



shipcloud

NEOCOM 2016
bevh „Talking with...“

**Logistik: Tracking als Schlüssel
zur Kundenzufriedenheit**

Claus Fahlbusch
Gründer und Geschäftsführer
shipcloud GmbH



Meine letzte Bestellung

SENDUNGSVERFOLGUNG

Sehr geehrte (r) Frau/Herr Claus,

Um den aktuellen Status Ihrer Bestellung abzufragen, folgen Sie bitte diesem Link: [Sendungsverfolgung](#).

Da einer der Artikel aus Ihrer Bestellung in unserem nächsten Versandzentrum nicht verfügbar ist, kann sich die Lieferzeit Ihrer Bestellung um 24-48h verlängern.

BESTELLNUMMER: 218591140

BESTELLDATUM: 01.05.16

ZUSTELLUNGSART: STANDARD

RECHNUNGSADRESSE

Claus Fahlbusch
Luedmoor 35a
22175 Hamburg
HAMBURG
Deutschland

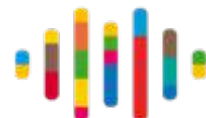
Tel.:
Handy: +49 1727986526

LIEFERADRESSE

Claus Fahlbusch
Luedmoor 35a
22175 Hamburg
HAMBURG
Deutschland

Handy: +49 1727986526

BEZEICHNUNG	ARTIKELNR.	GRÖSSE	ANZAHL	BETRAG
-------------	------------	--------	--------	--------



Meine letzte Bestellung

Suchergebnis

Hier finden Sie die Informationen zu Ihren gesuchten Sendungen.

Benötigen Sie [Hilfe](#) oder haben Sie [Fragen](#) zur DHL Sendungsverfolgung?

Suchergebnis



Sendungsnummer	439506197699
Verlauf Ihrer Sendung	
Produkt / Service	DHL PAKET (Deutschland)
Status vom Fr, 06.05.2016 12:12	Die Sendung wurde beschädigt und wird zur Nachverpackung in das Paketzentrum zurückgesandt.
Nächster Schritt	Die Sendung wird im Paketzentrum neu verpackt.
	<input checked="" type="checkbox"/> Detaillierte Empfängerinformationen anzeigen
	<input checked="" type="checkbox"/> Detaillierter Verlauf Ihrer Sendung
	<input checked="" type="checkbox"/> Kostenlose Statusbenachrichtigungen verschicken

[← Zurück](#)

[Suche wiederholen ↻](#)



Meine letzte Bestellung

- Keine Benachrichtigung vom Händler!
- Ein Callcenter-Ticket beim Händler mehr!
- Ein zufriedener Kunde weniger!





„Versandstatus“

Ende des Bestellprozesses?!

A close-up shot of a man in a grey button-down shirt packing a cardboard box. He is using a black utility knife to cut the tape on the box. The background is a blurred warehouse setting with orange safety railings.

Für die meisten Shopbetreiber ist die Bestellung abgeschlossen,

wenn das Paket gepackt ist und ein Versand-Label hat.

Spätestens, wenn das Paket das Lager verlässt.

A young woman with voluminous, curly brown hair is smiling broadly, looking down at a cardboard box she is holding. She is wearing a grey t-shirt. The background is a blurred outdoor setting with greenery and a building. The text is overlaid on the image in two red boxes.

Die Bestellung ist aber erst dann erfolgreich abgeschlossen,
wenn der Kunde das Paket in den Händen hält!



30-50% der Anfragen im Kunden-Support beziehen sich auf den Versandstatus

Kunden bekommen einen Tracking-Link des Paketdienstes.

Doch welche Information hat der Online-Händler?



Wissen Sie, wo Ihr Paket ist?

Übernehmen Sie Verantwortung für Ihre Online-Bestellungen!



