

Handbuch

Retoure im DHL Geschäftskundenportal

DHL Paket GmbH

INHALTSVERZEICHNIS

1. DHL RETOURE ONLINE UND DHL RETOURE INTERNATIONAL.....	2
2. NUTZUNG DER FUNKTION „RETOURE“.....	2
2.1 LOGIN UND AUFRUF DER FUNKTION „RETOURE“	2
2.2 BERECHTIGUNGEN UND BENUTZERANLAGE FÜR „RETOURE“	3
3. RETOUREN BEAUFTRAGEN	3
3.1 RETOURENLABEL PER E-MAIL	3
3.2 RETOURENLABEL ZUM DOWNLOAD.....	7
3.3 WEBSERVICE / API RETOURE	8
4. RETOURENÜBERSICHT.....	10
4.1 RETOURENSUCHE.....	10
4.2 SUCHERGEBNIS EXPORTIEREN.....	11
5. RETOURENEINSTELLUNGEN	11
5.1 BASISDATEN.....	11
5.1.1 Retouren- URL für Ihre Kunden.....	12
5.1.2 Retouren-URLs.....	13
5.2 EMPFÄNGERÜBERSICHT.....	13
5.2.1 Firmenname.....	14
5.2.2 Retourenempfängername	15
5.2.3 Firmenlogo.....	15
5.2.4 Empfängeradresse.....	16
5.2.5 Angaben zur E-Mail-Bereitstellung.....	17
5.3 LÄNDERÜBERSICHT.....	18
5.3.1 Standardsprache je Absenderland.....	20
5.3.2 Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten	20
5.3.3 Wunschbezeichnung für „Kundenreferenz“	21
5.3.4 Retourenlabel-E-Mail-Hinweistexte.....	21

1. DHL Retoure Online und DHL Retoure International

Mit der Funktion Retoure im DHL Geschäftskundenportal („GKP“) können Sie Ihren Kunden eine kostenfreie Rücksendung für nationale und internationale Pakete („Retouren“) ermöglichen.

Ihr Kunde druckt sein Retourenlabel selber aus und bringt es auf dem Paket an, welches er an Sie zurücksenden möchte.

Für das Absendeland Deutschland kann der Druck des Retourenlabels alternativ auch per Vorzeigen des QR Codes bei DHL Paketzustellern, in Postfilialen oder bei DHL Paketshops und Packstationen durch die Deutsche Post DHL Group erfolgen („Mobile Retoure“).

Die Funktion Retoure wird Ihnen von DHL individuell eingerichtet, die Ergänzung und Pflege Ihrer Daten und zusätzliche Einstellungen können Sie jederzeit selbst über den Menüpunkt „Einstellungen“ im Bereich Retoure vornehmen.

2. Nutzung der Funktion „Retoure“

Um die Funktion Retoure im DHL Geschäftskundenportal nutzen zu können, benötigen Sie einen PC mit Internetzugang und einen gängigen aktuellen Browser, z.B. Mozilla Firefox, Microsoft Edge oder Google Chrome.

Zum Öffnen des Retourenlabels wird Standardsoftware zur Anzeige von PDF-Dateien benötigt.

2.1 Login und Aufruf der Funktion „Retoure“

Bitte loggen Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und dem zugehörigen Passwort in das DHL Geschäftskundenportal ein unter: <https://www.dhl-geschaeftskundenportal.de>

Bitte wählen Sie in der oberen Navigationsleiste den Bereich „Retoure“ aus, um Retouren zu beauftragen, die Retourenübersicht zu öffnen oder die Retoureneinstellungen aufzurufen (erfordert gesonderte Berechtigung, siehe Kapitel 2.2 hierzu).

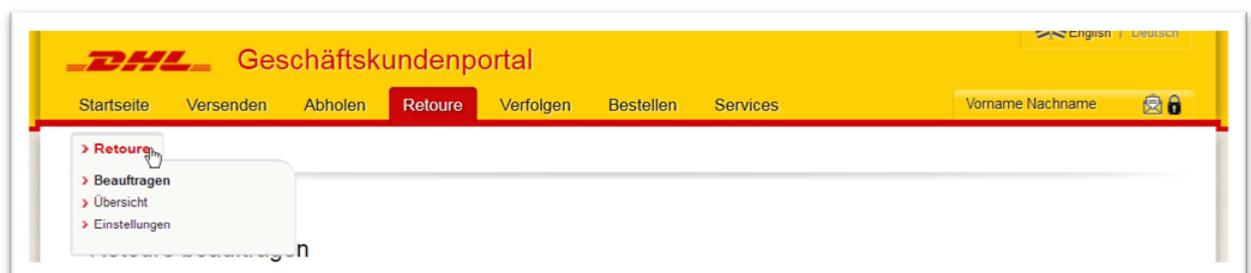


Abbildung 1: Auswahl „Retoure“ im DHL Geschäftskundenportal

2.2 Berechtigungen und Benutzeranlage für „Retoure“

DHL Geschäftskundenportal-Benutzer, die dazu berechtigt sind, Benutzer zu verwalten, können jederzeit über „Benutzer verwalten“, neue Benutzer für die Funktion „Retoure“ anlegen und bestehende Benutzer in Ihren Fähigkeiten editieren.

Klicken Sie dazu auf das Schloss Symbol oben rechts und wählen Sie „Benutzer verwalten“ aus, für Retoure stehen folgende Rechte zur Auswahl:



Hier können Sie die Berechtigungen zur Nutzung der Funktion "Retoure" einstellen.

Benutzer soll Retouren beauftragen und zur Retourenübersicht berechtigt sein

Benutzer soll Retourenportal verwalten, Retouren beauftragen und zur Retourenübersicht berechtigt sein

Abbildung 2: Benutzer verwalten für die Funktion „Retoure“

3. Retouren beauftragen

Drei Varianten zur online Erstellung von Retourenlabels stehen Ihnen grundsätzlich zur Auswahl:

3.1 Retourenlabel per E-Mail

Auf der Seite „Retoure beauftragen“ erfassen Sie selbst den Namen, die Adresse und die E-Mail-Adresse Ihres Kunden (dem Retourenabsender) im DHL Geschäftskundenportal.

Zusätzliche Details, wie z.B. Referenzen und zusätzliche Namens- oder Adressinformationen Ihres Kunden, können optional im jeweiligen Feld erfasst werden.

Sofern die Abholoption aktiviert ist, kann außerdem ein kostenpflichtiger Abholauftrag für die Retoure mit erteilt werden.

Pflichtfelder sind entsprechend gekennzeichnet und werden bei Nicht- oder Falschbefüllung rot gekennzeichnet.

The screenshot shows the 'Retoure beauftragen' (Order Return) form in the DHL Business Customer Portal. The page has a yellow header with the DHL logo and navigation links: Startseite, Versenden, Abholen, Retoure (highlighted), Verfolgen, Bestellen, Services. A language selector shows 'English' and 'Deutsch'. A user profile dropdown shows 'Vorname Nachname'. The main content area is titled 'Retoure beauftragen' and includes a '* Pflichtfeld' (required field) indicator. The form fields are organized into two columns:

- Left Column:**
 - Empfängerauswahl* (Dropdown menu with 'Beispielkunde GmbH; Online Touchpoints; Business Customers | F. Bu...')
 - Sendungsreferenz (Text input: 'Optional, wird im Report über erstellte Retourenlabel ausgegeben.')
 - Kundenreferenz (Text input: 'Optional, wird auf dem Retourenlabel ausgegeben.')
 - Vorname und Nachname* (Text input: 'Pflichtfeld zur Erfassung des Absenders.')
 - Namenszusatz 1 (Text input: 'Optionales Feld für Namenszusätze.')
 - Straße* (Text input: 'Pflichtfeld für die Absenderstraße.')
 - PLZ* (Text input: 'Postleitzahl.')
- Right Column:**
 - Absenderlandauswahl* (Dropdown menu: 'Deutschland; deu.')
 - Anzahl an Retourenlabel* (Dropdown menu: '1.')
 - Namenszusatz 2 (Text input: 'Optionales Feld für Namenszusätze.')
 - Nr.* (Text input: 'Hausnr.')
 - Land (Dropdown menu: 'Deutschland.')

