



Für mehr Benutzerfreundlichkeit und Effizienz: myDHLi trifft auf GenAI

- Ein auf GenAI-basierender Assistent verbessert die Effizienz und Benutzerfreundlichkeit des myDHLi-Kundenportals
- Über 20.000 Kunden nutzen myDHLi bereits zur Optimierung ihrer Lieferketten und Transporte
- Beim 4. myDHLi Digital Summit wurden neue Funktionen und Upgrades vorgestellt, darunter eine optimierte Sendungsliste für mehr Benutzerfreundlichkeit sowie eine neue Filteroption für die proaktive Steuerung unerwarteter Ereignisse in der Lieferkette

Bonn, 16. Mai 2024: Unvorhersehbare Krisen und Konflikte scheinen in unserer Welt zu einem ständigen Begleiter geworden zu sein. DHL Global Forwarding bietet seinen Kunden für alle Situationen zuverlässige Lösungen an und hilft ihnen bei der Bewältigung ihrer logistischen Herausforderungen. Auf dem kürzlich abgehaltenen myDHLi Digital Summit 2024 präsentierte DHL wichtige Verbesserungen und Innovationen für sein Kundenportal [myDHLi](#) entlang dreier Dimensionen: Benutzerfreundlichkeit, Resilienz und Nachhaltigkeit. Diese Verbesserungen zielen darauf ab, Kunden mehr Transparenz, Kontrolle und Effizienz in ihren Logistikprozessen zu bieten. Mehr als 20.000 Kunden nutzen derzeit das hochmoderne Kundenportal und überwachen dabei durchschnittlich mehr als 450.000 Sendungen pro Monat. Dies beweist eindrucksvoll das Vertrauen der Nutzer in die Plattform.

„Bei DHL Global Forwarding möchten wir ein zuverlässiger und vertrauenswürdiger Partner für unsere Kunden sein. Die Integration von GenAI in myDHLi ermöglicht es uns, ihre Logistikerfahrung weiter zu verbessern und innovative Lösungen anzubieten, die die Benutzerfreundlichkeit, Resilienz und Nachhaltigkeit fördern. Gemeinsam gestalten wir die Zukunft der Logistik und geben unseren Kunden die Werkzeuge an die Hand, die sie brauchen, um sicher durch die sich ständig verändernden Anforderungen und Entwicklungen zu navigieren“, so Tim Scharwath, CEO DHL Global Forwarding.

Benutzerfreundlich und zuverlässig

In kürzester Zeit hat GenAI mit beeindruckenden Ergebnissen unter Beweis gestellt, welches Potenzial sie für die Optimierung von Arbeitsprozessen und Aufgaben bietet. Der neue virtuelle Assistent von myDHLi basiert auf innovativer künstlicher Intelligenz. Der rund um die Uhr verfügbare Chatbot ermöglicht einen schnelleren Zugang zu Informationen und verbessert damit die Benutzerfreundlichkeit. Kunden können jetzt zum Beispiel den Versandstatus erfragen, Kontaktdaten



finden und Unterstützung zu verschiedenen Themen erhalten. Der GenAI-gesteuerte virtuelle Assistent ist ein zuverlässiger und hilfreicher Partner für die tägliche Steuerung von Lieferketten und Sendungen. Dies ist ein weiterer wichtiger Schritt zur Verbesserung der Produktivität mit Hilfe von myDHLi. Darüber hinaus bietet ein neues Customer Support Center direkte Hilfe und Anleitung und dient als wertvoller Informations- und Feedback-Kanal für die Nutzer.

myDHLi Track, eine Kernfunktion des Kundenportals, wurde anhand von Kundenfeedback grundlegend überarbeitet. Das neue Design soll die Benutzerfreundlichkeit verbessern: Alle Sendungsinformationen, einschließlich Housebill, Status, Ausnahmen, Zeitstempel und Orte, werden klar und übersichtlich auf einem einzigen Bildschirm dargestellt. Nutzer brauchen nicht mehr zu scrollen und haben einen besseren Überblick über alle relevanten Daten. Außerdem können sie das Portal auf mobilen Geräten verwenden und Informationen bequem filtern. Für noch mehr Transparenz hat DHL zusätzliche Informationen in das Portal aufgenommen – so werden beispielsweise Zollerklärungen im Abschnitt Sendungsdetails angezeigt.

Verbesserte Resilienz

Effektive Tracking-Funktionen sind angesichts von unvorhersehbaren Krisen und Störungen entscheidend für ein belastbares System. Daher ermöglicht das verbesserte myDHLi Track den Anwendern, Sendungen nach „Ausnahmen“ zu filtern. So können unvorhergesehene Veränderungen schnell erkannt werden, und es bleibt mehr Zeit für fundierte Entscheidungen. Heute werden bereits durchschnittlich über 450.000 Sendungen mit Hilfe von myDHLi Track überwacht. Außerdem wurde die Funktion myDHLi Reports verbessert. Die Berichte können je nach Anforderung konfiguriert, gefiltert und geplant werden. Zum Beispiel können sich Kunden bei Bedarf nur die „Ausnahmen“ anzeigen lassen. Für Nutzerinnen und Nutzer, die proaktive Updates bevorzugen, sind die konfigurierbaren Benachrichtigungsoptionen besonders vorteilhaft. Entsprechend ihrer Wünsche und Bedürfnisse, können sie die Benachrichtigungen wahlweise einzeln oder im Rahmen einer täglichen E-Mail erhalten.

