

myHermes Business B2C "Track & Trace"

Schulungsunterlage für Ihren Customer Service.

01 Vorteile myHermes Business und Schulungsmaterialien

Seite 4

02 Anmeldung im Portal

Seite 6

03 Sendungsrecherche

Seite 9

04 Retourenabholung beauftragen

Seite 31

05 WunschZustellung

Seite 35

06 Incident Management

Seite 43

Jederzeit **auskunfts- und handlungsfähig!**

Mit dem neuen myHermes Business-Portal können Sie den Weg Ihrer Sendung vom Startpunkt bis zur Zustellung am Bestimmungsort genau verfolgen. So können Sie jederzeit Ihren Kund*innen gegenüber aussagekräftig sein.

Ihre Vorteile

- Intelligente & einfache Suche
- einfache & intuitive Benutzerführung
- qualitativ hochwertige Informationen zu Ihren Sendungen auf einen Blick
 - übersichtlicher Sendungsverlauf mit verständlichen Texten, Angabe von realen Orten & Verspätungsgründen
 - alle gebuchten Zusatzservices zur Sendung
 - alle Infos zur Sendung wie Maße oder Gewicht
- Buchung von Retourenabholungen
- Beauftragung von WunschServices wie Sendungsstopp, WunschAblageort usw.



Schulungsvideos!

Nutzen Sie für Schulungszwecke auch unsere animierten Schulungs-Tutorials, welche Sie durch alle Bereiche unseres neuen Portals führt:



<https://www.myhermes.de/geschaeftskunden/hilfe-und-kontakt/geschaeftskundenportal/>

Anmeldung im Portal

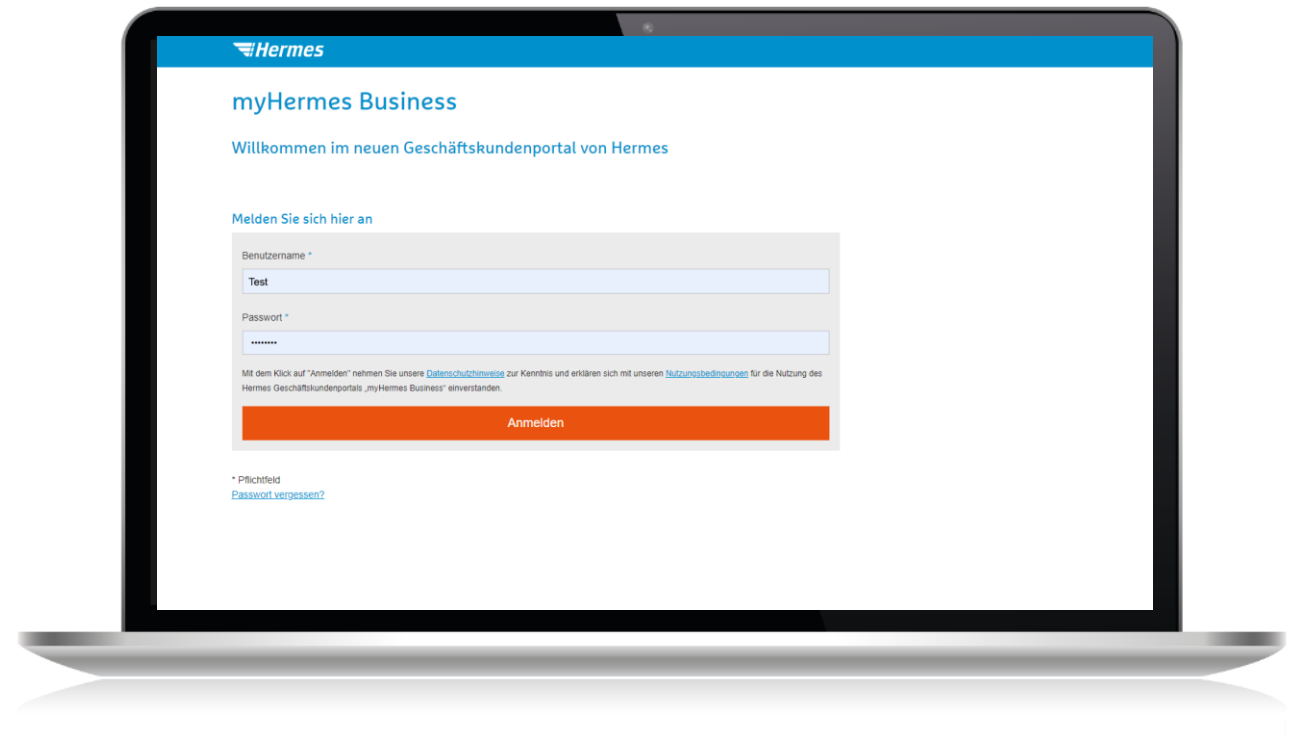


Authentifizierung für das Portal

Loggen Sie sich einfach per **Benutzername** und **Passwort** ein:

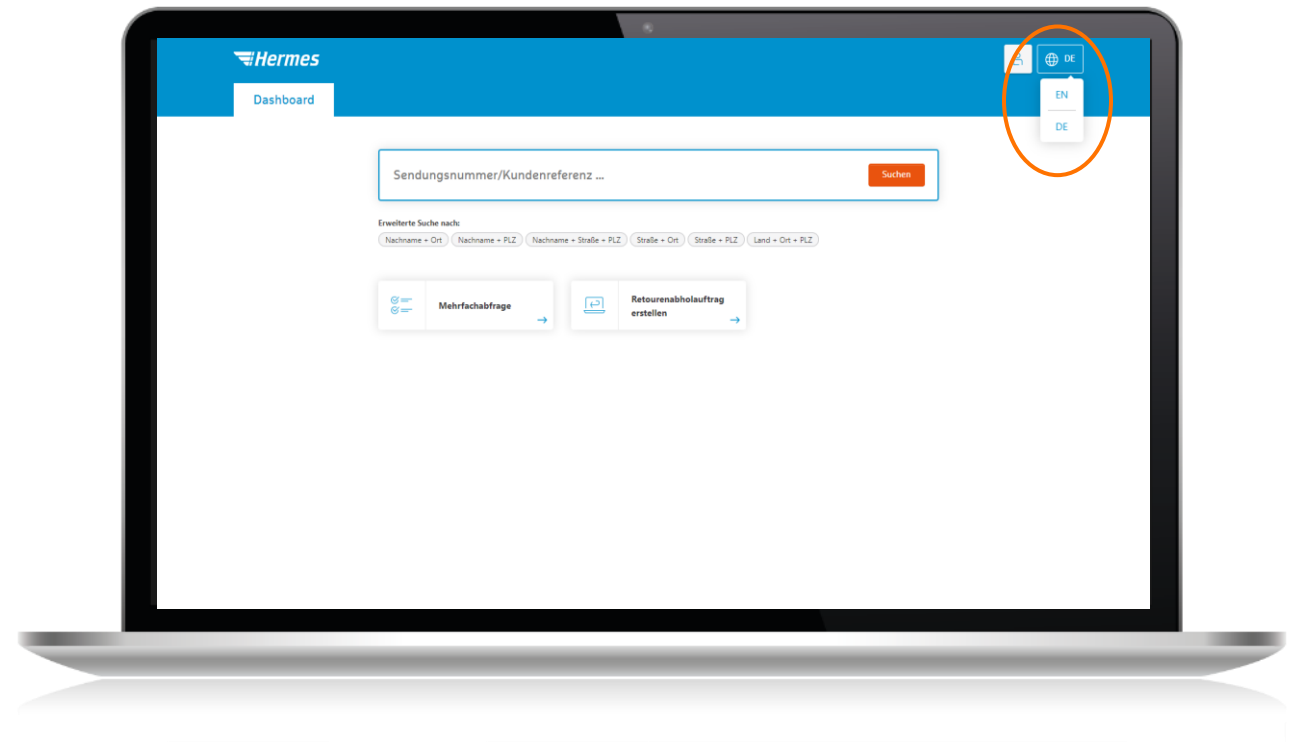
<https://business.myhermes.de/konto/>

- Aus Sicherheitsgründen erfolgt ein **automatischer Logout nach 1 Stunde**, sofern keine Aktivität stattfindet.
- Nach 5 fehlerhaften Login-Versuchen innerhalb von 10 Minuten wird das **Benutzerkonto gesperrt** und nach 10 Minuten wieder freigeschaltet.



Sprachauswahlmöglichkeiten

Sie können das Portal sowohl auf **Deutsch** als auch auf **Englisch** nutzen: dafür einfach oben rechts die Spracheinstellung öffnen und wechseln.



Sendungsrecherche

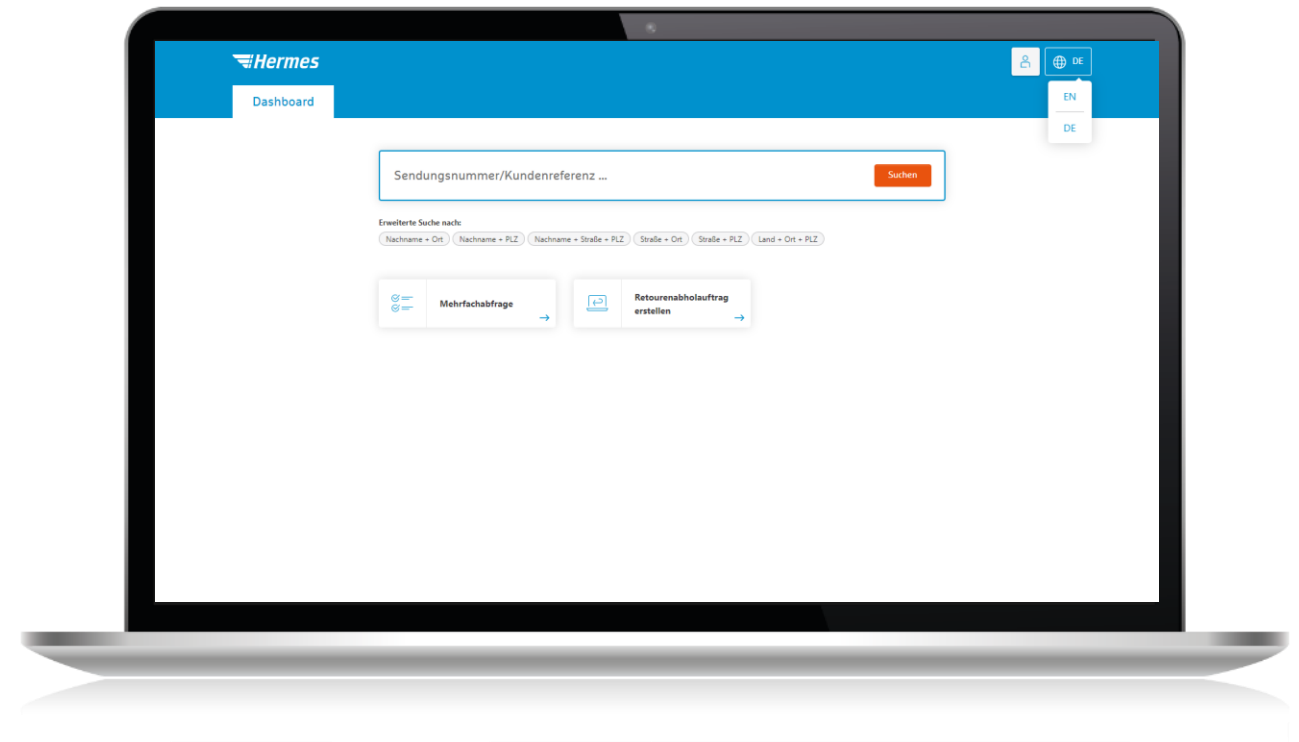


Intuitive neue Suche über das Dashboard

Suchen Sie in unserer **intelligenten Suche** nach:

- Sendungsnummer
- Kundenreferenz
- Quittungsnummer
- Barcode von der Benachrichtigungskarte
- Internationale Sendungsnummer
- Auftragsnummer eines Retourenabholauftrags

Die Suche ist **auf allen Seiten direkt erreichbar**, sodass jederzeit nach einer neuen Sendung gesucht werden kann – ohne zurück zum Dashboard gehen zu müssen.



Suchergebnis: alle Details zur Sendung

Erkennen Sie auf einen Blick:

- Kurzstatus der Sendung
- Zustellart
- Empfänger*innen-Informationen
- (Zustell-)Ort
- Sendungsnummer
- Ggf. Kundenreferenz
- Aktueller Status und Fortschritt der Sendung
- Optimierte Zustellprognose oder das Zustelldatum

Button „Aktion wählen“:

Hier können Sie sendungsbezogene Aktionen durchführen (z.B. einen CSV-Export, eine Retourenabholung oder Wunschzustellung). Details dazu finden Sie weiter hinten in der Unterlage.

Name: **Max Mustermann** Zustellsendung Zugestellt Zugestellt am 12 Juli

Sendungsnummer: 81529374524354 Kundenreferenz: 9284756672

Ort: Neue Straße 1, 51371, Leverkusen, DEU

12.07.22 13:08 Uhr
Die Sendung wurde zugestellt.

Aktion auswählen

- + Sendungshistorie
- + Zustellung und Abliefernachweis
- + Zusatzservices
- + Sendung
- + Empfänger*inbenachrichtigungen

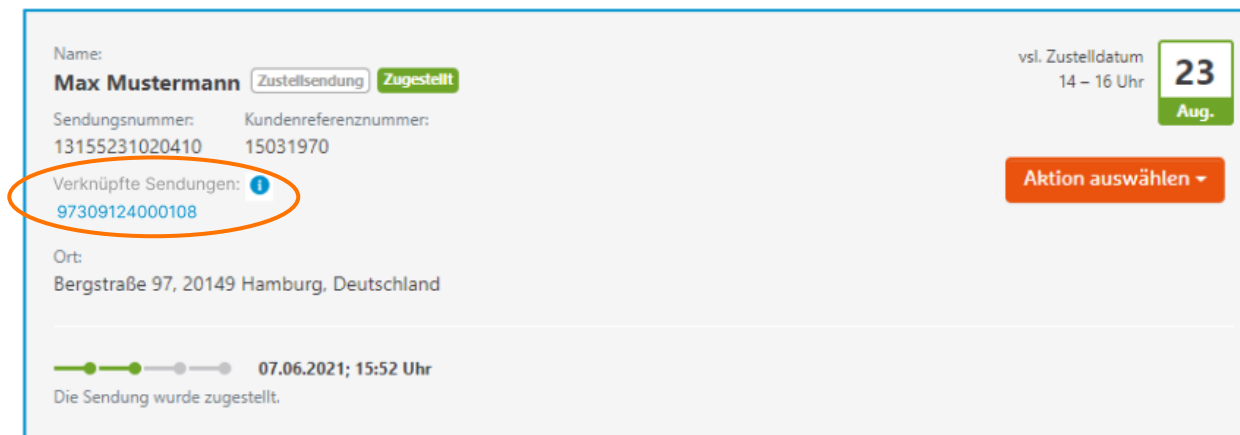
Akkordeons:

Hier können Sie Detail-Informationen ausklappen, die auf den nachfolgenden Seiten erläutert werden.