Below the columns are the 'Abholoptionen' (Collection Options) section with radio buttons for 'Keine Abholung' (selected) and 'Kostenpflichtige Abholung', and a 'Kunden-E-Mail*' (Text input: 'Pflichtfeld für die E-Mailadresse Ihres Kunden.'). A 'Sprache der E-Mail' (Dropdown menu: 'Deutsch') is also present. At the bottom, there is a 'Felder leeren' (Clear fields) button and a red 'Beauftragen >>' (Order) button. The footer of the page reads 'Deutsche Post DHL Group'.

Abbildung 3: Sendungserfassung (Retourenlabel per E-Mail) im DHL Geschäftskundenportal

Nach erfolgreicher Beauftragung einer Retoure wird Ihnen eine Bestätigungsseite angezeigt mit folgenden Optionen:

- Aufruf der Retourenübersicht
- Erstellung eines weiteren Retourenlabels:

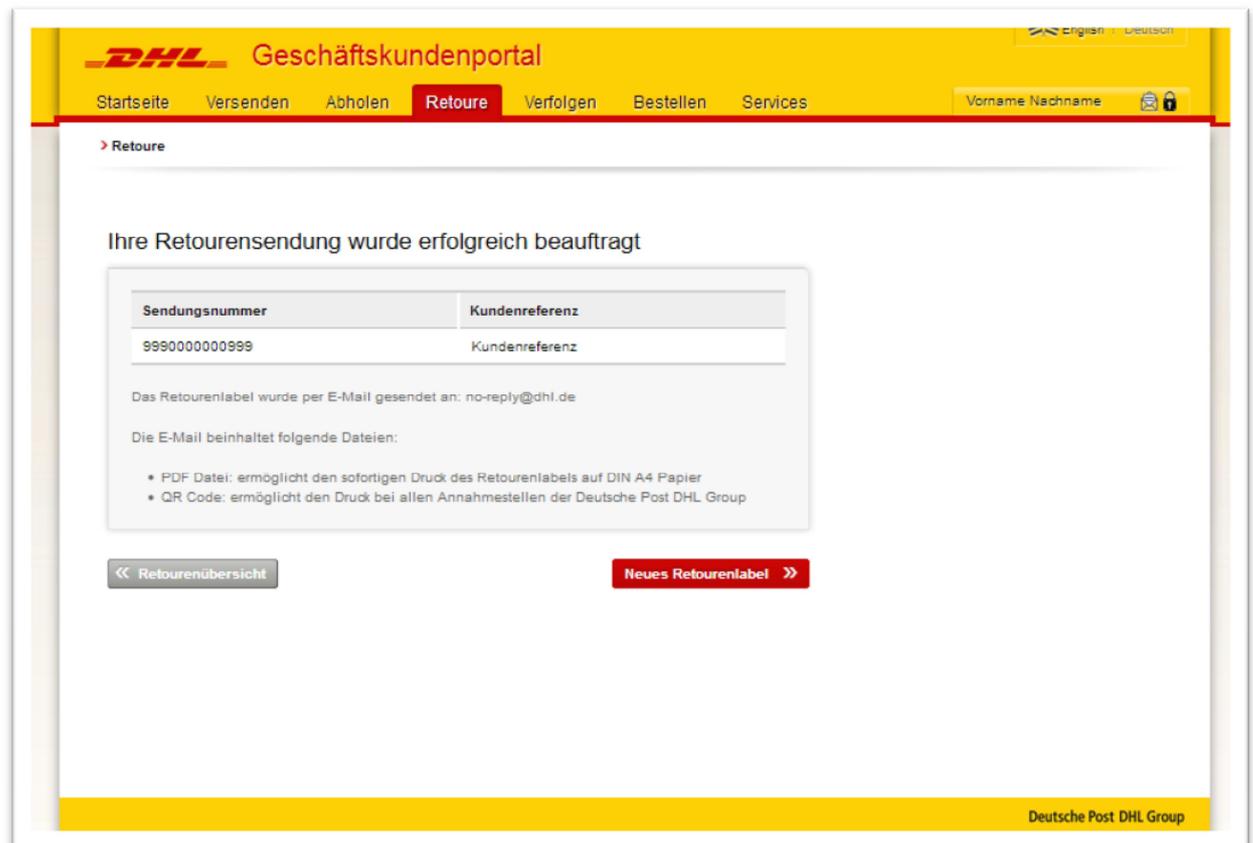


Abbildung 4: Auftragsbestätigung Retoure im DHL Geschäftskundenportal

Ihrem Kunden wird im Anschluss an Ihre Beauftragung das Retourenlabel per E-Mail mit folgenden Anhängen bereitgestellt:

- PDF-Datei: Retourenlabel für den sofortigen Ausdruck
- Image-Datei (QR-Code): Mobile Retoure ermöglicht den Druck bei der DP DHL Group
- Apple Wallet: Zur Speicherung der Mobilen Retoure in der Wallet von IOS-Geräten

Die E-Mail wird mit folgenden Parametern gesendet:

- Absender: *no-reply@deutschepost.de*
- Betreff: Retourenlabel für Ihre Rücksendung an < Ihre Firma > | < Sendungsnummer >

Die E-Mail ist zur Anzeige auf mobilen Endgeräten optimiert:

DHL

DHL Retoure Online
Ihre Retoure an
DHL Paket GmbH

Liebe Kundin,
lieber Kunde,

anbei senden wir Ihnen Ihr Retourenlabel zur kostenlosen Rücksendung Ihrer Retoure an:
Beispielkunde GmbH

Bitte beachten Sie folgende Hinweise

Hier können Sie zu 500 Zeichen als Hinweistext für die Retourenlabel-E-Mail verspeichern.

Retourenlabel ausdrucken

Sie drucken selbst

Drucken Sie Ihr Retourenlabel auf ein DIN A4 Blatt aus und kleben Sie es gut sichtbar auf Ihre Retoure.
Bitte entfernen Sie zuvor alle alten Versandlabel und Barcodes vom Paket.

DHL druckt für Sie

Zeigen Sie den QR Code auf Ihrem Smartphone in einer Filiale, einem Paketshop oder an einer Packstation in Deutschland vor. DHL druckt das Label für Sie aus.



DHL QR Code
RET00000000000000

Annahmestelle finden
 [DHL Standorte](#)

Mit freundlichen Grüßen,

DHL Paket GmbH
Abt. 351, Digitale Kundensysteme GK
Sträßchensweg 10
53113 Bonn

Ust-ID: DE01321358789
Gerichtsstand: Ort, HR054764765
Geschäftsführung: Vorname Nachname, Funktion
Kontakt: kontakt@beispielkunde.de

JETZT APP DOWNLOADEN

Abbildung 5: E-Mail mit Retourenlabel

Ihr Kunde kann nun das Retourenlabel auf ein DIN-A4 Papier ausdrucken, es auf seiner Retoure anbringen und bei der jeweiligen Annahmestelle der Deutsche Post DHL Group aufgeben, oder dort den Druck des Retourenlabels per Mobiler Retoure (QR-Code) initiieren.

