutschland" is centered in white.

DPDgroup & DPD Deutschland

DPD Konzernstruktur

Unser Konzern



Unser Internationales Netzwerk



Parcel delivery network of *GeoPost*

Unsere Marken



DPD Deutschland



DPDgroup



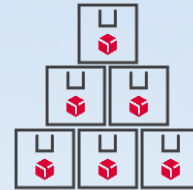
1,9 Mrd.

Weltweit
zugestellte Pakete



8,4 Mio.

Pakete durch-
schnittlich pro Tag



13,9 Mio.

Pakete Tages-
Spitzenwert



14,7 Mrd.

Euro
Umsatz



Nr. 1

Platzierung im
europ. Paketmarkt



1.200+

Hubs &
Depots



70.000

Pickup
Paketshops



120.000

Zustellexperten
weltweit

DPD Deutschland



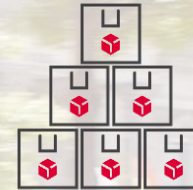
421 Mio.

Zugestellte
Pakete



1,7 Mio.

Pakete durch-
schnittlich pro Tag



ca. 2,6 Mio.

Pakete Tages-
Spitzenwert



Nr. 2

Platzierung im dt.
Paketmarkt



79

Depots in
Deutschland



7.500+

Pickup
Paketshops



20.000+

Zustellexperten in
Deutschland

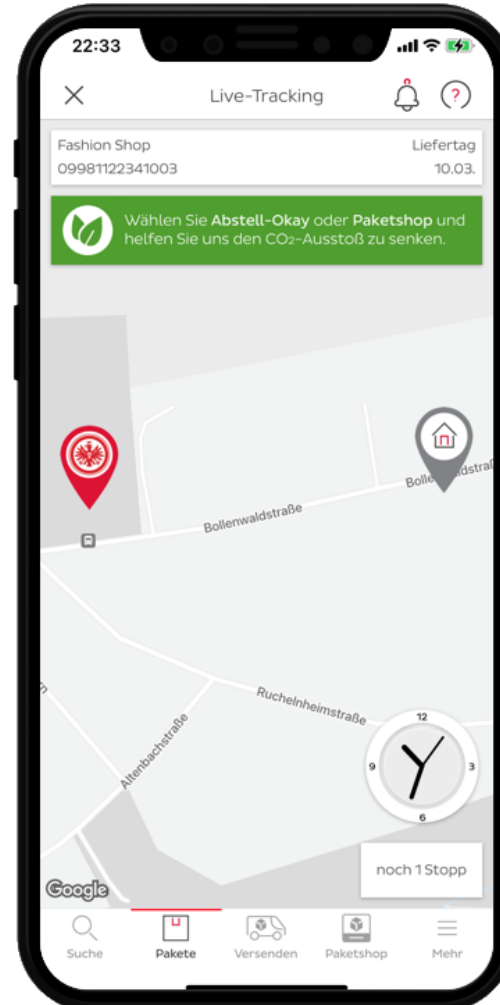
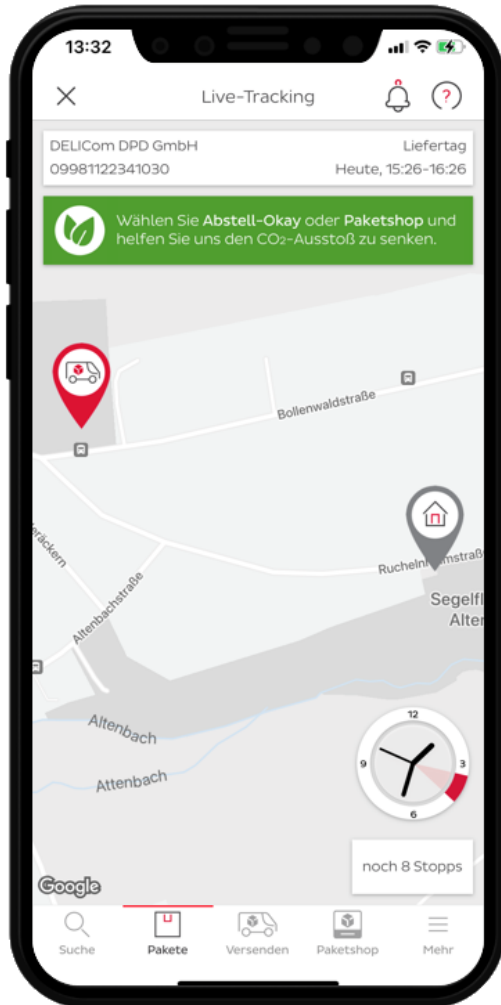
DPD App

DPD App

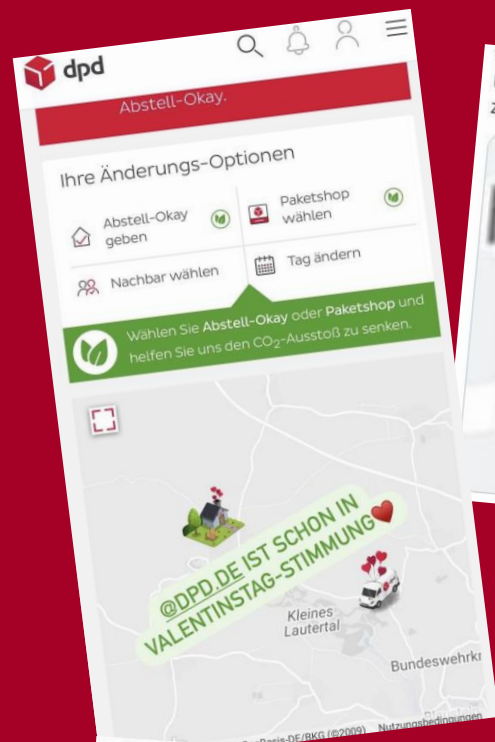


Live-Tracking

DPD App



Valentinstag im Live-Tracking



DPD App

Vodafone.de 08:57

< Sending a parcel

How big is your parcel?




