



Uspješna integracija s DPD Croatia

2021



Kontakti

Služba za korisnike (Customer service)

info@dpd.hr

customerservice@dpd.hr

01 / 3430-600

Pon-pet 07:30-17:30

Predaja naloga za prikup paketa

nalog@dpd.hr

Collection – prikupljanje paketa u inozemstvu

collection@dpd.hr

Uvoz-izvoz paketa

export@dpd.hr

IT

it@dpd.hr

Zaštita podataka

zastitapodataka@dpd.hr

Računovodstvo

racunovodstvo@dpd.hr

Financije

financije@dpd.hr

Odjel za štetne događaje

stete@dpd.hr

Marketing i komunikacije

press@dpd.hr

Odgovarajuća IT integracija

IT integracija

Kako biste osigurali što jednostavniji način rada za vas i vaše kupce nudimo razne mogućnosti IT integracije.



Dodaci

Ready-made rješenje



Web usluge

Self-build (API) rješenje



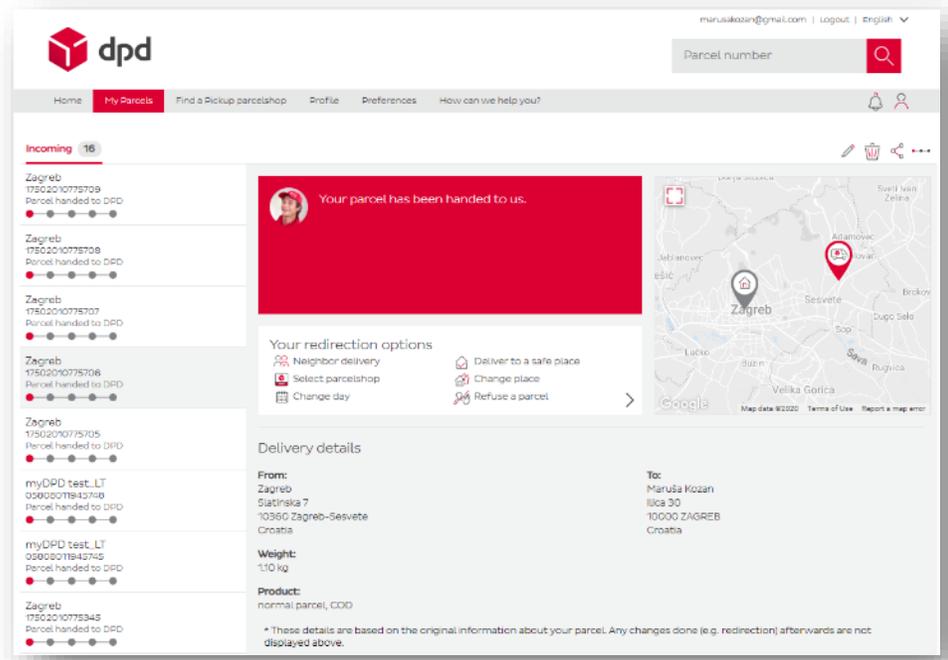
Na zahtjev

Self-build sistem rješenje



Primjeri IT integracije

Integracije prilagođene kupcima



Pomoću naših rješenja IT-integracije vaš kupac može:

Odabrati omiljeni način dostave (DPD dostava na kućnu adresu, Pickup lokaciju ili DPD Direct4.me paketomate)

Odabrati dostavu na najbližu Pickup lokaciju ili DPD Direct4.me paketomate.

Pratiti status svoje dostave – integracija Track & trace prozora.

Za sva tehnička pitanja i podršku vezanu uz IT integraciju možete se obratiti našim IT stručnjacima: it@dpd.hr 

Prikaz uspješne marketinške integracije

Grosbasket



GROSBASKET D.O.O. Rudeška cesta 169a, 10000 Zagreb, Hrvatska Info centar: +385 99 334 1676 Pon - pet: 8.00 - 16.00 Trgovina: +385 1 2085 616 Pon - sub: 9.00 - 21.00 info.hr@grosbasket.com	O NAMA Trgovine Tvrtka Partneri Tražimo MVP Klub	POTPORA Isporuka Zamjene Reklamacija Pratite narudžbu FAQ	VIŠE Poklon bon Kontaktiraj nas Blog	PRATI NAS Facebook Instagram Youtube Twitter LinkedIn	 DOBIJTE EKSKLUZIVNE PONUDE I SVE INFORMACIJE O NOVIM IZDANJIMA Kao novi pretplatnik ostvarujete 10% popusta na sljedeću online narudžbu! PRETPLATI SE
---	--	---	--	---	---

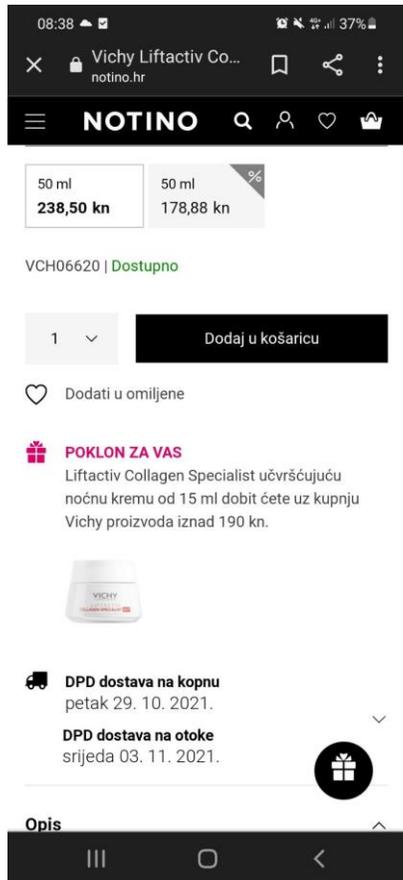
 

Postavljanje logotipa na početnu stranicu predstavlja korisniku DPD kao partnera za dostavu vaših paketa.

Potvrda i vizualizacija između partnerstva Grosbasket-a i DPD-a. Sve je stvar povjerenja, baš kao i u pogledu opcija plaćanja.

Prikaz uspješne integracije

Notino, Grosbasket



Kanada	€	8-12 dni	
Hrvatska	€	2-4 dni	
Češka	€	2-4 dni	
Danska	€	3-5 dni	
Estonija	€	4 dni	
Finska	€	5 dni	

Transparentno vrijeme, cijena dostave te pregled – logo dostavne službe ulijeva povjerenje kod kupaca.

Prikaz uspješne integracije

SHOOSTER - the sneakermeister

DPD usluge objašnjene su na jeziku prilagođenom potrošaču.

Potražite naše odgovore na najčešće postavljena pitanja na slide-u 31. Odgovori su spremni za korištenje.

DOSTAVA (SHIPPING)

OBAVIJEST:

SVOJ PAKET PREUZMI NA OTVORENOM

Po zaprimanju obavijesti o predviđenoj dostavi paketa, putem poveznice možeš pristupiti portalu naše dostavne službe DPD-a, te odabrati dostavu paketa na sigurno mjesto (terasa, garaža i slično), čime možeš dodatno osigurati izbjegavanje fizičkog kontakta i postići najveću moguću sigurnost za sebe, a ujedno i za kurire – sukladno tome pozivamo te odabereš ovu opciju ako je to moguće.