In Deutschland werden Pakete und Retouren von folgenden Annahmestellen der Deutsche Post DHL Group akzeptiert:

- DHL Paketshops
- DHL Packstationen
- DHL Paket Zusteller
- Deutsche Post Filialen

Auf www.dhl.de/standorte kann die jeweils nächstgelegene Annahmestelle zu einer Anschrift abgefragt werden.

Die E-Mail, mit der die Retourenlabel bereitgestellt werden, und das Retourenlabel selbst beinhaltet außerdem einen Link zur Ermittlung der nächst gelegenen Annahmestelle bei der DP DHL Group rund um die Absenderadresse Ihres Kunden.

3.2 Retourenlabel zum Download

Alternativ zur Selbsterfassung der Absendedetails Ihrer Kunden im DHL Geschäftskundenportal, können Sie Ihren Kunden einen Link zu der von DHL für Sie eingerichteten Retouren-Webseite bereitstellen. Über diese Webseite können Ihre Kunden selbst Retourenlabel erstellen und direkt herunterladen.

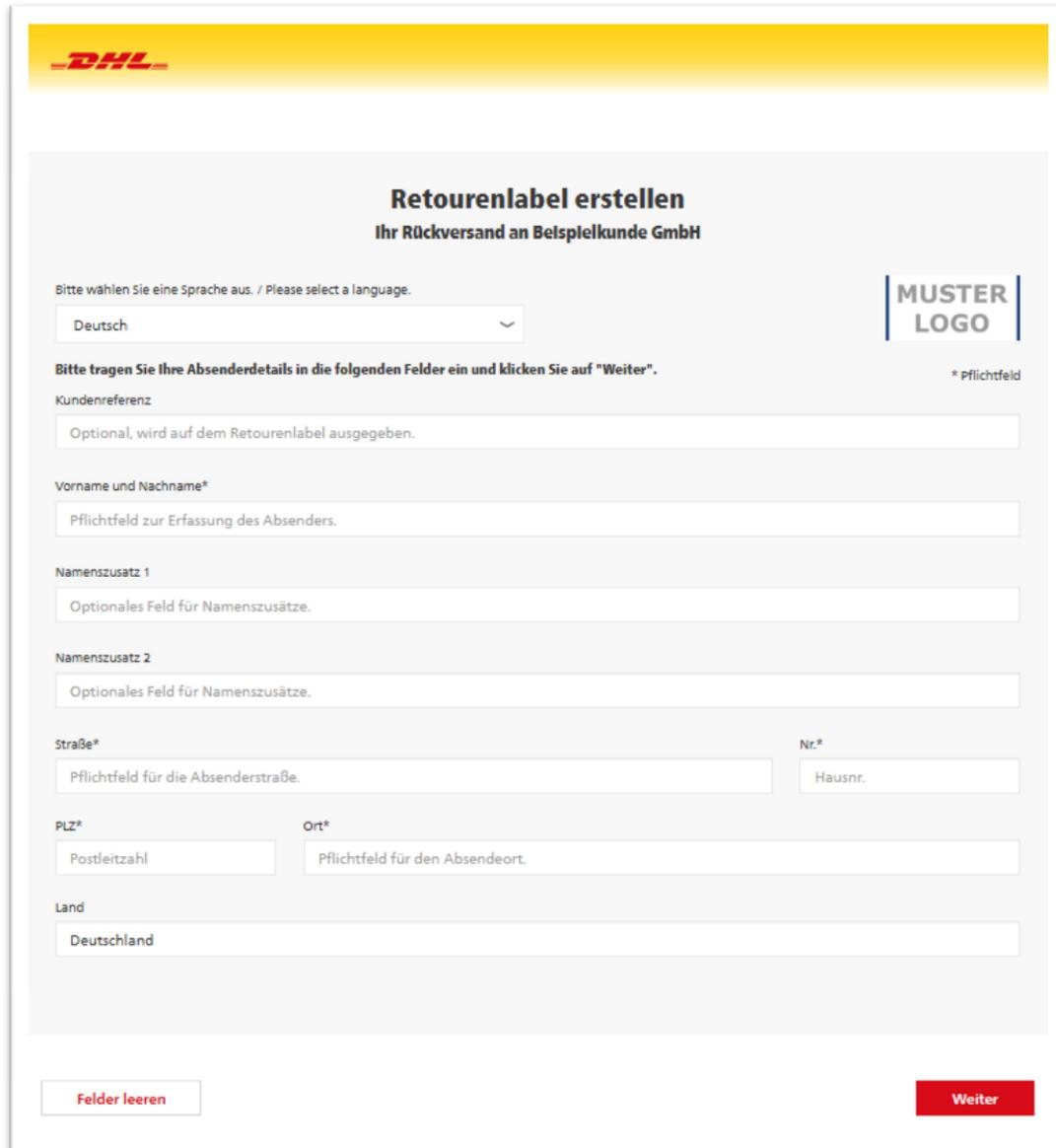
Ihre Kunden müssen dazu die Eingabemasken befüllen, optional können Kundenreferenz sowie Namens- und Adresszusätze erfasst werden.

Sobald Ihr Kunde seine Angaben durch die Auswahl „Beauftragen“ bestätigt hat, steht das Retourenlabel als PDF-Datei zum Download bereit und kann von ihm auf eine DIN-A4 Seite gedruckt werden. Außerdem wird das Retourenlabel als Mobile Retoure (QR-Code) bereitgestellt.

Optional können Ihre Kunden das Retourenlabel und die Mobile Retoure per E-Mail versenden.

Wichtig:

Sofern Sie den Link zur Erstellung von Retourenlabeln auf Ihren Webseiten veröffentlichen wollen, beachten Sie bitte unbedingt, dass Ihre jeweilige Seite nicht für Suchmaschinen auffindbar sein darf, beispielsweise durch Kennzeichnung „no-robots“ als Metatag.



Retourenlabel erstellen
Ihr Rückversand an Betspielkunde GmbH

Bitte wählen Sie eine Sprache aus. / Please select a language.
Deutsch

MUSTER LOGO

Bitte tragen Sie Ihre Absenderdetails in die folgenden Felder ein und klicken Sie auf "Weiter". * Pflichtfeld

Kundenreferenz
Optional, wird auf dem Retourenlabel ausgegeben.

Vorname und Nachname*
Pflichtfeld zur Erfassung des Absenders.

Namenszusatz 1
Optionales Feld für Namenszusätze.

Namenszusatz 2
Optionales Feld für Namenszusätze.

Straße*
Pflichtfeld für die Absenderstraße.

Nr.*
Hausnr.

PLZ*
Postleitzahl

Ort*
Pflichtfeld für den Absendeort.

Land
Deutschland

Felder leeren

Weiter

Abbildung 6: Webseite zur Erstellung eines Retourenlabels (Retourenlabel zum Download)

3.3 Webservice / API Retoure

Per Webservice bzw. API Retoure können Sie die Erstellung von Retourenlabels vollständig in Ihre internen Prozesse, Internetseiten oder Ihr Warenwirtschaftssystem einbinden. So können Sie steuern, wann und wie Ihren Kunden ein Retourenlabel bereitgestellt wird.