Create your parcel label

Creating a parcel label for shipping with DPD takes only a few clicks. You'll find all shipping options and prices at [Price list](#).

Country of destination

Germany

Parcel size

| | | |
|---|---|---|
| XS from 3,70 €  shortest + longest side up to 35 cm | S from 3,90 €  shortest + longest side up to 50 cm Select | M from 5,70 €  shortest + longest side up to 70 cm |
|---|---|---|

Length Width Height


Vodafone.de 15:30

< Parcel details

Herr Max Mustermann
01996835442375

Your mobile parcel label

Show this mobile parcel label at your Pickup parcelshop.



01996835442375

Next steps >

Delivery details

From:
Herr Max Mustermann
Germany

To:
Frau Marie Blum
Wailandtstr. 1
63741 Aschaffenburg
Germany

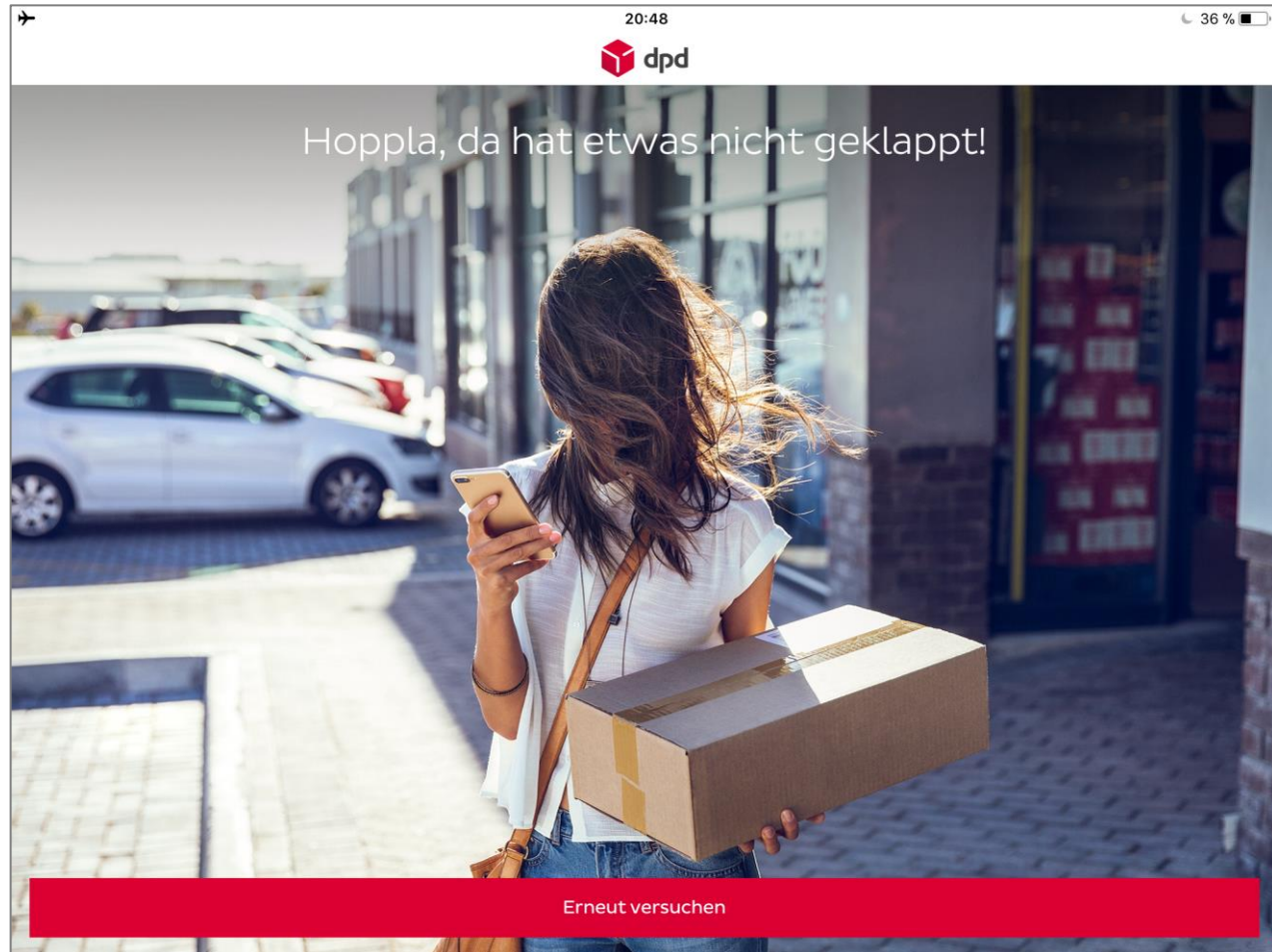
Fehler-Screen: Gut aussehen, auch wenn etwas schiefgeht

