

# 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

## **07** Zukünftige Features

Seite 46

# 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

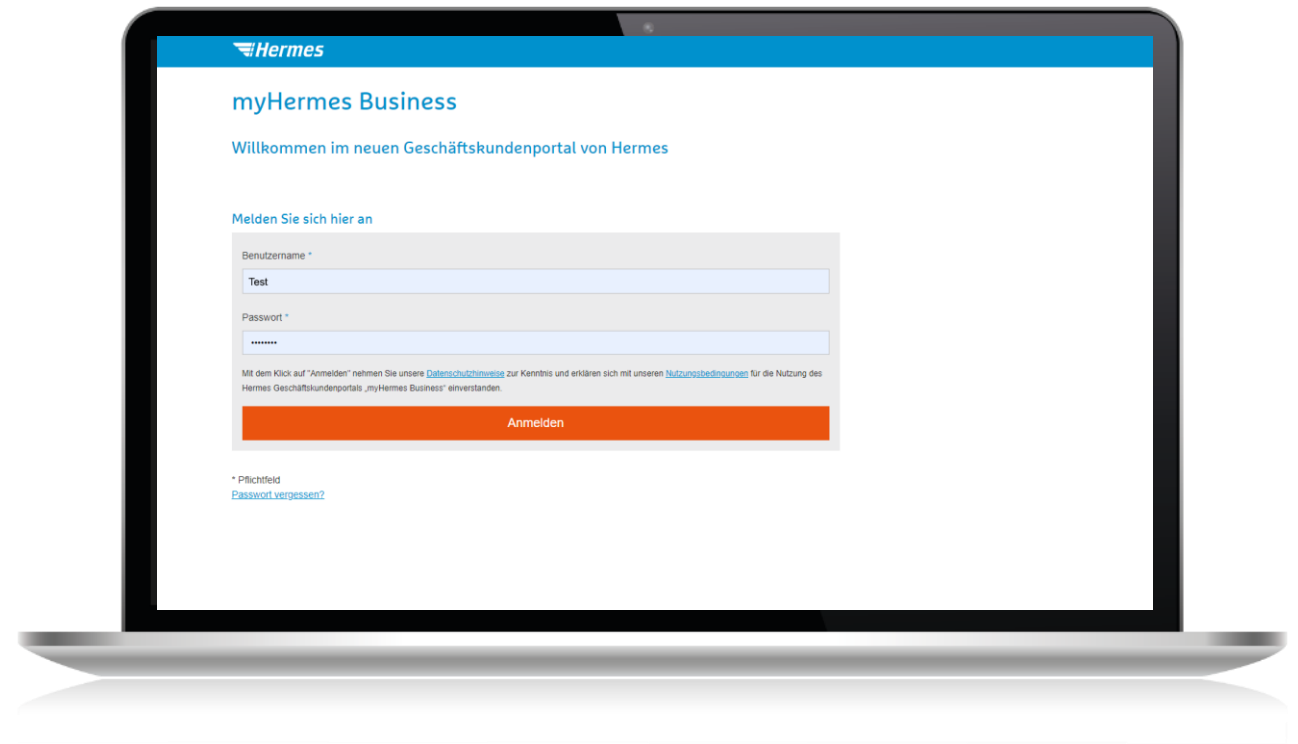


# Authentifizierung für das Portal

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

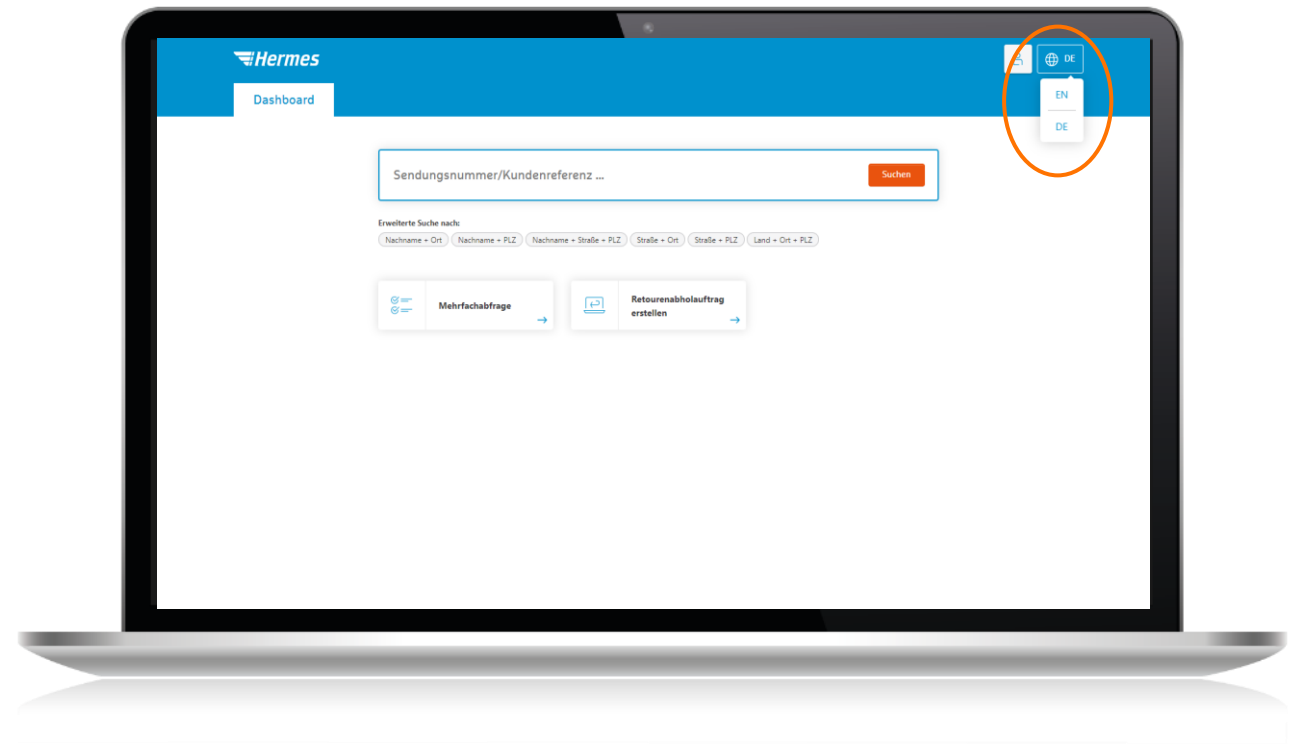
<https://business.myhermes.de/konto/>

- 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

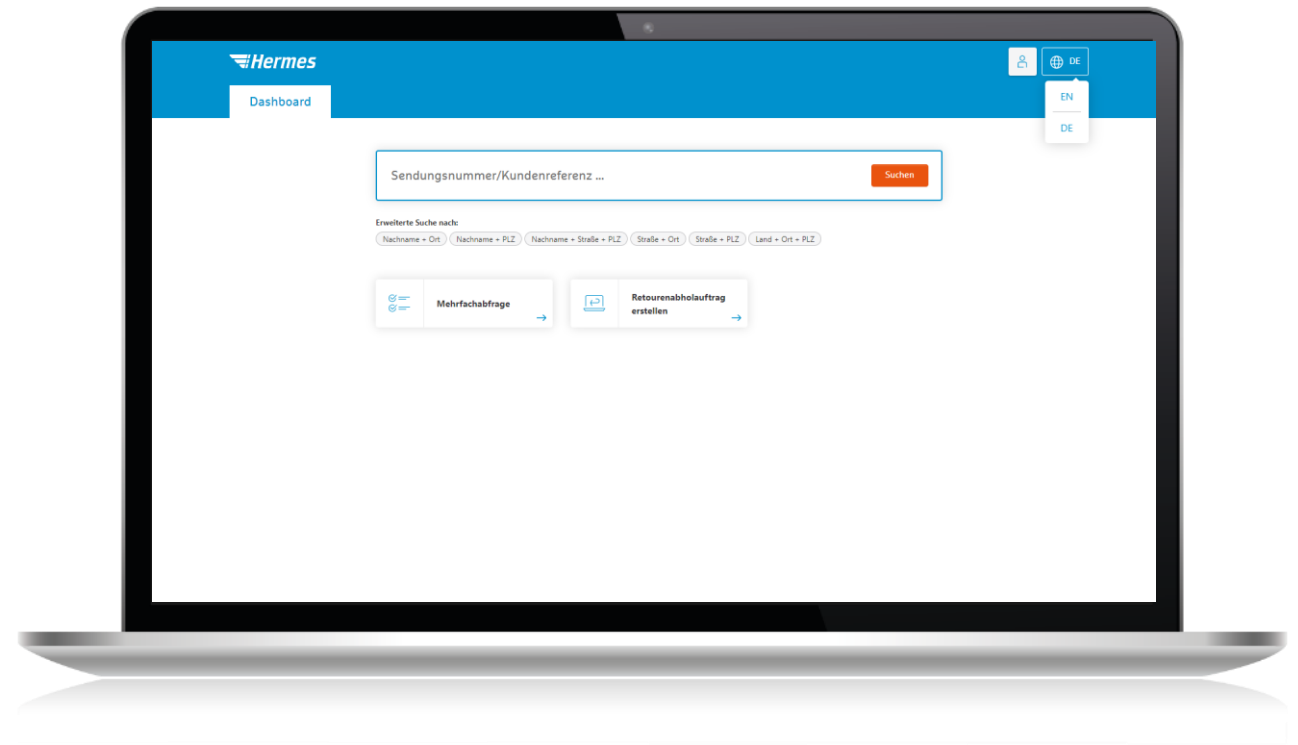


# Intuitive neue Suche über das Dashboard

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.

The screenshot displays the Hermes tracking interface for a shipment. At the top, the name 'Max Mustermann' is shown with a 'Zustellsendung' label and a green 'Zugestellt' status badge. The delivery date is '12 Juli'. A red circle highlights the 'Aktion auswählen' button. Below this, the shipping address is listed: 'Ort: Neue Straße 1, 51371, Leverkusen, DEU'. A progress bar shows the shipment was delivered on '12.07.22 13:08 Uhr' with the text 'Die Sendung wurde zugestellt.' Below the progress bar is an accordion menu with five items: 'Sendungshistorie', 'Zustellung und Abliefernachweis', 'Zusatzservices', 'Sendung', and 'Empfänger\*inbenachrichtigungen'. A red circle highlights the entire accordion menu area.

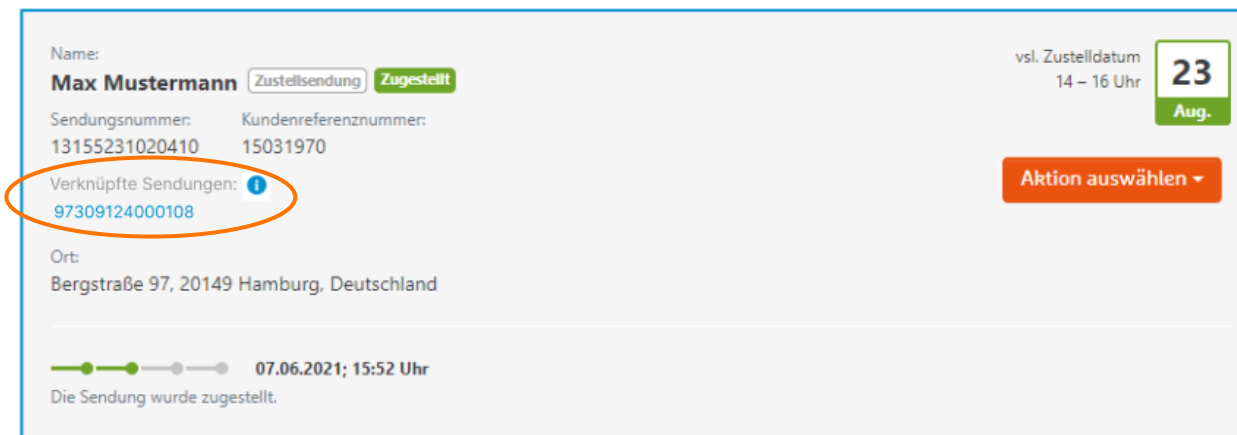
## Akkordeons:

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 tracking interface for a package. The main information includes the recipient's name, 'Max Mustermann', and the status 'Zugestellt' (Delivered). The tracking number is 13155231020410, and the customer reference number is 15031970. The delivery date is August 23rd, between 14:00 and 16:00. A section titled 'Verknüpfte