Suchergebnis: verknüpfte Sendungen

Darstellung beim 97er-Barcode

- Wenn während des Zustellprozesses ein neues Label generiert werden muss (Relabeling), wird ein sogenannter 97er-Barcode erzeugt (der Barcode beginnt mit "97"), der den Originalbarcode ersetzt.
- Mögliche Gründe für ein Relabeling: Das ursprüngliche Label ist beschädigt worden oder die Sendung wurde in ein anderes Depotgebiet umgeleitet.
- In diesem Fall werden alter und neuer Barcode miteinander verknüpft und wie unten abgebildet, dargestellt. Per Klick ist es möglich, zur jeweils anderen Sendung zu gelangen.
- Zudem sind alle Sendungsdetails und die gesamte Historie auf beiden Barcodes einsehbar.



The screenshot displays a shipping label for Max Mustermann. It includes fields for Name, Sendungsnummer (13155231020410), Kundenreferenznummer (15031970), and Ort (Bergstraße 97, 20149 Hamburg, Deutschland). A section titled 'Verknüpfte Sendungen:' is circled in orange, showing a linked shipment number 97309124000108. Other details include 'vsl. Zustelldatum 14 – 16 Uhr' for August 23 and a status '07.06.2021; 15:52 Uhr Die Sendung wurde zugestellt.'.

Name: **Max Mustermann** Zustellsendung Zugestellt

vsl. Zustelldatum **23**
14 – 16 Uhr **Aug.**

Sendungsnummer: 13155231020410 Kundenreferenznummer: 15031970

Verknüpfte Sendungen: 1
[97309124000108](#)

Ort:
Bergstraße 97, 20149 Hamburg, Deutschland

07.06.2021; 15:52 Uhr
Die Sendung wurde zugestellt.

Aktion auswählen

Wo befindet sich das Paket?

Unter „Sendungshistorie“ finden Sie:

- verständliche Texte zum Status der Sendung
- Angabe realer Orte
- Angabe von Verspätungsgründen
- intelligente Algorithmen zur Verbesserung des Sendungsverlaufes

Name: **Max Mustermann** Zustellsendung Zugestellt

Sendungsnummer: 81529374524354 Kundenreferenz: 9284756672

Ort:
Neue Straße 1, 51371, Leverkusen, DEU

Zugestellt am **12**
Juli

Aktion auswählen ▾

 12.07.22 13:08 Uhr
Die Sendung wurde zugestellt.

 **Sendungshistorie**

Datum	Uhrzeit	Sendungsstatus
12.07.22	14:51	Die Sendung wurde zugestellt.
12.07.22	08:14	Die Sendung ist auf Zustelltour gegangen. Die Zustellung erfolgt voraussichtlich heute.
12.07.22	06:18	Die Sendung ist in der Hermes Zustellbasis Kisdorf eingetroffen.
12.07.22	04:43	Die Sendung hat das Hermes Depot Hamburg verlassen.
12.07.22	04:43	Die Sendung wurde im Hermes Depot Hamburg sortiert.
12.07.22	04:13	Die Sendung ist im Hermes Depot Hamburg eingetroffen.
12.07.22	04:13	Die Sendung wurde im Hermes Logistikzentrum Hamburg sortiert.
11.07.22	09:17	Die Sendung wurde im Hermes Logistikzentrum Haldensleben (Magdeburg) sortiert.
11.07.22	01:55	Die Sendung wurde Hermes elektronisch angekündigt.

Beispiel-Historie

Was sagt die Beispiel-Historie rechts aus...?

- Die Sendung befand sich in der Zustellung
- Der Kunde/die Kundin wurde einmal nicht angetroffen
- Es folgte ein erneuter Zustellversuch
- Die Sendung wurde zugestellt
- Frage: Wer hat die Sendung angenommen?
- Diese Information finden Sie unter „Zustellung und Abliefernachweis“ (s. nächste Seite)

Sendungshistorie		
Datum	Uhrzeit	Sendungsstatus
21.08.22	14:05	Die Sendung wurde zugestellt.
21.08.22	11:24	Die Sendung ist auf Zustelltour gegangen. Die Zustellung erfolgt voraussichtlich heute.
20.08.22	18:45	Die Sendung ist im Hermes Verteilzentrum Holzwickede eingetroffen.
20.08.22	18:24	Die Sendung befindet sich wieder im Hermes Verteilzentrum Holzwickede, da der Empfänger nicht angetroffen wurde.
20.08.22	14:38	Der Empfänger wurde nicht angetroffen. Hermes wird einen weiteren Zustellversuch durchführen.
20.08.22	11:22	Die Sendung ist auf Zustelltour gegangen. Die Zustellung erfolgt voraussichtlich heute.
20.08.22	07:03	Die Sendung ist im Hermes Verteilzentrum Holzwickede eingetroffen.
20.08.22	05:26	Die Sendung wurde im Hermes Depot Witten sortiert.
19.08.22	16:14	Die Sendung wurde im Hermes Logistikzentrum Kabelsketal sortiert.
19.08.22	11:43	Die Sendung wurde Hermes elektronisch angekündigt.

Wo ist das Paket zugestellt worden?

Unter „Zustellung und Abliefernachweis“ sehen Sie:

- den initialen Zustellort
- ggf. einen geänderten Zustellort
- den tatsächlichen Zustellort, wo die Sendung abgegeben wurde
- Anzahl der Zustellversuche
- Der Abliefernachweis (Download als PNG):
 - ist am nächsten Werktag ersichtlich
 - ist nicht ersichtlich bei Inselzustellung
 - ist nicht ersichtlich bei einer Vollmachtzustellung
 - zeigt die Adresse der Ersatzempfänger*innen/ Nachbar*innen (wenn notwendig)
 - zeigt die Unterschrift der Empfänger*innen (Ausnahme: keine Unterschrift bei Nachbarschaftszustellung aus Datenschutzgründen - s. rechts)

Zustellung und Abliefernachweis

Zustellort:	Bei Den Zelten 4, 22111 Hamburg, DEU	
Tatsächlicher Zustellort:	Schuhmacher, Bei Den Zelten 4, 22111 Hamburg, DEU (Nachbarschaftszustellung)	
Anzahl Zustellversuche:	1	

Abliefernachweis Tour 111 20.07.2022	Niederlassung LC Hamburg (2360)	Druckdatum: 22.08.2022 17:16	
78-70	BEI DEN ZELTEN 4 DEU 22111 HAMBURG MAX MUSTERMANN	62467895433567 SEZ Medea 1 Sendungen erhalten. 12:56 20.07.2022	
	Die Unterschrift des Nachbarn ist ein schützenswertes personenbezogenes Datum. Sollten Sie diese benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Hermes Ansprechpartner.	Ersatzempfänger/Hinweis SCHUHMACHER BEI DEN ZELTEN 4 22111 HAMBURG NB SCHUHMACHER	

Diese Zustellquittung ist ein internes Dokument der Hermes Germany, welches sich ausschließlich auf die oben angedruckte Sendungsidentnummer bezieht und gemäß Postgeheimnis / BDSG nur zum Zweck der Reklamationsbearbeitung verwendet werden darf.

[Download Abliefernachweis](#)

ggf. Unterschrift der Empfänger*innen

Zusatzservices und weitere Sendungsdetails

Zu den gebuchten „Zusatzservices“ zur Sendung erhalten Sie folgende Informationen:

- Welche Services wurden gebucht
- Wann und von wem wurden die Services nachträglich gebucht (durch Ihr CallCenter, den Hermes Kundenservice oder durch Ihre Empfänger*innen über myhermes.de)
- Anzeige der WunschServices mit allen Informationen wie z.B. "Ablageort" oder ein gebuchter PaketShop: Weitere Infos zum gebuchten Zustellort finden Sie per Klick auf den blauen Link.
- Ist der Service einmalig oder dauerhaft gebucht

Außerdem finden Sie unter „**Sendung**“ übersichtliche Informationen rund um die Sendung (wie z.B. zu Referenznummern) oder zum Packstück.

Zusatzservices	
Was: WunschPaketShop Pm-Service	EilService 24h
Durch wen: Empfänger	
Wann: 18.06.22 02:08 h	
Typ: dauerhafter Service	

Sendung	
Auftraggeber	Auftraggeber GmbH
Auftraggeber-Kennzeichen	0000
Barcode Benachrichtigungskarte	446645483645
Verpackungsart	Paket
Sendungsart	Retourensending
Volumen	4,0l
Gemessenes Volumen	4,8l

Zustellung in einem Hermes PaketShop

Die Adresse und weitere Informationen zum Hermes PaketShop, an dem die Sendung abgegeben wurde, können unter den Zusatzservices eingesehen werden. Durch Klick auf den PaketShop öffnet sich ein Info-Fenster.

Name: [redacted] **Zugestellt** Zugestellt am **29 Okt.**

Sendungsnummer: [redacted] Kundenreferenz: [redacted]

Ort: PaketShop Mobile Store **Aktion auswählen**

29.10.22 13:25 Uhr
Die Sendung wurde vom Empfänger im Hermes PaketShop Mobile Store, Tibarg 38, 22459 Hamburg abgeholt.

+ Sendungshistorie

- Zustellung und Abliefernachweis

(Zustell)Ort: Fuhlsbüttler Weg 7-D, 22453 Hamburg, DEU
HERMES
[PaketShop Mobile Store](#)

Mobile Store

Tibarg 38
22459 Hamburg
[040 / 593551111](tel:040593551111)

✓ Reisegepäckannahme

Öffnungszeiten

Montag	09:00 - 18:00
Dienstag	09:00 - 18:00
Mittwoch	09:00 - 18:00
Donnerstag	09:00 - 18:00
Freitag	09:00 - 18:00
Samstag	09:00 - 16:00
Sonntag	geschlossen

Mobile Store

Name: [redacted] **Zugestellt** Zugestellt am **29 Okt.**

Sendungsnummer: [redacted] Kundenreferenz: [redacted]

Ort: PaketShop Mobile Store **Aktion auswählen**

29.10.22 13:25 Uhr
Die Sendung wurde vom Empfänger im Hermes PaketShop Mobile Store, Tibarg 38, 22459 Hamburg abgeholt.

+ Sendungshistorie

- Zustellung und Abliefernachweis

(Zustell)Ort: Fuhlsbüttler Weg 7-D, 22453 Hamburg, DEU
HERMES
[PaketShop Mobile Store](#)

Anzahl Zustell-/Abholversuche: 1

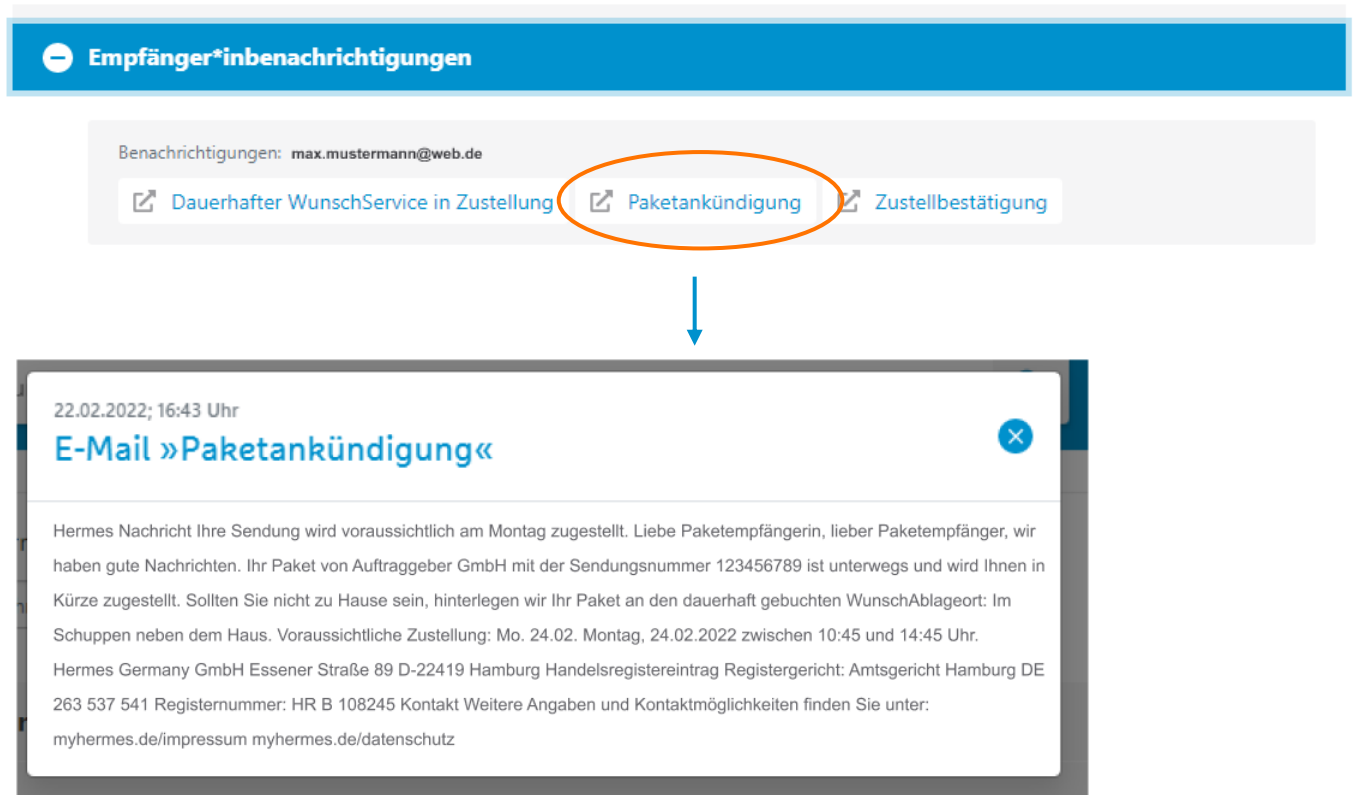
Abliefernachweis Tour 54 29.10.2022	Niederlassung LC Hamburg (2360)	Druckdatum: 26.01.2023 16:06
--	------------------------------------	------------------------------------



Empfänger*inbenachrichtigungen

Unter „Empfänger*inbenachrichtigungen“ finden Sie:

- Informationen zu den E-Mails, die Ihre Empfänger*innen erhalten haben
- z.B. Paketankündigungen, Benachrichtigungen bei Nachbarschaftsabgabe oder Zustellbestätigungen
- Mit Klick auf eine E-Mail öffnet sich ein Fenster mit dem jeweiligen unformatierten Inhalt der Mail, die Ihre Kund*innen erhalten haben - sofern Ihre Kund*innen diese nicht eigenständig nachträglich über myhermes.de beauftragt haben (aus Datenschutzgründen).