DPD App

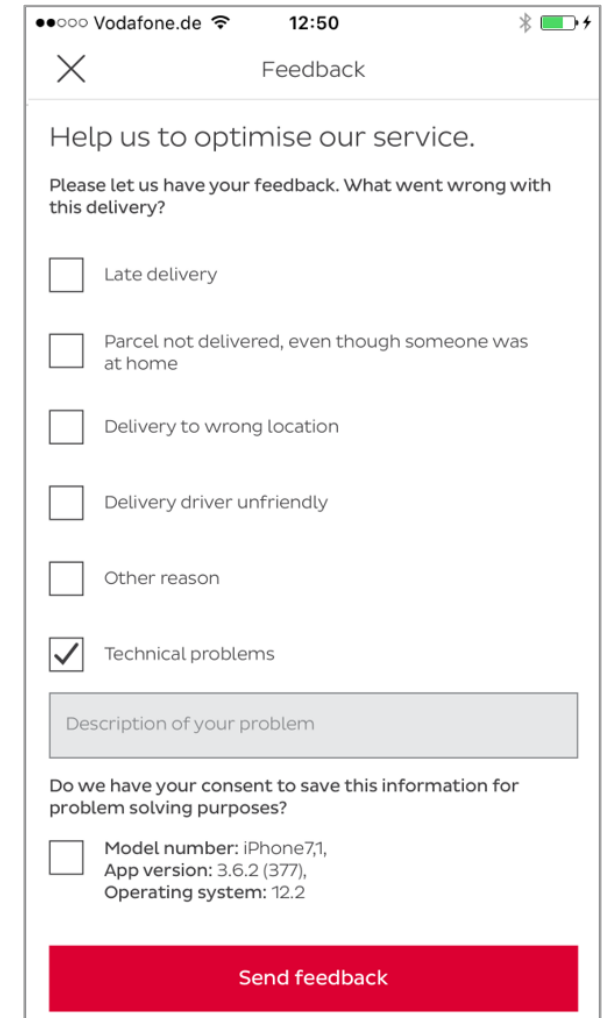
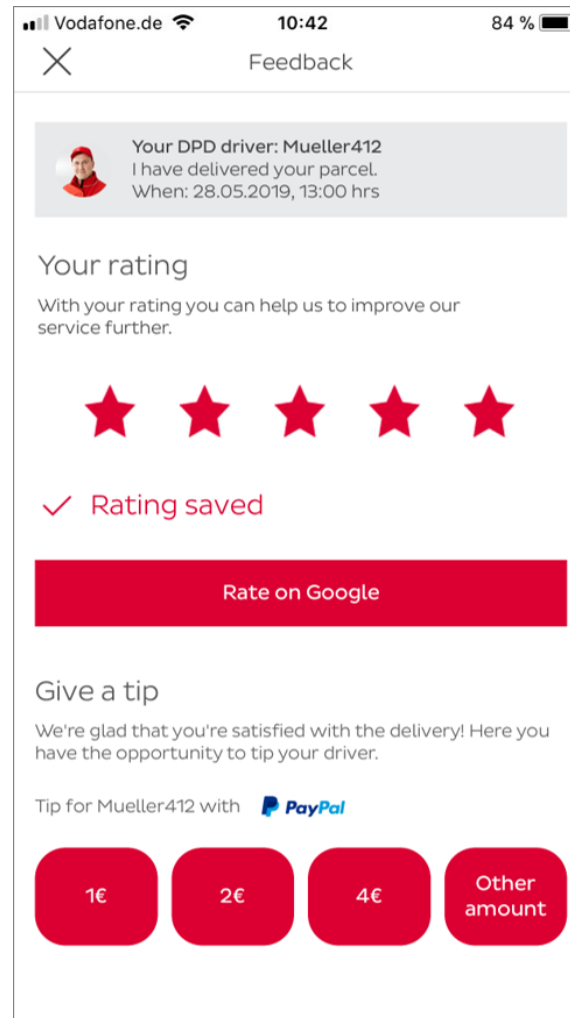
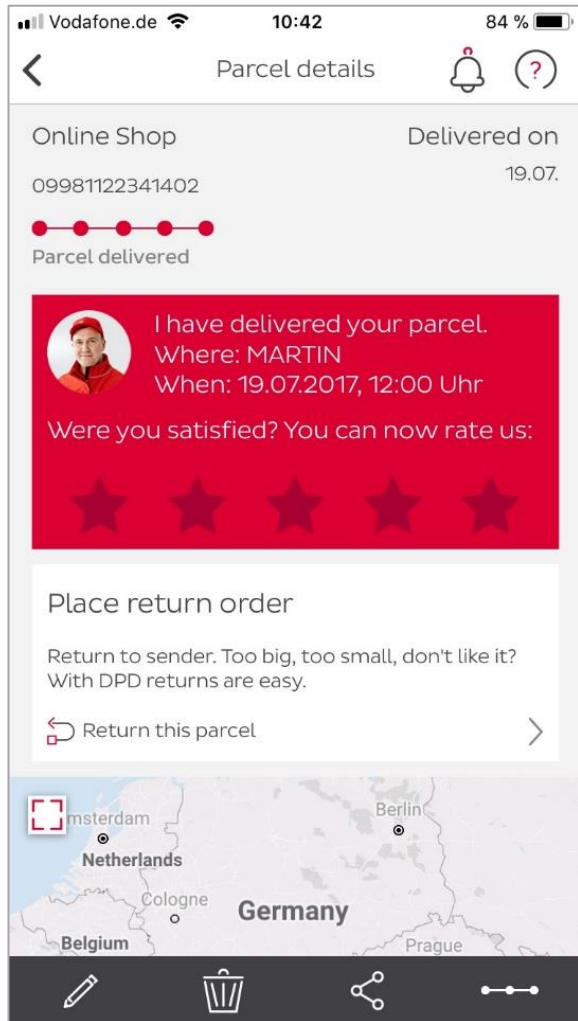
Smartphone