Sendungen:' (Linked shipments) is circled in orange and shows a linked shipment with tracking number 97309124000108. Below this, the delivery location is listed as 'Bergstraße 97, 20149 Hamburg, Deutschland'. At the bottom, a progress bar shows the delivery status as '07.06.2021; 15:52 Uhr' with the note 'Die Sendung wurde zugestellt.' (The shipment was delivered).

Name: **Max Mustermann** Zustellsendung Zugestellt

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

Sendungsnummer: 13155231020410 Kundenreferenznummer: 15031970

Verknüpfte Sendungen: **97309124000108**

Aktion auswählen ▾

Ort:  
Bergstraße 97, 20149 Hamburg, Deutschland

07.06.2021; 15:52 Uhr  
Die Sendung wurde zugestellt.

# 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	Niederlassung	Druckdatum:	
Tour 111 20.07.2022	LC Hamburg (2360)	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	
	<p>Die Unterschrift des Nachbarn ist ein schützenswertes personenbezogenes Datum. Sollten Sie diese benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Hermes Ansprechpartner.</p>	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 <b>Pm-Service</b>	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: Fuhlsbuettler Weg 7-D, 22453 Hamburg, DEU  
HERMES  
**PaketShop Mobile Store**

**Mobile Store**

Tibarg 38  
22459 Hamburg  
[040 / 593551111](https://www.hermes.de/040/593551111)

✓ Reisegepäckannahme

**Öffnungszeiten**

Montag	09:00 - 18:00
Dienstag	09:00 - 18:00
Mittwoch	09:00 - 18:00
<b>Donnerstag</b>	<b>09:00 - 18:00</b>
Freitag	09:00 - 18:00
Samstag	09:00 - 16:00
Sonntag	geschlossen

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: Fuhlsbuettler Weg 7-D, 22453 Hamburg, DEU  
HERMES  
**PaketShop Mobile Store**