Benachrichtigungen: max.mustermann@web.de

[Dauerhafter WunschService in Zustellung](#) [Paketankündigung](#) [Zustellbestätigung](#)

22.02.2022; 16:43 Uhr

E-Mail »Paketankündigung«

Hermes Nachricht Ihre Sendung wird voraussichtlich am Montag zugestellt. Liebe Paketempfängerin, lieber Paketempfänger, wir haben gute Nachrichten. Ihr Paket von Auftraggeber GmbH mit der Sendungsnummer 123456789 ist unterwegs und wird Ihnen in Kürze zugestellt. Sollten Sie nicht zu Hause sein, hinterlegen wir Ihr Paket an den dauerhaft gebuchten WunschAblageort: Im Schuppen neben dem Haus. Voraussichtliche Zustellung: Mo. 24.02. Montag, 24.02.2022 zwischen 10:45 und 14:45 Uhr.

Hermes Germany GmbH Essener Straße 89 D-22419 Hamburg Handelsregistereintrag Registergericht: Amtsgericht Hamburg DE 263 537 541 Registernummer: HR B 108245 Kontakt Weitere Angaben und Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter: myhermes.de/impressum myhermes.de/datenschutz

Sendungsliste: bei mehreren Suchergebnissen

Die Sendungsliste ist eine **übersichtliche Darstellung** aller gefundenen Sendungen, wenn es mehrere Suchergebnisse gibt.

Die **wichtigsten Informationen**, wie den Kurzstatus, sehen Sie auf einen Blick. Jede angezeigte Spalte können Sie uneingeschränkt sortieren. Zudem können Sie die Anzahl der Einträge pro Seite einstellen.



Sendungsnummer/Kundenreferenz ...

  DE

[Dashboard](#) [PaketShopSuche DE](#) [PaketShopSuche AT](#)

Ihre Suche nach »8273474« ergab 6 Treffer.

Aktion auswählen	Ausführen							25 Einträge pro Seite
☐	Sendungsnummer	Sendungsart	Name	Land	Status	Erstellt am	vs. Termin	
☐	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr Unterwegs	18.08.23 17:04 Uhr	19.08.23 14:00 – 17:00 Uhr	  
☐	T1000987654321555	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 Uhr Nicht angetroffen	23.10.22 11:43 Uhr	–	  
☐	T1000987654321522	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 Uhr Schaden	23.09.22 13:58 Uhr	–	  
☐	T1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr Retoure/Rücksendung	13.09.22 18:18 Uhr	–	  
☐	89263131100675	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	13.08.22 13:12 Uhr Zugestellt	10.08.22 17:02 Uhr	13.08.22	  
☐	89158740100171	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.07.22 06:53 Uhr Zugestellt	20.07.22 18:02 Uhr	22.07.22	  
1 – 6 von 6 Zurück 1 Vor 25 Einträge pro Seite								

Filtermöglichkeiten in der Sendungsliste

Nach folgenden Kriterien kann die Sendungsliste gefiltert werden:

- Status der Sendung
- Erstellungszeitraum
- Sendungsart (z.B. Zustellsendung, Retoure/Rücksendung oder Retourenabholung)

Status

Status suchen

☐ Angekündigt (35)

☐ Kein Status vorhanden (1)

☐ Nicht angetroffen (1)

☐ Retoure/Rücksendung (2)

× Filter zurücksetzen

Erstellungszeitraum

☐ Heute (0)

☐ Letzte 7 Tage (0)

☐ Letzte 30 Tage (1)

23.10.2022

26.05.2050

× Filter zurücksetzen

Sendungsart

☐ Zustellsendung (41)

☐ Retoure/Rücksendung (2)

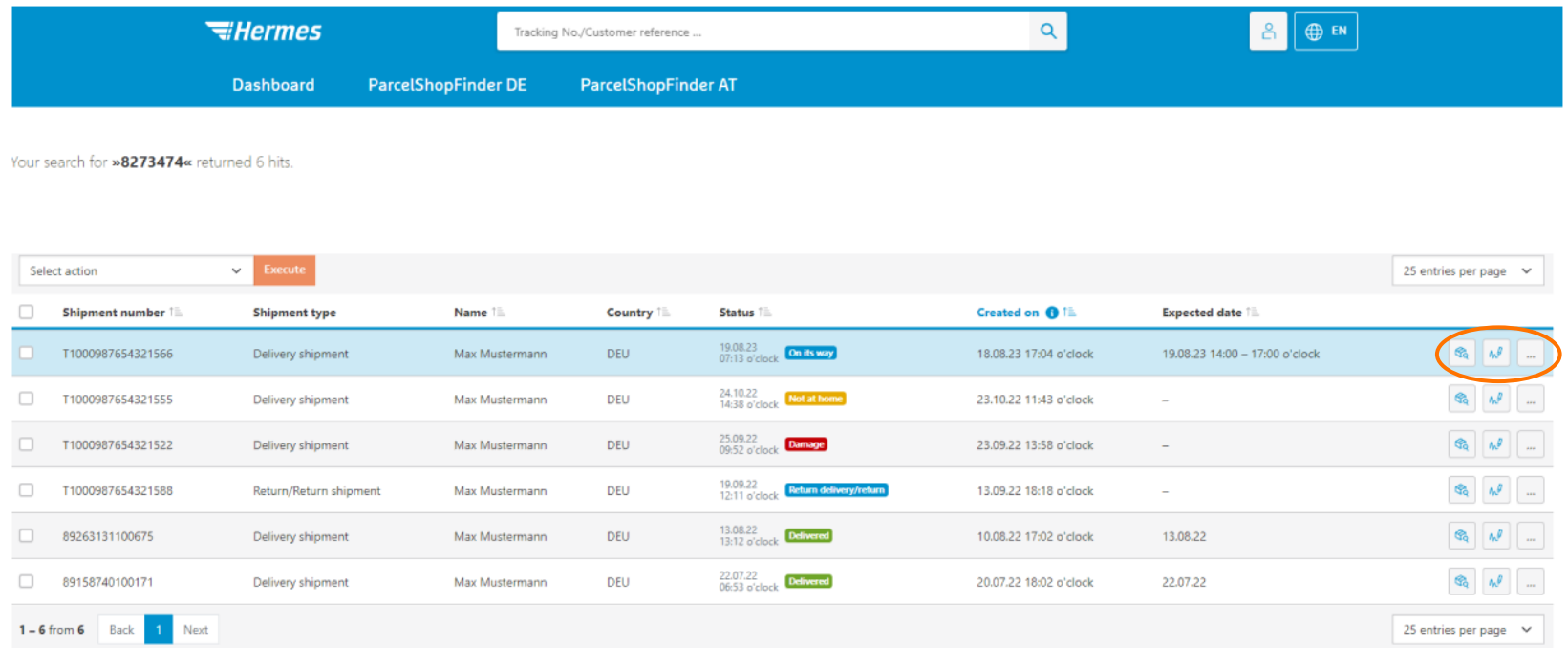
☐ Retourenabholung (0)

Aktion auswählen ▼ Ausführen					
☐	Sendungsnummer ¹ ⌵	Sendungsart	Name ¹ ⌵	Land ¹ ⌵	Status ¹ ⌵
☐	C1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr Retoure/Rücksendung
☐	C1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr Retoure/Rücksendung
☐	C89158740100171	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.07.22 06:53 Uhr Zugestellt
☐	C89263131100675	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	13.08.22 13:12 Uhr Zugestellt
☐	C89263131100675	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	13.08.22 13:12 Uhr Zugestellt
☐	C89158740100171	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.07.22 06:53 Uhr Zugestellt
☐	H1074910008354001031	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	18.09.23 12:59 Uhr Angekündigt
☐	H1074910007884502031	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.08.23 11:41 Uhr Angekündigt
☐	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr Unterwegs
☐	H1074910006976800031	Abholauftrag	Max Mustermann	DEU	
☐	H1074910006859101031	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	01.06.23 13:01 Uhr Angekündigt
☐	H1074910006795101031	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	29.05.23 22:36 Uhr Angekündigt

Aktionen in der Sendungsliste

Mit Klick auf die jeweilige Zeile öffnen sich die Details zur Sendung. Alternativ können Sie auch über die beiden Buttons am Ende jeder Sendung direkt in die Historie oder den Abliefernachweis einsteigen.

Auch auf der Sendungsliste können Sie an jeder Sendung direkt über das „Drei Punkte-Menü“ am Ende der Zeile eine **Aktion durchführen** - wie z.B. einen CSV-Export, eine Retourenabholung oder eine WunschZustellung durchführen.



The screenshot shows the Hermes tracking interface. At the top, there's a blue header with the Hermes logo, a search bar, and navigation links for Dashboard, ParcelShopFinder DE, and ParcelShopFinder AT. Below the header, a message states "Your search for »8273474« returned 6 hits." The main content is a table of shipments. The first row is highlighted in blue and has a three-dot menu icon circled in orange at its end. The table columns are: Shipment number, Shipment type, Name, Country, Status, Created on, and Expected date. The bottom of the table shows pagination: "1 - 6 from 6" and "25 entries per page".

Shipment number	Shipment type	Name	Country	Status	Created on	Expected date	
T1000987654321566	Delivery shipment	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 o'clock On its way	18.08.23 17:04 o'clock	19.08.23 14:00 – 17:00 o'clock	
T1000987654321555	Delivery shipment	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 o'clock Not at home	23.10.22 11:43 o'clock	–	
T1000987654321522	Delivery shipment	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 o'clock Damage	23.09.22 13:58 o'clock	–	
T1000987654321588	Return/Return shipment	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 o'clock Return delivery/return	13.09.22 18:18 o'clock	–	
89263131100675	Delivery shipment	Max Mustermann	DEU	13.08.22 13:12 o'clock Delivered	10.08.22 17:02 o'clock	13.08.22	
89158740100171	Delivery shipment	Max Mustermann	DEU	22.07.22 06:53 o'clock Delivered	20.07.22 18:02 o'clock	22.07.22	

Sendungsdetails über die Sendungsliste



Sendungsnummer/Kundenreferenz ...

[Dashboard](#) [PaketShopSuche DE](#) [PaketShopSuche AT](#)

Ihre Suche nach »8273474« ergab 6 Treffer.

Aktion auswählen

Ausführen

☐	Sendungsnummer ↑	Sendungsart	Name ↑	Land ↑	Status ↑
☐	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr Unterwegs
☐	T1000987654321555	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 Uhr Nicht angetroffen
☐	T1000987654321522	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 Uhr Schaden
☐	T1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr Retoure/Rücksendung
☐	89263131100675	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	13.08.22 13:12 Uhr Zugestellt
☐	89158740100171	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.07.22 06:53 Uhr Zugestellt

1 – 6 von 6 [Zurück](#) [1](#) [Vor](#)

Schließen

Name: **Max Mustermann** Zustellsendung Unterwegs

vs. Zustelltermin 14:00 – 17:00 Uhr **19. Aug.**

Sendungsnummer: T1000987654321566 Kundenreferenz: 8273474

Ort: Essener Straße 89, 22419 Hamburg, DEU

Aktion auswählen

19.08.23 07:13 Uhr

Die Sendung wurde im Hermes Logistikzentrum Friedewald (Bad Hersfeld) sortiert.

Sendungshistorie

Datum	Uhrzeit	Sendungsstatus
19.08.23	07:13	Die Sendung wurde im Hermes Logistikzentrum Friedewald (Bad Hersfeld) sortiert.
18.08.23	17:04	Die Sendung wurde Hermes elektronisch angekündigt.