U narednom periodu DPD kuriri neće ulaziti u zatvorene prostore (urede, skladišta i slično). Pakete će biti moguće preuzeti isključivo na otvorenom, bez kontakta i unutar sigurnosne udaljenosti od najmanje jednog metara (1 m).

Tijekom trajanja akcija, zbog velikog interesa i povećanog broja narudžbi, obrada narudžbi te rok za isporuku paketa može potrajati dulje od 7 radnih dana.

Dostava se vrši DPD kurirskom službom i to isključivo radnim danima od 08-16.

DPD prati načela transparentnosti i pažljivog postupanja s osobnim podacima u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (engl. General Data Protection Regulation – GDPR) i Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. Više o DPD obradi osobnih podataka primatelja pročitajte na <https://www.dpd.com/hr/hr/zastita-podataka/>

Dostava na otoke se vrši jednom tjedno - uobičajeno subotom. Svaki naručeni artikl kurirska služba dostavlja u roku sedam radnih dana. **Tijekom akcija moguća su manja kašnjenja prilikom obrade i isporuke narudžbi.** U procesu kupovine molimo vas da ostavite broj telefona ili mobitela kako bi vas u slučaju potrebe kurir mogao dodatno kontaktirati.

Dostava unutar Hrvatske na iznos kupovine veći od 200 kn je besplatna, a za iznose manje od 200 kn naplaćuje se u iznosu od 30 kn. Za dostavu izvan Hrvatske dostava se naplaćuje po svakom artiklu.

Osim Hrvatske, dostava je moguća u sljedeće zemlje: Austrija, Belgija, Bugarska, Češka, Danska, Finska, Francuska, Grčka, Irska, Italija, Litva, Latvija, Portugal, Luksemburg, Mađarska, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Rumunjska, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska. Cijenu poštarine moguće je vidjeti u tablici niže.

Država	prvi artikl	svaki dodatni artikl
Slovenija	40 kn	15 kn
Mađarska, Slovačka, Austrija, Češka, Njemačka, Nizozemska	62 kn	22 kn
Belgija, Danska, Španjolska, Francuska, Irska, Italija, Luksemburg, Poljska, Švedska, Rumunjska, Litva, Latvija, Portugal	100 kn	25 kn
Bugarska, Finska, Grčka	200 kn	25 kn
Švicarska, Norveška	460 kn	40 kn

U slučaju povrata, trošak poštarine ne refundiramo.

Troškovi carine, porez i ostali dodatni troškovi nisu uključeni u iskazanu cijenu proizvoda i troškova slanja. Ovi troškovi su odgovornost kupca obzirom da svaka država ima različite zakone carinjenja i oporezivanja.

Nike artikle ne šaljemo u BiH i Srbiju.

Obavijest putem e-maila i SMS-a

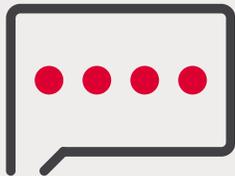
Dan prije dostave

E-mail poruka

SMS

Predict - interaktivno obavještavanje

Dan prije dostave DPD šalje poruku (Viber /SMS/e-mail) – tako da primatelji paketa imaju točnu informaciju o dostavi paketa



Poštovani,

Vaš paket br. 17502000002553 poslan/od strane Zagreb bit će dostavljen/

12-07-2019:

na sljedeću adresu: Petra Nikić
Ilica 5
10000 ZAGREB

Iznos otkupnine: 0 kn

Na dan dostave bit ćete informirani o vremenskom okviru unutar kojeg će Vam biti izvršena dostava.

U međuvremenu, status svog paketa možete pratiti putem našeg [tracking-a](#)

Hvala na razumijevanju.

Niste u mogućnosti preuzeti svoj paket?

Prije svega, ljubazno Vas molimo da provjerite gore navedena podatke. U slučaju da neki od podataka nije ispravan ili želite ugovoriti alternativnu dostavu, to možete učiniti putem portala [Follow My Parcel](#). Možete odabrati dostavu u DPD Pickup, izmijeniti datum ili adresu dostave.

Ako plaćate pouzecom, možete platiti gotovinom i molimo Vas da u tom slučaju pripremite točan iznos otkupnine.



Poruke je moguće personalizirati sukladno vašim zahtjevima.

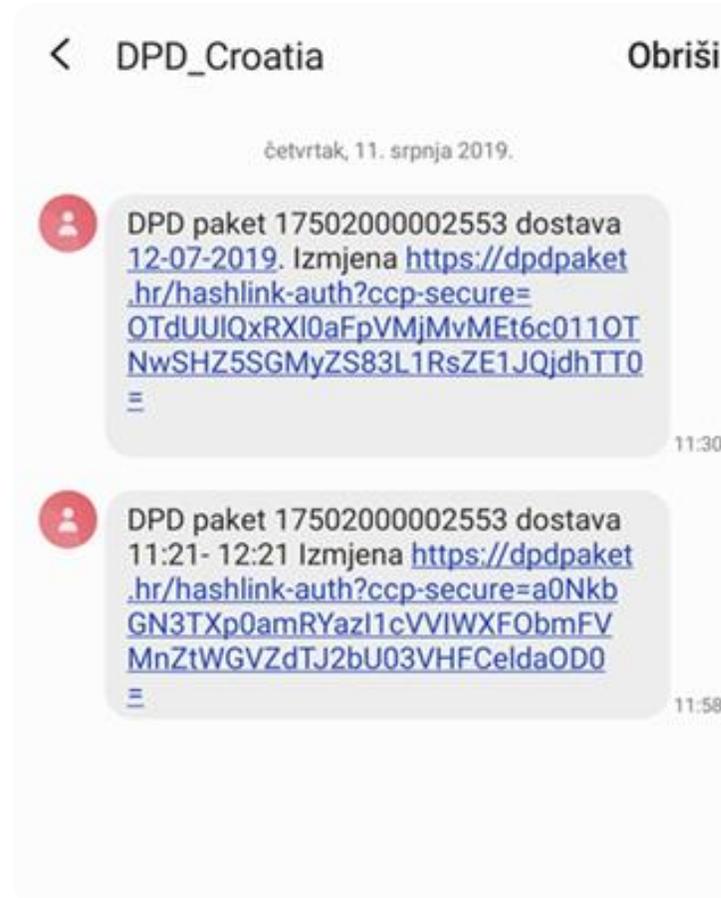
Obavijest putem e-maila i SMS-a

Na dan dostave

E-mail poruka



SMS



Predict obavijest o vremenskom okviru dostave -1h

Na dan dostave pošaljemo poruku Viber /SMS/e-mail) tako znate primatelj paketa zna vremenski okvir dostave paketa.



Poruke je moguće personalizirati sukladno vašim zahtjevima.

myDPD Business

Inovativna aplikacija za upravljanje paketima koja vam pruža osnovne funkcije za nadgledanje, praćenje, praćenja stanja po pošiljkama kao i pregled i preuzimanje potvrda o dostavi.

- Jednostavno i brzo slanje paketa
- Ušteda vremena prilikom unosa narudžbi
- Dobro organizirana knjiga adresara
- Potpuna kontrola nad paketima
- Besprijeekorna IT integracija

Za sva tehnička pitanja i podršku vezanu uz aktivaciju myDPD Business aplikacije obratite se svom prodajnom predstavniku.

Kako komunicirati o DPD dostavi i uslugama?

