



# 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



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

[← 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.

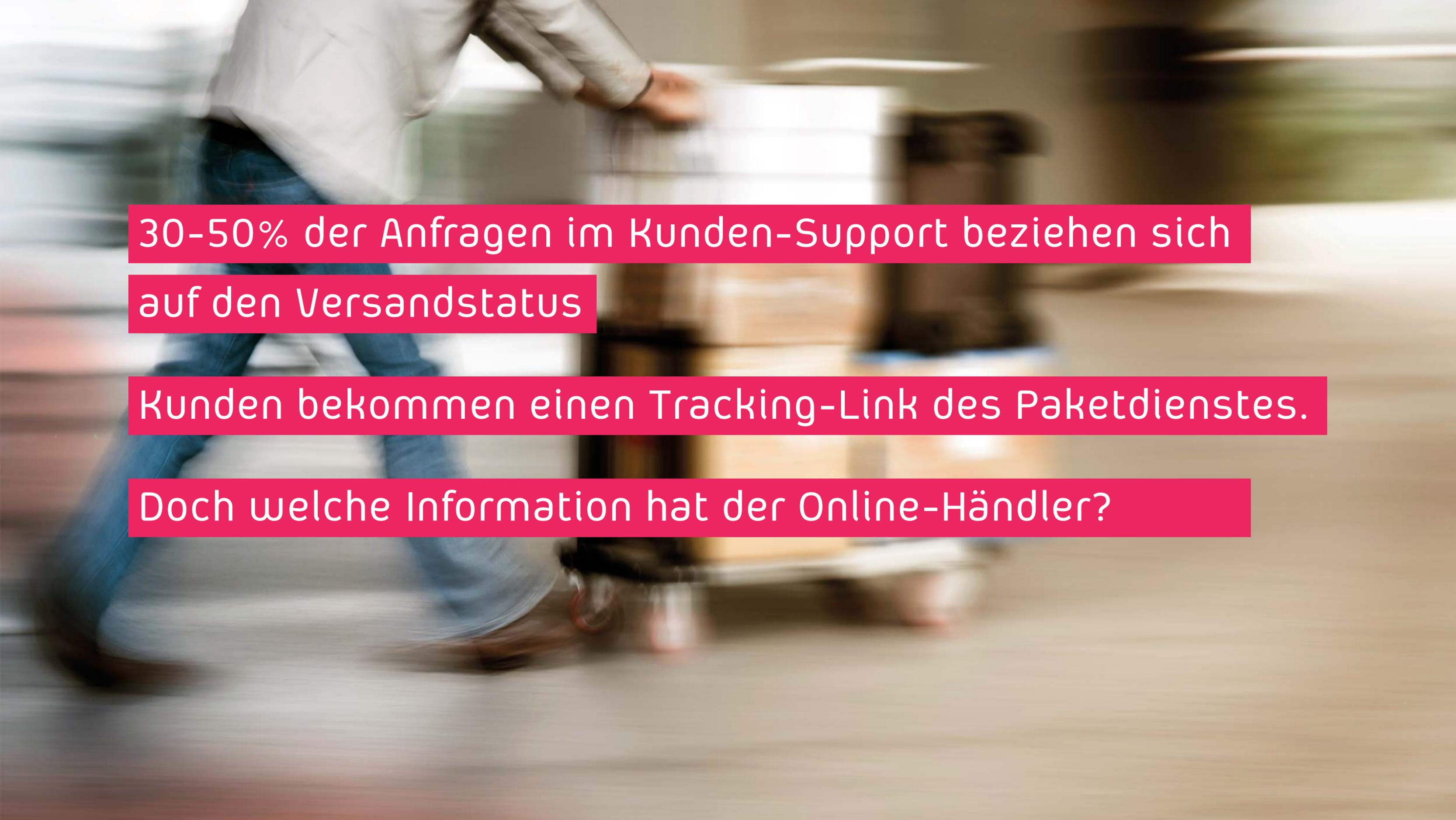
Für die meisten Shopbetreiber ist die Bestellung abgeschlossen,

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 a 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