Waren die Informationen in der Sendungshistorie hilfreich? [Bewerten](#)

+ Zustellung und Abliefernachweis

+ Zusatzservices

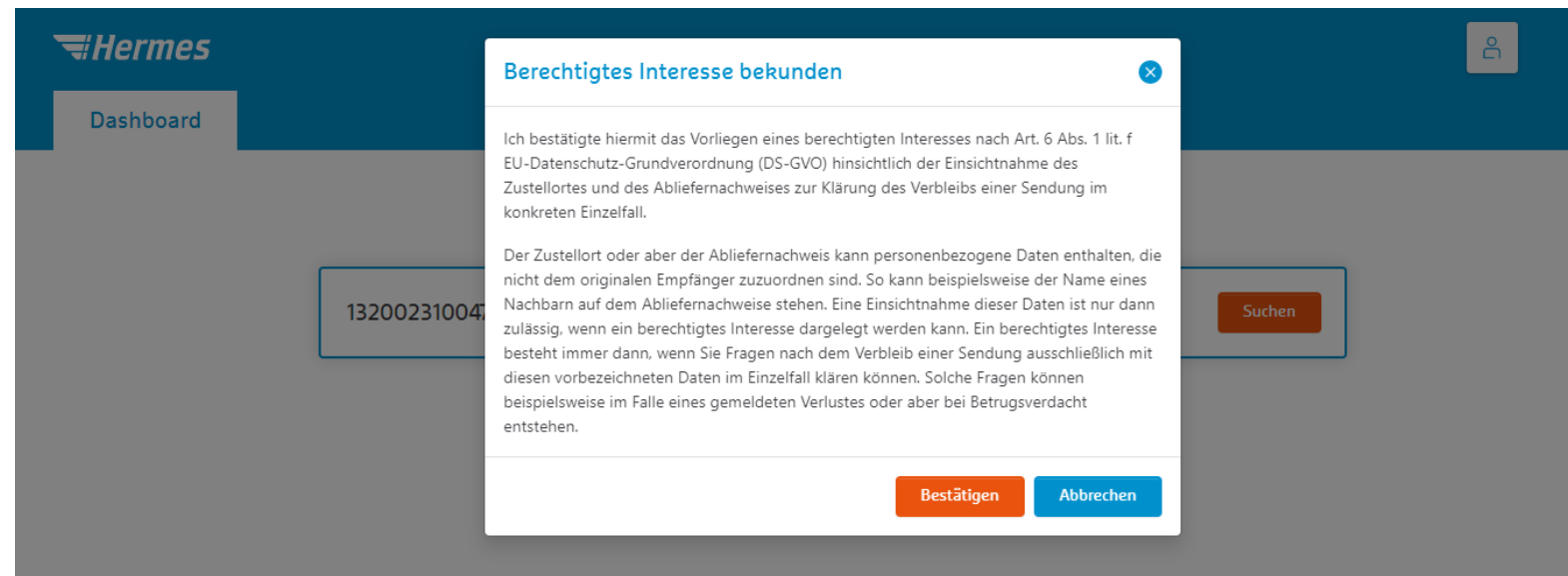
+ Sendung

+ Empfänger*inbenachrichtigungen

Berechtigtes Interesse bei personenbezogenen Daten Dritter bekunden

Aus Datenschutzgründen sind wir dazu verpflichtet bei personenbezogenen Daten Dritter (keine Original-empfänger*innen) und bei der Einsicht von Abliefernachweisen Ihr berechtigtes Interesse zur Einsicht der Daten abzufragen. Dieses muss durch Sie über ein Modalfenster bei entsprechenden Sendungen bestätigt werden.

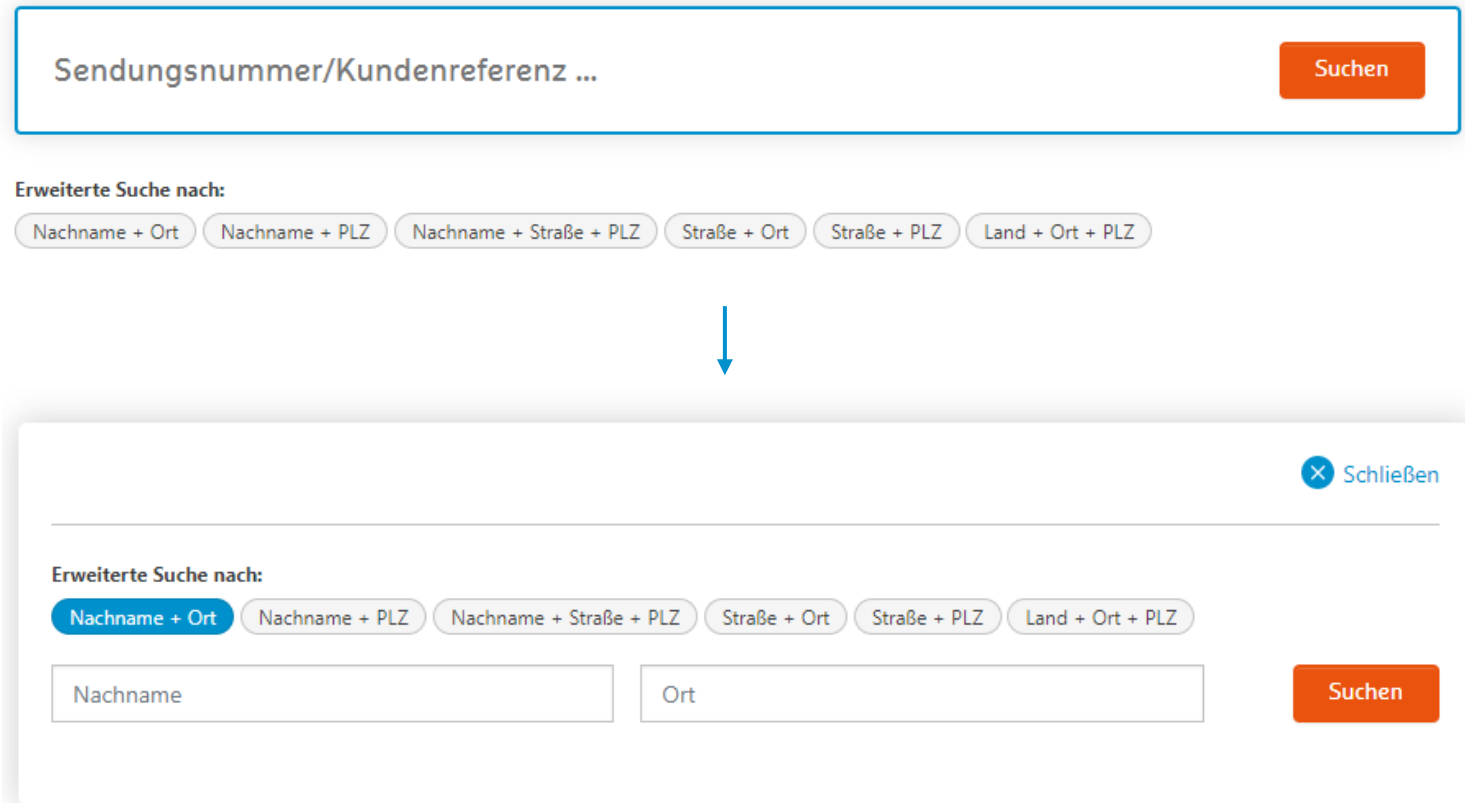
Zudem sind wir angewiesen diese Dateneinsicht nachzuweisen und daher auch zu protokollieren.



Erweiterte Suche: Nach Empfänger*innen-Daten suchen

Über das Dashboard können Sie auch die „**Erweiterte Suche**“ nutzen und nach Empfänger*innen Daten unter Verwendung von **vorgefertigten Suchmustern** suchen. Folgende stehen zur Verfügung:

- Nachname + Ort
- Nachname + PLZ
- Nachname + Straße + PLZ
- Straße + Ort
- Straße + PLZ
- Land + Ort + PLZ



Sendungsnummer/Kundenreferenz ... Suchen

Erweiterte Suche nach:

Nachname + Ort Nachname + PLZ Nachname + Straße + PLZ Straße + Ort Straße + PLZ Land + Ort + PLZ

↓

× Schließen

Erweiterte Suche nach:

Nachname + Ort Nachname + PLZ Nachname + Straße + PLZ Straße + Ort Straße + PLZ Land + Ort + PLZ

Nachname Ort Suchen

Mehrfachabfrage: gleichzeitig nach mehreren Sendungen suchen

Nutzen Sie die Mehrfachabfrage über das Dashboard, um nach **mehreren Sendungen gleichzeitig** zu suchen. Es kann nach Sendungs- oder Quittungsnummern gesucht werden.

Suchen

Erweiterte Suche nach:

Nachname + Ort

Nachname + PLZ

Nachname + Straße + PLZ

Straße + Ort

Straße + PLZ

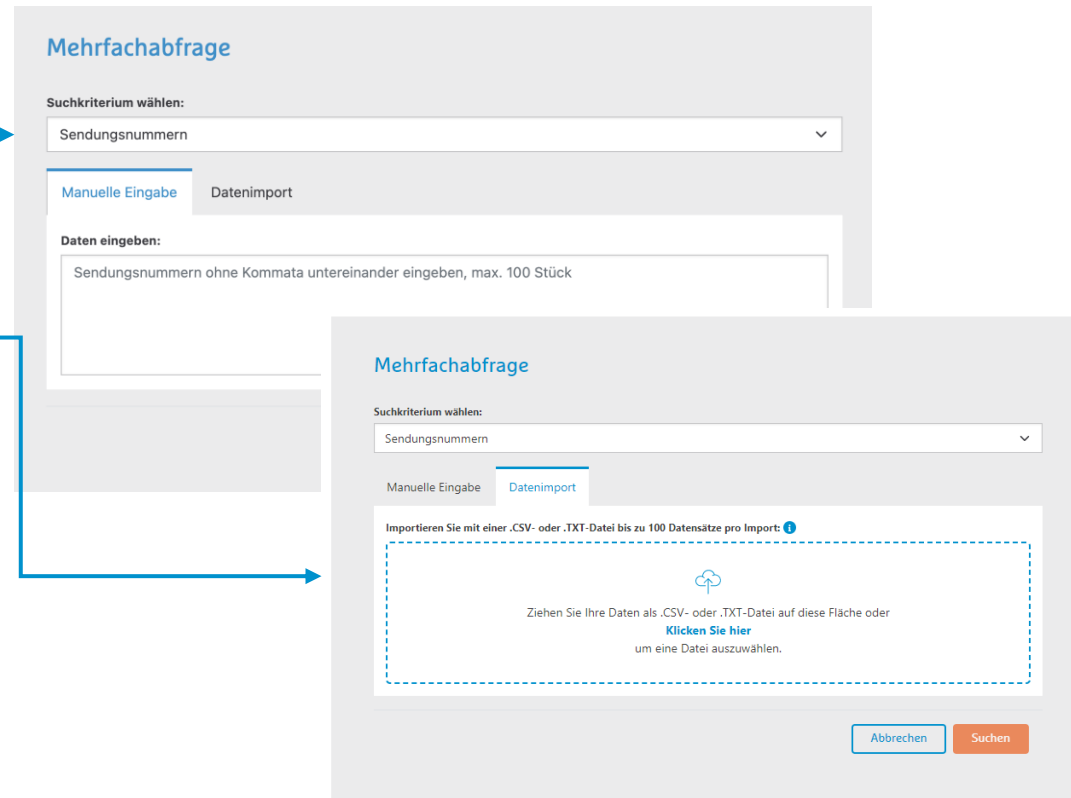
Land + Ort + PLZ

 **Mehrfachabfrage** →

 **Retourenabholauftrag erstellen** →

Mehrfachabfrage: gleichzeitig nach mehreren Sendungen suchen

- Wählen Sie das Suchkriterium aus: **Sendungs- oder Quittungsnummer**
- Geben Sie die zu suchenden Nummern **manuell** ein oder laden Sie eine .CSV oder .TXT-Datei hoch.
- Es kann **max. nach 100 Datensätzen** gleichzeitig gesucht werden.
- Sie bekommen die Ergebnisse anschließend auf einer Sendungsliste angezeigt.



Mehrfachabfrage

Suchkriterium wählen:
Sendungsnummern

Manuelle Eingabe | Datenimport

Daten eingeben:
Sendungsnummern ohne Kommata untereinander eingeben, max. 100 Stück

Mehrfachabfrage

Suchkriterium wählen:
Sendungsnummern

Manuelle Eingabe | **Datenimport**

Importieren Sie mit einer .CSV- oder .TXT-Datei bis zu 100 Datensätze pro Import: 1

Ziehen Sie Ihre Daten als .CSV- oder .TXT-Datei auf diese Fläche oder
[Klicken Sie hier](#)
um eine Datei auszuwählen.

Abbrechen Suchen

Sendungsdatenexport über die Sendungsdetails

Über „Aktion auswählen“ kann eine CSV-Datei exportiert werden. Anschließend erhalten Sie alle Informationen zu dieser Sendung als Download in einer CSV-Datei:

- Haupt-Informationen der Kopfzeile
- Sendungshistorie
- Zustellungsinformationen
- Zusatzservices
- Sendungsinformationen
- Empfänger*innenbenachrichtigungen

Hinweis: Abliefernachweise müssen separat exportiert werden.

Name: **Max Mustermann** Zustellsendung Zugestellt

Zugestellt am **22 Juli**

Sendungsnummer: 89158740100171 Kundenreferenz: 8273474

Ort: PaketShop Internet Cafe Fuhle

22.07.22 06:53 Uhr

Die Sendung wurde vom Empfänger im Hermes PaketShop Internet Cafe Fuhle, Fuhlsbuettler Str. 222, 22307 Hamburg

Aktion auswählen

- Als Excel-CSV-Datei exportieren
- Retourenabholung beauftragen
- Spätere Zustellung
- Sendungsstopp

Sendungshistorie

↓

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	Sendungsnummer	Zugehörige Sendungen	Vorname	Nachname	Adresszusatz	Straße	PLZ	Ort	Land	Zust
2	89158740100171		Max	Mustermann		Essener Straße 89	22419	Hamburg	DEU	
3										

Sendungsdatenexport über die Sendungsliste

Auch auf der Sendungsliste können **einzelne Sendungsdaten** über das „Drei Punkte-Menü“ am Ende jeder Zeile exportiert werden.

Aktion auswählen		Ausführen						25 Einträge pro Seite	
☐	Sendungsnummer ↑	Sendungsart	Name ↑	Land ↑	Status ↑	Erstellt am ↑	vs. Termin ↑		
☐	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr Unterwegs	18.08.23 17:04 Uhr	19.08.23 14:00 – 17:00 Uhr		
☐	T1000987654321555	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 Uhr Nicht angetroffen	23.10.22 11:43 Uhr	–		
☐	T1000987654321522	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 Uhr Schaden	23.09.22 13:58 Uhr	–		
☐	T1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr Retoure/Rücksendung	13.09.22 18:18 Uhr	–		

Zudem können **mehrere Sendungen gleichzeitig bzw. die gesamte Sendungsliste heruntergeladen werden**: Haken Sie die zu exportierenden Sendungen an, klicken Sie auf „Aktion auswählen“, „Ausgewählte Daten als CSV exportieren“ und „Ausführen“.

Anschließend erhalten Sie alle Informationen zu diesen Sendungen in einer gemeinsamen CSV-Datei als Download.