Primjeri komunikacije

Kako komunicirati o DPD dostavi i uslugama?

Već smo spomenuli kako vjerodostojne informacije o dostavi i povratu dovode do većih stopa konverzije.

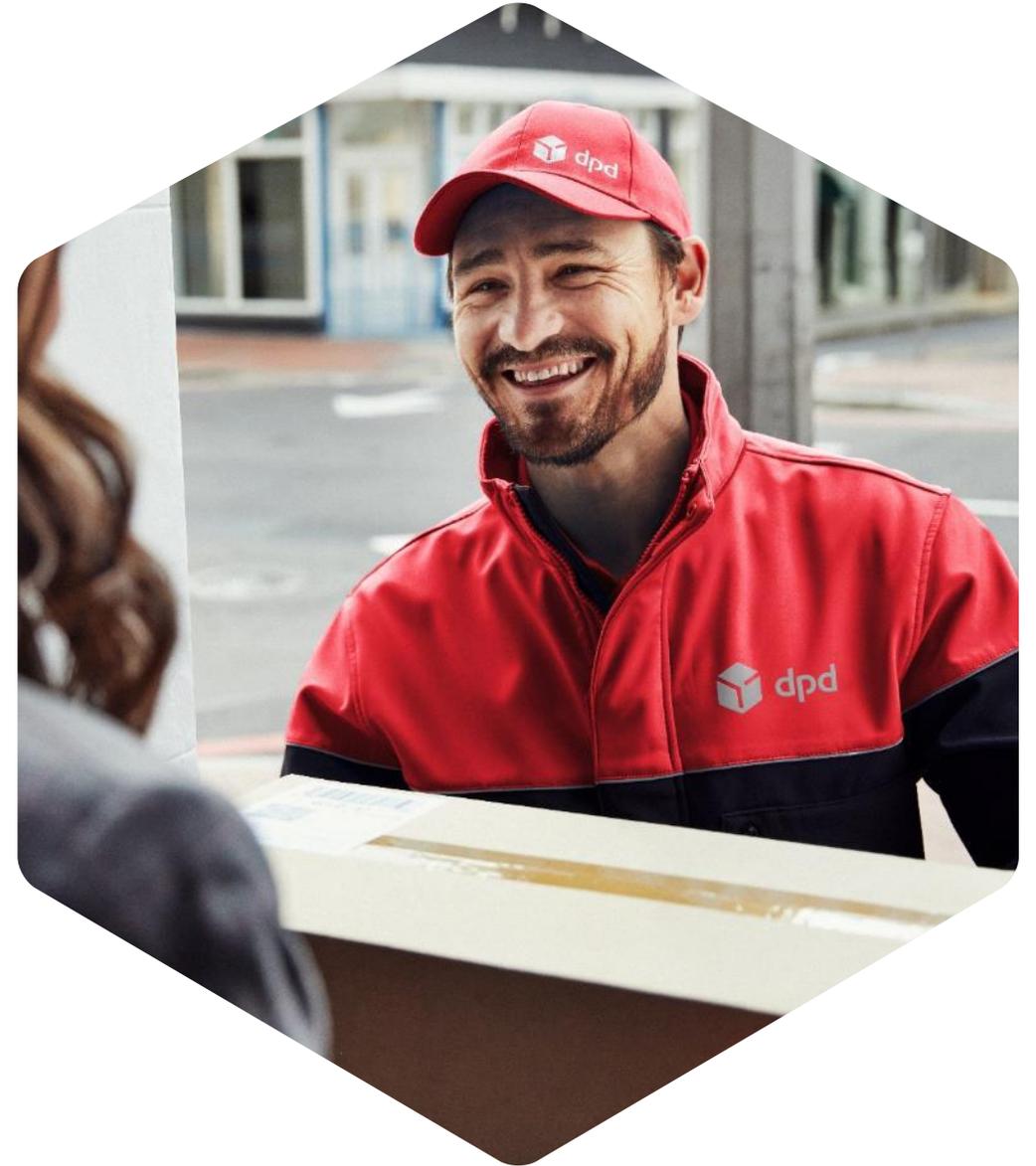
Zato smo za vas pripremili nekoliko gotovih tekstova o DPD-u i našim uslugama kako bi ih mogli staviti na svoje službene stranice u dio u kojem kupcu pružate više informacija o svom dostavnom partneru.



Kako komunicirati o DPD dostavi i uslugama?

O DPD Croatia

DPD Croatia dio je DPDgroup, druge najveće dostavne mreže paketa u Europi. Uz 97.000 stručnjaka za dostavu i Pickup mrežu s više od 58.000 lokacija za preuzimanje paketa, DPDgroup svakodnevno dostavlja 7,5 milijuna paketa - 1,9 milijarde paketa godišnje - putem branda DPD, Chronopost, SEUR i BRT. DPD je u Hrvatskoj započeo s radom 2003. godine. U 18 godina postojanja na domaćem tržištu, postao je jedan od ključnih igrača i stručnjak na domaćem tržištu, pružajući visokokvalitetnu uslugu dostave paketa. DPD iz dana u dan posluje u ime tisuća zadovoljnih korisnika te kombinira inovativnu tehnologiju i lokalno znanje kako bi pružio fleksibilnu i user-friendly uslugu kako za otpremnike tako i za kupce. Svojom vodećom Predict uslugom, aplikacijom myDPD te Pickup lokacijama i paketomatima za preuzimanje paketa DPD postavlja novi standard za praktičnost držeći kupce blisko povezane s isporukom njihovih paketa.





About DPD Croatia

DPD Croatia is part of DPDgroup, the second-largest parcel delivery network in Europe. With 97,000 delivery professionals and a Pickup network with more than 58,000 parcel pick-up locations, DPDgroup delivers 7.5 million parcels daily - 1.9 billion parcels per year - through the DPD, Chronopost, SEUR and BRT brands. DPD started operating in Croatia in 2003. In 17 years of existence in the domestic market, it has become one of the key players and expert in the domestic market, providing a high-quality parcel delivery service. DPD operates on a day-to-day basis on behalf of thousands of satisfied customers and combines innovative technology and local knowledge to provide a flexible and user-friendly service for both shippers and consignees. With its flagship Predict service, myDPD app, and Pickup locations, DPD sets a new standard for convenience by keeping customers closely connected to the delivery of their parcels.

Kako komunicirati o DPD dostavi i uslugama?

PREDICT usluga

Pomoću Predict usluge više ne morate trošiti vrijeme na čekanje paketa. Na dan isporuke DPD će vas putem SMS / Viber poruke obavijestiti točno u sat kada možete očekivati svoj paket! Također, na dan dostave naručeni paket možete pratiti na karti putem interneta.