Versandstatus in Ihrem Shopsystem -

Status Quo

Versandstatus in Ihrem System -

Status Quo

Bestellungs-Details: 20001

Übersicht | Details | Kommunikation | Positionen | Dokumente | Status History | Shipcloud

Rechnung	Versand	Zahlungsarten
Max Mustermann Platz der Republik 1 11011 Berlin Deutschland	Max Mustermann Platz der Republik 1 11011 Berlin Deutschland	Vorkasse

Bestellungs-Details

Shop:	Site Concept - Demoshop	IP-Adresse:	91.58.217.xxx
Sprache:	Deutsch (Deutschland)	Geräte-Typ:	Desktop
Bestellzeit:	Thu Jan 21 2016 10:41:00 GMT+0100 (CET)	Freitextfeld 1:	
Bestellnummer:	20001	Freitextfeld 2:	
Währung:	EUR	Freitextfeld 3:	
Gesamtbetrag:	18,85	Freitextfeld 4:	
Gewählte Versandart:	DHL	Freitextfeld 5:	
Partner-ID:		Freitextfeld 6:	
Herkunft:			

Bestellung bearbeiten

Bezahlt am:

Tracking Code:

Versandkosten (EUR):

Versandkosten netto (EUR):

Bestellstatus:

Zahlungstatus:

Zurücksetzen | Speichern

Deutschland Neuer Nutzer | Anmelden

Mein UPS | Versand | **Sendungsverfolgung** | Fracht | Standorte | Unterstützung

Kontrollnummer **Status ermitteln** [Anmelden](#) für zusätzliche Informationen zur Sendungsverfolgung.

Statusabfrageergebnis - Detailinformationen

1ZV36Y366898861108

Abgeholt ? Auf dem Transportweg Auf dem Zustellfahrzeug Zugestellt

Geplantes Zustelldatum:
Mittwoch, 18.05.2016, Zustellung bis zum Ende des Arbeitstages

Letzter Standort:
Eiselfing, Germany, Mittwoch, 18.05.2016

Informieren Sie mich bei Aktualisierungen »

Zustellung ändern »

Nicht zu Hause? Terminieren Sie Ihr Paket neu - noch vor dem ersten Zustellversuch. Klicken Sie jetzt auf "Weiter". **Weiter**

[Ich bin bereits Mitglied von UPS My Choice®](#)

Sendungsstatus Was ist das? □

Ort	Datum	Ortszeit	Aktivität
Eiselfing, Germany	18.05.2016	11:49	Abhol Scan
Germany	17.05.2016	16:11	Auftrag verarbeitet: Für UPS bereit

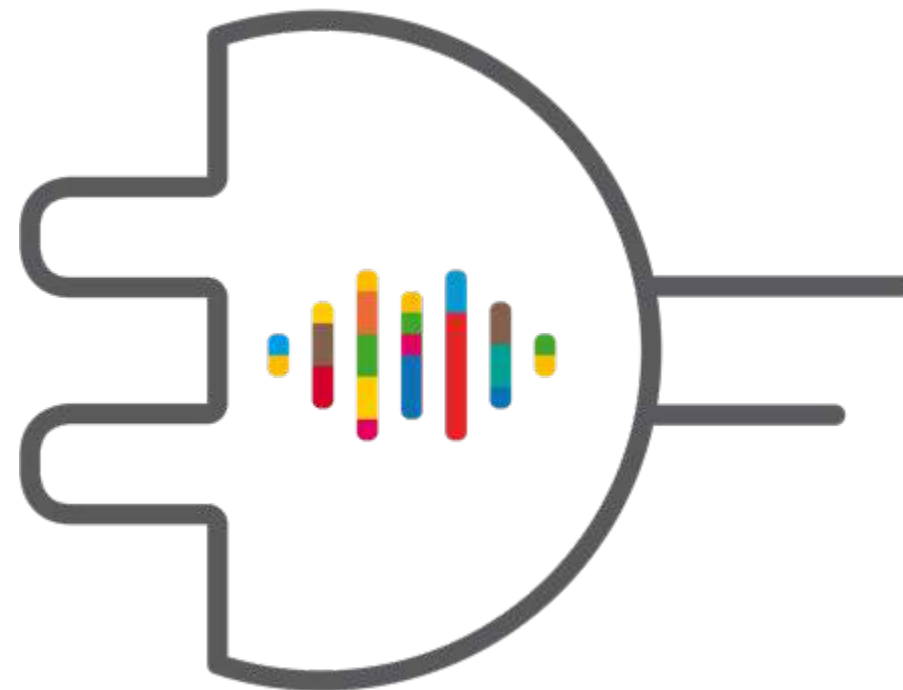
Weitere Informationen

18.05.2016 | 12:56 Uhr | DPD Datenzentrum | Auftragsdaten übermittelt.