Aktion auswählen		Ausführen							
☐	Sendungsnummer ↑	Sendungsart	Name ↑	Land ↑	Status ↑	Erstellt am ↑	vs. Termin ↑		
☒	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr Unterwegs	18.08.23 17:04 Uhr	19.08.23 14:00 – 17:00 Uhr		
☒	T1000987654321555	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 Uhr Nicht angetroffen	23.10.22 11:43 Uhr	–		
☒	T1000987654321522	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 Uhr Schaden	23.09.22 13:58 Uhr	–		
☒	T1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr Retoure/Rücksendung	13.09.22 18:18 Uhr	–		

Abliefernachweisexport über die Sendungsliste

Über die Sendungsliste können auch **mehrere Abliefernachweise gleichzeitig exportiert** werden:

- Haken Sie die dazugehörigen Sendungen an, klicken Sie auf „Aktion auswählen“, „Ausgewählte Abliefernachweise exportieren“ und „Ausführen“.
- Aus Datenschutzgründen ist es notwendig Ihr berechtigtes Interesse zu bestätigen.
- Anschließend erhalten Sie alle Abliefernachweise in einer zip.-Datei mit einzelnen PDFs.

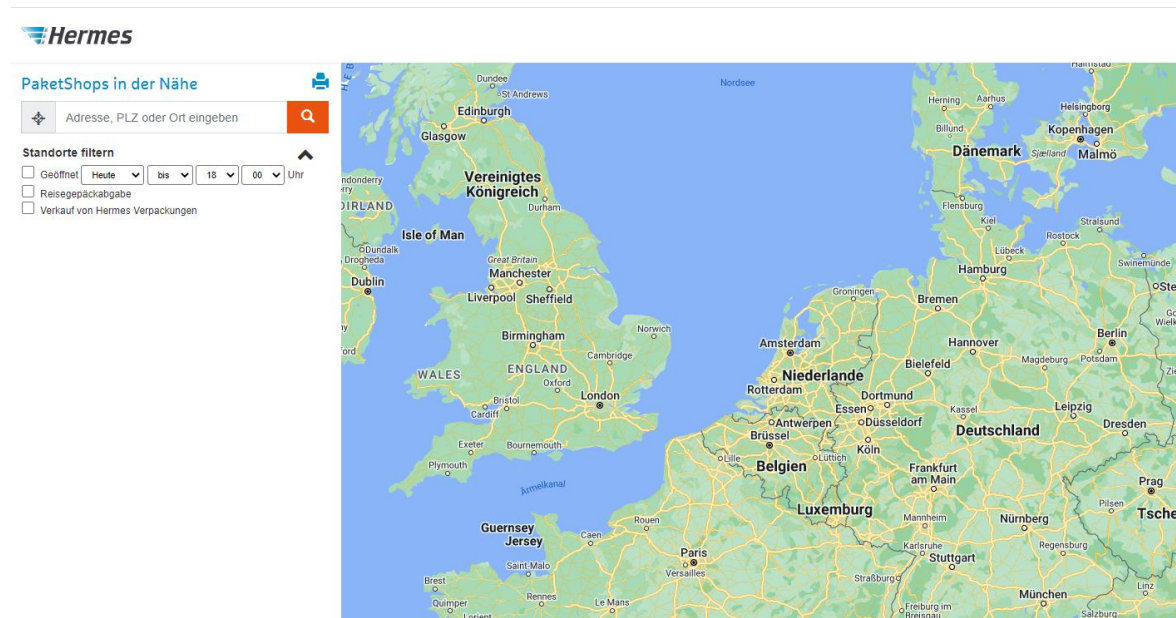
Aktion auswählen		Ausführen		25 Einträge pro Seite			
Aktion auswählen		Ausgewählte Daten als CSV exportieren		Ausgewählte Abliefernachweise exportieren			
	Sendungsart	Name ↑	Land ↑	Status ↑	Erstellt am ↑	vsl. Termin ↑	
☒	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr Unterwegs	18.08.23 17:04 Uhr	19.08.23 14:00 – 17:00 Uhr
☒	T1000987654321555	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 Uhr Nicht angetroffen	23.10.22 11:43 Uhr	–
☒	T1000987654321522	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 Uhr Schaden	23.09.22 13:58 Uhr	–

PaketShopFinder Suche



[Dashboard](#) [PaketShopSuche DE](#) [PaketShopSuche AT](#)

Nutzen Sie den PaketShopFinder, um für Ihre Empfänger*innen den passenden PaketShop zu ermitteln: in **Deutschland oder Österreich**.



Retourenabholung beauftragen



Retourenabholung ohne Sendungsbezug beauftragen

Nutzen Sie das Retourenabholformular über das Dashboard, um Retourenabholungen **ohne Sendungsbezug** für Ihre Endkund*innen zu beauftragen.

Suchen

Erweiterte Suche nach:

Nachname + Ort

Nachname + PLZ

Nachname + Straße + PLZ

Straße + Ort

Straße + PLZ

Land + Ort + PLZ

 **Mehrfachabfrage** →

 **Retourenabholauftrag erstellen** →

Retourenabholung ohne Sendungsbezug beauftragen

Folgende Felder sind für eine Retourenabholung nicht mehr notwendig:

- Kunden- / Referenznummer
- Land (nur Deutschland möglich)
- Anzahl der Retouren (unsere Fahrer*innen sind angehalten, alle verfügbaren Pakete bei einer Abholung mitzunehmen)
- Angabe zum Gewicht der Retoure

Retourenabholung beauftragen

Aufträge, die Sie nach 22:00 Uhr abschicken, werden frühestens am übernächsten Werktag ausgeführt. Bitte füllen Sie den Abholauftrag aus.

Vorname *

Nachname *

Vorname

Nachname

Adresszusatz

z.B. zweite Etage

Straße *

Hausnr. *

Straße

Nr.

PLZ *

Ort *

PLZ

Ort

Telefon

E-Mail

Telefon oder Mobilfunk

E-Mail

Abholdatum *

TT.MM.JJJJ

E-Mail-Adresse, an die eine Bestätigung gesendet werden soll

Für Sperrgutsendungen erheben wir eine Servicegebühr, die wir Ihnen anschließend in Rechnung stellen. Die Abholung bzw. Zustellung von/an Postfachadressen ist nicht möglich.

Abbrechen

Jetzt beauftragen

*Pflichtfeld

Retourenabholung zu einer bestehenden Sendung beauftragen

Um eine Retourenabholung für eine **bestehende Sendung** zu beauftragen, klicken Sie in den Sendungsdetails auf „Aktion“ auswählen oder über die Sendungsliste auf das „drei Punkte-Menü“ am Ende der Zeile. Das Retourenabholformular ist dann mit den entsprechenden **Empfänger*innendaten** vorbefüllt.

Name: **Max Mustermann** Zustellsendung Zugestellt

Zugestellt am **12 Juli**

Sendungsnummer: 81529374524354 Kundenreferenz: 9284756672

Ort: Neue Straße 1, 51371, Leverkusen, DEU

Aktion auswählen ▼

Retourenabholung beauftragen

12.07.22 13:08 Uhr

Die Sendung wurde zugestellt.

☐	Sendungsnummer ↕	Empfänger ↕	Zielland ↕	Status ↕	Erstellt am ↕ ⓘ	vsl. Zustelltermin ↕	
☐	13155231020410	Max Mustermann	DE	07.06.21, 10:18h Zugestellt	04.05.21 12:00h	06.06.22 10 – 14h	
☐	46503564264879	Max Mustermann	DE	01.03.21, 17:25 h Unterwegs	26.02.21 10:04h	06.06.22 10 – 14h	

Retourenabholung beauftragen

WunschZustellung



WunschPaketShop buchen

Name: **Mueller** Zustellsendung Angekündigt

Sendungsnummer: **[REDACTED]** Kundenreferenz: **1**

Ort: Essenerstrasse 20, 58456 Hamburg, DEU

20.03.23 16:46 Uhr
Die Sendung wurde Hermes elektronisch angekündigt.

Noch keine Prognose vorhanden

Aktion auswählen

- Als Excel-CSV-Datei exportieren
- Zustellung am PaketShop**
- Zustellung am Ablageort
- Zustellung bei einer Ersatzadresse
- Zustellung beim Nachbarn

Zustellung am PaketShop

Wählen Sie einen PaketShop in der Nähe aus

- ☒ **Kaeken Shop** 0,54 km
Kaekenflur 16c, 22419 Hamburg
Morgen geöffnet von 06:30 – 18:30 Uhr
[Alle Öffnungszeiten](#)
- ☐ **DB-Krull Autoservice** 0,71 km
Tarpenring 10, 22419 Hamburg
Morgen geöffnet von 08:00 – 13:00 Uhr
[Alle Öffnungszeiten](#)
- ☐ **U-Store Ochsenzoll** 1,10 km
Langenhorner Chaussee 662, 22419 Hamburg
Morgen geöffnet von 05:30 – 22:00 Uhr
[Alle Öffnungszeiten](#)

Anderen PaketShop wählen

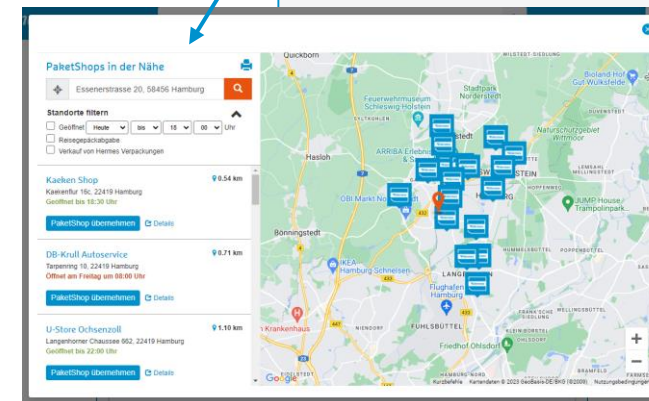
Der Auftrag ist für Hermes unverbindlich. Ein einmaliger, sendungsbezogener Auftrag kann nicht widerrufen oder geändert werden.

[Abbrechen](#) [Jetzt beauftragen](#)

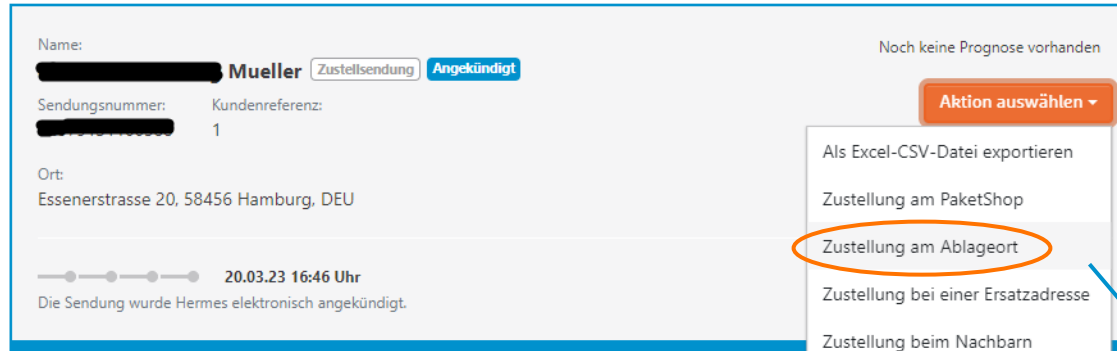
Um eine Zustellung am PaketShop zu buchen, klicken Sie in den **Sendungsdetails** auf „**Aktion auswählen**“ oder über die **Sendungsliste** auf das „**Drei Punkte-Menü**“ am Ende der Zeile. Wählen Sie anschließend einen der vorgeschlagenen PaketShops aus oder einen Anderen und „beauftragen“ Sie die Umbuchung.

Hinweise:

- Ein einmaliger, sendungsbezogener Auftrag kann nicht widerrufen oder geändert werden.
- Nach der Beauftragung erhalten Sie einen Bestätigungshinweis.
- Der gebuchte Service ist erst später in den Sendungsdetails zu sehen.



WunschAblageort buchen



Name: **Mueller** Zustellsendung **Angekündigt** Noch keine Prognose vorhanden

Sendungsnummer: **1** Kundenreferenz: **1**

Ort: Essenerstrasse 20, 58456 Hamburg, DEU

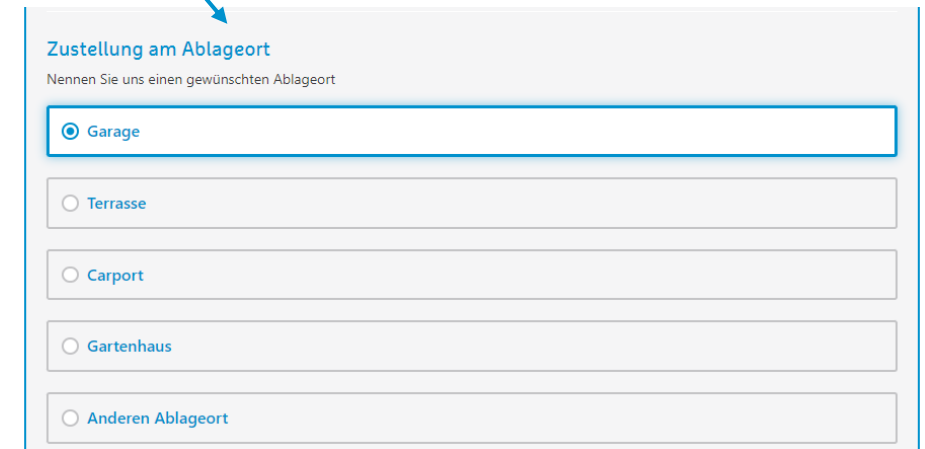
20.03.23 16:46 Uhr
Die Sendung wurde Hermes elektronisch angekündigt.

Aktion auswählen ▼

- Als Excel-CSV-Datei exportieren
- Zustellung am PaketShop
- Zustellung am Ablageort**
- Zustellung bei einer Ersatzadresse
- Zustellung beim Nachbarn

Um einen Ablageort zu buchen, klicken Sie in den **Sendungsdetails** auf „**Aktion auswählen**“ oder über die **Sendungsliste** auf das „**Drei Punkte-Menü**“ am Ende der Zeile. Wählen Sie anschließend einen der vorgeschlagenen Ablageorte aus oder geben Sie einen Anderen an und „beauftragen“ Sie die Umbuchung.

