

Interview

„Wir denken zuerst an unsere Kunden“

Mit dem Anziehen der Konjunktur verzeichnen Versand- und Online-Händler wieder steigende Umsätze. Gleichzeitig wachsen aber auch die Ansprüche der Kunden. Schnelligkeit und Bequemlichkeit erwarten sie nicht nur von Händlern, sondern auch vom Logistikdienstleister, der diese Ware ausliefert. Die Deutsche Post und DHL haben das frühzeitig erkannt und viele innovative Services entwickelt. Als erster Paketdienstleister eröffnet DHL jetzt sogar ein eigenes Online-Shopping-Portal – MeinPaket.de. Ingo Bohlken, Chief Marketing Officer Brief und CEO DHL Paket Deutschland bei der Deutschen Post DHL, erläutert die Strategie des Unternehmens:

DPDHL News: Aus welchem Grund startet DHL Paket ein Shoppingportal?

Ingo Bohlken: Weil wir zuerst an unsere Kunden denken. Der größte Vorteil des neuen Shoppingportals ist: MeinPaket.de bietet, was sich sehr viele Kunden des Versandhandels seit langem wünschen, nämlich Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit beim Kauf im Internet. Laut Bundesverband des Deutschen Versandhandels (bvh) kaufen in diesem Jahr rund 71 Prozent aller Versandhandelskunden die gewünschten Waren online. Dennoch zögern eine Reihe von Kunden nach wie vor, Bestellungen im Internet zu tätigen. Ein Grund sind Sicherheitsbedenken bezüglich der Herausgabe von persönlichen Daten und Zahlungsinformationen. Hinzu kommen mitunter komplexe Prozesse bei einer eventuellen Rücksendung. Aufgrund unserer zentralen Rolle als Logistikpartner im Versandhandel stehen wir als DHL Paket bei den Verbrauchern für Zuverlässigkeit und eine hohe Qualität. MeinPaket.de ist da ein konsequenter Schritt, um diese Leistungsversprechen auch ins Internet zu übertragen und unseren Kunden einen noch bequemeren Service zu bieten..

DPDHL News: Die Deutsche Post hatte doch bereits vor Jahren mit Evita ihr eigenes Shopping Portal. Was ist das Neue bei MeinPaket.de?

Ingo Bohlken: Evita war damals ein reines Preisvergleichsportal. Den Einkauf haben die Kunden nicht auf unserer Plattform durchgeführt, sondern bei den jeweiligen Shops direkt. Und das ist bei MeinPaket.de nun anders. Wir bündeln eine Vielzahl von kleineren und mittleren Händlern auf unserem Shoppingportal. Der Zugang für alle Shops wird nach einer Registrierung über ein einziges, von DHL gesteuertes Login möglich, Das ist von großem Vorteil für unsere Kunden. Denn für sie werden immer wieder neue Anmeldungen bei einzelnen Händlern jetzt überflüssig. Gleichzeitig erhalten sie bei seinem Einkauf über unsere Plattform vollständige Transparenz und Kontrolle über den Verlauf seiner Sendung. Denn zusätzlich stehen alle Funktionen, die man als DHL Kunde kennt und schätzt, zur Verfügung: die Sendungsverfolgung per Mausklick, die Lieferung an eine der 2.500 Packstationen sowie eine bequeme Retourenlösung. Alles ist übersichtlich in einem Konto integriert.

DPDHL News: Und was haben die Händler von einem weiteren Shoppingportal?

Händler können auf MeinPaket ihre Waren sehr einfach und zu fairen Konditionen einstellen und verkaufen. Dabei bieten wir den Händlern einen umfassenden Service – von der gesamten Abwicklung über die Bezahlung bis hin zu einer Absicherung gegen Zahlungsausfälle. Gleichzeitig sind die Artikel in eine hochwertige und attraktive Umgebung eingebettet mit zahlreichen redaktionellen Inhalten wie Test- und Trendberichten. Im Gegensatz zu anderen Shoppingplattformen verfolgen wir außerdem einen cross-medialen Ansatz. Das heißt, neben dem Onlineportal sprechen wir weitere Kunden mit einem gedruckten, postalisch verschickten Kundenmagazin an und wollen so auch weniger online-affine Zielgruppen wie etwa die Verbraucher ab 50 erreichen. Das Kundenmagazin greift ebenfalls eine Vielfalt unterschiedlicher Themenwelten auf, stellt unsere Produktangebote vor und erleichtert damit den Zugang zum Online-Einkauf auf MeinPaket.de.

DPDHL News: Was macht Ihrer Meinung nach den Erfolg der Deutschen Post DHL aus?

Ingo Bohlken: Unsere Botschaft ist klar: „Einfach. Immer. Überall.“ Wir sind der Qualitätsführer im Markt. Wir machen es Versendern und Empfängern so einfach wie möglich – das ist unsere größte Stärke. Denn wir wissen genau, was unsere Kunden brauchen. Höchste Qualität, einfache Handhabung, flächendeckender Service und beständige Weiterentwicklung unserer Produkte, das macht uns kein anderer nach. Aufgrund der jahrelangen Zusammenarbeit mit unseren Kunden haben wir uns mit nutzerfreundlichen Standardprodukten und einem engmaschigen Netzwerk als vertrauenswürdiger Partner fest etabliert. Gleichzeitig sind wir Innovationsführer der Branche. Denn darauf kommt es im E-Commerce an: heute schon zu wissen, welche Lösungen unsere Kunden morgen brauchen. Das unterstreichen wir mit MeinPaket.de jetzt noch einmal deutlich.

DPDHL News: Vielen Dank für dieses Gespräch.