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

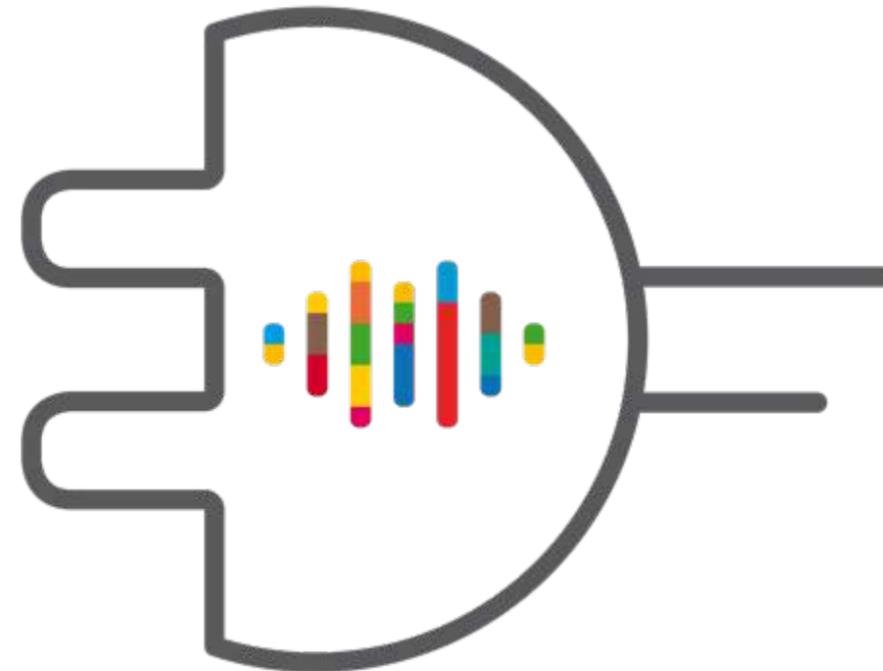
**Weitere Informationen**

18.05.2016 12:56 Uhr DPD Datenzentrum Auftragsdaten übermittelt.

Wie kann man es besser machen?

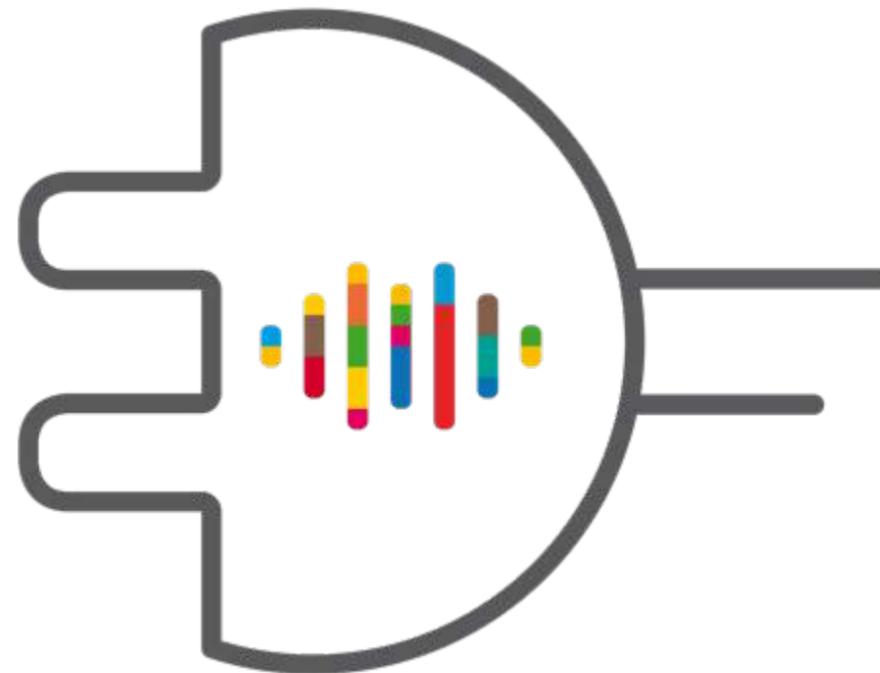


# shipcloud – Ihr Shipping Service Provider



# 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 | Versanddokumente 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**

0,00 €\*

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 » <a href="#">Sendungsverfolgung</a>	<input type="button" value="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 Shipcloud webhooks configuration page. At the top, there is a navigation bar with the Shipcloud logo, a language selector set to 'Deutsch', and a contact email 'info@uhrmensch.de'. A sidebar on the left contains various navigation icons: Dashboard, Senden, Abholungen, Verfolgt, Einstellungen, Kontaktdaten, Label konfigurieren, Paketierliste, Webhooks, and Benachrichtigung.

The main content area is titled 'Webhook erstellen'. It includes a text box for the URL containing 'https://www.myshop.de/tracking-info' and a 'URL testen' button. Below this is a section 'Abonnierte Events' with two columns of event names, each with a checkbox:

- 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

A green 'Webhook erstellen' button is located below the event list.

Below the configuration form is a section titled 'Webhooks' which displays a table of existing webhooks:

Ziel URL	Abonnierte Events
https://ymm8498fgek.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



A long-exposure photograph of a multi-lane highway. The image shows light trails from cars, with yellow and white streaks indicating movement. The road has white lane markings and arrows. A red text box is overlaid on the top left of the image.

Tracking-Informationen – was kann man  
damit noch anfangen?