Verbesserte Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit ist ein integraler Bestandteil der Strategie von DHL und zeigt sich in verschiedenen Funktionen von myDHLi. Kunden, die myDHLi Quote + Book nutzen, können den GoGreen Plus Service wählen, mit dem Treibhausgasemissionen durch den Einsatz nachhaltiger Kraftstoffe reduziert werden. Das erweiterte myDHLi Analytics-Tool bietet eine verbesserte Transparenz über das Nachhaltigkeitsengagement. Nutzer können ihre jährlichen Ausgaben mit dem DHL GoGreen Plus



Service verfolgen und ihre monatlichen Fortschritte überwachen. Ein verbessertes GoGreen-Dashboard ermöglicht ein Benchmarking der Aktivitäten zur Reduzierung von Emissionen auf der Grundlage von Trade Lanes und Zeiträumen. Dank dieses umfassenden Überblicks gewinnen Kunden ein besseres Verständnis über konkrete Maßnahmen, mit denen DHL die Umweltauswirkungen ihrer Transporte reduziert. Außerdem können sie ihre Logistikplanung auf ihre Nachhaltigkeitsziele abstimmen und durch die verbesserte Transparenz mehr Verantwortung für die Reduzierung ihrer Emissionen übernehmen.

Diese und andere neue Funktionen und Verbesserungen wurden auf dem jährlichen myDHLi Digital Summit am 16. Mai vorgestellt. myDHLi ist das innovative One-Stop Kundenportal für digitale Transportlösungen von DHL Global Forwarding. Das Portal verbindet eine Reihe komfortabler Services wie myDHLi Quote, myDHLi Book, myDHLi Track, myDHLi Documents, myDHLi Analytics und myDHLi Reports mit innovativen Funktionen und bietet so Kunden vollständige Transparenz zu ihren Transporten. Mit der einzigartigen Funktion myDHLi Follow + Share können Sendungsinformationen mit einem Klick geteilt werden. Dies ermöglicht eine nahtlose Zusammenarbeit zwischen den Lieferanten, Handelspartnern und Kunden. Das Entwicklungsteam von DHL setzt das Feedback der Nutzerinnen und Nutzer konsequent um und lotet neue Möglichkeiten für weitere Performance- und Produktivitätsverbesserungen für Kunden aus.

myDHLi bietet Kunden volle Transparenz und Kontrolle über ihren Transportbedarf:

<https://www.mydhli.com/>

– Ende –

Sie finden die Pressemitteilung zum Download sowie weiterführende Informationen unter group.dhl.com/pressemitteilungen

Medienkontakt

DHL Group
Media Relations
David Stöppler

Tel.: +49 228 182-9944

E-Mail: pressestelle@dhl.com



Im Internet: group.dhl.com/presse

Folgen Sie uns: twitter.com/DeutschePostDHL

Diese Kontaktdaten gelten ausschließlich für Medienanfragen.

Bei Fragen zu einzelnen Sendungen oder Dienstleistungen von Deutsche Post und DHL hilft der Kundenservice unter der Telefonnummer 0228 / 4 333 112.

DHL – The logistics company for the world

DHL ist die weltweit führende Marke in der Logistik. Mit unseren DHL-Divisionen bieten wir ein einzigartiges Logistikportfolio – von der nationalen und internationalen Paketzustellung über Transport- und Fulfillment-Lösungen im E-Commerce, dem internationalen Expressversand sowie Straßen-, Luft- und Seefrachttransport bis zum Supply-Chain-Management. Mit rund 395.000 Mitarbeiter:innen in über 220 Ländern und Territorien weltweit verbindet DHL sicher und zuverlässig Menschen und Unternehmen und ermöglicht so globalen nachhaltigen Handel. Mit einer einzigartigen Präsenz in Entwicklungs- und Schwellenländern und spezialisierten Lösungen für Wachstumssektoren wie „Technology“, „Life Sciences & Healthcare“, „Engineering, Manufacturing & Energy“, „Auto-Mobility“, und „Retail“ ist DHL „The logistics company for the world“.

DHL ist Teil des Konzerns DHL Group. Die Gruppe erzielte 2023 einen Umsatz von mehr als 81,8 Milliarden Euro. Mit nachhaltigem Handeln sowie dem Engagement für Gesellschaft und Umwelt leistet der Konzern einen positiven Beitrag für die Welt. Bis 2050 strebt DHL Group die netto Null-Emissionen-Logistik an.