Hinweise: siehe nächste Seite



Zustellung am Ablageort
Nennen Sie uns einen gewünschten Ablageort

☒ Garage

☐ Terrasse

☐ Carport

☐ Gartenhaus

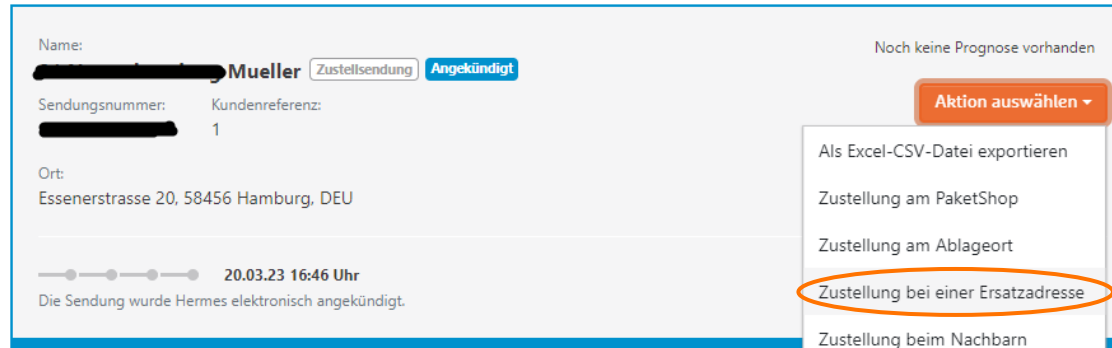
☐ Anderen Ablageort

WunschAblageort buchen

Hinweise:

- Der Ablageort sollte sich auf dem Grundstück des/der Kund*in befinden, trocken und wettergeschützt, für Dritte nicht einsehbar und für den Zustellenden frei zugänglich sein.
- Diese Form der Übergabe der Sendungen wird vom/von der Kund*in ausdrücklich auf seine/ihre Gefahr gewünscht.
- Im Falle von Verlust oder Beschädigung dieser vom/von der Kund*in nicht quittierten Sendung(en) wird der/die Kund*in weder gegen die Boten noch gegen die Firma Hermes Germany GmbH noch gegen die Versender/Absender Ansprüche irgendwelcher Art geltend machen.
- Dem/Der Kund*in ist bekannt, dass ein Anspruch der Versender*innen/Verkäufer*innen auf Bezahlung der in dieser Form zugestellten Sendungen auch bei Verlust/Beschädigung bestehen bleibt.
- Ein einmaliger, sendungsbezogener Auftrag kann nicht widerrufen oder geändert werden.
- Der Widerruf einer Vollmacht für die dauerhafte Ablage aller Sendungen muss vom/von der Kund*in in schriftlicher Form erfolgen.
- Nach der Beauftragung erhalten Sie einen Bestätigungshinweis.
- Der gebuchte Service ist erst später in den Sendungsdetails zu sehen.

WunschErsatzadresse buchen



Name: [redacted] **Mueller** Zustellsendung Angekündigt Noch keine Prognose vorhanden

Sendungsnummer: [redacted] Kundenreferenz: 1 Aktion auswählen ▼

Ort: Essenerstrasse 20, 58456 Hamburg, DEU

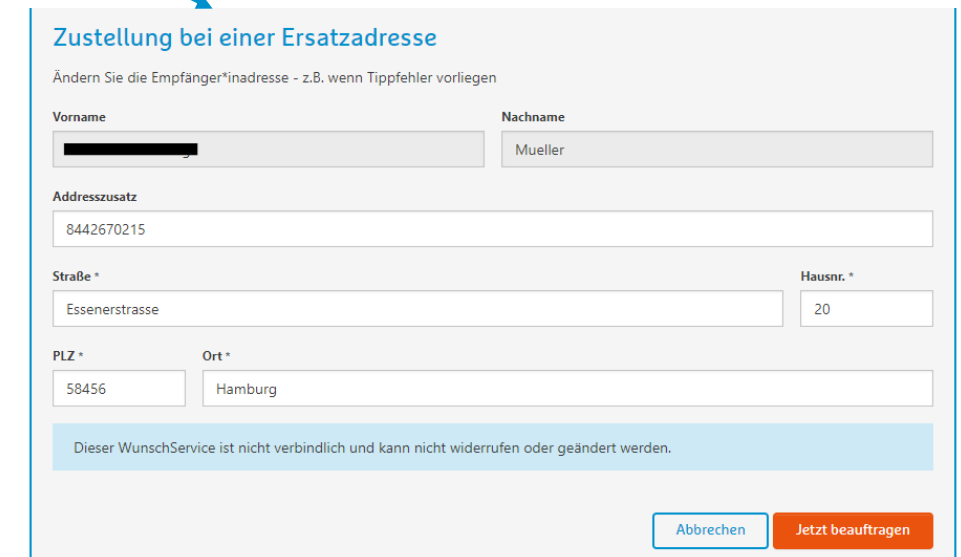
20.03.23 16:46 Uhr
Die Sendung wurde Hermes elektronisch angekündigt.

- Als Excel-CSV-Datei exportieren
- Zustellung am PaketShop
- Zustellung am Ablageort
- Zustellung bei einer Ersatzadresse**
- Zustellung beim Nachbarn

Um eine Adresskorrektur durchzuführen, klicken Sie in den **Sendungsdetails** auf „Aktion auswählen“ oder über die **Sendungsliste** auf das „Drei Punkte-Menü“ am Ende der Zeile. Ändern Sie anschließend wie gewünscht die Adresse und “beauftragen” Sie die Umbuchung.

Hinweise:

- Eine Adressänderung ist nur innerhalb eines Depotgebiets möglich.
- Dieser WunschService kann nicht widerrufen oder geändert werden.
- Nach der Beauftragung erhalten Sie einen Bestätigungshinweis.
- Der gebuchte Service ist erst später in den Sendungsdetails zu sehen.



Zustellung bei einer Ersatzadresse

Ändern Sie die Empfänger*inadresse - z.B. wenn Tippfehler vorliegen

Vorname: [redacted] Nachname: Mueller

Addresszusatz: 8442670215

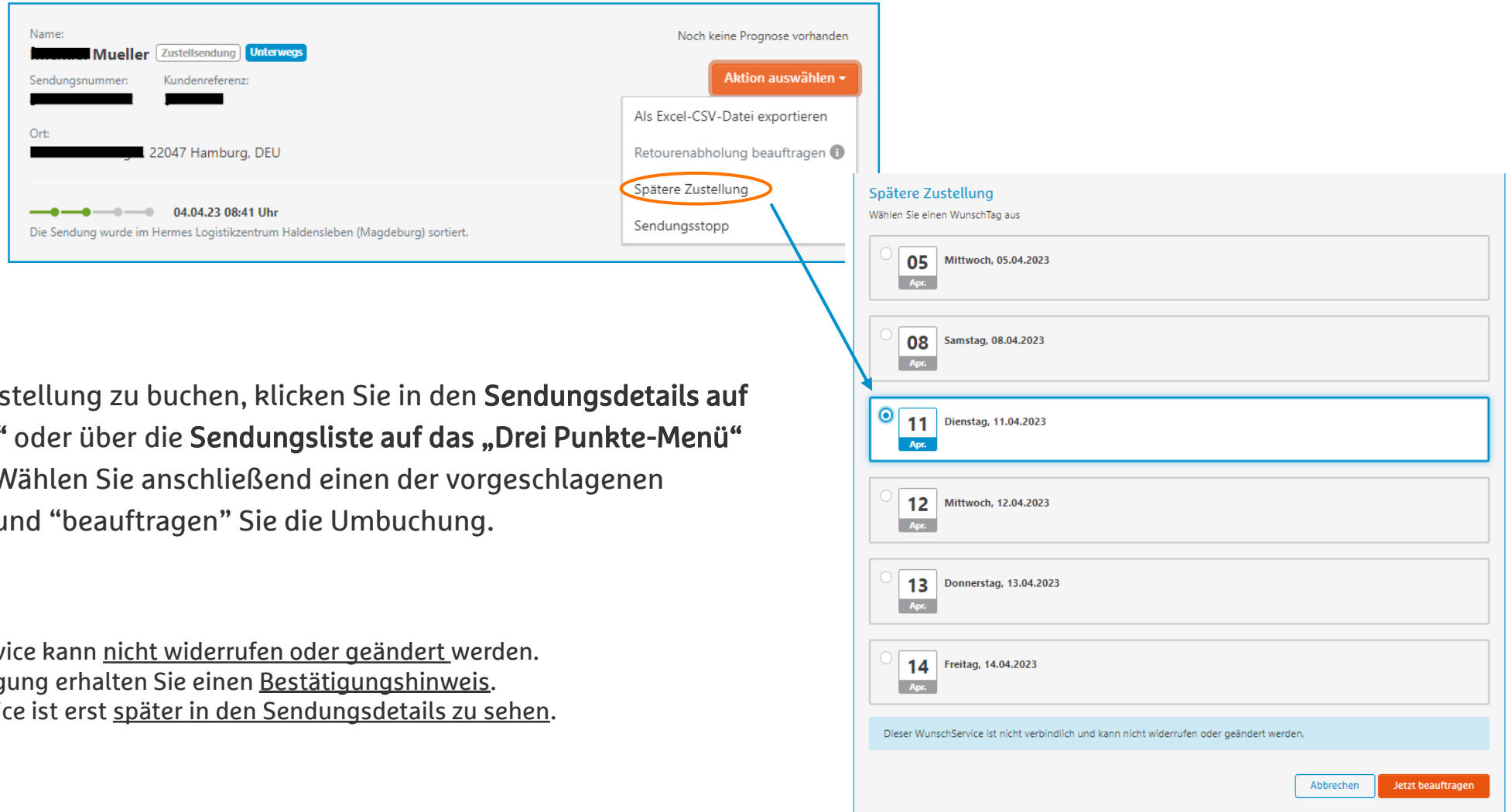
Straße *: Essenerstrasse Hausnr. *: 20

PLZ *: 58456 Ort *: Hamburg

Dieser WunschService ist nicht verbindlich und kann nicht widerrufen oder geändert werden.

Abbrechen Jetzt beauftragen

WunschTag buchen



Name: **Mueller** Zustellsendung Unterwegs

Sendungsnummer: Kundenreferenz:

Ort: 22047 Hamburg, DEU

04.04.23 08:41 Uhr
Die Sendung wurde im Hermes Logistikzentrum Haldensleben (Magdeburg) sortiert.

Noch keine Prognose vorhanden

Aktion auswählen

- Als Excel-CSV-Datei exportieren
- Retourenabholung beauftragen
- Spätere Zustellung**
- Sendungsstopp

Spätere Zustellung

Wählen Sie einen WunschTag aus

- ☐ 05 Mittwoch, 05.04.2023
- ☐ 08 Samstag, 08.04.2023
- ☒ 11 Dienstag, 11.04.2023
- ☐ 12 Mittwoch, 12.04.2023
- ☐ 13 Donnerstag, 13.04.2023
- ☐ 14 Freitag, 14.04.2023

Dieser WunschService ist nicht verbindlich und kann nicht widerrufen oder geändert werden.

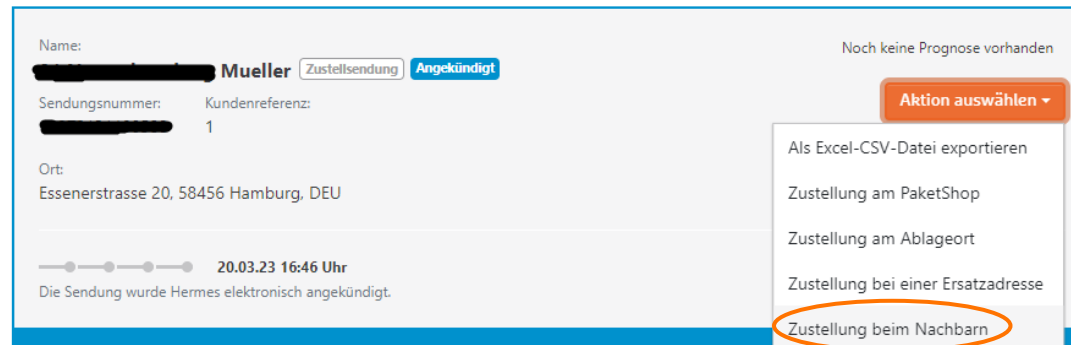
Abbrechen Jetzt beauftragen

Um eine spätere Zustellung zu buchen, klicken Sie in den **Sendungsdetails** auf „Aktion auswählen“ oder über die **Sendungsliste** auf das „Drei Punkte-Menü“ am Ende der Zeile. Wählen Sie anschließend einen der vorgeschlagenen **Alternativtage** aus und “beauftragen” Sie die Umbuchung.

Hinweise:

- Dieser WunschService kann nicht widerrufen oder geändert werden.
- Nach der Beauftragung erhalten Sie einen Bestätigungshinweis.
- Der gebuchte Service ist erst später in den Sendungsdetails zu sehen.

WunschNachbar buchen



Name: [redacted] **Mueller** Zustellsendung Angekündigt Noch keine Prognose vorhanden

Sendungsnummer: [redacted] Kundenreferenz: 1

Ort: Essenerstrasse 20, 58456 Hamburg, DEU

20.03.23 16:46 Uhr
Die Sendung wurde Hermes elektronisch angekündigt.

Aktion auswählen

- Als Excel-CSV-Datei exportieren
- Zustellung am PaketShop
- Zustellung am Ablageort
- Zustellung bei einer Ersatzadresse
- Zustellung beim Nachbarn**

Um eine Zustellung in der Nachbarschaft zu buchen, klicken Sie in den **Sendungsdetails** auf „**Aktion auswählen**“ oder über die **Sendungsliste** auf das „**Drei Punkte-Menü**“ am Ende der Zeile. Nennen Sie uns anschließend die gewünschte Adresse und “beauftragen” Sie die Umbuchung.