Zur Nutzung der API Retoure müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Gültiger Geschäftskundenvertrag mit der DHL Paket GmbH über die Produkte *DHL Retoure Online* und/oder *DHL Retoure International*
- Zugang zum DHL Geschäftskundenportal mit der Berechtigung für die Funktion "Retoure"

Für Webservice Beauftragungen benötigen Sie zwingend die *Receiver-ID* bzw. Namen des jeweiligen Retourenempfängers, über dessen Konfiguration Sie Retourenlabel erstellen möchten.

Bitte öffnen Sie dazu die Retoureneinstellungen, dort können Sie die Receiver-ID im Reiter „Empfänger“ wie folgt abfragen:

1. Download aller Receiver-IDs als CSV-Datei
2. In der Spalte „Name“ des jeweiligen Retourenempfängers



Abbildung 7: Receiver-IDs für Beauftragungen per Webservice (API Retoure)

Ausführliche Informationen zur API Retoure haben wir im DHL Entwicklerportal für Sie zusammengestellt, für das Sie sich jederzeit registrieren können unter:

<https://entwickler.dhl.de>

4. Retourenübersicht

Die Retourenübersicht listet Ihnen alle Retourenlabel auf, die im aktuellen Zeitraum über die Funktion „Retoure“ beauftrag wurden.

Retourenübersicht

Retourensuche
 Sie können nach Absendernamen, Straßennamen und Kundenreferenzen suchen.

Suchbegriff Beauftragung von Beauftragung bis **Suchen >>**

Exportieren (CSV)

Datum	Sendungsnr.	Int. Sendungsnr.	Empfänger	Absender	Sendungsref.	Kundenref.
10.01.2099	000000000000		Beispielkunde GmbH Namenszusatz 1 Namenszusatz 2 Charles de Gaulle ... 53113 Bonn	Vorname Nachname Nameszusatz 1 Nameszusatz 2 Absendestraße 321 12345 Absendeort	123456789	
10.01.2099	000000000000		Beispielkunde GmbH Namenszusatz 1 Namenszusatz 2 Charles de Gaulle ... 53113 Bonn	Vorname Nachname Nameszusatz 1 Nameszusatz 2 Absendestraße 321 12345 Absenderort	123456789	987654321
10.01.2099	000000000000		Beispielkunde GmbH Namenszusatz 1 Namenszusatz 2 Charles de Gaulle ... 53113 Bonn	Vorname Nachname Nameszusatz 1 Nameszusatz 2 Absendestraße 321 12345 Absendeort	123456789	123456789

Abbildung 8: Retourenübersicht im DHL Geschäftskundenportal

4.1 Retourensuche

Per Retourensuche können Sie gezielt nach bestimmten Retourensendungen suchen und das Suchergebnis zeitlich eingrenzen:

Retourenübersicht

Retourensuche
 Suchbegriff Beauftragung von Beauftragung bis **Suchen >>**

Exportieren (CSV)

Datum	Sendungsnr.	Int. Sendungsnr.	Empfänger	Absender	Sendungsref.	Kundenref.
10.01.2099	000000000000		Beispielkunde Gm Namenszusatz 1 Namenszusatz 2 Charles de Gaulle ... Absendestraße 321			

Calendar (Januar 20...):
 Mo Di Mi Do Fr Sa So
 31 1 2 3 4 5 6
 7 8 9 10 11 12 13
 14 15 16 17 18 19 20
 21 22 23 24 25 26 27
 28 29 30 31 1 2 3
 4 5 6 7 8 9 10

Abbildung 9: Retourensuche

Bitte beachten Sie dabei, dass ausschließlich Absender- und Straßennamen sowie Kundenreferenzen als Suchbegriff gefunden werden können.

4.2 Suchergebnis exportieren

Sie können das Suchergebnis als CSV zur Weiterverarbeitung exportieren; es wird dabei immer das jeweilige Suchergebnis ausgegeben. Bitte klicken Sie dazu auf „Exportieren (CSV)“ unterhalb der Retourensuche.

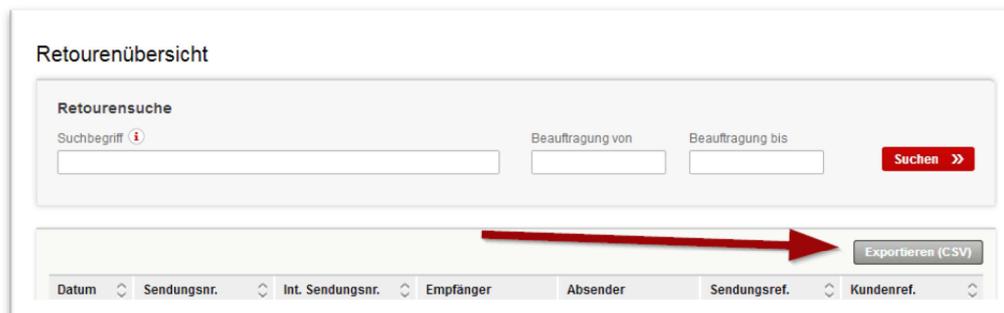


Abbildung 10: Suchergebnis exportieren

5. Retoureneinstellungen

Hier können Sie Ihre Adress- und Firmendaten editieren und ergänzen, sowie alle Konfigurationen und individuellen Textangaben rund um die Funktion „Retoure“ bearbeiten.

5.1 Basisdaten

Im Bereich „Basisdaten“ werden Ihre bei DHL zentral hinterlegten Stammdaten, deren Status und die für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurierte E-Mail angezeigt.

Retoureneinstellungen	
Basisdaten	
Funktionsraum	Deutschland
Kundennummer	0000000000
Kunde	Beispielkunde GmbH Straßchensweg 10 53113 Bonn, Deutschland
E-Mail Benachrichtigung	
Status	aktiv

Abbildung 11: Übersicht Basisdaten

Per Auswahl „Basisdaten ändern“ können Sie die Benachrichtigung über erstellte Retourenlabel aktivieren und deaktivieren:

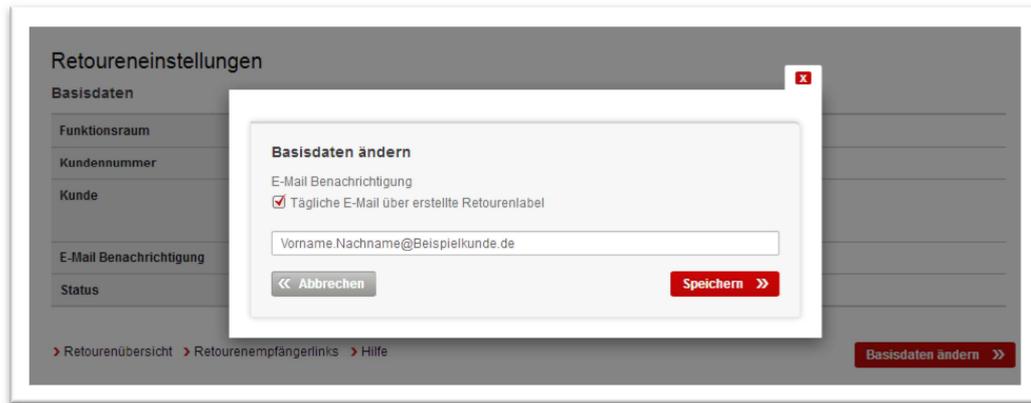


Abbildung 12: E-Mail Benachrichtigung über erstellte Retourenlabel

Bei Aktivierung wird an die hinterlegte E-Mail-Adresse automatisiert eine E-Mail versandt, wenn am Vortag Retourenlabel über die Funktion „Retoure“ erstellt wurden.