Tablet



DPD App



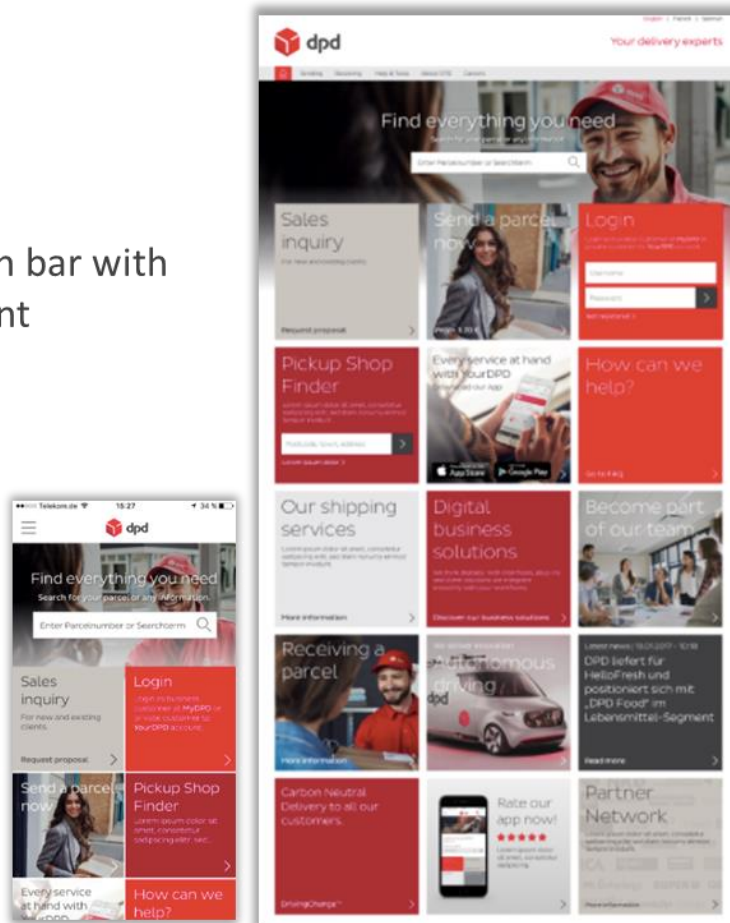
DPD Website

DPD Website

Investigation of two different navigation principles on the new country website.

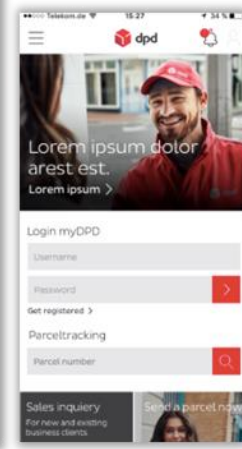
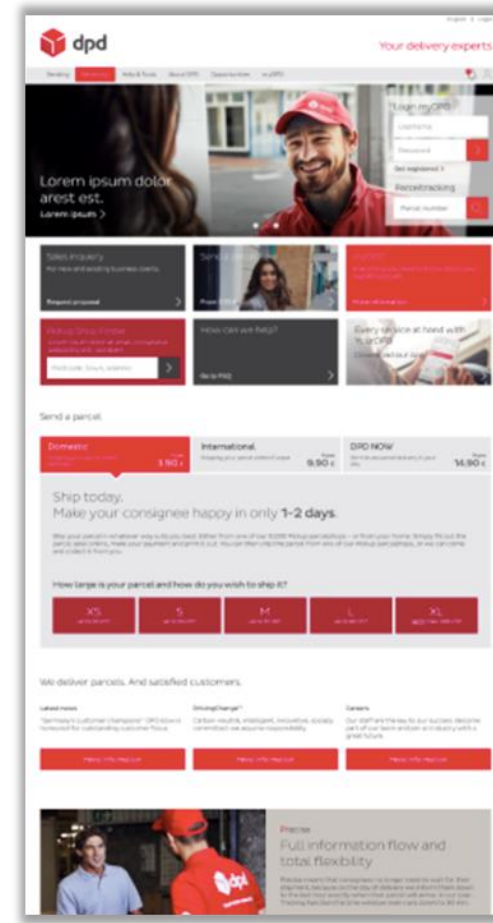
A