Hinweise:

- Der/Die angegebene Nachbar*in muss sich in unmittelbarer Nachbarschaft befinden und mit der Entgegennahme von Sendungen und der Angabe als WunschNachbar einverstanden sein.
- Dieser WunschService kann nicht widerrufen oder geändert werden.
- Nach der Beauftragung erhalten Sie einen Bestätigungshinweis.
- Der gebuchte Service ist erst später in den Sendungsdetails zu sehen.

Zustellung beim Nachbarn

Nennen Sie uns den WunschNachbarn

Vorname * Nachname *

Straße * Hausnr. *

PLZ * Ort *

Der/Die angegebene Nachbar*in befindet sich in unmittelbarer Nachbarschaft des/der Kund*in. Ferner versichert der/die Kund*in, dass sein/ihre Nachbar*in mit der Entgegennahme von Sendungen und der Angabe als WunschNachbar einverstanden ist.

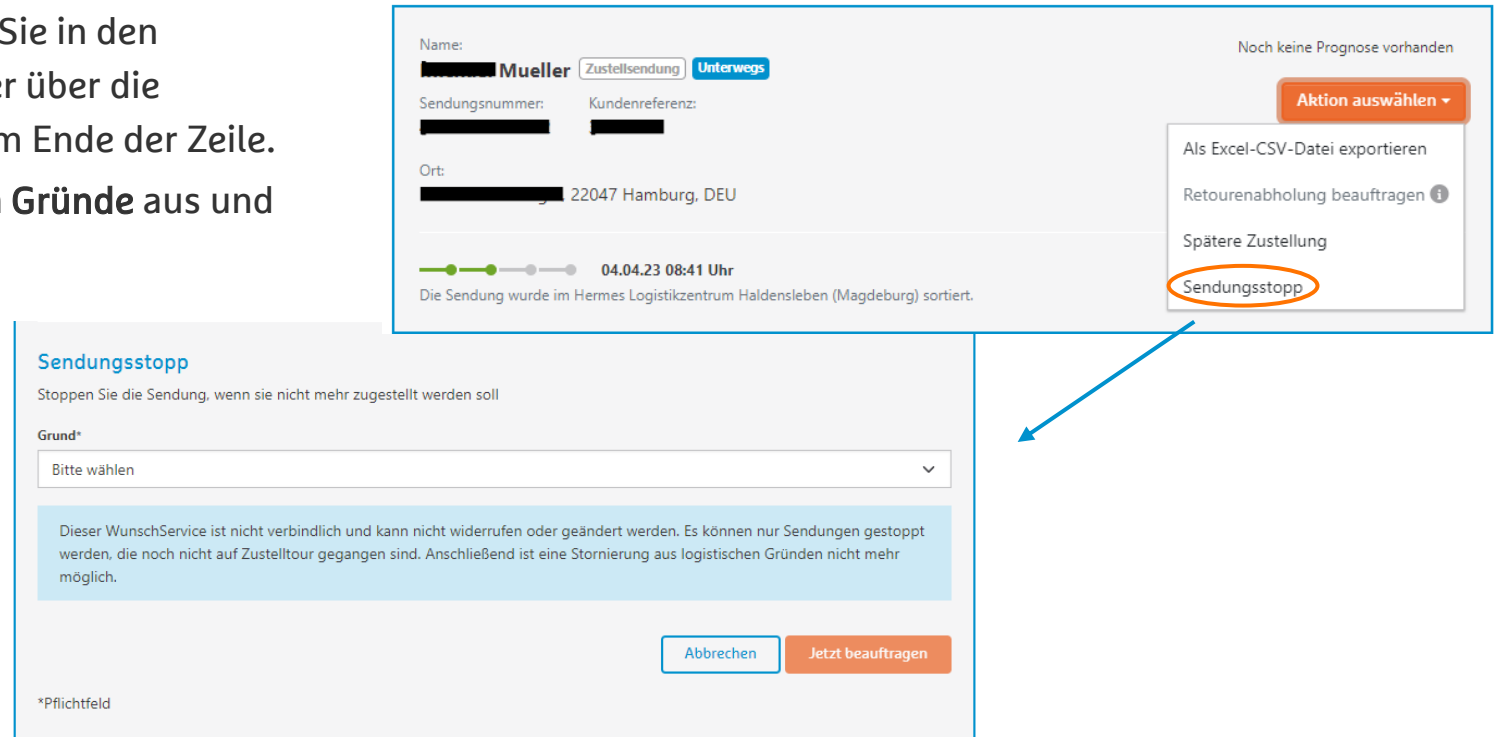
Der Auftrag ist für Hermes unverbindlich und kann nicht widerrufen oder geändert werden.

Abbrechen Jetzt beauftragen

Sendungsstopp buchen

Um einen Sendungsstopp zu buchen, klicken Sie in den **Sendungsdetails** auf „Aktion auswählen“ oder über die **Sendungsliste** auf das „Drei Punkte-Menü“ am Ende der Zeile. Wählen Sie anschließend einen der folgenden **Gründe** aus und „beauftragen“ Sie den Sendungsstopp:

- Betrugsprävention
- Laufzeit zu lang
- Ware wird nicht mehr benötigt
- Ware doppelt bestellt
- Günstigeren Shop gefunden
- Bestellung geändert
- Anderen Grund



Name: **Mueller** Zustellsendung Unterwegs Noch keine Prognose vorhanden

Sendungsnummer: **[REDACTED]** Kundenreferenz: **[REDACTED]**

Ort: **[REDACTED]** 22047 Hamburg, DEU

04.04.23 08:41 Uhr
Die Sendung wurde im Hermes Logistikzentrum Haldensleben (Magdeburg) sortiert.

Aktion auswählen

- Als Excel-CSV-Datei exportieren
- Retourenabholung beauftragen ⓘ
- Spätere Zustellung
- Sendungsstopp**

Sendungsstopp

Stoppen Sie die Sendung, wenn sie nicht mehr zugestellt werden soll

Grund*

Bitte wählen

Dieser WunschService ist nicht verbindlich und kann nicht widerrufen oder geändert werden. Es können nur Sendungen gestoppt werden, die noch nicht auf Zustelltour gegangen sind. Anschließend ist eine Stornierung aus logistischen Gründen nicht mehr möglich.

Abbrechen Jetzt beauftragen

*Pflichtfeld

Hinweise:

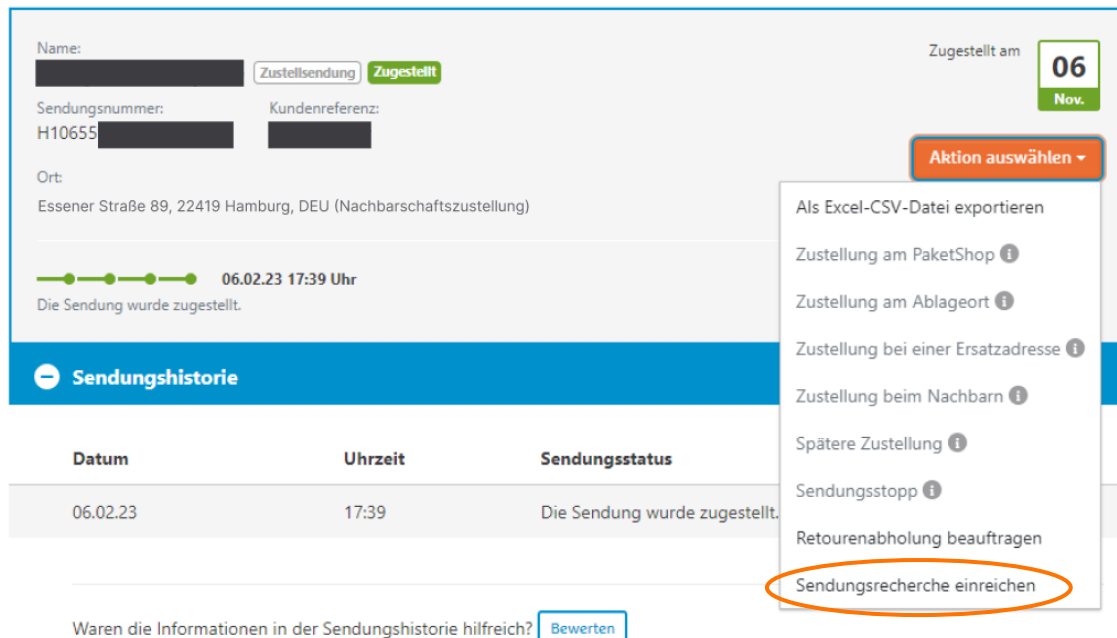
- Die Durchführung dieses WunschService ist nicht garantiert. Die Beauftragung jedoch kann nicht widerrufen oder geändert werden.
- Es können nur Sendungen gestoppt werden, die noch nicht auf Zustelltour gegangen sind.
- Nach der Beauftragung erhalten Sie einen Bestätigungshinweis.
- Der gebuchte Service ist erst später in den Sendungsdetails zu sehen.

Incident Management



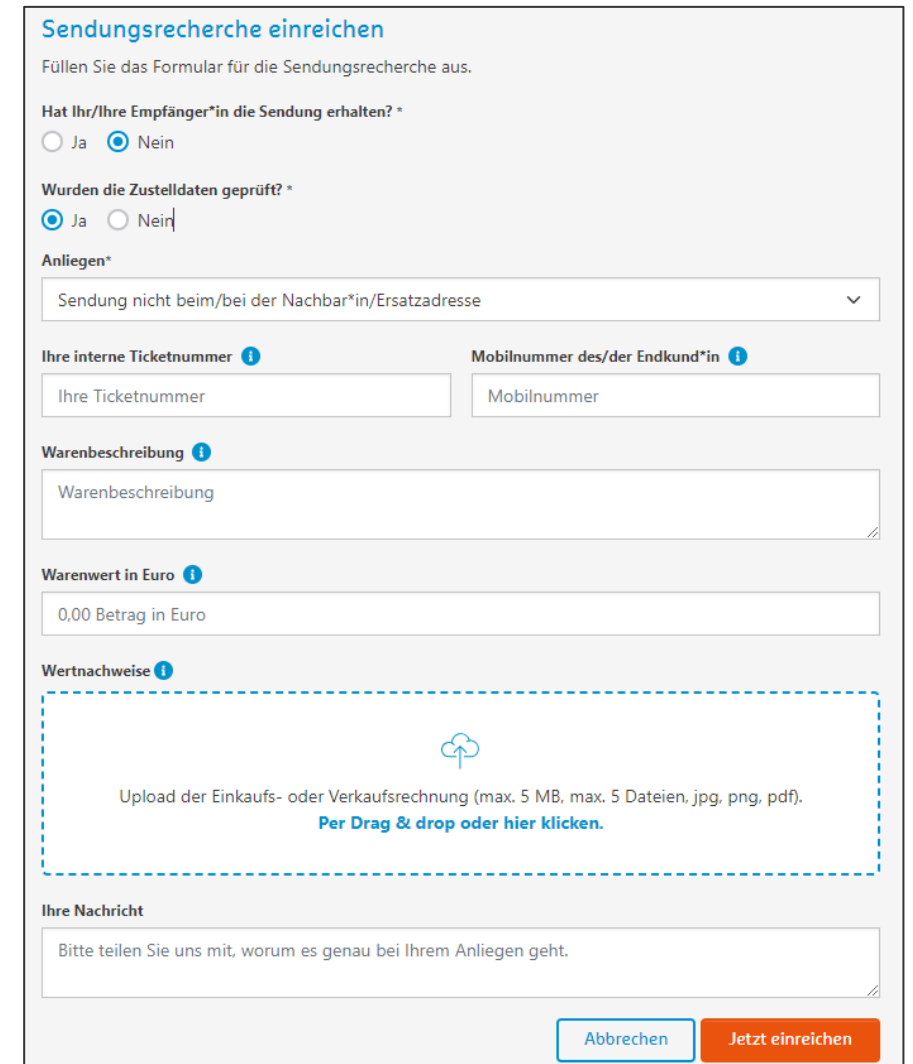
Sendungsrecherche (Verlust) einleiten

An einer bestehenden Sendung kann über den Button "Aktion auswählen" oder in der Sendungsliste über das „Drei Punkte-Menü“ eine Sendungsrecherche eingeleitet werden. Anschließend einfach das Formular ausfüllen und absenden. Das Rechercheergebnis erhalten Sie nach Klärung von unserem Kundenservice per Mail.



The screenshot shows the Hermes tracking interface. At the top, there's a shipment summary with fields for Name, Sendungsnummer (H10655), and Kundenreferenz. Below this is the location (Essener Straße 89, 22419 Hamburg, DEU) and a timeline showing the delivery status as 'Zugestellt' (Delivered) on 06.02.23 at 17:39 Uhr. A table titled 'Sendungshistorie' lists the delivery event. An 'Aktion auswählen' button is visible, which has opened a dropdown menu. The menu options include 'Als Excel-CSV-Datei exportieren', 'Zustellung am PaketShop', 'Zustellung am Ablageort', 'Zustellung bei einer Ersatzadresse', 'Zustellung beim Nachbarn', 'Spätere Zustellung', 'Sendungsstopp', 'Retourenabholung beauftragen', and 'Sendungsrecherche einreichen'. The last option is circled in orange, and a blue arrow points from it to the search form on the right.

Datum	Uhrzeit	Sendungsstatus
06.02.23	17:39	Die Sendung wurde zugestellt.



The screenshot shows the 'Sendungsrecherche einreichen' form. It includes a header with the title and a sub-header 'Füllen Sie das Formular für die Sendungsrecherche aus.' The form contains several sections: 'Hat Ihr/Ihre Empfänger*in die Sendung erhalten?' with radio buttons for 'Ja' and 'Nein'; 'Wurden die Zustelldaten geprüft?' with radio buttons for 'Ja' and 'Nein'; 'Anliegen*' with a dropdown menu showing 'Sendung nicht beim/bei der Nachbar*in/Ersatzadresse'; 'Ihre interne Ticketnummer' and 'Mobilnummer des/der Endkund*in' with input fields; 'Warenbeschreibung' with a text area; 'Warenwert in Euro' with an input field showing '0,00 Betrag in Euro'; 'Wertnachweise' with a dashed box for uploading receipts (max. 5 MB, max. 5 Dateien, jpg, png, pdf) and a 'Per Drag & drop oder hier klicken.' link; and 'Ihre Nachricht' with a text area for additional information. At the bottom, there are 'Abbrechen' and 'Jetzt einreichen' buttons.