Anzahl Zustell-/Abholversuche: 1

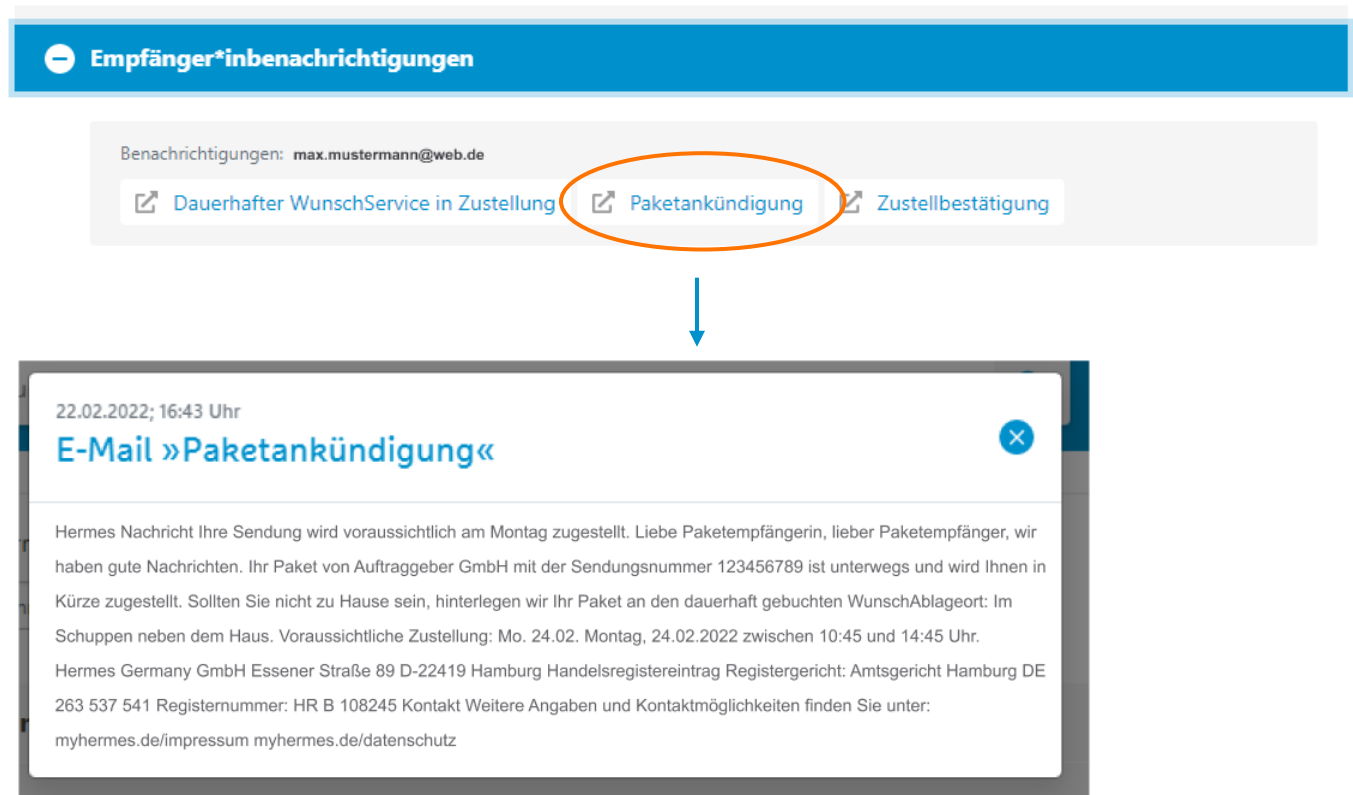
Abliefernachweis: Tour 54 29.10.2022  
Niederlassung: LC Hamburg (2360)  
Druckdatum: 26.01.2023 16:06

**Hermes**

# 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).

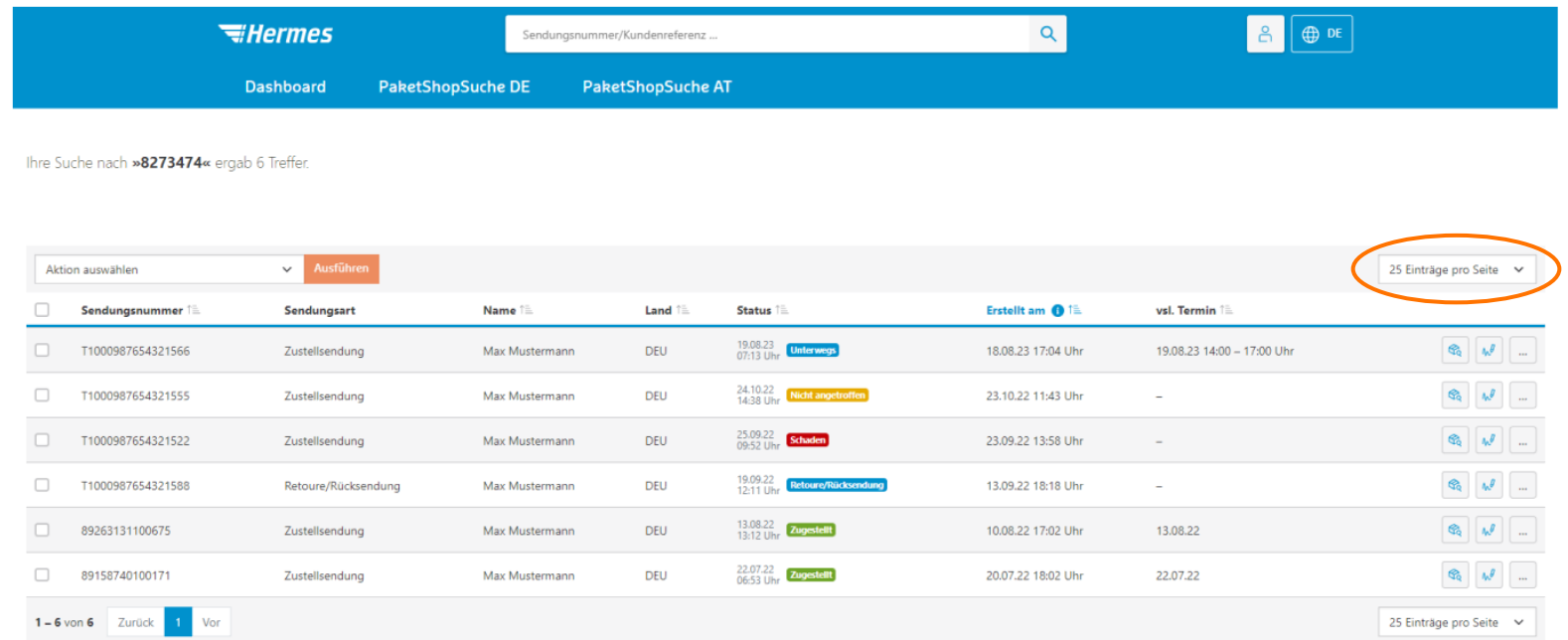


The screenshot shows the 'Empfänger\*inbenachrichtigungen' (Recipient Notifications) section. At the top, it displays the email address 'max.mustermann@web.de'. Below this, there are three notification items: 'Dauerhafter WunschService in Zustellung', 'Paketankündigung', and 'Zustellbestätigung'. The 'Paketankündigung' item is circled in orange, and a blue arrow points down to a detailed view of this notification. The detailed view shows the date and time '22.02.2022; 16:43 Uhr' and the subject 'E-Mail »Paketankündigung«'. The main text of the notification reads: '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.



Ihre Suche nach »8273474« ergab 6 Treffer.

<input type="checkbox"/>	Sendungsnummer <small>↑</small>	Sendungsart	Name <small>↑</small>	Land <small>↑</small>	Status <small>↑</small>	Erstellt am <small>↑</small>	vsl. Termin <small>↑</small>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr <b>Unterwegs</b>	18.08.23 17:04 Uhr	19.08.23 14:00 – 17:00 Uhr	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	T1000987654321555	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 Uhr <b>Nicht angetroffen</b>	23.10.22 11:43 Uhr	–	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	T1000987654321522	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 Uhr <b>Schaden</b>	23.09.22 13:58 Uhr	–	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	T1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr <b>Retoure/Rücksendung</b>	13.09.22 18:18 Uhr	–	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	89263131100675	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	13.08.22 13:12 Uhr <b>Zugestellt</b>	10.08.22 17:02 Uhr	13.08.22	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	89158740100171	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.07.22 06:53 Uhr <b>Zugestellt</b>	20.07.22 18:02 Uhr	22.07.22	<input type="checkbox"/>