Prilagođene mogućnosti dostave

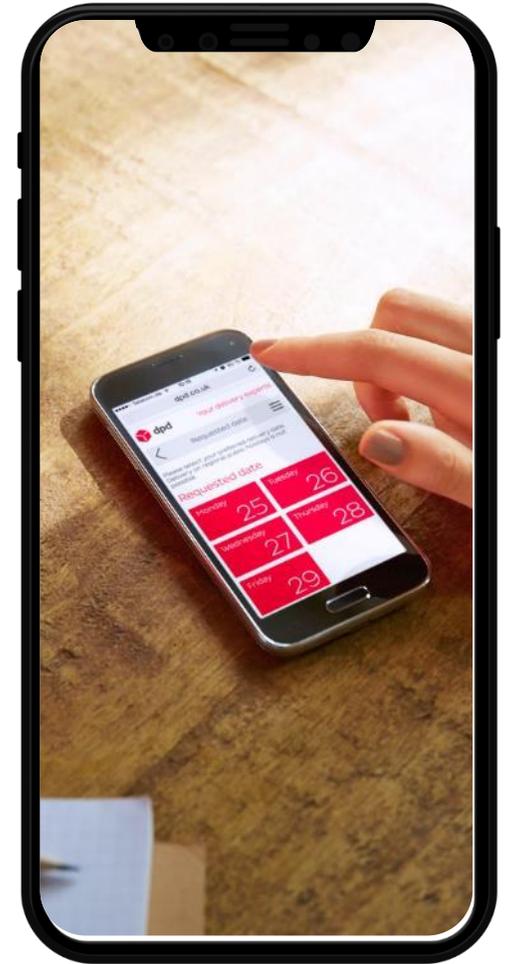
Pomoću prilagođenih mogućnosti dostave možete odabrati sigurno mjesto gdje će DPD isporučiti Vaš paket ili ga možete preusmjeriti, primjerice na Pickup lokaciju ili DPD Direct4me paketomat.

 DPD 11-06-2021 dostavlja paket 17502016870959 s pouzecem 0kn.Izmjena uvjeta dostave na <https://www.dpdgroup.com/hr/mydpd/fmp/pin?...>

14:36

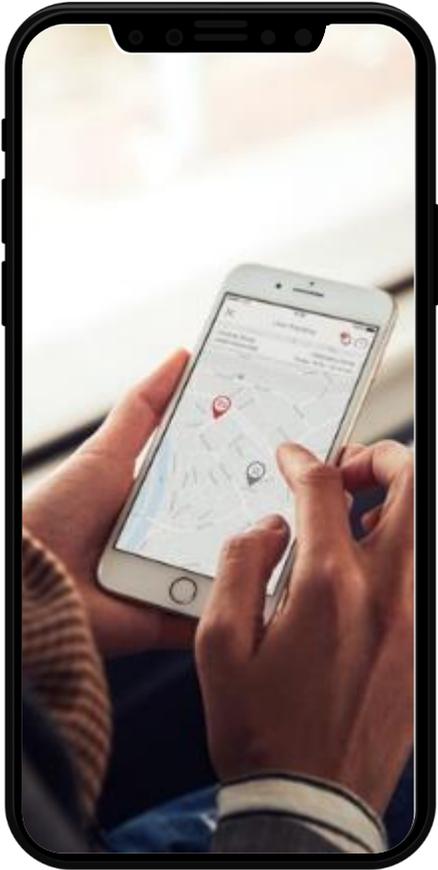
 DPD paket 17506023576396 dolazi 14:43-15:43.Izmjena <https://www.dpdgroup.com/hr/mydpd/fmp/pin?...> Pouzece 0kn PIN za preuzimanje: 3260

7:31



Kako komunicirati o DPD dostavi i uslugama?

myDPD mobilna aplikacija



Uz myDPD mobilnu aplikaciju više nikad nećete propustiti dostavu paketa. Registrirajte se na myDPD aplikaciju i u bilo koje vrijeme i s bilo koje lokacije provjerite trenutni status vaših paketa i otkrijte širok spektar korisnih mogućnosti:

- Usmjeravanje paketa: vi odlučujete kada i gdje ćemo dostaviti vašu pošiljku. Na primjer, ako niste kod kuće, ostaviti na sigurnom mjestu koje sami definirate, dostaviti na Pickup lokaciju / DPD Direct4me paketomat ili možete izmijeniti adresu i datum dostave.
- Praćenje paketa: Live-Tracking omogućava da u bilo kojem trenutku znate gdje se točno paket nalazi.
- Pronalaženje Pickup lokacija: lako je naći Pickup lokacije u vašem susjedstvu. Aplikacija bilježi lokaciju na kojoj se nalazite i sukladno tome vrši pretragu.
- Upravljanje paketima: praktični pregled pomaže da upravljate svojim paketima i prikazuje status vaših paketa u bilo kojem trenutku.

Kako komunicirati o DPD dostavi i uslugama?

Pickup lokacije za preuzimanje paketa

Nakon preusmjeravanja paketa na Pickup lokaciju, možete odabrati dostavu na jednu od 580 Pickup lokacija diljem Hrvatske. Nakon dostave na odabranu Pickup lokaciju biti ćete obaviješteni SMS/e-porukom. Paketi koji su dostavljeni na Pickup lokaciju čuvaju se tamo 7 kalendarskih dana.

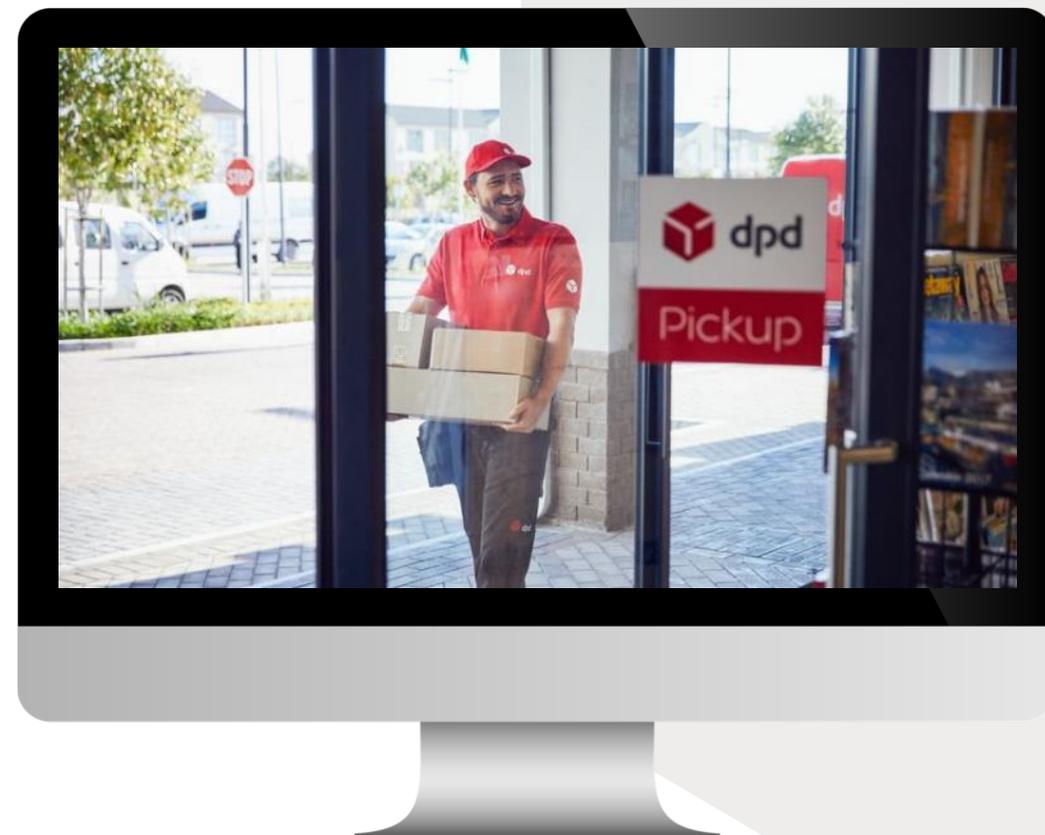
U Hrvatskoj je pakete moguće preuzeti na Ini, Petrolu, Adria Oil benzinskim postajama, DPD depoima diljem Hrvatske te Tommy prodavaonicama.