- Dynamic search bar with dynamic content adjustment
- Tiles
- Flyout



B

- Tiles
- Flyout

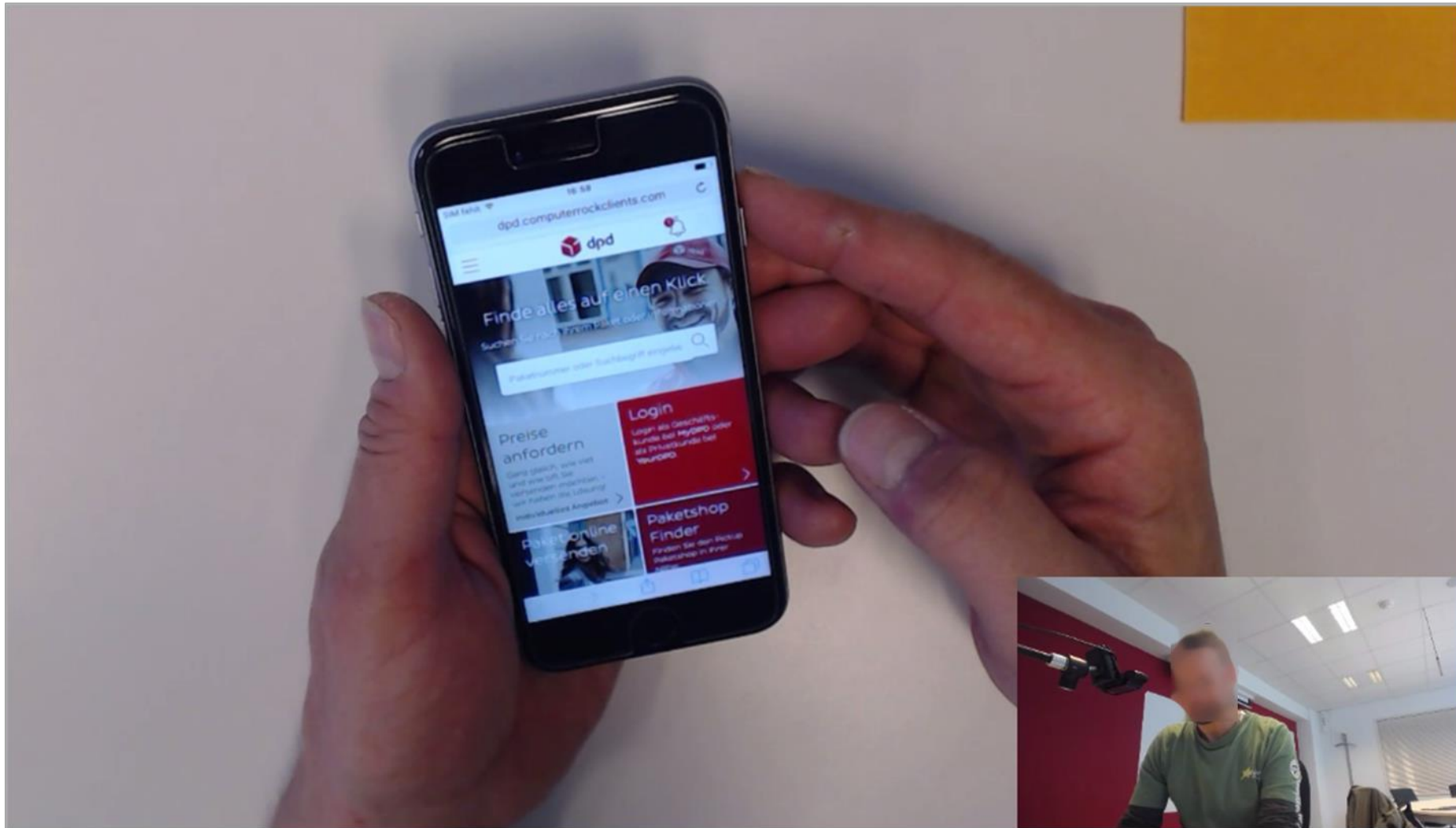


UX Test

DPD Website



DPD Website



DPD Website



Ziel:
Anzahl der App
Downloads
steigern



URL:
<https://www.dpd.com/de/de/empfangen/dpd-app/>



Devices:
Mobile



Tracking:
Klicks auf App Badges



Hypothese:
App Badges am
Seitenanfang werden
häufiger geklickt



Timing:
18.01.2022 – 03.02.2022

DPD Website

Original



Variation



DPD Website

Original

- Nutzer: 1.421
- App Badge App Store (iOS): **0 Klicks**
- App Badge Google Play (Android): **0 Klicks**



Variation

- Nutzer: 1.466
- App Badge App Store (iOS): **202 Klicks**
- App Badge Google Play (Android): **284 Klicks**