1 - 6 von 6

# 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)

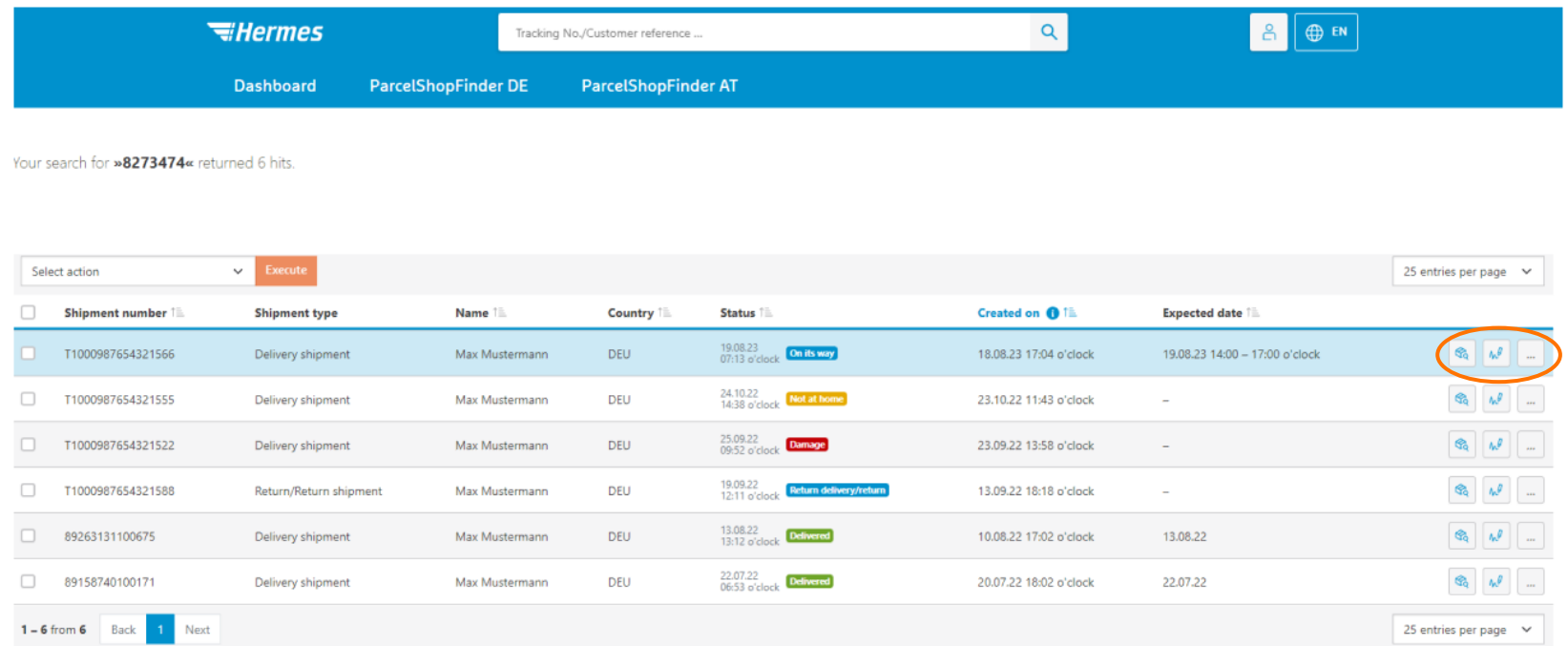
Aktion auswählen ▼ Ausführen

<input type="checkbox"/>	Sendungsnummer ↑	Sendungsart	Name ↑	Land ↑	Status ↑
<input type="checkbox"/>	C1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr <span>Retoure/Rücksendung</span>
<input type="checkbox"/>	C1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr <span>Retoure/Rücksendung</span>
<input type="checkbox"/>	C89158740100171	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.07.22 06:53 Uhr <span>Zugestellt</span>
<input type="checkbox"/>	C89263131100675	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	13.08.22 13:12 Uhr <span>Zugestellt</span>
<input type="checkbox"/>	C89263131100675	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	13.08.22 13:12 Uhr <span>Zugestellt</span>
<input type="checkbox"/>	C89158740100171	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.07.22 06:53 Uhr <span>Zugestellt</span>
<input type="checkbox"/>	H1074910008354001031	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	18.09.23 12:59 Uhr <span>Angekündigt</span>
<input type="checkbox"/>	H1074910007884502031	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.08.23 11:41 Uhr <span>Angekündigt</span>
<input type="checkbox"/>	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr <span>Unterwegs</span>
<input type="checkbox"/>	H1074910006976800031	Abholauftrag	Max Mustermann	DEU	
<input type="checkbox"/>	H1074910006859101031	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	01.06.23 13:01 Uhr <span>Angekündigt</span>
<input type="checkbox"/>	H1074910006795101031	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	29.05.23 22:36 Uhr <span>Angekündigt</span>

# 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 is a search bar with the text 'Tracking No./Customer reference ...' and a search icon. Below the search bar, there are navigation links for 'Dashboard', 'ParcelShopFinder DE', and 'ParcelShopFinder AT'. The main content area displays a list of shipments. The first row is highlighted in blue and has a red circle around the three dots menu icon at the end of the row. The table has the following columns: Shipment number, Shipment type, Name, Country, Status, Created on, and Expected date. The status column contains labels like 'On its way', 'Not at home', 'Damage', 'Return delivery/return', and 'Delivered'.

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 06:33 o'clock Delivered	20.07.22 18:02 o'clock	22.07.22

# Sendungsdetails über die Sendungsliste



✕ Schließen

Dashboard
PaketShopSuche DE
PaketShopSuche AT

Ihre Suche nach »8273474« ergab 6 Treffer.

Aktion auswählen
Ausführen

<input type="checkbox"/>	Sendungsnummer <small>🔍</small>	Sendungsart	Name <small>🔍</small>	Land <small>🔍</small>	Status <small>🔍</small>
<input type="checkbox"/>	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr <span style="background-color: #2980b9; color: white; padding: 2px;">Unterwegs</span>
<input type="checkbox"/>	T1000987654321555	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 Uhr <span style="background-color: #f1c40f; color: white; padding: 2px;">Nicht angetroffen</span>
<input type="checkbox"/>	T1000987654321522	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 Uhr <span style="background-color: #e74c3c; color: white; padding: 2px;">Schaden</span>
<input type="checkbox"/>	T1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr <span style="background-color: #2980b9; color: white; padding: 2px;">Retoure/Rücksendung</span>
<input type="checkbox"/>	89263131100675	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	13.08.22 13:12 Uhr <span style="background-color: #27ae60; color: white; padding: 2px;">Zugestellt</span>
<input type="checkbox"/>	89158740100171	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	22.07.22 06:53 Uhr <span style="background-color: #27ae60; color: white; padding: 2px;">Zugestellt</span>

1 – 6 von 6
Zurück 1 Vor

➔ Sendungsdetails

Name: **Max Mustermann** Zustellsendung Unterwegs

Sendungsnummer: T1000987654321566    Kundenreferenz: 8273474

Ort: Essener Straße 89, 22419 Hamburg, DEU

19.08.23 07:13 Uhr  
Die Sendung wurde im Hermes Logistikzentrum Friedewald (Bad Hersfeld) sortiert.

Aktion auswählen

➔ 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.

