Warszawa, dn. 22.06.2023r.

**INFORMACJA PRASOWA**

**Nowa jakość w projektowaniu pozytywnych doświadczeń.
DHL Parcel z innowacyjną aplikacją do obsługi przesyłek**

**Monitorowanie lokalizacji kuriera, możliwość przekierowania paczek czy wygodne płatności w aplikacji – klienci DHL Parcel mogą już korzystać z w pełni intuicyjnej aplikacji Mój DHL. Została ona zaprojektowana zgodnie z najnowszymi trendami *User* *Experience*, jest dopasowana do potrzeb e-konsumentów i odpowiada na ich najważniejsze oczekiwania w dziedzinie zakupów on-line: elastyczność i swobodę zarządzania przesyłkami i szybki kontakt z kurierem. Aplikacja jest już dostępna dla użytkowników smartfonów oraz komputerów stacjonarnych. Klienci mogą monitorować paczki bez względu na to, jaką formę dostawy wybrali.**

**Projektowanie pozytywnych doświadczeń**

DHL Parcel na bieżąco monitoruje poziom zadowolenia odbiorców paczek, prowadząc badanie NPS (przyp. red. Net Promotor Score). Firma bada nie tylko chęci klientów do polecania usług, ale prosi także odbiorców o ich uwagi i komentarze, które pomogą jeszcze lepiej dostarczać paczki. W odpowiedzi na te opinie do III kwartału 2022 roku DHL Parcel wprowadził już wiele zmian. W powiadomieniach wysyłanych do klientów jest podawany numer telefonu do kuriera, dokładny termin planowanej dostawy czy sposób płatności (dla zamówień z płatnością przy odbiorze). Dodatkowo w nowych powiadomieniach postawiono na bardziej bezpośrednią i intuicyjną formę wizualną.

**Te i wiele innych funkcji ma również aplikacja Mój DHL**, która jest już dostępna dla klientów. Aplikacja została zaprojektowana zgodnie z trendami UX.

Tworząc aplikacje wspieramy się pewnymi modelami projektowymi. Jeden z nich to przygotowana przez Stevena Bradleya "Hierarchia potrzeb projektowych”. Podstawą jest funkcjonalność. To fundament, na którym jesteśmy w stanie budować. W przypadku aplikacji Mój DHL mówiąc o funkcjonalności, rozumiemy wszystko to, co daje użytkownikowi możliwość realizacji głównego zadania – odbioru przesyłki. Kolejnym poziomem jest niezawodność. Aplikacja w każdym momencie poinformuje użytkownika np. o statusie przesyłki, dzięki czemu może on zaplanować swój dzień. Następne poziomy to użyteczność i efektywność. Użytkownicy mają potrzebę posiadania kontroli nad procesem, usługą. Przekładając to na konkretne funkcje – aplikacja umożliwia wybranie sposobu doręczenia oraz przekierowania przesyłki do innego punktu *–* **opowiada Rafał Ginko Head of Design Mobee Dick***.*

**Wiele udogodnień**

**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.

Ponadto użytkownik może **sprawdzić aktualny status przesyłki,** ale równieżzmienić datę lub adres doręczenia. Aplikacja Mój DHL jest dostępna dla użytkowników smartfonów z systemem operacyjnym Android i iOS. **Co ważne, aplikacja przygotowana została w metodologii PWA – Progressive Web App.** Dzięki tej technologii jest ona 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.

Dodatkowym udogodnieniem w aplikacji jest **również opcja wcześniejszego opłacenia za jej pośrednictwem przesyłek za pobraniem** (Blik, karta płatnicza, szybki przelew), tak aby użytkownik jeszcze szybciej mógł odbierać przesyłki. Dla osób zamawiających do automatów DHL POP BOX jest opcja zdalnego otwarcie skrytki, która pozwoli uniknąć kolejek przy ekranie automatu. Wprowadzone zostały także czytelne oznaczenia skrytek, by było oczywiste, która z nich za moment się otworzy. Zadbano też o prosty proces reklamacji – kluczowy, a często zaniedbywany element. Te i inne nowości zamknięte zostały w intuicyjnym, czystym interfejsie, gdzie najczęściej wykorzystywane opcje są wyróżnione i zawsze pod ręką, a te rzadziej używane – łatwe dla znalezienia.

Założenie konta w aplikacji jest proste i intuicyjne: wystarczy podać numer telefonu, na który do użytkownika zostanie wysłany sms weryfikacyjny, następnie należy przepisać go w aplikacji… i to wszystko. Po zalogowaniu na ekranie głównym użytkownik będzie widział wszystkie przesyłki do odebrania zarejestrowane na jego numer telefonu lub adres e-mail (podanie adresu e-mail jest opcjonalne).

- *Aby utrzymywać zaufanie i najwyższe wskaźniki satysfakcji klientów konieczne jest dopasowanie oferty dostaw i metod płatności oraz optymalizacja. Wszystko to wdrażamy w DHL Parcel, aby jak najlepiej odpowiedzieć na kluczowe potrzeby naszych klientów – elastyczność i swobodę obsługi przesyłek oraz szybki kontakt. Zaczęliśmy od rozbudowy sieci POP i automatów paczkowych DHL POP BOX, a teraz w ręce naszych klientów przekazaliśmy nowe rozwiązane cyfrowe – aplikację Mój DHL, dzięki której klient ma w jednym miejscu wszystko, czego potrzebuje w związku z obsługą przesyłki. 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. Aplikacja będzie dodatkowym narzędziem, które to ułatwi –*  komentuje **Anna Jędryka – Dyrektor ds. komunikacji marketingowej i sprzedaży detalicznej w DHL Parcel.**

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