5.1.1 Retouren- URL für Ihre Kunden

Über die Retouren-Webseite können Ihre Kunden selbstständig Retourenlabel erstellen und herunterladen.

Alle Links bestehen aus einem Hash-Wert, der aus Sicherheitsgründen beim Aufruf umgeschlüsselt wird. Beachten Sie für Bookmarks oder Verlinkungen, dass nur über die Original-URL mit Hashwert Retourenlabel beauftragt werden können.

Sie können jederzeit eine neue URL generieren, indem Sie beim Editieren des zugehörigen Retourenempfängers die Option „Retourenempfänger-Link aktualisieren“ auswählen und per „Speichern“ bestätigen:

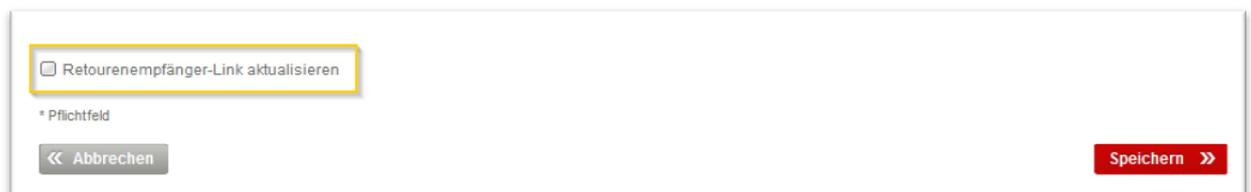


Abbildung 13: Neue Retouren-URL erzeugen

5.1.2 Retouren-URLs

Um für die Variante „Download“ alle URLs als CSV Datei zu exportieren, klicken Sie bitte auf „Retourenempfängerlinks“ unterhalb von Basisdaten (1).

Alternativ können per Klick auf das Lupensymbol bei Retourenempfänger die jeweilige URL einzeln abfragen (2).



Abbildung 14: Retourenempfängerlinks exportieren

5.2 Empfängerübersicht

In der Empfängerübersicht können Sie alle Details Ihrer Retourenempfänger einsehen und folgende Anpassungen vornehmen:

1. Firmierung, Empfängernamen und Empfangsadresse festlegen
2. Ihr Firmenlogo hochladen
3. Umsatzsteuer-ID, Gerichtsstand, Angaben zur Geschäftsführung und Ihre Kontakt-E-Mail pflegen
4. Die URL zur Sendungserfassung abfragen.



Abbildung 15: Empfängerübersicht

Klicken Sie auf das Stift Symbol , um den jeweiligen Retourenempfänger zu editieren.

Abbildung 16: Retourenempfänger – Basisdaten bearbeiten

Folgende Angaben können Sie bearbeiten:

5.2.1 Firmenname

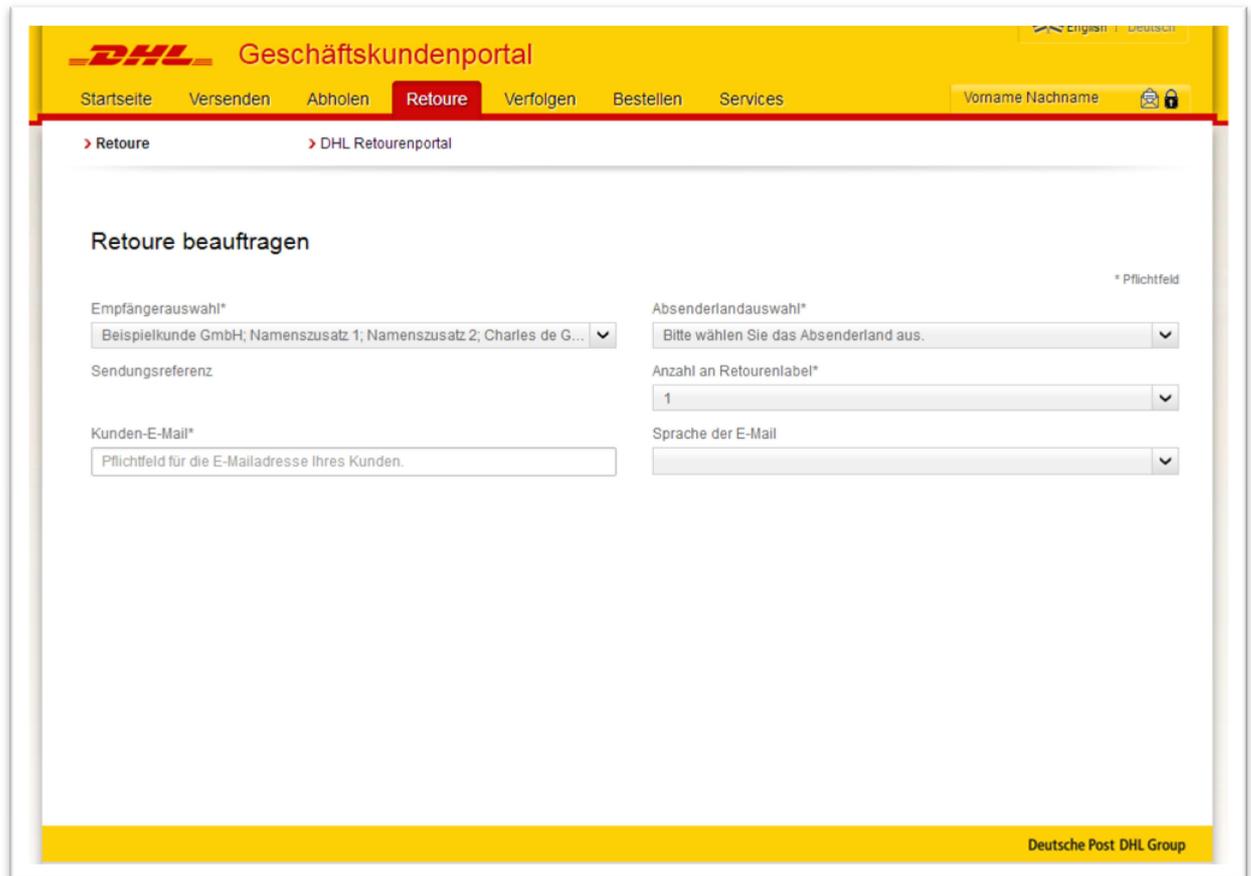
Die Angabe zum Firmennamen wird in der E-Mail, mit der das Retourenlabel versandt wird, und der Webseite zur Erstellung von Retourenlabels an folgenden Stellen ausgegeben:

1. E-Mail Betreffzeile (Retourenlabel für Ihre Rücksendung an < Firmenname >)
2. E-Mail Text (Ihre Retoure an < Firmenname >)
3. Webseite (Retourenlabel erstellen Ihr Rückversand an < Firmenname >)

Abbildung 17: Retourenempfänger – Firmenname

5.2.2 Retourenempfängername

Die Angabe zum Retourenempfängernamen wird Ihnen in der [Exportdatei der Retourenempfänger-URLs](#) und in der Beauftragungsmaske im DHL Geschäftskundenportal ausgegeben:



The screenshot shows the 'Retoure beauftragen' (Return Order) form in the DHL Business Customer Portal. The form is titled 'Retoure beauftragen' and includes several input fields and dropdown menus. The 'Empfängerauswahl*' field contains the text 'Beispielkunde GmbH; Namenszusatz 1; Namenszusatz 2; Charles de G...'. The 'Absenderlandauswahl*' field is a dropdown menu with the text 'Bitte wählen Sie das Absenderland aus.'. The 'Anzahl an Retourenlabel*' field is a dropdown menu with the value '1'. The 'Kunden-E-Mail*' field is a text input field with the placeholder text 'Pflichtfeld für die E-Mailadresse Ihres Kunden.'. The 'Sprache der E-Mail' field is a dropdown menu. The form is part of a larger page with a yellow header and a navigation menu. The DHL logo is visible in the top right corner of the page.