580

Pickup lokacija
diljem Hrvatske

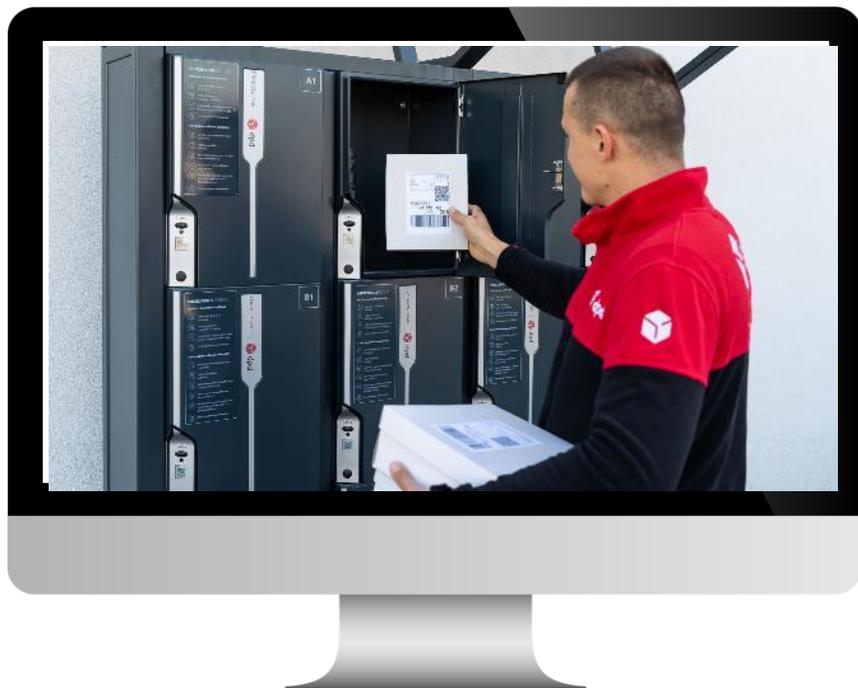
58.000

Pickup lokacija
diljem Europe



Kako komunicirati o DPD dostavi i uslugama?

DPD Direct4.me paketomati



Uz DPD Direct4.me paketomate, jednostavno i praktično preuzmite paket gdje i kada vam najviše odgovara!

U slučaju da paket ne možete preuzeti kod kuće, putem myDPD aplikacije paket možete preusmjeriti na DPD Direct4.me paketomate. Ispod su navedene prednosti DPD Direct4.me paketomata:

1. Dostupnost 24/7
2. Jednostavnost
3. Diskretnost
4. Pouzdanost
5. Sigurnost
6. Beskontaktno preuzimanje paketa
7. Primitak obavijesti

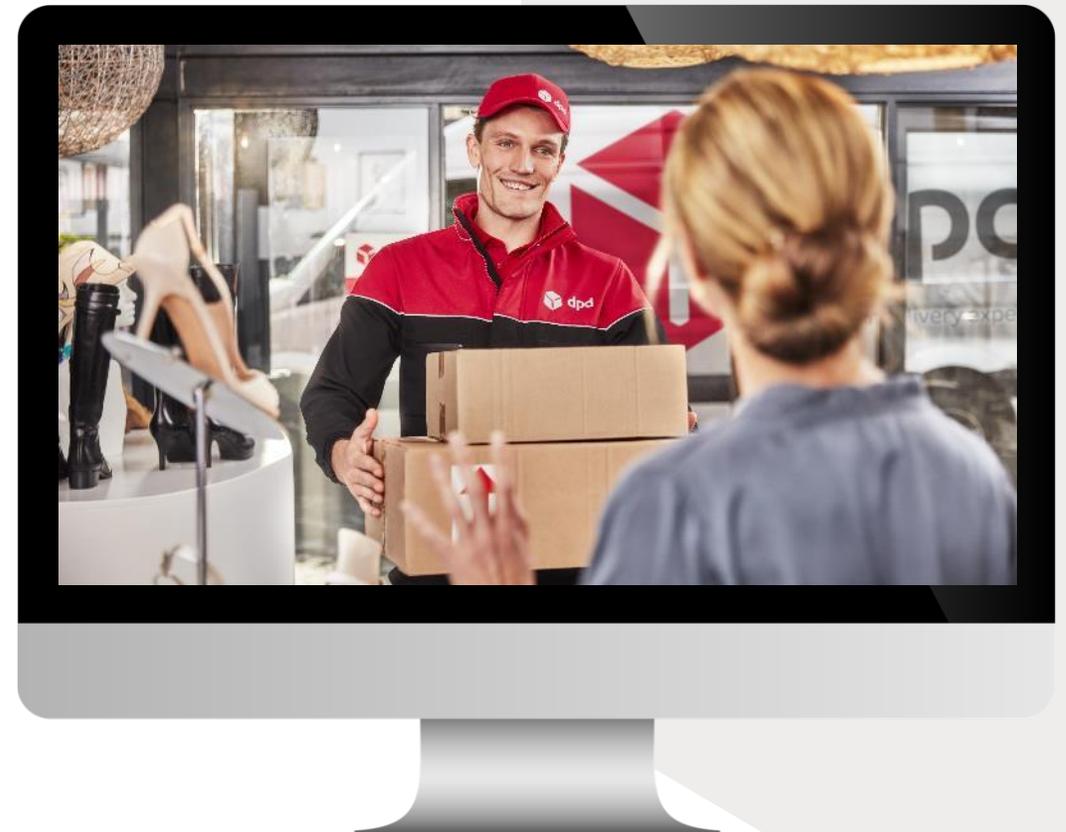
30 lokacija
(420 sandučića)
diljem Hrvatske

Kako komunicirati o DPD dostavi i uslugama?

Jednostavan povrat uz DPD usluge

Ako u bilo kojem trenutku sadržaj pošiljke ne odgovara, krajnji korisnici ga jednostavno mogu poslati nazad. Uz DPD mogu očekivati brz i jednostavan povrat paketa. Putem stranice posaljipaket.hr u dogovoru s kurirom dogovaraju preuzimanje paket na njihovoj adresi ili ga mogu poslati iz jedne od 13 poslovnica u Hrvatskoj.

22 % kupaca smatra besplatni povrat iznimno važnim čimbenikom prilikom kupnje



Kako komunicirati o DPD dostavi i uslugama?

Najčešće postavljena pitanja

Gdje je moj paket?



Svaki paket dobiva svoj broj. Pomoću tog broja možete pratiti svoj paket putem usluge myDPD ili u aplikaciji te, ako je potrebno, dogovoriti isporuku drugi dan ili na drugoj lokaciji.

Kada će mi paket biti isporučen?



Paketi se u pravilu unutar države isporučuju u roku od dva dana od početka narudžbe. U slučaju međunarodne pošiljke, rok isporuke ovisi o zemlji odredišta.

Gdje mogu pronaći broj paketa?



Za svaki paket obično ćete dobiti e-poruku s brojem paketa. Pomoću tog broja možete pratiti svoj paket putem usluge myDPD.