Wie kann man es besser machen?

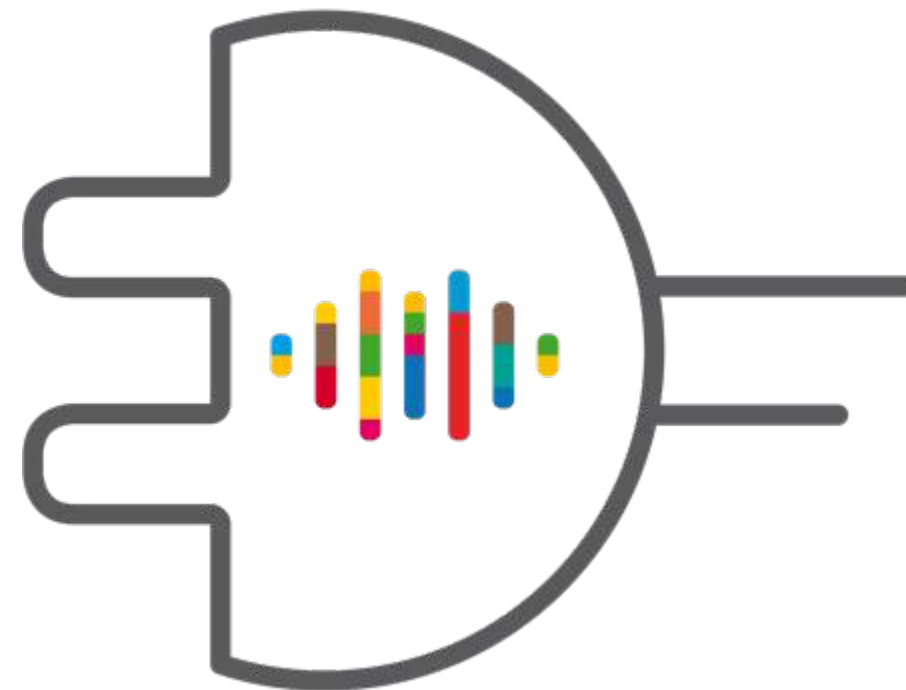


shipcloud - Ihr Shipping Service Provider



shipcloud – Ihr Shipping Service Provider

Wir wissen, wo die Pakete sind!



Tracking-Lösung für Versender



Tracking-Lösung für Versender

Order-Liste mit Filterfunktion

Bestellungen

Filter Optionen

Von:

Bis:

Bestellstatus:

Zahlungsstatus:

Zahlungsart:

Versandart:

Kundengruppe:

Artikel:

Shop:

Sendungsstatus:










Versanddatum:

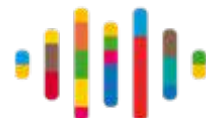
Dokumente

Datum: N | Seite 1 von 1

Stapelverarbeitung | Versandetiketten erstellen

Suche...

Bestell-Zeit	Bestellnummer	Betrag	Transaktion	Zahlungsart	Versand	Shop	Kunde	Aktueller Bestellstatus	Aktueller Zahlungsstatus	Sendungsstatus	
06.05.2016 11:07	20003	11,90		Vorkasse	DHL	Site Concept - ...	Klaus Müller	Offen	Offen	Versand	  
21.01.2016 10:43	20002	405,90		Vorkasse	DPD	Site Concept - ...	Tom Tester	Offen	Offen	In Zustellung	  
21.01.2016 10:41	20001	18,85		Vorkasse	DHL	Site Concept - ...	Max Mustermann	Offen	Offen	Zugestellt	  



Tracking-Lösung für Versender

Order-Liste mit Filterfunktion

Bestellungen

Filter Optionen

Von:

Bis:

Bestellstatus:

Zahlungsstatus:

Zahlungsart:

Versandart:

Kundengruppe:

Artikel:

Shop:

Sendungsstatus:

Versanddatum:










Zurücksetzen

Dokumente

Datum: N | Seite 1 von 1

Stapelverarbeitung | Versandketten erstellen

Suche...