Abbildung 18: Retoure beauftragen – Retourenempfängername

5.2.3 Firmenlogo

Optional können Sie ein Logo zur Anzeige auf der Retourenempfängerseite der Variante „Download“ hochladen.

Die Grafikdatei des Logos muss dazu folgende Kriterien erfüllen:

- Grafikdatei im gif- oder jpg-Format
- Maximale Größe 300 x 300 dpi

Klicken Sie zum Hochladen auf das Ordnersymbol  und wählen Sie den Speicherort der Datei auf Ihrer Festplatte aus. Klicken Sie anschließend auf „ hochladen“.



Abbildung 19: Retourenempfänger - Logo hochladen

Sobald ein Logo erfolgreich hochgeladen wurde, wird es Ihnen im Vorschaubereich angezeigt.

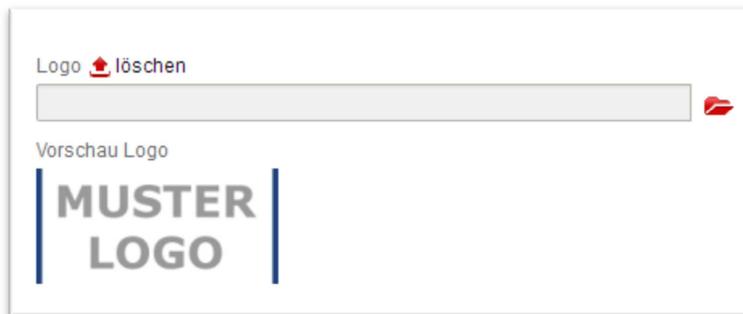


Abbildung 20: Retourenempfänger - Vorschau Logo

Um ein neues Logo hochzuladen, müssen Sie zunächst das aktuelle Logo löschen. Klicken Sie dazu auf „ löschen“.

Nun können Sie - wie zuvor beschrieben - ein neues Logo hochladen.

Hinweis: Ihre Änderungen werden erst nach der Bestätigung per „Speichern“ aktiv.

5.2.4 Empfängeradresse

Ihre Angabe zur Empfängeradresse wird auf dem Retourenlabel als Empfangsadresse verwendet, es können daher nur gültige und leitcodierbare Adressen gespeichert werden.



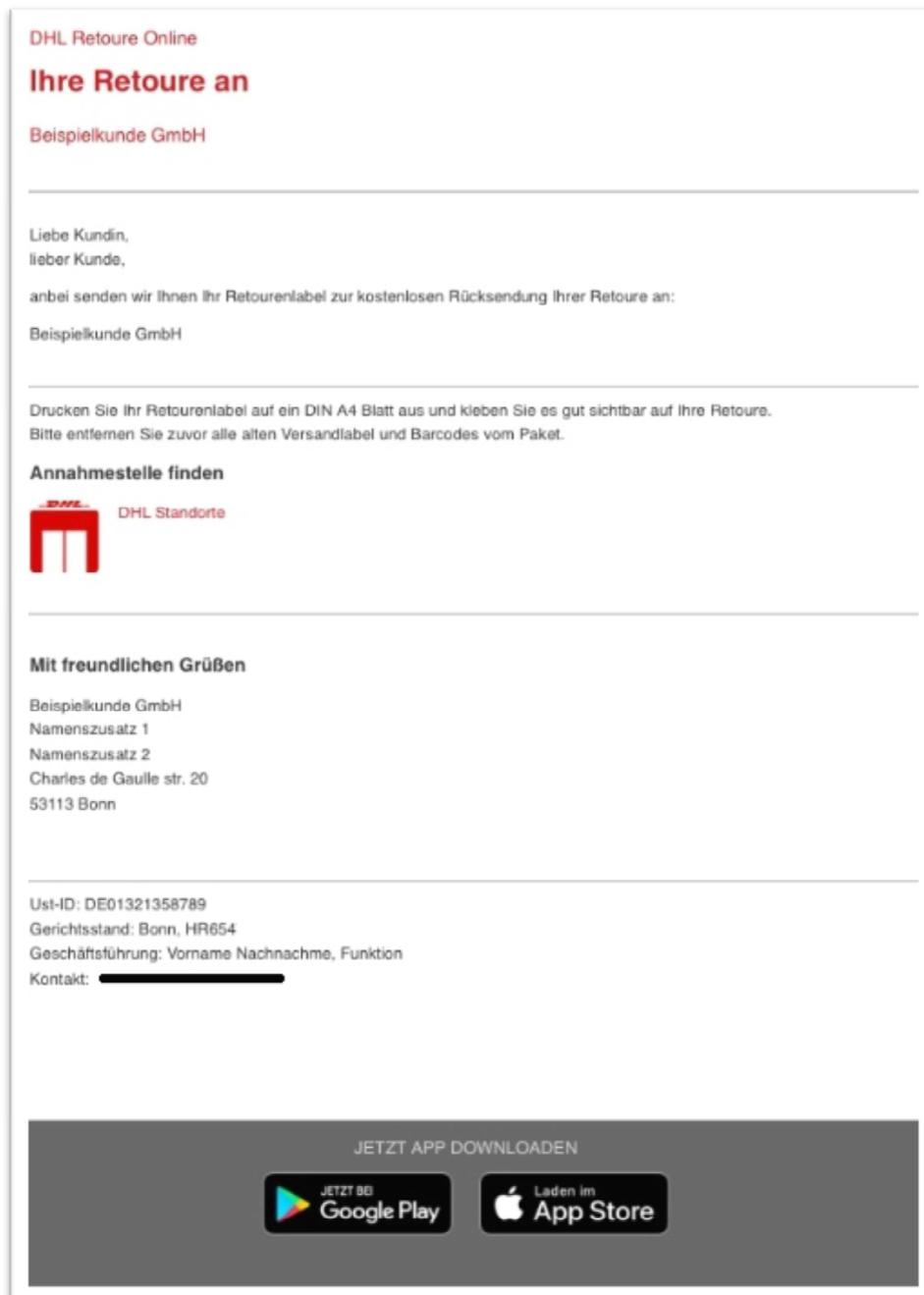
Abbildung 21: Retourenempfänger - Empfängeradresse

5.2.5 Angaben zur E-Mail-Bereitstellung

Ihre Angaben zur E-Mail-Bereitstellung werden in der E-Mail, mit der das Retourenlabel versandt wird, ausgegeben.