Kako mogu promijeniti mjesto ili dan isporuke?



Kao primatelj, vi odlučujete kada i gdje isporučujemo paket. Možete odabrati četiri različite mogućnosti dostave kako biste preuzeli kada to vama odgovara. Dobit ćete e-poruku s brojem paketa.

Najčešće postavljena pitanja

Gdje mogu pronaći Pickup lokacije?



Naša tražilica Pickup lokacija omogućuje vam pronalazak Pickup lokacija u vašoj blizini. Možete preusmjeriti svoj paket u omiljenu Pickup lokaciju ili odrediti Pickup lokaciju za sve svoje pakete.

Hoće li me DPD obavijestiti o danu isporuke?



Uvijek ćemo vas obavijestiti o našem danu isporuke SMS-om ili e-porukom. Kažemo vam i ime kurira i vremenski okvir dostave.

Ne odgovara vam dan isporuke?



Ako je to slučaj, možete promijeniti datum isporuke, dogovoriti isporuku na jednu od naših Pickup lokacija, paketomata ili promijenite adresu.

Niste kod kuće u vrijeme dolaska kurira?



Na našem webu ili pomoću myDPD aplikacije možete odabrati opciju ponovne isporuke i mjesto koje vam najviše odgovara.

GDPR i međusobna usklađenost

Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR)

Osim potpisivanja GDPR ugovora s DPD Croatia prije početka suradnje dodatno u svrhu obavještanja svojih kupaca, odnosno primatelja paketa o obradi podataka od strane DPD Croatia na svoju službenu internet stranicu predlažemo dodati sljedeću rečenicu:

DPD prati načela transparentnosti i pažljivog postupanja s osobnim podacima u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (engl. General Data Protection Regulation – GDPR) i Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. Više o DPD obradi osobnih podataka primatelja pročitajte na <https://www.dpd.com/hr/hr/zastita-podataka/>



Navedeno je najbolje dodati na svoju stranicu gdje imate informacije o pravilima privatnosti, zaštiti podataka i/ili u dijelu stranice gdje spominjete DPD kao partnera za isporuku paketa. Dodatno, isti tekst možete dodati i na stranici „Košarica” ako na primjer dodatno prilikom potvrde kupnje informirate primatelje paketa o obradi osobnih podataka.

Upotreba DPD logotipa

Upotreba DPD logotipa

1. Odabir logotipa

Dostupne su sljedeće 3 verzije logotipa:

- Primarna izvedba u crveno/crnoj izvedbi s gradijentom
- Izvedba u crvenoj i bijeloj verziji
- Izvedba u bijeloj verziji
- Izvedba u crnoj verziji

Molimo uvijek koristite originalne datoteke DPD logotipa. Datoteke su dostupne na zahtjev (kontaktirajte odjel Marketinga i komunikacija)



Upotreba DPD logotipa

2. DPD logotip u digitalnom formatu

Možete koristiti DPD logotip na svojoj web stranici ili u internetskoj komunikaciji.

Važno: Poveznica na logotipu treba voditi na službenu stranicu DPD Croatia (<https://www.dpd.com/hr/hr/>)

Službeni logotipi i smjernice za njihovu upotrebu dostupni za preuzimanje kao .png datoteke na sljedećoj poveznici: <https://www.dpd.com/hr/hr/slanje-paketa/e-trgovina/>

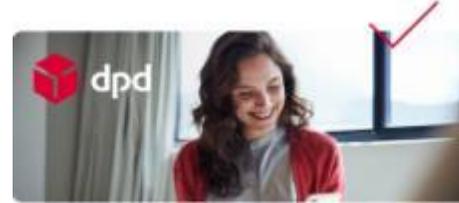
Za vektorske formate logotipa te sva pitanja i podršku vezanu uz Marketing i komunikacije obratite se na press@dpd.hr.



- Upotrijebite verziju s crvenom gradacijom na svijetlim pozadinama.



- Ne preporuča se korištenje primarnog logotipa na tamnijim dijelovima slike.



- Preporuča se korištenje crveno-bijele verzije logotipa na pozadinama gdje je to moguće.



- Ne preporuča se korištenje crveno-bijele verzije na složenim ili svijetlim dijelovima slike.



- Dopušteno je korištenje jednobojnih logotipa kada god verzije logotipa u boji ne funkcioniraju zbog kontrasta.



- Izbjegavajte korištenje jednobojnih inačica na područjima gdje ih je teško zamijetiti.

- Minimalna veličina DPD logotipa: 60 px (digitalno) i 10mm (print)



- Treba se pridržavati minimalnog zaštićenog područja logotipa.



Upotreba DPD logotipa



- Nije dozvoljeno dodavanje oznaka i specifikacija.



- Nije dozvoljeno mijenjanje veličina elemenata logotipa.



- Nije dozvoljeno preslagivanje elemenata logotipa.



- Nije dozvoljeno postavljanje logotipa na pozadinu slične boje.



- Nije dozvoljeno dodavanje teksta.



- Nije dozvoljena upotreba efekata.



- Nije dozvoljeno dodavanje boja.



- Nije dozvoljeno rotiranje logotipa



- Nije dozvoljeno mijenjanje logotipa ni na koji način (npr. preokretanje)



- Ne narušavajte čisti prostor. Uvjerite se da je logotip uvijek prikazan u cijelosti.



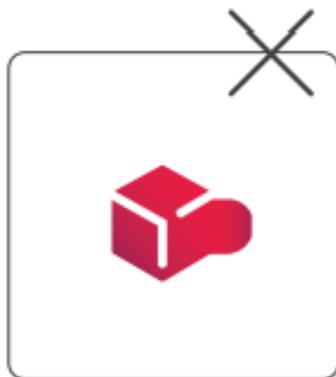
- Pripazite na veličinu logotipa. Nemojte ga učiniti ni prealim niti prevelikim.



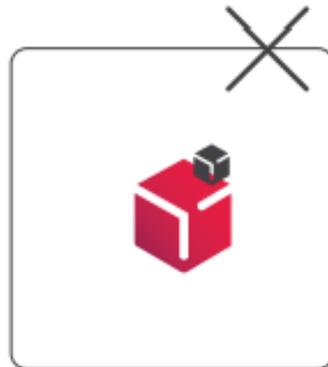
- Pripazite na blizinu postavljanja riječi simbolu.