Bestell-Zeit	Bestellnummer	Betrag	Transaktion	Zahlungsart	Versand	Shop	Kunde	Aktueller Bestellstatus	Aktueller Zahlungsstatus	Sendungsstatus	
06.05.2016 11:07	20003	11,90		Vorkasse	DHL	Site Concept - ...	Klaus Müller	Offen	Offen	Versand	  
21.01.2016 10:43	20002	405,90		Vorkasse	DPD	Site Concept - ...	Tom Tester	Offen	Offen	In Zustellung	  
21.01.2016 10:41	20001	18,85		Vorkasse	DHL	Site Concept - ...	Max Mustermann	Offen	Offen	Zugestellt	  



Tracking-Lösung für Versender

Order-Liste mit Filterfunktion

Bestellungen

Filter Optionen

Von:

Bis:

Bestellstatus:

Zahlungsstatus:

Zahlungsart:

Versandart:

Kundengruppe:

Artikel:

Shop:

Sendungsstatus:

Versanddatum:

Zurücksetzen

Dokumente

Datum	Name
-------	------

Suche...

Bestell-Zeit	Bestellnummer	Betrag	Transaktion	Zahlungsart	Versand	Shop	Kunde	Aktueller Bestellstatus	Aktueller Zahlungsstatus	Sendungsstatus
21.01.2016 10:41	20001	18,85		Vorkasse	DHL	Site Concept - ...	Max Mustermann	Offen	Offen	Zugestellt



Tracking-Status für Online-Käufer

Service/Hilfe

DemoShop

Home Höhenluft & Abenteuer Kochlust & Provence Handwerk & Tradition Blog

Kundenkonto > **Bestellungen**

Mein Konto

- Mein Konto
- Meine Bestellungen**
- Meine Sofortdownloads
- Rechnungsadresse ändern
- Lieferadresse ändern
- Zahlungsart ändern
- Merktzettel

Abmelden

Meine Bestellungen

Hier finden Sie ihre Bestellungen nach Datum sortiert.

Datum	Bestellnummer	Versandart	Bestellstatus	Sendungsstatus	Aktionen
06.05.2016 11:07:00	20003	DHL	■ Bestellung wurde verschickt	Unterwegs » Sendungsverfolgung	Anzeigen

Seite 1 von 1

Service Hotline

Telefonische Unterstützung und Beratung unter:

0180 - 000000
Mo-Fr 09:00 - 17:00 Uhr

Shop Service

- Defektes Produkt
- Partnerprogramm
- rechtliche Vorabinformationen
- Kontakt
- Versand und Zahlungsbedingungen

Informationen

- Newsletter
- Über uns
- Datenschutz
- Impressum

Newsletter

Abonnieren Sie den kostenlosen DemoShop Newsletter und verpassen Sie keine Neuigkeit oder Aktion mehr aus dem DemoShop.

Tracking-Status für Online-Käufer

Sendungsverfolgung

Datum	Sendungsstatus
17.05.2016 11:07:00	Die Sendung wurde im Start-Paketzentrum bearbeitet.
19.05.2016 13:09:33	Die Sendung wurde in das Zustellfahrzeug geladen.
20.05.2016 09:20:22	Die Sendung wurde erfolgreich zugestellt.

Mein Konto

- Mein Konto
- Meine Bestellungen**
- Meine Sofortdownloads
- Rechnungsadresse ändern
- Lieferadresse ändern
- Zahlungsart ändern
- Merkzettel
- Abmelden

Aktionen

Anzeigen

Seite 1 von 1

Service Hotline
Telefonische Unterstützung und Beratung unter:

Shop Service
Defektes Produkt
Partnerprogramm
rechtliche Vorabinformationen

Informationen
Newsletter
Über uns
Datenschutz

Newsletter
Abonnieren Sie den kostenlosen DemoShop Newsletter und verpassen Sie keine Neuigkeit oder Aktion mehr aus dem DemoShop.