# Idee 1: „Automatisiertes“ CRM



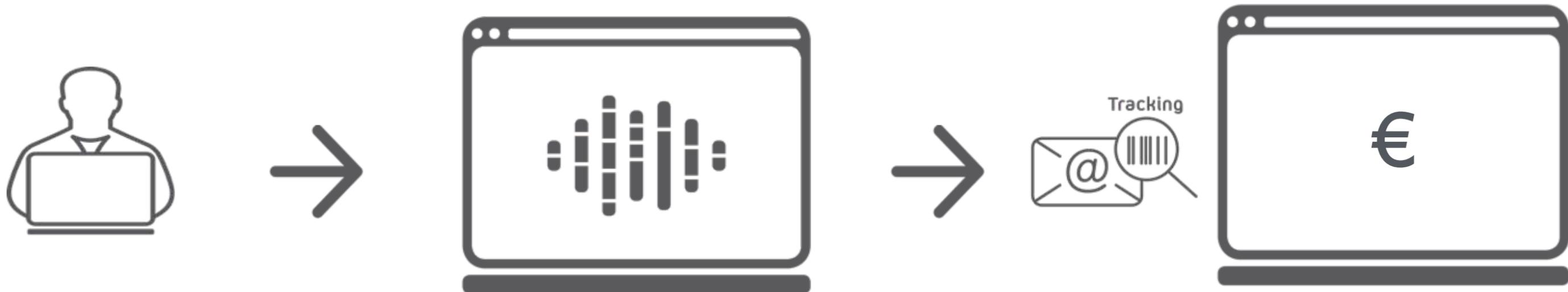
- shipcloud kennt den Status jeder Sendung
- Käufer kennt den Status seiner Sendung
- Händler kennt den Status der Sendungen i.d.R nicht!

- 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

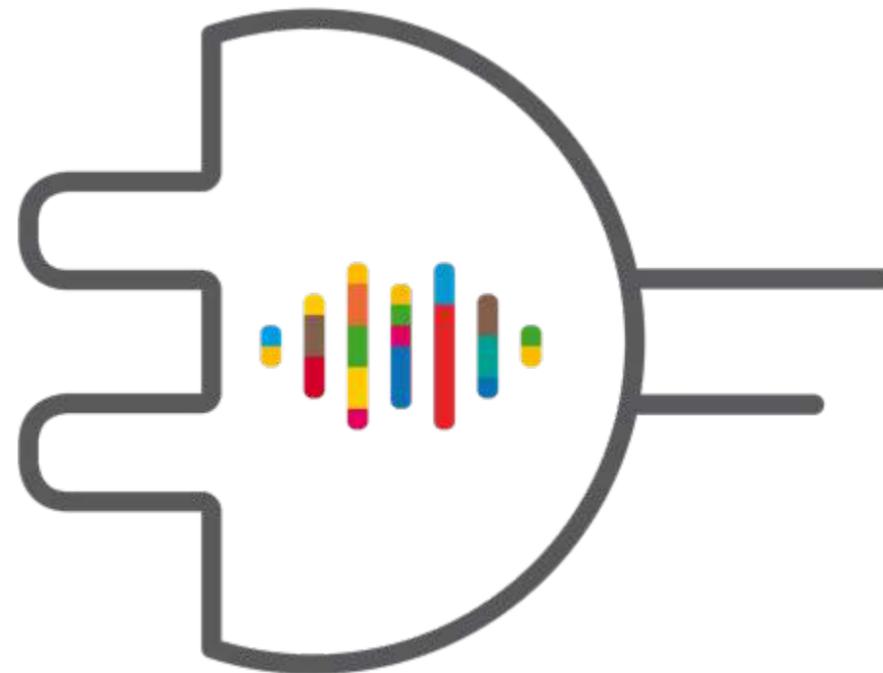


# Tracking-Informationen – was kann man damit noch anfangen?

## 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

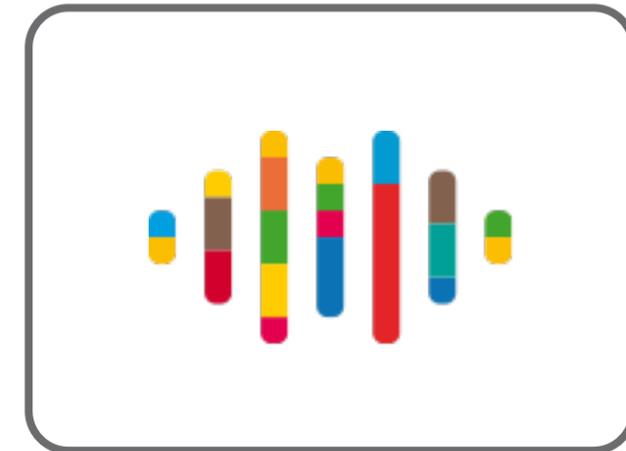


## Stefan Hollmann

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](mailto:claus@shipcloud.io)

[www.shipcloud.io](http://www.shipcloud.io)