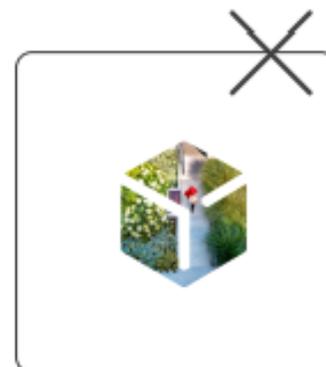
Upotreba DPD simbola



- Nije dozvoljeno mijenjanje oblika



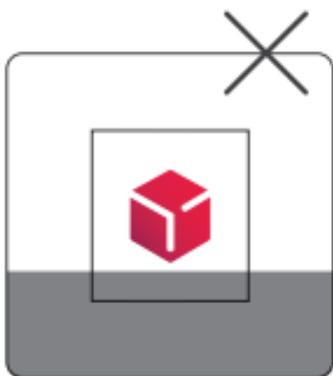
- Nije dozvoljeno dodavanje dodatnih elemenata



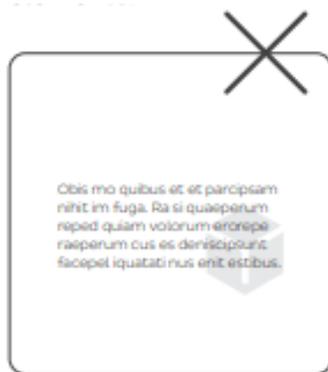
- Izbjegavajte korištenje slika unutar loga



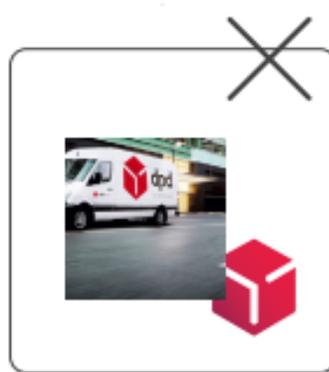
- Nije dozvoljeno raditi vlastite varijacije loga



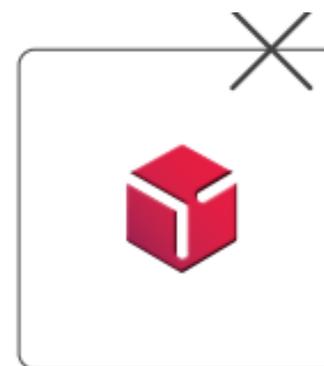
- Ne narušavajte slobodan prostor



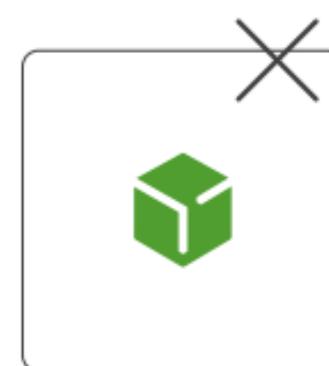
- Nije dozvoljeno koristiti simbol kao pozadinu



- Nije dozvoljeno postavljanje slike preko loga



- Nije dozvoljeno korištenje efekata



- Koristite samo dozvoljene DPD boje

Za sva pitanja i podršku vezanu uz Marketing i komunikacije obratite se na press@dpd.hr.

Međusobna promocija

Win – win kombinacija

Možemo vam ponuditi marketinšku podršku kako bismo maksimizirali potencijal naše suradnje

Međusobna promocija

Naše marketinške inicijative uvijek su prilagođene vašim potrebama i očekivanjima krajnjih korisnika (objave na DPD službenim komunikacijskim kanalima).



Pružamo mogućnosti međusobne promocije putem društvenih mreža, (Facebook, LinkedIn, Instagram), objavama na DPD web stranici.

Za sva pitanja i podršku vezanu uz Marketing i komunikacije obratite se na press@dpd.hr.



Održiva dostava



89% 

“Smatra da poduzeća **moraju biti odgovorna prema okolišu**”

76% “Hrvatskih povremenih kupaca u online trgovini **kupuje ekološki prihvatljive proizvode kad god je moguće..**”



ALI samo...

43% “Spreman sam platiti više za proizvode koji su odgovorni prema okolišu”





Predanost održivoj dostavi

- Želimo postati leader u održivoj dostavi
- Do 2025:
 - smanjiti emisiju CO₂ po paketu za 30%
 - u više od 225 najvećih europskih gradova diljem 20 zemalja dostavljat ćemo pakete isključivo vozilima s nula ili vrlo malo štetnih emisija
- Želimo uvesti program praćenja kvalitete zraka
- Tehnologija = Uspješnost u našem prvom pokušaju isporuke

Danas



CO₂ neutralna dostava od 2012. godine



+1,600 vozila s niskim emisijama



0.83 kg CO₂ po paketu u 2019. godini

Jer ... Svi dijelimo istu adresu, #SameAdress

Dostava s niskim emisijama u 225 europskih gradova

Obuhvatiti 20% europskog stanovništva do 2025. godine

- 225 europskih gradova
(jedan od njih je Zagreb)
- 80 milijuna stanovnika
- 260 milijuna paketa godišnje
- 7.700 novih alternativnih vozila
(električni, plinski, teretni bicikli, ...)
- 80 novih urbanih skladišta
- 3.600 sustava punjenja
za električna vozila
- 200 milijuna eura ulaganja



Dostava paketa iz prvog pokušaja zahvaljujući našim uslugama – Predict i Pickup

Najbolje iskustvo isporuke koje pruža vrijednost primateljima i našoj planeti

Home delivery



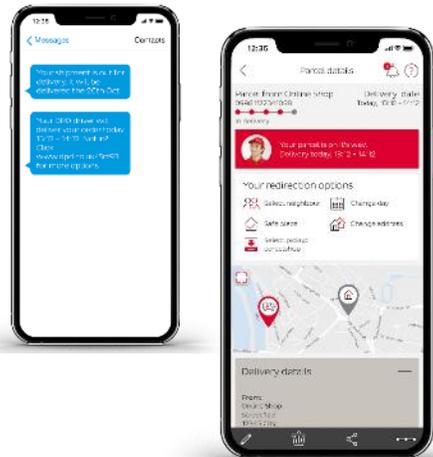
- Razne opcije upravljanja dostavom paketa poput izmjene datuma/adrese dostave, preusmjeravanja paketa na Pickup lokacije i paketomate
- Praćenje paketa u živo
- Notifikacije

- 58. 000 Pickup lokacija za preuzimanje paketa diljem Europe
- 19 zemalja

Out of home delivery



Predict



Prednosti za okoliš od naših usluga Predict i Pickup

-5%

GHG emisija koristeći Predict*

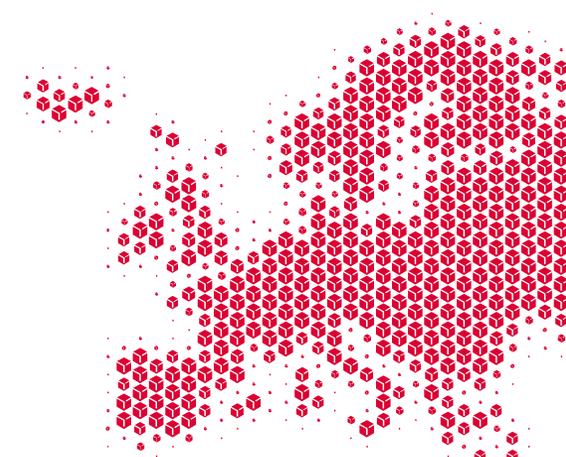
-63%

GHG emisija koristeći Pickup*



*GHG smanjenje emisije primijećeno na zadnjem kilometru isporuke u usporedbi sa standardnom dostavom na kućni prag

Pickup



DPDgroup zalaže se za borbu protiv klimatskih promjena svakom dostavom paketa

Kako DPD pridonosi budućnosti bez štetnih emisija?



CO2 neutralna dostava
Ugljično neutralna dostava paketa bez dodatnih troškova za pošiljatelje i primatelje.



Pametna gradska dostava
Pakete u užem centru Zagreba dostavljamo Električnim kombijem – Nissan Voltia i električnim biciklima.



Prvi urbani City depo u Hrvatskoj omogućuje nam da budemo bliži primateljima i pošiljateljima paketa te koristimo održive metode dostave, našu zelenu flotu te dostave pješice.