© 2016 shipcloud GmbH · Seite

Konfigurierbare Benachrichtigungs-Optionen

shipcloud Deutsch info@uhrmensch.de

Dashboard
Senden
Abholungen
Verfolgen
Einstellungen
Kontaktdaten
Latenz konfigurieren
Farenbenote
Webhooks
Benachrichtigung

Benachrichtigungseinstellungen

Hier können Sie einstellen, für welche Statusänderungen eines Pakets Ihre Kunden und Sie informiert werden sollen. Damit der Kunde über Statusänderungen informiert wird, muss seine E-Mail-Adresse beim Anlegen des Pakets angegeben werden. Ihre Benachrichtigungsadresse für die Statusänderungen können Sie hier pflegen.

Benachrichtigungsadresse des Paketversenders

E-Mail-Adresse

Abonnierte Statusänderungen

Statusänderung	Paketempfänger	Paketversender
Versandmarke erstellt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Versand	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Unterwegs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
In Zustellung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Zugestellt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Die Sendung kann durch den Empfänger abgeholt werden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Versandmarke gelöscht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Transport/Auslieferung verzögert sich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Benachrichtigungs-Optionen über WebHooks

The screenshot shows the 'Webhook erstellen' (Create Webhook) page in the shipcloud dashboard. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'Senden', 'Abbildungen', 'Verfolgt', 'Einstellungen', 'Kontaktdaten', 'Label konfigurieren', 'Paketierliste', 'Webhooks', and 'Benachrichtigung'. The main content area is titled 'Webhook erstellen' and contains a text input field for the URL, a 'URL testen' button, and a section for 'Abonnierte Events' (Subscribed Events) with a list of event types and checkboxes. Below this is a 'Webhook erstellen' button. At the bottom, there is a 'Webhooks' section showing a table of existing webhooks.

shipcloud

Deutsch

info@uhrmensch.de

+ Webhook erstellen

Unsere Webhooks helfen Ihnen dabei, automatisch auf Events zu reagieren, die innerhalb von shipcloud ausgelöst werden. So können Sie zum Beispiel informiert werden, wenn sich der Status eines Ihrer Pakete ändert. Dazu geben Sie einfach eine Internet-Adresse an, unter welcher Sie informiert werden möchten und wählen aus unserer Liste an Zuständen aus, für welche Events Sie informiert werden möchten. Detaillierte Infos zu Webhooks und den möglichen Events finden Sie in unserem Developer Portal.

Abonnierte Events

<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.label_created	<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.delayed
<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.picked_up	<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.exception
<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.transit	<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.not_delivered
<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.out_for_delivery	<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.notification
<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.delivered	<input checked="" type="checkbox"/> shipment.tracking.unknown
<input type="checkbox"/> shipment.tracking.awaits_pickup_by_receiver	
<input type="checkbox"/> shipment.tracking.canceled	

Webhooks

Ziel URL	Abonnierte Events
https://ymm9498fgek.runscope.net	shipment.tracking.label_created shipment.tracking.picked_up shipment.tracking.transit shipment.tracking.out_for_delivery shipment.tracking.delivered shipment.tracking.awaits_pickup_by_receiver shipment.tracking.canceled shipment.tracking.delayed shipment.tracking.exception shipment.tracking.not_delivered shipment.tracking.notification shipment.tracking.unknown





Tracking-Informationen – was kann man
damit noch anfangen?

Idee 1: „Automatisiertes“ CRM



- shipcloud kennt den Status jeder Sendung
- Käufer kennt den Status seiner Sendung
- Händler kennt den Status der Sendungen i.d.R nicht!

- Status-Informationen werden per Push an das Händler-System übermittelt
- automatische Reaktion auf Status möglich (z.B. Lieferverzögerung, Zustell-Bestätigung)

- automatische Kundenbenachrichtigung per eMail / SMS
- Automatischer Versand eines Gutscheines bei Lieferverzögerung /
- Automatische Upselling-eMail bei Zustellung



Idee 2: Retourenhandling



- Kunde erstellt Retoure + Retouren-Label
- shipcloud weiß, wann die Retoure verschickt wird

- automatische Kundenbenachrichtigung per eMail / SMS, dass Retoure angemeldet und bearbeitet wird
- Automatische Erzeugung der Gutschrift bzw. Ersatzlieferung kann versandt werden



Idee 3: „Automatisiertes“ Forderungsmanagement



- Kauf auf Rechnung
- Mahnverfahren darf erst starten, wenn Kunde die Sendung wirklich erhalten hat!!



