P R E S S E M E D D E L E L S E

**SMS og pakkeautomater er en dobbelt sejr for kurerfirma**

**For halvandet års tid siden indledte DHL Express et projekt, der skulle optimere udbringningen af forsendelser til private. I dag har en simpel SMS-løsning og et samarbejde med SwipBox vist sig at være en kæmpe succes. Effekten ses tydeligt på bundlinjen og i antallet af tilfredse kunder blandt danskerne.**

**Vallensbæk d. 29. september 2015:** ”Vi er særdeles tilfredse med de tiltag, vi har foretaget det seneste års tid. Og det er danskerne også. På Trustpilot er vi det bedste ratede kurerfirma i Danmark og det skyldes i stor grad de ændringer, vi har foretaget, for at imødekomme danskernes ønske om en mere fleksibel levering af deres pakker,” siger Steen Asger Jørgensen, der er Operations direktør i DHL Express. Han har ansvaret for alt, hvad der vedrører det praktiske arbejde i at sende og modtage forsendelserne med fly og bil.

Baggrunden for at DHL Express begyndte at se sig om efter andre muligheder for at levere på en smartere måde til danskerne var, at antallet af forsendelser til private steg kraftigt. På bare ét år fordobledes antallet af indkomne forsendelser til privatpersoner — et tal, der fortsat stiger måned for måned. Men da DHL Express kører forsendelser ud mellem kl. 8-17 i det daglige, betød det, at kurerene ikke kom af med 1/3 af alle dagens leverancer ved første leveringsforsøg. Derfor skulle pakkerne med tilbage og håndteres på ny før endnu et leveringsforsøg kunne foretages.

DHL Express gik i gang med et forsøg for at øge førstegangsleverancerne. Det første skridt var at indføre en SMS-tjeneste, hvor modtagerne blev adviseret om, at der var en pakke på vej til dem. Via SMS fik de mulighed for at bestemme et andet leveringstidspunkt eller leveringssted. Tjenesten blev et ’instant hit’ og blev hurtigt populært samtidig med, at det øgede førstegangsleverancerne. I dag vælger tre ud af fem private modtagere, at leveringen skal finde sted på et andet tidspunkt eller på et andet sted.

**Pakkestationer giver økonomiske fordele**

Næste skridt var samarbejdet med SwipBox, der har ca. 360 pakkestationer placeret i alle Bilka og Føtex samt halvdelen af Nettos butikker. Og det er blevet populært for danskerne at hente deres udenlandske forsendelser samtidig med, at de gør dagens indkøb. For i fjerde kvartal 2014 havde DHL Express dagligt 6-700 leveringer i SwipBox’ pakkestationer og tallet vokser fortsat. Allerede nu leverer DHL Express én ud af fem forsendelser i en SwipBox.

”Det er gået over al forventning. Vi har i dag halveret antallet af leveringer, der ikke kan leveres ved første forsøg. Oven i det har vores kurerer færre pakker med hjem fra leveringer til private, selvom volumen af disse pakker nu er tredoblet. For hele år 2014 gav vores samlede Last Mile Solution en besparelse i vores distributionsomkostninger på cirka 2%. Og fra januar til april i år har den samlede løsning givet os en besparelse på ca 3,5% på vores distributionsomkostninger. Heraf udgør SwipBox ca. 2%. Det er vi ovenud tilfredse med,” siger Steen Asger Jørgensen. Besparelser på blot et par procent lyder ikke af meget, men gør en forskel på et stærkt konkurrencepræget kurermarked. Her er selv små marginaler med til at give konkurrencefordele.

Steen Asger Jørgensen er langt fra den eneste, der ikke kan få armene ned over SMS’erne og pakkeautomaterne. På blot et år har DHL Express fået intet mindre end 5.000 positive anmeldelser på Trustpilot. Det har fået kundetilfredsheden til at eksplodere. For et år siden lå den på 3 stjerner ud af 10. I dag er den på 8,6 ud af 10 og DHL Express har langt længder til de øvrige kurerfirmaers ratings.

Om kort tid afholder Steen Asger Jørgensen og hans kollegaer et arrangement for en række chefer for DHL Express i andre lande. Formålet er at gøre dem opmærksomme på de gode danske erfaringer med SMS og pakkeautomater, så de også kan starte tilsvarende samarbejder op i deres hjemlande.

**For yderligere oplysninger, kontakt venligst:**

Steen Asger Jørgensen, Operationsdirektør i DHL Express på 72 39 58 19.

Evt. billeder kan findes her: <http://www.mynewsdesk.com/dk/dhl-danmark/latest_media>

DHL er verdens førende firma i logistikbranchen. DHL’s mange divisioner tilbyder en uovertruffen portefølje af logistikydelser lige fra national og international levering af pakker, internationale ekspresforsendelser, vej-, luft- og søtransport til supply chain management i industrien. Med flere end 325.000 medarbejdere i over 220 lande og områder over hele verden forbinder DHL mennesker og virksomheder sikkert og pålideligt og sørger for de globale handelsstrømme. Og med specialiserede løsninger til vækstmarkeder og industrier, herunder e-handel, teknologi, life science og sundhedspleje, energi, biler og detailhandel, samt en gennemprøvet forpligtelse til at udvise ansvarlighed og en uovertruffen tilstedeværelse på vækstmarkederne, er DHL i den grad positioneret som “The Logistics company for the world”.

DHL er en del af Deutsche Post DHL Group. Den realiserede omsætning var i 2014 på mere end 56 milliarder euro.