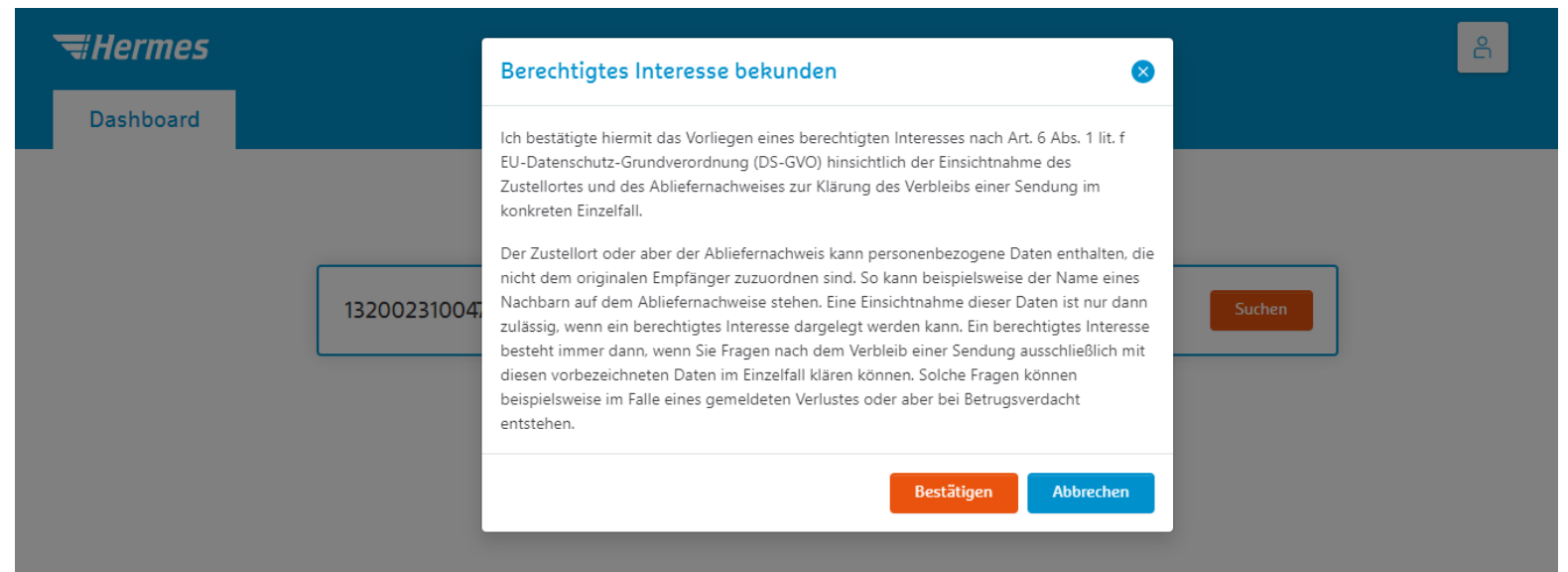
Waren die Informationen in der Sendungshistorie hilfreich? Bewerten

- + 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.



The screenshot shows the Hermes web interface. At the top left is the Hermes logo and a 'Dashboard' button. In the center, there is a search input field containing the number '13200231004' and a 'Suchen' button. A modal window titled 'Berechtigtes Interesse bekunden' is open in the center. The modal contains the following text:

Ich bestätigte hiermit das Vorliegen eines berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) hinsichtlich der Einsichtnahme des Zustellortes und des Abliefernachweises zur Klärung des Verbleibs einer Sendung im konkreten Einzelfall.

Der Zustellort oder aber der Abliefernachweis kann personenbezogene Daten enthalten, die nicht dem originalen Empfänger zuzuordnen sind. So kann beispielsweise der Name eines Nachbarn auf dem Abliefernachweis stehen. Eine Einsichtnahme dieser Daten ist nur dann zulässig, wenn ein berechtigtes Interesse dargelegt werden kann. Ein berechtigtes Interesse besteht immer dann, wenn Sie Fragen nach dem Verbleib einer Sendung ausschließlich mit diesen vorbezeichneten Daten im Einzelfall klären können. Solche Fragen können beispielsweise im Falle eines gemeldeten Verlustes oder aber bei Betrugsverdacht entstehen.

At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Bestätigen' (orange) and 'Abbrechen' (blue).

# 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

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



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.

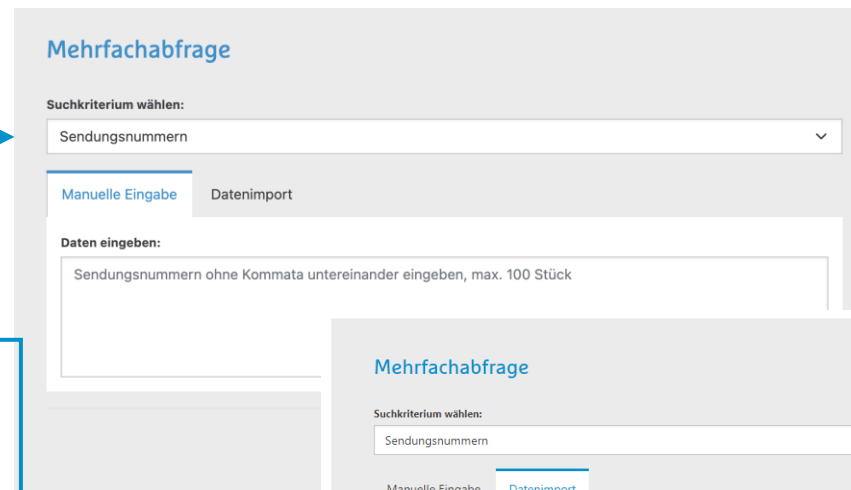
Erweiterte Suche nach:

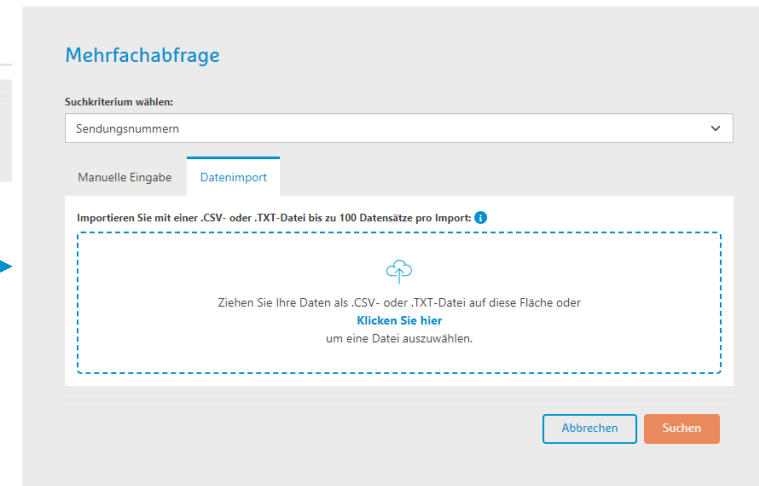
  

# Mehrfachabfrage: gleichzeitig nach mehreren Sendungen suchen

- 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.



The screenshot shows the 'Mehrfachabfrage' form. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Suchkriterium wählen:' with 'Sendungsnummern' selected. Below this are two tabs: 'Manuelle Eingabe' (active) and 'Datenimport'. Under the 'Manuelle Eingabe' tab, there is a text input field with the placeholder text 'Sendungsnummern ohne Kommata untereinander eingeben, max. 100 Stück'.



The screenshot shows the 'Mehrfachabfrage' form with the 'Datenimport' tab selected. It features a dashed blue box containing a cloud upload icon and the text: 'Importieren Sie mit einer .CSV- oder .TXT-Datei bis zu 100 Datensätze pro Import: ⓘ  
Ziehen Sie Ihre Daten als .CSV- oder .TXT-Datei auf diese Fläche oder **Klicken Sie hier** um eine Datei auszuwählen.' At the bottom right, there are two buttons: 'Abbrechen' and '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.


The screenshot shows the Hermes tracking details for a package. The recipient is Max Mustermann, and the package is marked as 'Zugestellt' (delivered). The delivery date is 22.07.22 at 06:53 Uhr. The location is PaketShop Internet Cafe Fuhle. A dropdown menu 'Aktion auswählen' is open, with 'Als Excel-CSV-Datei exportieren' highlighted in orange. Other options include 'Retourenabholung beauftragen', 'Spätere Zustellung', and 'Sendungsstopp'.