- Dank shipcloud wissen Sie, ob der Kunde die Sendung erhalten hat.
- Mahnlauf kann starten



Tracking-Informationen – was kann man damit noch anfangen?

RESTful API

Einfachste Integration in ein bestehendes Versandsystem

Ihre Ideen!



Wissen, wo das Paket ist!

Zufriedene Kunden – mehr Umsatz!

- Senkung der Sendungsbezogenen Anfragen um 50%
- Verbesserte und automatisierte Kundenkommunikation → erhöhte Kundenzufriedenheit
- Upselling-Möglichkeit
- Verbesserter und automatisierter Retouren-Prozess



shipcloud Features

für Ihr Shop-System



1. Versandetiketten für: DHL, Deutsche Post UPS, DPD, Hermes, GLS, FedEx und Liefery



2. Erstellung der Labels direkt aus dem Shopsystem



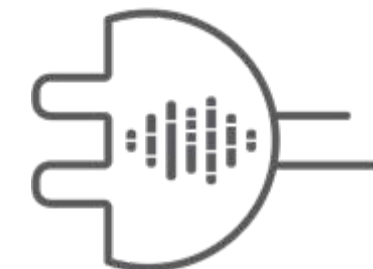
3. Alle Paketdienste in einem Account



4. Automatische Sendungsverfolgung für Sie und Ihre Kunden



5. Prozessoptimierung durch flexiblen Multi-Carrier-Versand



6. Einfache und moderne RESTful API - für alle Paketdienste



shipcloud -
Das sind wir.



Das Team - Kombination aus

eCommerce-Erfahrung und Software-Entwicklung



Claus Fahlbusch

Co-Founder

E-business Specialist

- Diplom-Elektro-Ingenieur
- 18 Jahre Erfahrung im eBusiness
- Liebt es zu verkaufen und Probleme zu lösen

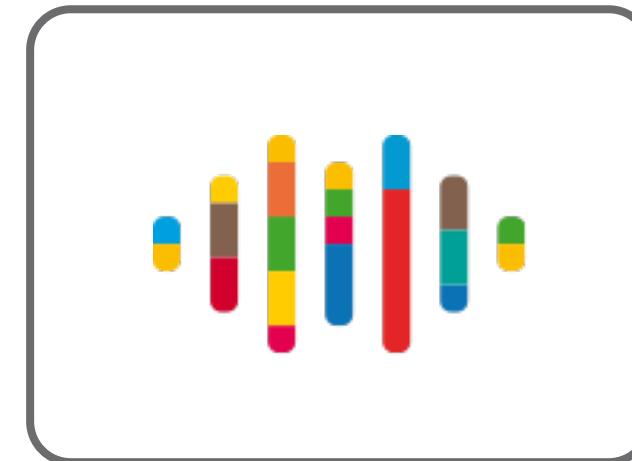


Stefan Hollmann

Co-Founder und CTO

E-business architect

- Diplom-Informatiker
- 16 Jahre Erfahrung im eBusiness
- Internet-Enthusiast der ersten Stunde



shipcloud

- Team erfahrener Software-Entwickler
- Umfangreiches Domain-Wissen
- Schnittstellenexperten
- Marketing & BusinessDev



Zahlen und Fakten

- ① 5000 Kunden
- ② 2,5 Mio. Sendungen in 2016 (Plan)
- ③ Integrationen in 30 eCommerce- und ERP Systeme
- ④ 17 Mitarbeiter
- ⑤ Standort Hamburg

Preisgekrönte Innovation

GründerGeist 2015



bevh Rising Star 2.015



Innovationspreis-IT



Vision Award 2015



Innovationspreis





shipcloud

Claus Fahlbusch

shipcloud GmbH · Mittelweg 158a · 20148 Hamburg

Tel. +49 (0)40 441 40 714 · claus@shipcloud.io

www.shipcloud.io