Neben Namen, Namenszusätzen und Ihrer Adresse können folgende Angaben definiert werden:

- Ihre Umsatzsteuer-Identnummer (UID)
- Angaben zum Gerichtsstand und zum Handelsregistereintrag
- Angaben zur Geschäftsführung
- Kontakt-E-Mail-Adresse



The image shows a screenshot of an email template for a DHL return label. The header includes the DHL logo and the text 'DHL Retoure Online' and 'Ihre Retoure an'. Below this, the recipient's name 'Beispielkunde GmbH' is shown. The main body of the email contains a greeting 'Liebe Kundin, lieber Kunde,' followed by the text 'anbei senden wir Ihnen Ihr Retourenlabel zur kostenlosen Rücksendung Ihrer Retoure an: Beispielkunde GmbH'. There is a section titled 'Annahmestelle finden' with a DHL logo and the text 'DHL Standorte'. Below this, there is a section titled 'Mit freundlichen Grüßen' followed by the recipient's address: 'Beispielkunde GmbH, Namenszusatz 1, Namenszusatz 2, Charles de Gaulle str. 20, 53113 Bonn'. At the bottom, there is a section with technical details: 'Ust-ID: DE01321358789, Gerichtsstand: Bonn, HR654, Geschäftsführung: Vorname Nachname, Funktion, Kontakt: [redacted]'. The footer contains a dark grey bar with the text 'JETZT APP DOWNLOADEN' and two buttons for 'JETZT BEI Google Play' and 'Laden im App Store'.

Abbildung 22: Angaben zur E-Mail-Bereitstellung – Beispiel

Sofern Ihre Namens- und Adressangaben identisch mit denen der Empfängeradresse sind, können Sie mit einem Klick übertragen werden:

Abbildung 23: Retourenempfänger – Angaben zur E-Mail-Bereitstellung

5.3 Länderübersicht

In der Länderübersicht können Sie folgende Einstellungen je Absendeland vornehmen:

1. Die Standardsprache je Absendeland festlegen
2. Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten („Retourenlabel zum Download“) bestimmen
3. Wunschbezeichnungen für das Feld „Kundenreferenz“ definieren
4. Hinweistexte für die E-Mail, mit der Retourenlabel bereitgestellt werden, („Retourenlabel per E-Mail“) speichern

Zum Aufruf der Länderübersicht wählen Sie bitte den Menüpunkt „Einstellungen“ aus und klicken Sie den Tab „Länder“:

Abbildung 24: Länderübersicht aufrufen

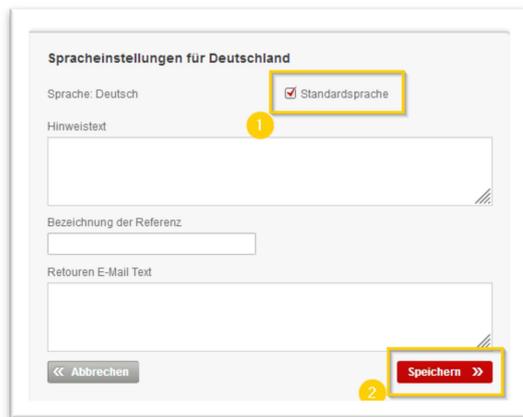
In der Länderübersicht werden Ihnen alle verfügbaren Retourenabsendeländer mit der jeweils zugehörigen Retourenalternative und den verfügbaren Sprachen aufgelistet:

Empfänger- und Länderübersicht						
					Empfänger	Länder
Land	Alternative	Sprache 1	Sprache 2	Sprache 3	Sprache 4	
Belgien	A (crossborder - IPC)	Deutsch 	Niederländisch 	Französisch 	Englisch 	
Bulgarien	A (crossborder - PPO)	Bulgarisch 	Englisch 			
Dänemark	A (crossborder - PPO)	Dänisch 	Englisch 			
Deutschland	DHL Paket Retoure	Deutsch 	Englisch 			
Estland	A (crossborder - IPC)	Estnisch 	Russisch 	Englisch 		
Finnland	A (crossborder - IPC)	Finnisch 	Englisch 			
Frankreich	A (crossborder - IPC)	Französisch 	Englisch 			
Griechenland	B (domestic - DHL)	Deutsch 	Englisch 			
Irland	A (crossborder - IPC)	Englisch 				
Italien	A (crossborder - IPC)	Italienisch 	Englisch 	Deutsch 		
Kroatien	A (crossborder - IPC)	Kroatisch 	Italienisch 	Ungarisch 	Englisch 	
Lettland	A (crossborder - IPC)	Lettisch 	Englisch 	Deutsch 		
Litauen	A (crossborder - IPC)	Litauisch 	Englisch 			
Luxemburg	A (crossborder - PPO)	Deutsch 	Französisch 	Englisch 		
Malta	A (crossborder - IPC)	Englisch 	Deutsch 			
Niederlande	A (crossborder - IPC)	Niederländisch 	Englisch 			
Österreich	A (crossborder - IPC)	Deutsch 	Englisch 			
Polen	A (crossborder - PPO)	Polnisch 	Deutsch 	Englisch 		
Portugal	B (domestic - DHL)	Portugiesisch 	Englisch 			
Rumänien	A (crossborder - PPO)	Rumänisch 	Englisch 			
Schweden	B (domestic - DHL)	Englisch 	Schwedisch 			
Schweiz	A (crossborder - IPC)	Deutsch 	Englisch 	Französisch 	Italienisch 	
Slowakei	A (crossborder - IPC)	Slowakisch 	Englisch 			
Slowenien	A (crossborder - IPC)	Slowenisch 	Englisch 			
Spanien	A (crossborder - IPC)	Spanisch 	Englisch 			
Tschechische Republik	A (crossborder - IPC)	Tschechisch 	Slowakisch 	Englisch 		
Ungarn	A (crossborder - IPC)	Ungarisch 	Englisch 			
Vereinigtes Königreich	A (crossborder - IPC)	Englisch 	Deutsch 			
Zypern	A (crossborder - PPO)	Englisch 				

Abbildung 25: Länderübersicht

5.3.1 Standardsprache je Absendeland

Bitte klicken Sie zur Festlegung der Standardsprache eines Absendelandes auf das Stiftsymbol  bei der gewünschten Sprache, aktivieren Sie den Haken bei „Standardsprache“ und bestätigen Sie mit „Speichern >>“:

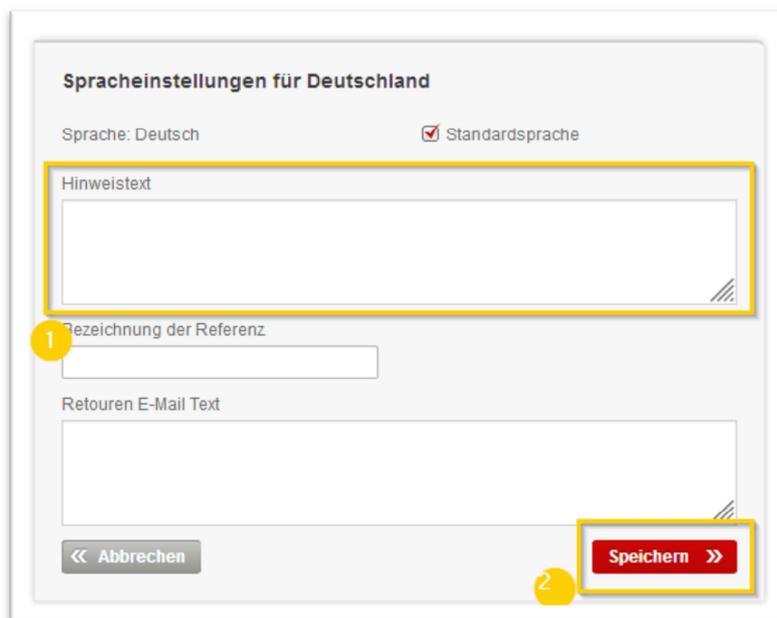


The screenshot shows a form titled "Spracheinstellungen für Deutschland". It includes a "Sprache: Deutsch" label with a checked "Standardsprache" checkbox. Below this are three text input fields: "Hinweistext", "Bezeichnung der Referenz", and "Retouren E-Mail Text". At the bottom, there are two buttons: "Abbrechen" and "Speichern >>". A yellow box highlights the "Standardsprache" checkbox with a "1" callout, and another yellow box highlights the "Speichern >>" button with a "2" callout.