↓

	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
<input type="checkbox"/>	Sendungsnummer ↑	Sendungsart	Name ↑	Land ↑	Status ↑	Erstellt am ↑	vs. Termin ↑	
<input type="checkbox"/>	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr <b>Unterwegs</b>	18.08.23 17:04 Uhr	19.08.23 14:00 – 17:00 Uhr	
<input type="checkbox"/>	T1000987654321555	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 Uhr <b>Nicht angetroffen</b>	23.10.22 11:43 Uhr	-	
<input type="checkbox"/>	T1000987654321522	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 Uhr <b>Schaden</b>	23.09.22 13:58 Uhr	-	
<input type="checkbox"/>	T1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr <b>Retoure/Rücksendung</b>	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					
<input type="checkbox"/>	Sendungsnummer ↑	Sendungsart	Name ↑	Land ↑	Status ↑	Erstellt am ↑	vs. Termin ↑
<input checked="" type="checkbox"/>	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	19.08.23 07:13 Uhr <b>Unterwegs</b>	18.08.23 17:04 Uhr	19.08.23 14:00 – 17:00 Uhr
<input checked="" type="checkbox"/>	T1000987654321555	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	24.10.22 14:38 Uhr <b>Nicht angetroffen</b>	23.10.22 11:43 Uhr	-
<input checked="" type="checkbox"/>	T1000987654321522	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU	25.09.22 09:52 Uhr <b>Schaden</b>	23.09.22 13:58 Uhr	-
<input checked="" type="checkbox"/>	T1000987654321588	Retoure/Rücksendung	Max Mustermann	DEU	19.09.22 12:11 Uhr <b>Retoure/Rücksendung</b>	13.09.22 18:18 Uhr	-

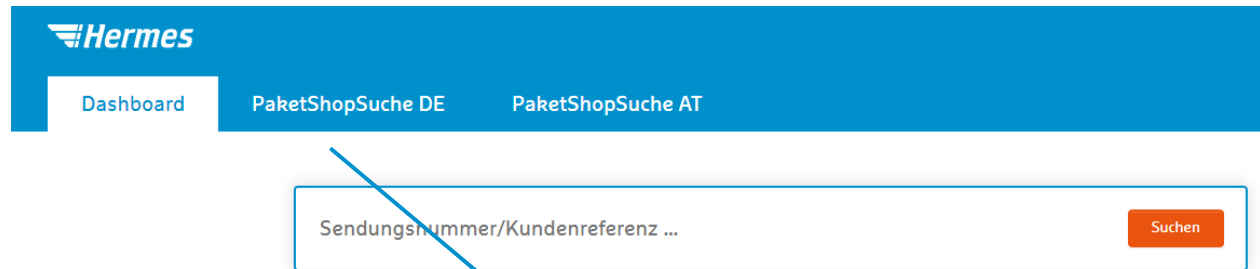
# Abliefernachweisexport über die Sendungsliste

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.

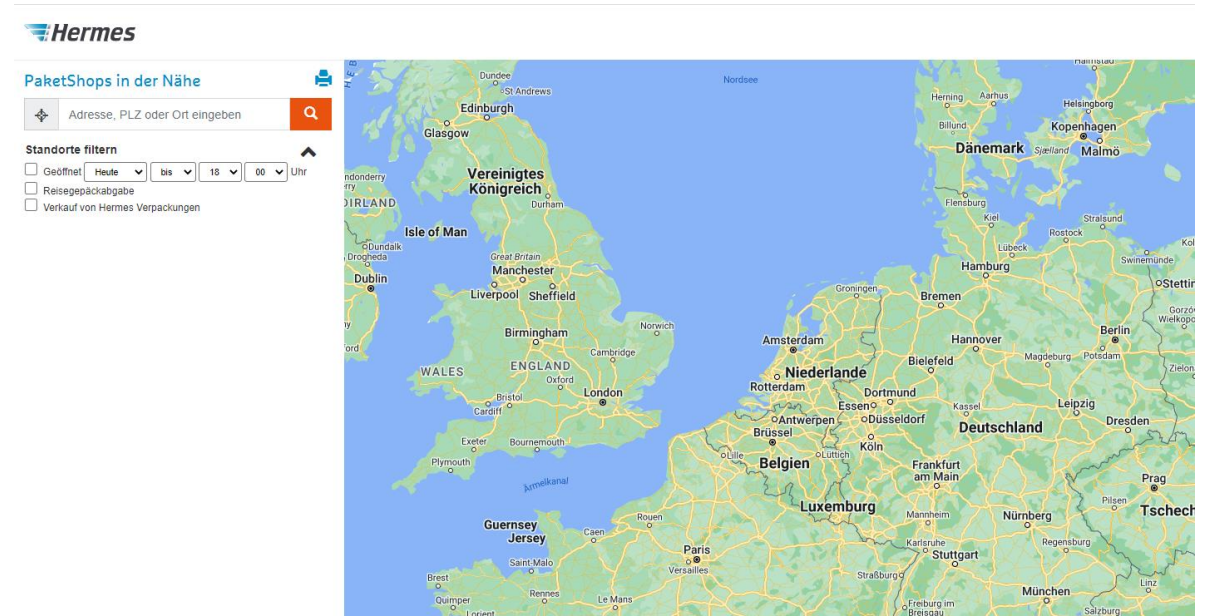
Aktion auswählen		Ausführen		25 Einträge pro Seite				
Aktion auswählen	Ausgewählte Daten als CSV exportieren	Ausgewählte Abliefernachweise exportieren	Sendungsart	Name ↑	Land ↑	Status ↑	Erstellt am ↑	vsl. Termin ↑
<input checked="" type="checkbox"/>	T1000987654321566	Zustellsendung	Max Mustermann	DEU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

# PaketShopFinder Suche



The screenshot shows the top navigation bar of the Hermes website. It features the Hermes logo on the left and three menu items: "Dashboard", "PaketShopSuche DE", and "PaketShopSuche AT". Below the navigation bar is a search input field with the placeholder text "Sendungsnummer/Kundenreferenz ..." and an orange "Suchen" button to its right. A blue arrow points from the search input field towards the map below.

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 \***

**Adresszusatz**

**Straße \***  **Hausnr. \***

**PLZ \***  **Ort \***

**Telefon**  **E-Mail**

**Abholdatum \***  

**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.

\*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.

<input type="checkbox"/>	Sendungsnummer ↓	Empfänger ↑	Zielland ↓	Status ↑	Erstellt am ↑ ⓘ	vsl. Zusteltermin ↑	
<input type="checkbox"/>	13155231020410	Max Mustermann	DE	07.06.21, 10:18h <span style="border: 1px solid #0070C0; padding: 2px;">Zugestellt</span>	04.05.21 12:00h	06.06.22 10 – 14h	<span style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 50%; padding: 2px;">...</span>
<input type="checkbox"/>	46503564264879	Max Mustermann	DE	01.03.21, 17:25 h <span style="border: 1px solid #0070C0; padding: 2px;">Unterwegs</span>	26.02.21 10:04h	06.06.22 10 – 14h	<span style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 50%; padding: 2px;">...</span>

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**

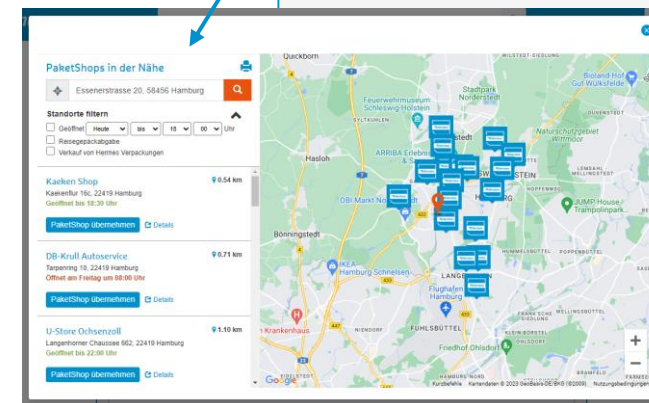
Der Auftrag ist für Hermes unverbindlich. Ein einmaliger, sendungsbezogener Auftrag kann nicht widerrufen oder geändert werden.