Sendungsrecherche (Verlust) – wichtig zu wissen

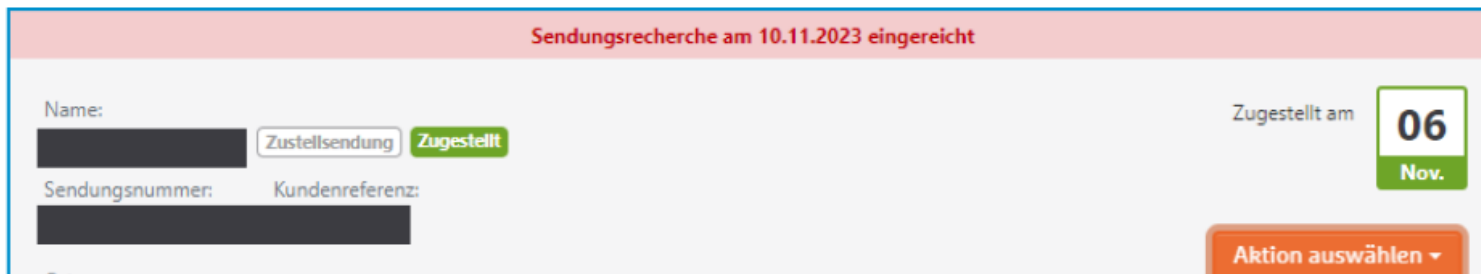
Eine Sendungsrecherche kann eingeleitet werden, wenn einer der folgenden Fälle vorliegt:

- der letzte Kurzstatus der Sendung ist "Zugestellt"
- der letzte Kurzstatus der Sendung ist "Abholbereit"
- der letzte Status in der Sendungshistorie lautet: „Die Sendung wurde dem Inselspediteur übergeben.“
- der letzte Status ist generell älter als drei Tage alt

In allen anderen Fällen ist der Menüpunkt ausgegraut – hier kann keine Sendungsrecherche eingeleitet werden.

Es kann nur eine Sendungsrecherche pro Sendung eingeleitet werden.

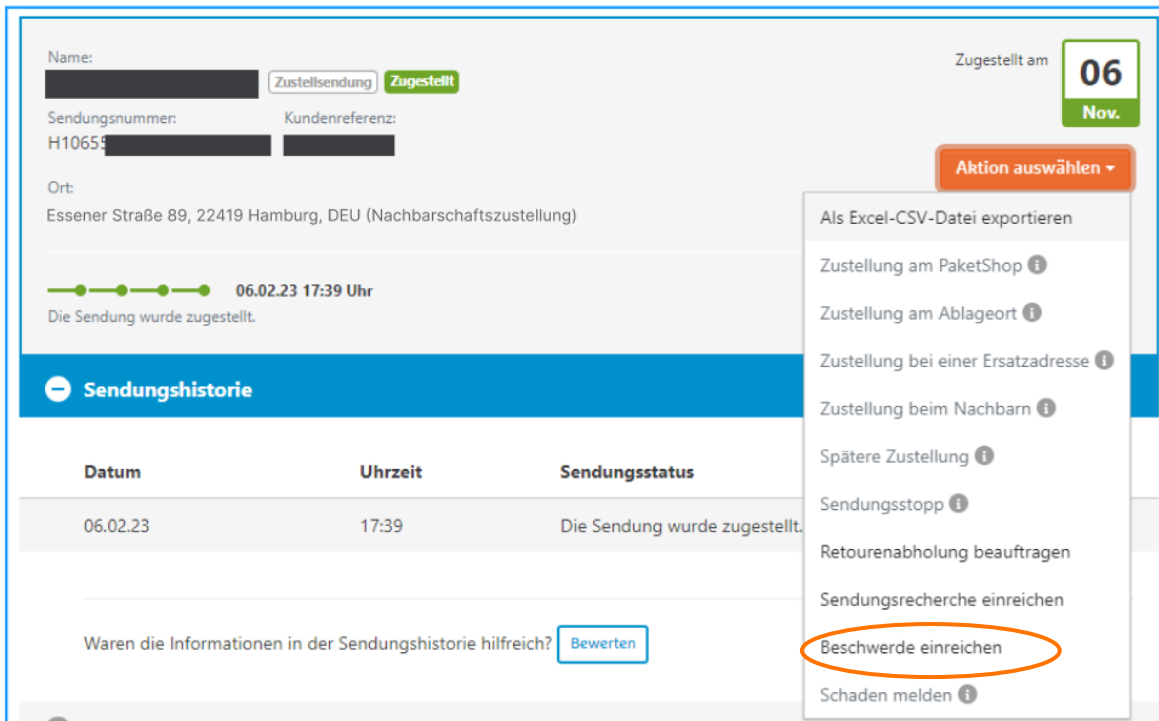
Ist dies vorgenommen worden, sieht man direkt einen Hinweis an der Sendung:



The screenshot shows a web interface for tracking a shipment. At the top, a red banner reads "Sendungsrecherche am 10.11.2023 eingereicht". Below this, the "Name:" field is filled with a blacked-out name. To the right of the name, there are two buttons: "Zustellsendung" (disabled) and "Zugestellt" (active). Further right, the text "Zugestellt am" is followed by a green box containing the date "06 Nov.". Below the name field, the "Sendungsnummer:" and "Kundenreferenz:" fields are also blacked out. At the bottom right, there is an orange button labeled "Aktion auswählen" with a dropdown arrow.

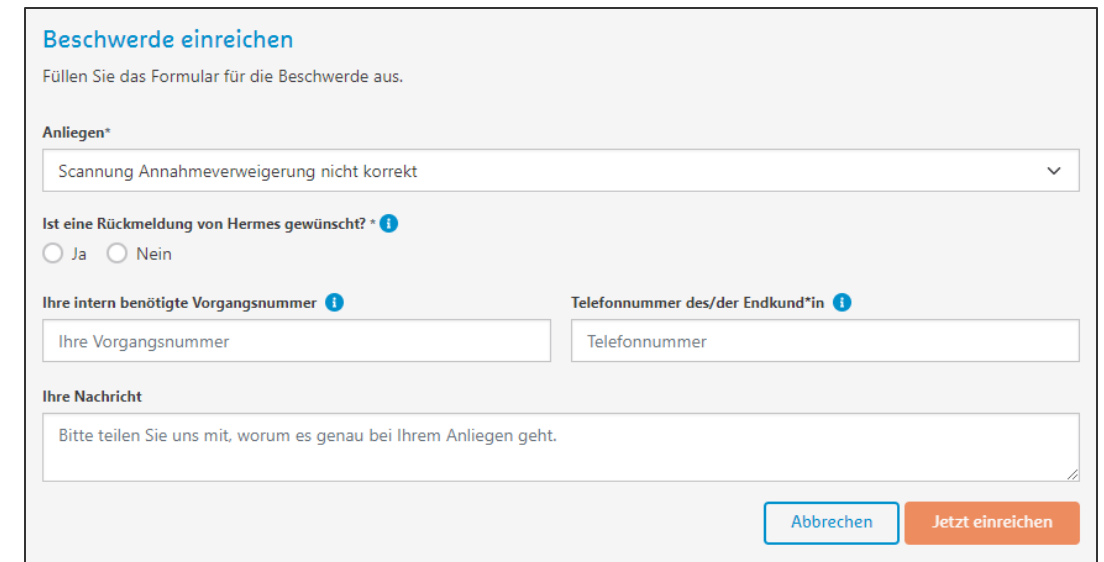
Beschwerde - einreichen

An einer bestehenden Sendung kann über den Button "Aktion auswählen" oder in der Sendungsliste über das „Drei Punkte-Menü“ eine Beschwerde eingereicht werden. Anschließend einfach das Formular ausfüllen und absenden.



The screenshot shows the Hermes tracking interface. At the top, there's a shipment summary with fields for Name, Sendungsnummer (H10659), and Kundenreferenz. Below this is the location (Essener Straße 89, 22419 Hamburg, DEU) and a timeline showing the delivery status as 'Zugestellt' (Delivered) on 06.02.23 at 17:39 Uhr. A blue bar labeled 'Sendungshistorie' contains a table with columns 'Datum', 'Uhrzeit', and 'Sendungsstatus'. The table has one entry: 06.02.23, 17:39, Die Sendung wurde zugestellt. Below the table is a 'Bewerten' button. To the right of the table, an 'Aktion auswählen' button is visible, with a dropdown menu open. The menu options include 'Als Excel-CSV-Datei exportieren', 'Zustellung am PaketShop', 'Zustellung am Ablageort', 'Zustellung bei einer Ersatzadresse', 'Zustellung beim Nachbarn', 'Spätere Zustellung', 'Sendungsstopp', 'Retourenabholung beauftragen', 'Sendungsrecherche einreichen', 'Beschwerde einreichen' (highlighted with an orange circle), and 'Schaden melden'.

Datum	Uhrzeit	Sendungsstatus
06.02.23	17:39	Die Sendung wurde zugestellt.



The screenshot shows the 'Beschwerde einreichen' (Complaint) form. It starts with the title 'Beschwerde einreichen' and a subtitle 'Fill out the form for the complaint.' The form has several sections: 'Anliegen*' (Subject) with a dropdown menu showing 'Scannung Annahmeverweigerung nicht korrekt'; 'Ist eine Rückmeldung von Hermes gewünscht?' (Do you want feedback from Hermes?) with radio buttons for 'Ja' and 'Nein'; 'Ihre intern benötigte Vorgangsnummer' (Your internal case number) and 'Telefonnummer des/der Endkund*in' (Phone number of the end customer) with input fields; and 'Ihre Nachricht' (Your message) with a text area. At the bottom right, there are two buttons: 'Abbrechen' (Cancel) and 'Jetzt einreichen' (Submit now).

Beschwerde - wichtig zu wissen

Eine Beschwerde kann immer eingeleitet werden.

Es kann jedoch nur eine Beschwerde pro Sendung eingeleitet werden.

Ist diese vorgenommen worden, sieht man direkt einen Hinweis an der Sendung:



The screenshot shows a web interface for filing a complaint. At the top, a red banner reads "Beschwerde am 10.11.2023 eingereicht". Below this, the form contains the following elements:

- Name:** A text input field with a blacked-out value.
- Zustellsendung:** A button labeled "Zustellsendung" next to a green status box labeled "Zugestellt".
- Zugestellt am:** A date selector showing "06 Nov." in a green box.
- Sendungsnummer:** A text input field with a blacked-out value.
- Kundenreferenz:** A text input field with a blacked-out value.
- Aktion auswählen:** An orange button with a dropdown arrow.

Schaden- melden

An einer bestehenden Sendung kann über den Button "Aktion auswählen" oder in der Sendungsliste über das „Drei Punkte-Menü“ ein Schaden gemeldet werden. Anschließend einfach das Formular ausfüllen und absenden. Feedback zu einer eventuellen Regulierung erhalten Sie nach Klärung von unserem Kundenservice per Mail.

Name: Zustellsendung **Zugestellt** Zugestellt am **06 Nov.**

Sendungsnummer: Kundenreferenz:

Ort: Essener Straße 89, 22419 Hamburg, DEU (Nachbarschaftszustellung)

06.02.23 17:39 Uhr
Die Sendung wurde zugestellt.

Sendungshistorie

Datum	Uhrzeit	Sendungsstatus
06.02.23	17:39	Die Sendung wurde zugestellt.

Waren die Informationen in der Sendungshistorie hilfreich?

Aktion auswählen

- Als Excel-CSV-Datei exportieren
- Zustellung am PaketShop
- Zustellung am Ablageort
- Zustellung bei einer Ersatzadresse
- Zustellung beim Nachbarn
- Spätere Zustellung
- Sendungsstopp
- Retourenabholung beauftragen
- Sendungsrecherche einreichen
- Beschwerde einreichen
- Schaden melden**

Schaden melden

Füllen Sie das Formular für die Schadenmeldung aus

Anliegen*
Bitte schränken Sie Ihr Anliegen weiter ein

Beschreibung der Ware und des Schadens*
Detaillierte Waren- und Schadenbeschreibung. Art der Beschädigung.

Angaben zur Außenverpackung*
Außen: z.B. blauer Karton, Tüte, etc. und Zustand: z.B. unbeschädigt, eingedrückt, nachverklebt etc.

Angaben zur Innenverpackung*
Innen: z.B. Luftpolsterfolie, Papier, Styropor, keine Innenverpackung, etc.

Foto der Außenverpackung
Upload Fotos von außen (max. 5MB, max. 3 Dateien, jpg, png, pdf).
Per Drag & drop oder hier klicken.

Foto der Innenverpackung
Upload Fotos von innen (max. 5MB, max. 3 Dateien, jpg, png, pdf).
Per Drag & drop oder hier klicken.

Foto Beschädigung am Artikel
Upload Fotos von den beschädigten Artikeln (max. 5MB, max. 3 Dateien, jpg, png, pdf).
Per Drag & drop oder hier klicken.

Schadenhöhe in Euro*
0,00 Betrag in Euro

Wertnachweise
Upload der Einkaufs- oder Verkaufsrechnung (max. 5 MB, max. 5 Dateien, jpg, png, pdf).
Per Drag & drop oder hier klicken.

Ihre intern benötigte Vorgangsnummer
Ihre Vorgangsnummer

Schaden – wichtig zu wissen

Ein Schaden kann gemeldet werden, wenn der letzte Status der Sendung nicht älter als 11 Tage ist.
In allen anderen Fällen ist der Menüpunkt ausgegraut – hier kann kein Schaden gemeldet werden.

Es kann nur ein Schaden pro Sendung gemeldet werden.
Ist dies vorgenommen worden, sieht man direkt einen Hinweis an der Sendung:



The screenshot shows a shipping status interface. At the top, a red banner reads "Schaden am 10.11.2023 eingereicht". Below this, the "Name:" field is redacted. To its right is a green button labeled "Zugestellt". Further right, "Zugestellt am" is followed by a green box containing "06" and "Nov.". Below "Name:", the "Sendungsnummer:" and "Kundenreferenz:" fields are also redacted. At the bottom right, there is an orange button labeled "Aktion auswählen ▾".

 ***Hermes* sagt Danke.**