Abbildung 26: Standardsprache festlegen

5.3.2 Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten

Bitte klicken Sie zur Festlegung der Standardsprache eines Absendelandes auf das Stiftsymbol  bei der gewünschten Sprache, erfassen Sie den gewünschten Hinweistext und bestätigen Sie mit „Speichern >>“:



The screenshot shows the same form as in the previous image. The "Hinweistext" input field is highlighted with a yellow box. The "Speichern >>" button is also highlighted with a yellow box and a "2" callout. A "1" callout is present next to the "Bezeichnung der Referenz" field.

Abbildung 27: Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten

5.3.3 Wunschbezeichnung für „Kundenreferenz“

Bitte klicken Sie zur Festlegung der Standardsprache eines Absendelandes auf das Stiftsymbol  bei der gewünschten Sprache, erfassen Sie die Wunschbezeichnung für Referenz und bestätigen Sie mit „Speichern >>“:

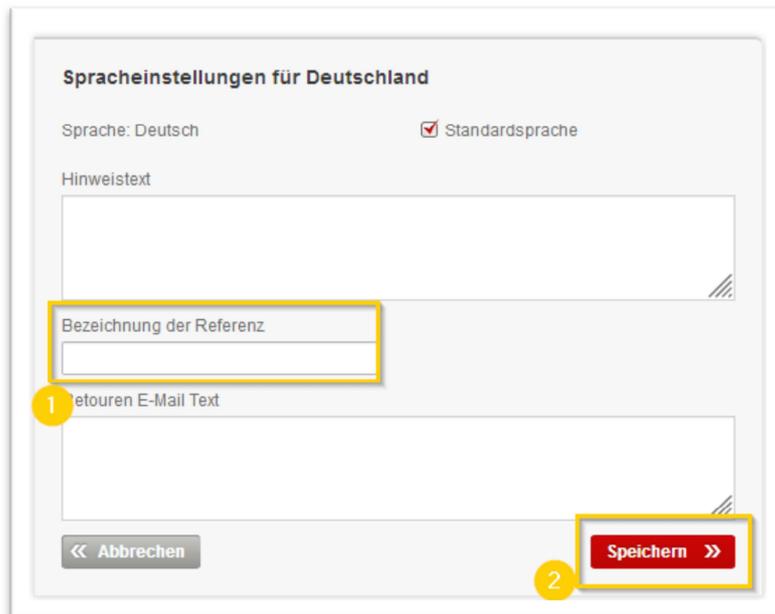


Abbildung 28: Wunschbezeichnung für Kundenreferenz

5.3.4 Retourenlabel-E-Mail-Hinweistexte

Bitte klicken Sie zur Festlegung der Standardsprache eines Absendelandes auf das Stiftsymbol  bei der gewünschten Sprache, erfassen Sie den gewünschten Hinweistext für die E-Mails, mit denen die Retourenlabel Ihren Kunden bereitgestellt werden und bestätigen Sie mit „Speichern“:

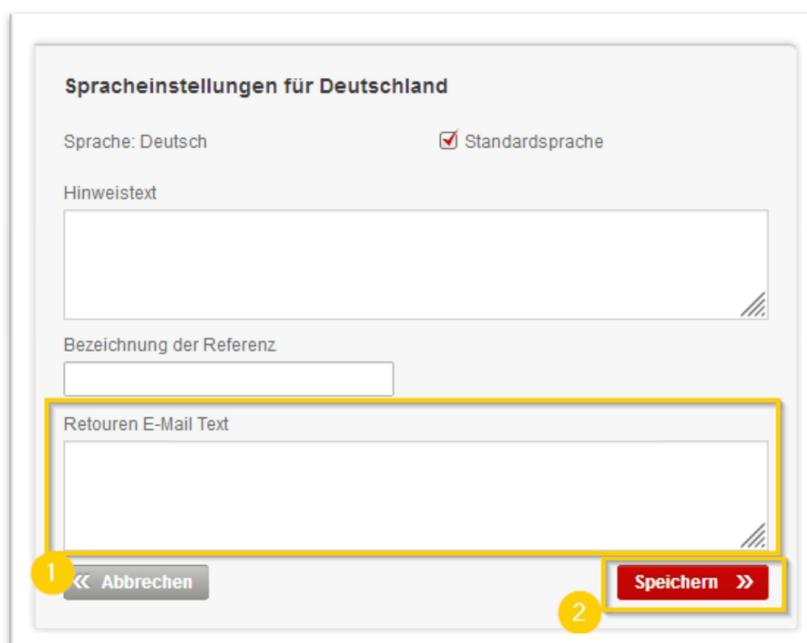


Abbildung 29: E-Mail-Hinweistexte

ABBILDUNGEN

Abbildung 1: Auswahl „Retoure“ im DHL Geschäftskundenportal.....	2
Abbildung 2: Benutzer verwalten für die Funktion „Retoure“	3
Abbildung 4: Sendungserfassung (Retourenlabel per E-Mail) im DHL Geschäftskundenportal..	4
Abbildung 5: Auftragsbestätigung Retoure im DHL Geschäftskundenportal	5
Abbildung 6: E-Mail mit Retourenlabel.....	6
Abbildung 8: Webseite zur Erstellung eines Retourenlabels (Retourenlabel zum Download)	8
Abbildung 7: Receiver-IDs für Beauftragungen per Webservice (API Retoure)	9
Abbildung 8: Retourenübersicht im DHL Geschäftskundenportal	10
Abbildung 9: Retourensuche	10
Abbildung 10: Suchergebnis exportieren	11
Abbildung 11: Übersicht Basisdaten	11
Abbildung 12: E-Mail Benachrichtigung über erstellte Retourenlabel	12
Abbildung 14: Neue Retouren-URL erzeugen	12
Abbildung 14: Retourenempfängerlinks exportieren.....	13
Abbildung 15: Empfängerübersicht	13
Abbildung 16: Retourenempfänger – Basisdaten bearbeiten	14
Abbildung 17: Retourenempfänger – Firmenname	14
Abbildung 17: Retoure beauftragen – Retourenempfängername.....	15
Abbildung 19: Retourenempfänger - Logo hochladen.....	16
Abbildung 20: Retourenempfänger - Vorschau Logo	16
Abbildung 21: Retourenempfänger - Empfängeradresse	16
Abbildung 21: Angaben zur E-Mail-Bereitstellung – Beispiel.....	17
Abbildung 23: Retourenempfänger – Angaben zur E-Mail-Bereitstellung	18
Abbildung 24: Länderübersicht aufrufen.....	18
Abbildung 25: Länderübersicht	19
Abbildung 26: Standardsprache festlegen	20
Abbildung 27: Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten	20
Abbildung 28: Wunschbezeichnung für Kundenreferenz.....	21
Abbildung 29: E-Mail-Hinweistexte.....	21