**Abbrechen** **Jetzt beauftragen**

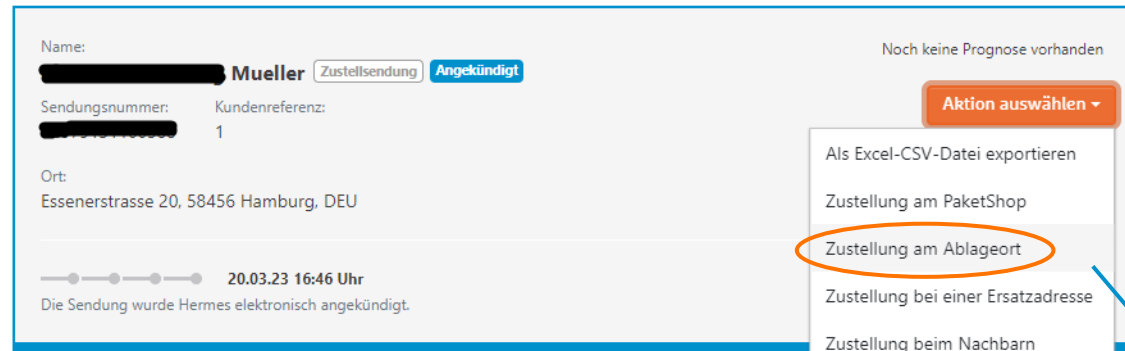
Um eine Zustellung am PaketShop zu buchen, klicken Sie in den **Sendungsdetails** auf „**Aktion auswählen**“ oder über die **Sendungsliste** auf das „**Drei Punkte-Menü**“ am Ende der Zeile. Wählen Sie anschließend einen der vorgeschlagenen PaketShops aus oder einen Anderen und „beauftragen“ Sie die 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: **[REDACTED]** Kundenreferenz: **1**

Ort: Essenerstrasse 20, 58456 Hamburg, DEU

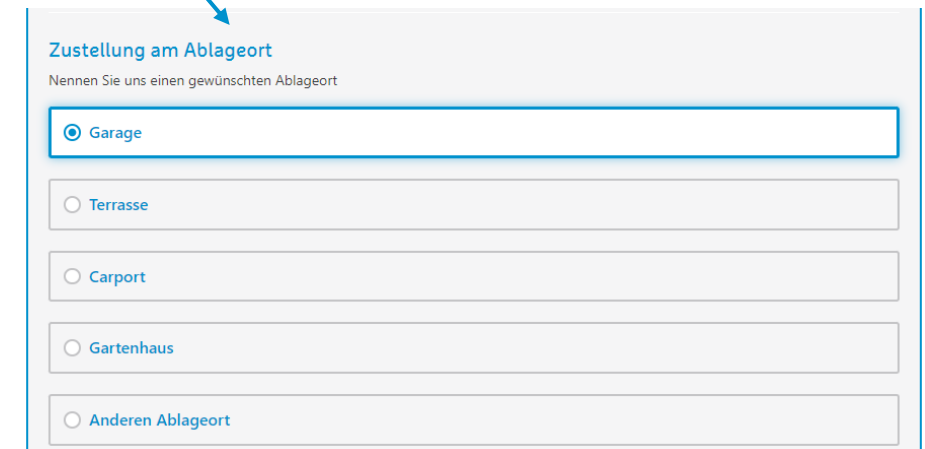
20.03.23 16:46 Uhr  
Die Sendung wurde Hermes elektronisch angekündigt.

**Aktion auswählen**

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

Um 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

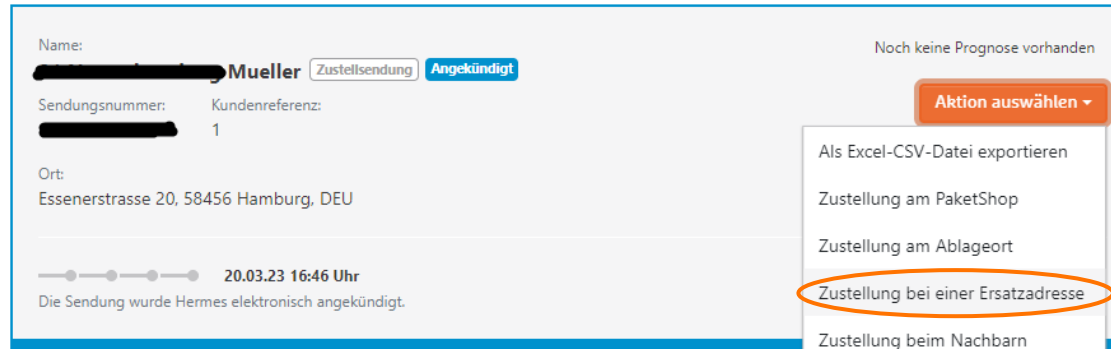
- Garage
- Terrasse
- Carport
- Gartenhaus
- Anderen Ablageort

# 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

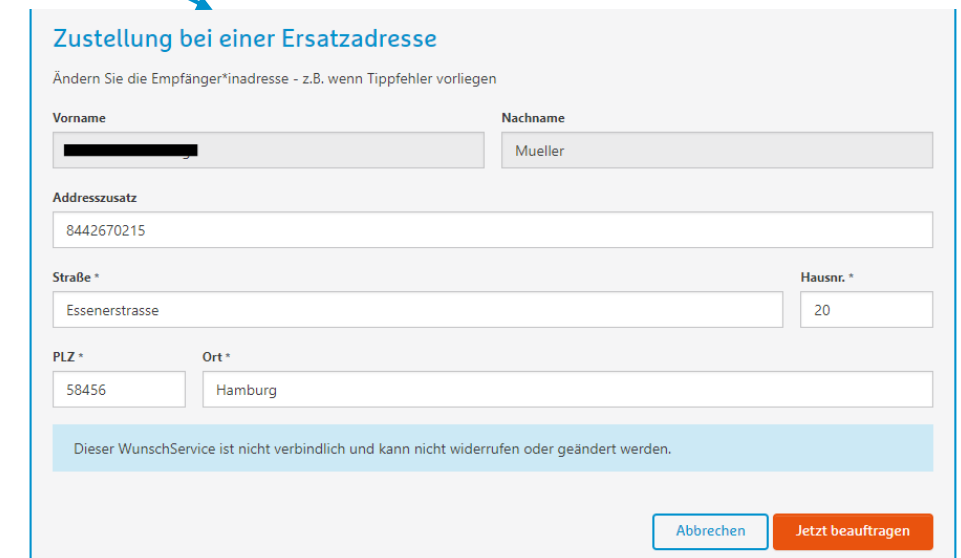
20.03.23 16:46 Uhr  
Die Sendung wurde Hermes elektronisch angekündigt.

- 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** Noch keine Prognose vorhanden

Sendungsnummer: **██████████** Kundenreferenz: **██████████** Aktion auswählen

Ort: **██████████** 22047 Hamburg, DEU

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

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

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**

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

**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.

Name: [Redacted] Zustellsendung **Zugestellt** Zugestellt am **06 Nov.**

Sendungsnummer: H10655 [Redacted] Kundenreferenz: [Redacted]

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? [Bewerten](#)

**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**

### Sendungsrecherche einreichen

Füllen Sie das Formular für die Sendungsrecherche aus.

Hat Ihr/Ihre Empfänger\*in die Sendung erhalten? \*

Ja  Nein

Wurden die Zustelldaten geprüft? \*

Ja  Nein

Anliegen\*

Sendung nicht beim/bei der Nachbar\*in/Ersatzadresse

Ihre interne Ticketnummer **i** Ihre Ticketnummer

Mobilnummer des/der Endkund\*in **i** Mobilnummer

Warenbeschreibung **i** Warenbeschreibung

Warenwert in Euro **i** 0,00 Betrag in Euro

Wertnachweise **i**

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

Ihre Nachricht

Bitte teilen Sie uns mit, worum es genau bei Ihrem Anliegen geht.