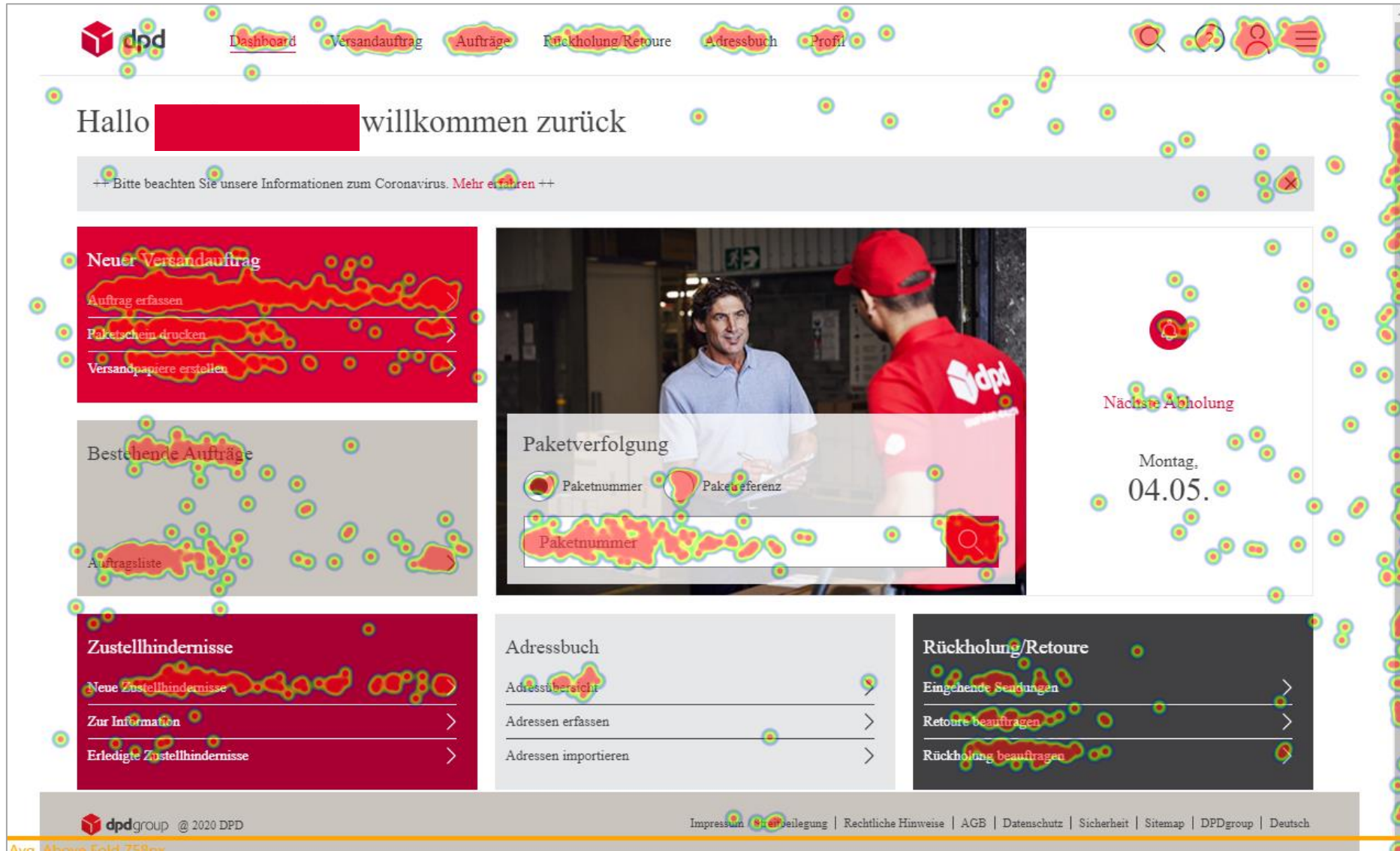


Empfehlung

Variation umsetzen und App Badges direkt unter dem Header platzieren.
Ggf. einen weiteren Test für alle Devices durchführen.

myDPD für Versender

myDPD für Versender



myDPD für Versender

The screenshot displays the myDPD sender interface. At the top, a navigation bar includes the DPD logo and several menu items with associated counts: Dashboard (1.011), Versandauftrag (4.069), Aufträge (5.379), Rückholung/Retoure (2.769), Adressbuch (1.941), and Profil (1.099). A search icon, help icon, and user profile icon are also present.

Below the navigation bar, a greeting message reads: "Hallo MDB Test (mit Guthaben), schön Sie wiederzusehen".

The main content area is divided into several sections:

