Warszawa, 22.06.2023r.

**INFORMACJA PRASOWA**

**Innowacyjna aplikacja Mój DHL dla kompleksowej obsługi paczek**

**DHL Parcel zapewnił swoim klientom możliwość kompleksowej obsługi paczek, uruchamiając innowacyjną aplikację Mój DHL. Od teraz każdy, kto korzysta z usług DHL będzie mógł nie tylko sprawdzić aktualny status przesyłki, ale też m.in. zlokalizować i skontaktować się z kurierem. Aplikacja jest bezpłatna i dostępna dla użytkowników smartfonów oraz komputerów.**

**Potrzeby klientów na pierwszym miejscu**

Konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z zakupów online. Jak wynika z raportu opracowanego przez Polski Instytut Transportu Drogowego wraz z Last Mile Experts i Otimo: ,,Ostatnia mila dla e-commerce”, w Polsce już około 50% paczek nadawanych jest do punktów PUDO lub automatów paczkowych. Podobnych wniosków dostarcza badanie przeprowadzone przez DHL na grupie 5000 konsumentów w całej Europie. Wynika z niego, że w Polsce 54% klientów preferuje odbieranie przesyłek w automatach paczkowych. Co ciekawe w krajach takich jak Hiszpania, Francja, Niemcy czy Holandia konsumenci wciąż najchętniej paczki odbierają w swoich domach.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, DHL od ubiegłego roku buduje mocną sieć automatów paczkowych DHL POP BOX. To jednak nie wszystko.

- *Słuchamy naszych klientów i nieustannie wdrażamy kolejne rozwiązania, których oczekują. Na bieżąco badamy zadowolenie klientów prowadząc badanie NPS. Nie tylko śledzimy zmiany w skłonności do polecania naszych usług, ale także prosimy odbiorców o ich uwagi i komentarze, które pomogą nam jeszcze lepiej dostarczać paczki. Od III kwartału 2022 roku wprowadziliśmy już wiele pozytywnych zmian. W powiadomieniach wysyłanych do klientów podajemy numer telefonu do kuriera, dokładny termin planowanej dostawy, kwotę pobrania i sposób płatności dla zamówień z płatnością przy odbiorze, a dodatkowo w nowych powiadomieniach stawiamy na bardziej bezpośrednią i intuicyjną formę wizualną* – **wyjaśnia Anna Jędryka – Dyrektor ds. komunikacji marketingowej i sprzedaży detalicznej.**

**Te i wiele innych funkcji posiada również aplikacja Mój DHL**, która już jest dostępna.

**Szybkość, elastyczność i swoboda**

Dzięki aplikacji Mój DHL śledzenie i zarządzanie przesyłkami stanie się jeszcze łatwiejsze. Użytkownicy aplikacji będą mieli pod ręką wszystko, czego potrzebują, by sprawnie zarządzać swoją przesyłką, nadać, ją odebrać, a także śledzić jej status. To, co mocno wyróżni nowe rozwiązanie DHL to możliwość zlokalizowania kuriera i skontaktowania się z nim.Aplikacja wskaże także przybliżoną lokalizację kuriera w danym momencie. To możliwe dzięki połączeniu systemu z mapą. Dla użytkowników dostępna będzie również opcja “Nawiguj do”, która wyznaczy trasę do wybranego punktu DHL POP lub automatu DHL POP Box w aplikacji z mapami.

**W aplikacji klient będzie mógł zlokalizować kuriera i skontaktować się z nim, sprawdzić aktualny status przesyłki, ale również** zmienić datę lub adresu doręczenia, a także przekierować przesyłkę do punktu POP lub automatu DHL POP BOX. Aplikację Mój DHL będzie można zainstalować na smartfonie z systemem Android lub iOS lub skorzystać z niej z poziom komputera. Według badania DHL kupujący w Polsce zdecydowanie bardziej preferują zakupy za pośrednictwem komputera – 72% niż smartfona – 27%, czy tabletu – 1%.

Dzięki wykorzystanej technologii PWA (przyp. red. progressive web app), aplikacja DHL jest niezwykle ‘lekka’, zajmuje mało miejsca na smartfonie i nie spowalnia działania telefonu. PWA umożliwia też łatwe korzystanie z jej wszystkich możliwości w dowolnej przeglądarce internetowej, zarówno na urządzeniach mobilnych jak i stacjonarnych, np. laptopach.

*- Jak wskazują badania, klienci coraz częściej decydują się na dostawy w systemie out of home, dzięki czemu swoje zakupy mogą odbierać w najbardziej dogodnym dla siebie czasie i miejscu. Dlatego tak ważna jest silna sieć POP i automatów paczkowych, którą DHL Parcel wciąż rozbudowuje. Dziś mamy już ponad 14 000 punktów. Jednak w odpowiedzi na potrzeby konsumentów regularnie dostarczamy też nowe i wygodne rozwiązania technologiczne. Najnowszym z nich jest aplikacja Mój DHL, której obsługa jest niezwykle intuicyjna. Wśród innych tego typu aplikacji wyróżnia ją możliwość śledzenia drogi, którą pokonuje kurier z przesyłką, a także bezpośredni kontakt z nim. To rozwiązania oczekiwane przez klientów, dla których dziś elastyczność dostaw, swoboda odbioru i szybki kontakt są kluczowe* – **dodaje Anna Jędryka.**

Dodatkowym udogodnieniem w aplikacji dla osób zamawiających przesyłki do automatów DHL POP BOX będzie opcja zdalnego otwarcia skrytki, która pozwoli uniknąć kolejek przy ekranie automatu. Użytkownicy aplikacji Mój DHL będą również mogli za jej pośrednictwem dokonać wcześniejszej płatności przesyłek za pobraniem (Blik, karta płatnicza, szybki przelew), tak aby użytkownik jeszcze szybciej mógł odbierać przesyłki z automatów POP BOX.

**Więcej informacji:**  
Justyna Dąbrowska  
Rzecznik Prasowy  
DHL Parcel Polska  
e-mail: justyna.dabrowska.wa@dhl.com  
kom: 884 207 752