[Abbrechen](#) [Jetzt einreichen](#)

# Sendungsrecherche (Verlust) - wichtig zu wissen

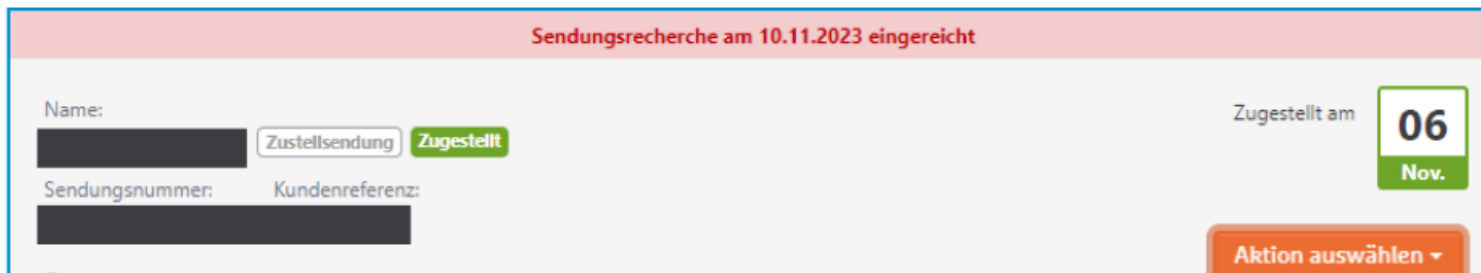
Eine Sendungsrecherche kann eingeleitet werden, wenn einer der folgenden Fälle vorliegt:

- 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:

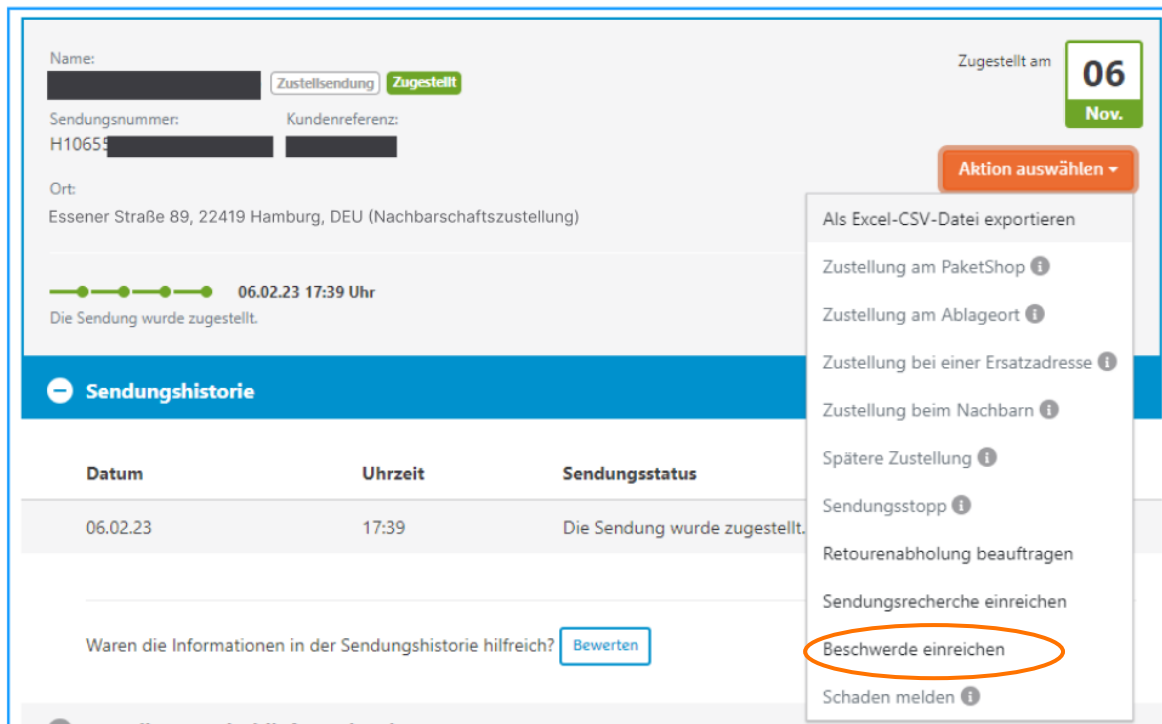


The screenshot shows a shipping tracking interface. At the top, a red banner reads "Sendungsrecherche am 10.11.2023 eingereicht". Below this, the parcel details are displayed:

- Name: [Redacted] Zustellsendung Zugestellt
- Zugestellt am: 06 Nov.
- Sendungsnummer: [Redacted]
- Kundenreferenz: [Redacted]
- Aktion auswählen ▾

# 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.



Name: [redacted] Zustellsendung **Zugestellt** Zugestellt am **06 Nov.**

Sendungsnummer: H10659 [redacted] Kundenreferenz: [redacted]

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? [Bewerten](#)

**Aktion auswählen**

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

**Beschwerde einreichen**

Füllen Sie das Formular für die Beschwerde aus.

Anliegen\*  
Scannung Annahmeverweigerung nicht korrekt

Ist eine Rückmeldung von Hermes gewünscht? \* *i*  
 Ja  Nein

Ihre intern benötigte Vorgangsnummer *i*  Telefonnummer des/der Endkund\*in *i*

Ihre Nachricht  
Bitte teilen Sie uns mit, warum es genau bei Ihrem Anliegen geht.

[Abbrechen](#) [Jetzt einreichen](#)

# 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 parcel tracking interface with a red header bar indicating a complaint was filed on 10.11.2023. The parcel details include the name, delivery status (Zustellsendung), and a green 'Zugestellt' (Delivered) status. The delivery date is shown as 06 Nov. There are fields for the sender's name, parcel number, and customer reference, all of which are redacted with black boxes. An orange button labeled 'Aktion auswählen' (Select action) is visible at the bottom right.

# 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:  Zugestellt am **06** Nov.

Sendungsnummer:  Zustellsendung **Zugestellt**

H10655

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

**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

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?

### 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 Verkaufstrechnung (max. 5 MB, max. 5 Dateien, jpg, png, pdf).  
Per Drag & drop oder hier klicken.

**Ihre intern benötigte Vorgangsnummer ⓘ**

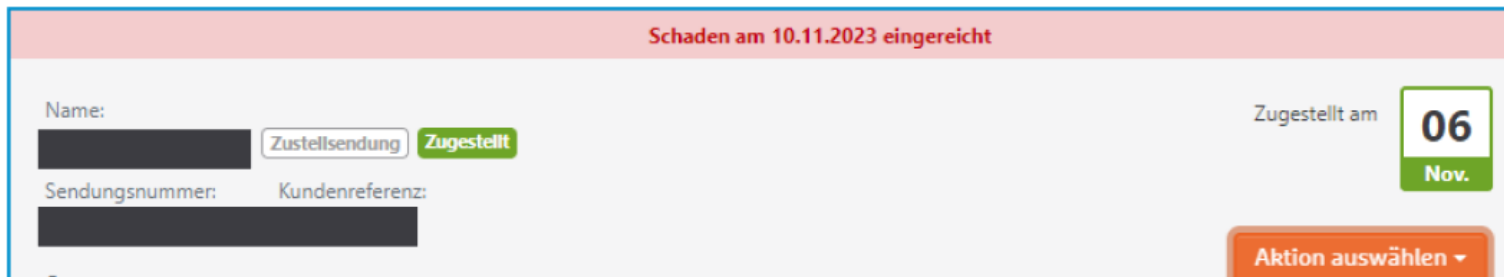
Ihre Vorgangsnummer



# 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:



Schaden am 10.11.2023 eingereicht

Name: [redacted] Zustellsendung Zugestellt

Zugestellt am 06 Nov.

Sendungsnummer: [redacted] Kundenreferenz: [redacted]

Aktion auswählen ▾

# Zukünftige Features



# Folgende Funktionen werden Ihnen kurzfristig im neuen Portal zur Verfügung stehen

- Optimierte Darstellung der Sendungshistorie bei **internationalen Sendungen**
- **Empfängersicht bei der Sendungshistorie:** Wie sieht der Empfangende die Sendungshistorie auf [myhermes.de](https://myhermes.de)?

 *Hermes* sagt Danke.