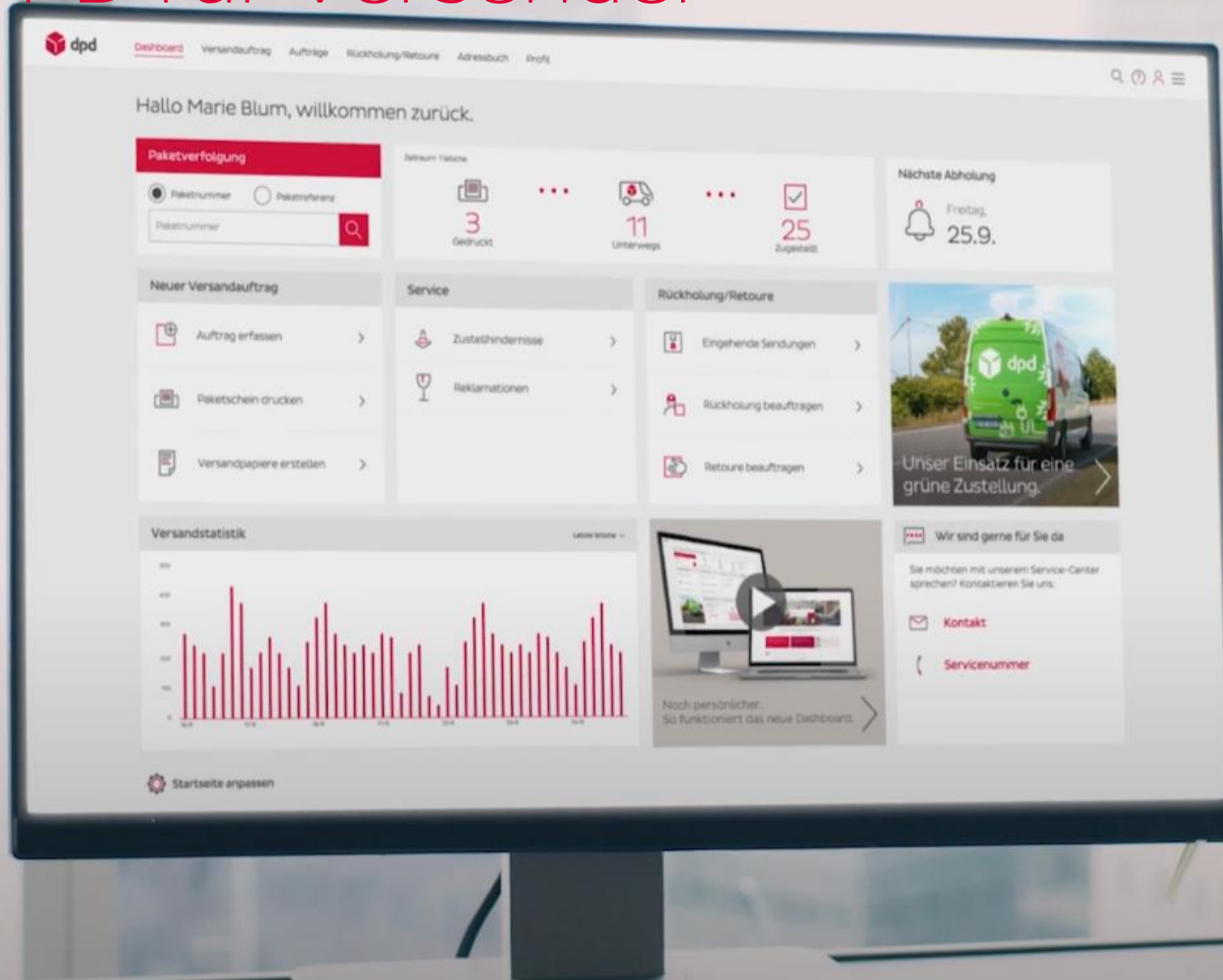
- Neuer Versandauftrag** (1.575): A red section with four action items: "Auftrag erfassen" (76.325), "Paketschein drucken" (9.978), "Versandpapiere erstellen" (6.667), and "Auftragsliste" (12.759).
- Bestehende Aufträge** (16.007): A grey section with a link to "Auftragsliste" (12.759).
- Zustellhindernisse** (144): A red section with three action items: "Neue Zustellhindernisse" (7.026), "Zur Information" (408), and "Erledigte Zustellhindernisse" (477).
- Adressbuch** (1.941): A grey section with three action items: "Adressübersicht" (1.810), "Adressen erfassen" (436), and "Adressen importieren" (212).
- Rückholung/Retoure** (124): A dark grey section with three action items: "Eingehende Sendungen" (1.884), "Retoure beauftragen" (2.137), and "Rückholung beauftragen" (3.407).

On the right side, there is a "Nächste Abholung" (Next Pickup) section with a bell icon and the date "Montag, 25.05.". Below this is a "Paketverfolgung" (Package Tracking) section with a search bar and a dropdown menu to select between "Paketnummer" (selected) and "Paketreferenz".

At the bottom, a grey banner contains the text: "++ Bitte beachten Sie unsere Informationen zum Coronavirus. Mehr erfahren ++" (990).