DPDgroup zalaže se za borbu protiv klimatskim promjena svakom dostavom paketa.

CO2 neutralna dostava



Preciznim mjerenjem ugljičnog otiska svakog paketa, smanjujemo ga kako god možemo i nadoknađujemo preostale emisije financiranjem projekata za čistu energiju širom svijeta.

Rezultat je 100 % ugljično neutralna dostava paketa diljem Europe.

Bez dodatnih troškova za naše klijente.

DPDgroup zalaže se za borbu protiv klimatskim promjena svakom dostavom paketa.

Pametna gradska dostava

Uvodimo nultu emisiju i smanjenju emisiju za sva naša dostavna vozila, zajedno s inicijativama za smanjenje emisija i inovativnim rješenjima za dostavu kako bismo smanjili ugljičnog otisak svakog paketa koji isporučimo.



100+ pametnih rješenja za gradsku dostavu uvedeno je diljem Europe

82% našeg voznog parka u skladu je s najmanje Euro 5 normom

9% porast Pickup lokacija diljem DPDgroup mreže

What's in it for me?

Što vi kao klijent dobivate

1. Zelenu dostavu svojih paketa bez dodatnog troška
2. Carbon Neutral delivery Certifikat na kojemu je prikazan ukupan broj vaših paketa te iznos / kompenzacija CO2 u kg. Certifikat možete objaviti na svojoj stranici ili izložiti u svojim prostorima.

Preuzmite



[Europe_CarbonCertificate_vBU.pdf](#)

3. GHG emission report – detaljan report vezan za CO2 free dostavu vaših paketa
4. Promotivne besplatne CSR bannere koje možete postaviti na svoju Internet stranicu i time promovirati zelenu dostavu svojih paketa



Protect the
environment.

The parcel does not
leave a trace on the
environment on
the way to you.

Dodatno Istraživanje E-shopper barometar

Istraživanje e-shopper barometar

DPDgroup već petu godinu za redom provodi istraživanje o navikama e-kupaca.

Prikazani su trendovi i ponašanja Europljana koji kupuju preko interneta.

Istraživanje je pokazalo kako je Covid-19 donio neviđenu transformaciju e-trgovine, nudeći potpuno nove mogućnosti trgovcima i kupcima.

E-trgovina je među nekolicinom uspješnih sektora koji su održali pozitivno poslovanje u 2020. godini

Bilježimo povećanje od 15 milijuna novih e-kupaca u 2020. u odnosu na 2019.

Današnje kupovne navike jasno daju do znanja da je fleksibilnost ključna za uspjeh e-trgovaca.

Online kupci žele da im se paketi isporučuju kako i kada oni odaberu, što podrazumijeva da online trgovine moraju surađivati s dostavnim službama koje sve više razvijaju inovativna dostavna rješenja prilagođena krajnim korisnicima.



Istraživanje e-shopper barometar

Višekanalni (Omnichannel) pristup

- Fleksibilnost je ključna za uspjeh e-trgovaca.
- Višekanalni pristup postao je ključan za uspjeh e-trgovaca, obvezujući ih da razviju internetsku ponudu i odgovarajuće metode isporuke (npr. Click & Collect).

Potreba za raznovrsnim mogućnostima

- Način dostave paketa vrlo je važan za krajnje korisnike jer zadovoljava novonastale potrebe post-pandemijskog načina života.
- Kupci su izrazili jasnu želju za fleksibilnim, prilagodljivim rješenjima dostave, posebno za mogućnošću definiranja vremena dostave

Vodeća niša

- Hrana i namirnice su svrgnule s trona inače vodeću modu i obuću kao kategorije koje se e-kupci najčešće kupovali.
- Tako su trgovine mješovitom robom zabilježile porast prometa od 95 % u razdoblju između ožujka i prosinca 2020.

Istraživanje e-shopper barometar

Stariji e-kupac

- Došlo je do pojave nove kategorije online kupaca: stariji e-kupac, odnosno kupci stariji od 55 godina.
- Stariji e-kupac ima tradicionalniji pristup kupnji i online plaćanju, koristi alate za usporedu cijena, detaljnije čita opis proizvoda i zato je važno za e-trgovce da uzmu u obzir novi profil kupaca

Održivost

- Održivost mora biti aktivna konstanta za sve e-trgovce jer online kupci istražuju i žele ekološke proizvode i usluge.
- Tako kupci očekuju da e-kupovina bude ekološki odgovorna, odnosno da brandovi i tvrtke koje biraju čine konkretne akcije u smanjenju štetnog utjecaja na okoliš.

Planovi

- **Istraživanja pokazuju kako više od 70% potrošača planira nastaviti svoje kupovne navike nakon pandemije**



Tips & tricks



Online prodaja se usko veže uz zadovoljstvo odrađene dostave

Vjerodostojne informacije o isporuci i povratu dovode do većih stopa konverzije

- Dug je put od pošiljatelja do krajnjeg korisnika.
- Dostava i povrat artikla važni su elementi iskustva kupnje.
- Potrošači imaju pravo biti dobro informirani o načinima dostave i povrata.
- Informiraniji potrošač je spremniji obaviti kupovinu!

Savjeti koji dovode do veće konverzije



Poštujte slobodu izbora vašeg kupca

Ponudite različite mogućnosti dostave.

Važne informacije postavite na homepage

Obavijestite o mogućnostima dostave i povrata na početnoj stranici.

Napuštena košarica je prilika za povratak na kupnju

Pošaljite e-mail potrošačima koji napuste košaricu i ponudite im poticaj.

Obavijestite potrošače o mogućim alternativnim lokacijama

Preporučite krajnjim korisnicima alternativne lokacije za preuzimanje paketa.

Ispričajte priču

Vaša web stranica je važan pokretač iskustva s brandom. Obratite pažnju na način obraćanja, izgled i osjećaj.



Savjeti koji dovode do veće konverzije



Provedite anketu o povratima

Saznajte zašto klijenti rade povrat kako bi smanjili ponavljanje istih.

Neka proces naplate bude kratak

Ograničite postupak prijave na najviše 3 koraka (ili naplatu u jednom koraku).

Ubrzajte postupak naplate

Upotrijebite autocomplete (samodovršavanje).

Nagradite velike potrošače

Ponudite besplatnu dostavu za kupovinu nakon određenog iznosa. Napravite razliku između kućne dostave, Pickup lokacija i paketomata.

Koristite kartu za vizualizaciju mjesta preuzimanja

Vizualizacija karte je praktičnija i korisnija od padajućeg izbornika.



Savjeti koji dovode do veće konverzije



Objavljajte jedinstveni sadržaj

Opišite svoj proizvod vlastitim riječima i odaberite jedinstvena imena za slike proizvoda.

Višekanalna strategija

Potrošači koriste nekoliko uređaja pri internetskom pretraživanju.

Povjerenje je ključ

Osigurajte sigurne transakcije koristeći jasan jezik.

Potaknite dodatnu kupovinu

Prikažite slične ili odgovarajuće predmete na razini odabranog proizvoda, a neposredno prije odjave.

Personalizacija

Pakiranje vaše pošiljke zaslužuje dodatnu pažnju. Mnogi kupci skloniji su kupovini proizvoda ukoliko je artikl lijepo zapakiran.





f [@DPDCroatia2004](#)

in [DPD Croatia](#)

▶ [DPD Croatia](#)

@ [@dpd_croatia](#)