Ergebnis

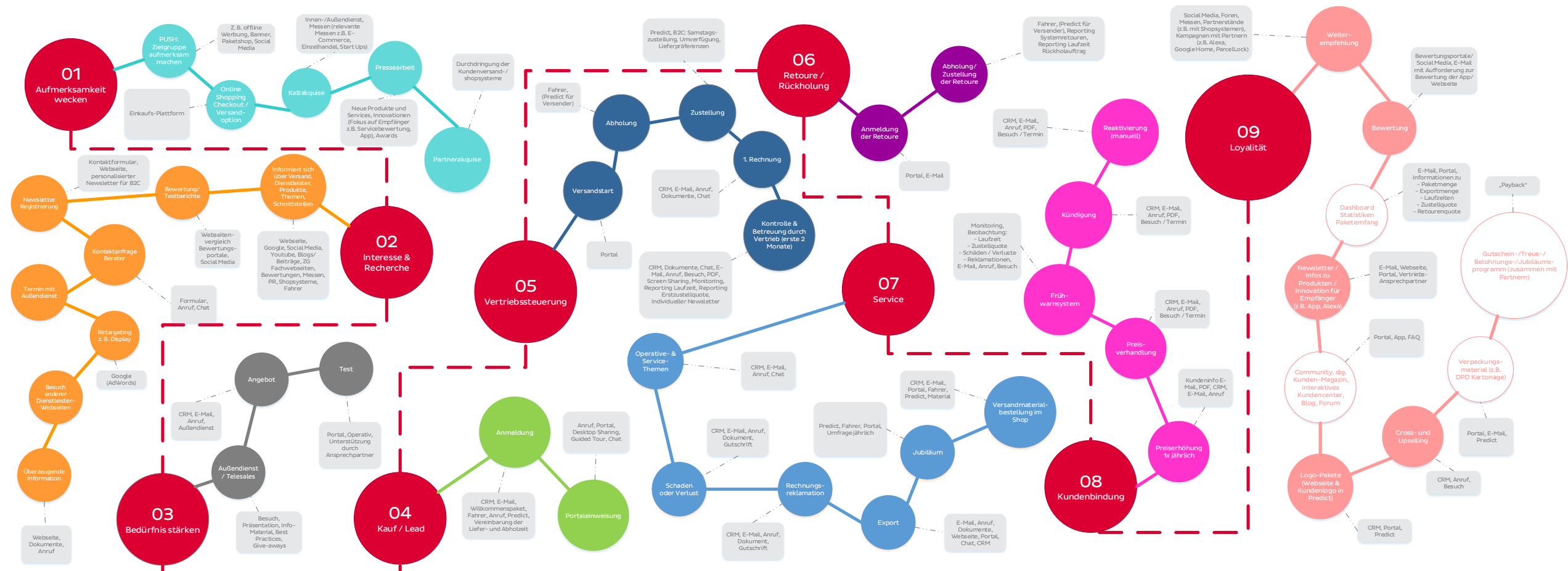
myDPD für Versender



An aerial view of a delivery person in a red uniform and cap, carrying a cardboard box, walking on a light-colored concrete path. The path is flanked by two large, vibrant flower beds. The left bed is filled with green foliage and numerous white and yellow hydrangea flowers. The right bed contains tall, feathery green grasses. In the background, a wooden bench and a bicycle are partially visible.

Customer Journeys

Customer Journey B2C



Customer Journey B2C

01
Generating
attention

Digital

Offline

Social Media

Webseiten
/Applikationen

Inhouse
Communication

Web/Google

Awards

Geschenke

Sales/Service

Print

Kennzahlen



Legende

Kennzahlen Bedeutung

- Click = Klick
- Conv. = Conversion
- PI = Page Impression
- DL = Download
- User = User
- Ref. = Referral
- Num = Number
- Rat = Phone contacts
- T.Num = Rating
- GRP = Reach
- XYZ = not served yet

Touchpoints

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Xing
- YouTube
- dpd.de/Website
- App
- Portale
- Dokumente
- Chats
- E-Mail
- Web
- Bewertung
- SEA
- SEO
- Awards
- Geschenke
- Service/Sales
- Außendienst
- Messe
- Post
- Fahrer
- Paketshop
- Plakat

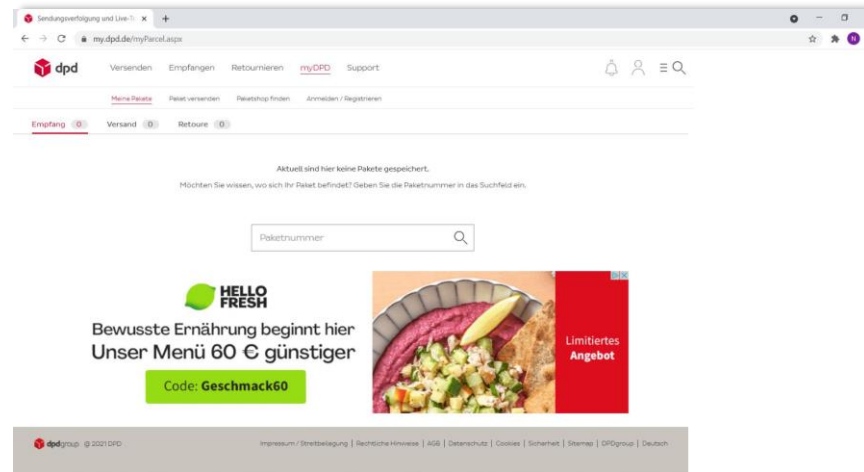
- Green circle: Touchpoint/Kennzahl wird gut genutzt
- Yellow circle: Touchpoint/Kennzahl wird teilweise genutzt
- Red circle: Touchpoint/Kennzahl wird nicht genutzt
- Grey circle: Geringe Relevanz
- Dark grey circle: Mittlere Relevanz
- Light grey circle: Große Relevanz



Customer Journey – HelloFresh



- Empfehlungsmarketing
- Social Media Marketing (Kooperationen, Content)
- Content Marketing (Blog, Rezepte, Unterhaltung)
- Suchmaschinenmarketing
- Display Ads



An aerial view of a delivery person in a red uniform and cap, carrying a cardboard box, walking on a concrete path. The path is flanked by dense green foliage, including hydrangeas and tall grasses. A wooden bench is visible on the left side of the path.

Digital Customer Experience Journey

gestartet in 2015

Digital Customer Experience Journey (DCEJ)

Versender DCEJ

Fokus: Business (inkl. myDPD)

Empfänger DCEJ

Fokus: Privat (inkl. DPD App)

Website DCEJ

Fokus:
DPD Website Nutzer

Digital Customer Experience Journey



Awards



Zusammenfassung

Zusammenfassung

Wie wir Customer Experience *erzeugen*

- Gamification Features
- Wissen über die private Situation der Nutzer zu Hause
- Wissen über die Schwierigkeiten von einzelnen Prozessen
- Fehler mit Humor akzeptieren
- UX Tests mit externem Input und Feedback
- Ausarbeitung und Darstellung von Customer Journeys
- Cross-funktionale Teams für Tests, Monitoring und Analyse

Wie wir Customer Experience *messen*

- Feedback-Analyse auf Customer Service und Social Media
- Messung von Kundenzufriedenheit (Servicebewertung + NPS)
- Durchführung von A/B Tests
- Analyse der vom Nutzer eingesetzten Hardware
- Erstellung und Auswertung von Heatmaps
- Erstellung und Auswertung von Event-Trackings

Die Customer Journey endet niemals!





[DPD Deutschland](#)



[@dpd_de und @dpd_de_news](#)



[DPD Deutschland](#)



[DPD Deutschland](#)



[@dpd.de](#)



[DPD Deutschland](#)



[DPD Deutschland](#)

[dpd.de](#)