

PRESSEMITTEILUNG

Test: Paketdienste-Apps 2022

Mobilanwendungen meist nutzerfreundlich und funktionell – Testsieger ist die DHL-App

Hamburg, 23.06.2022 – Den nächsten Paketshop finden? Auch das bieten die Paketdienste-Apps natürlich an. Aber der Funktionsumfang ist bedeutend größer – angefangen von der Paketscheinerstellung mit In-App-Kauf bis hin zur Sendungsverfolgung. Welche Anwendungen überzeugen in puncto Nutzwert und Bedienungsfreundlichkeit am meisten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat die Apps von fünf Paketdiensten getestet.

Zwei Paketdienste-Apps „sehr gut“

Die Paketdienste-Apps schneiden mit einem Durchschnittswert von 76,9 Punkten insgesamt gut ab. Die Apps zweier Unternehmen sind sehr gut, zwei Anwendungen erzielen das Qualitätsurteil „gut“ und lediglich ein Anbieter muss sich mit einem befriedigenden Ergebnis begnügen.

Noch stärker als der Nutzwert punktet die Bedienungsfreundlichkeit der Apps: Die Anwendungen bieten den Nutzerinnen und Nutzern meist eine intuitive Menüführung und die integrierten Inhalte sind hinsichtlich des Umfangs angemessenen sowie verständlich. Die Apps profilieren sich auch mit einem kundenfreundlichen Einstiegsprozess, der keine Registrierung voraussetzt. Bis auf eine Ausnahme erzielen alle getesteten Anwendungen in diesem Bereich ein gutes oder sehr gutes Ergebnis.

Grund-Funktionalität überall gegeben

Der Nutzwert der Apps enttäuscht nicht – zumindest die essenziellen Funktionen, die Kundinnen und Kunden von einer Paketdienste-App erwarten, zählen zum Standard. Darunter fallen etwa die Anzeige von Paketshops in der Umgebung, eine Sendungsverfolgung sowie der In-App-Kauf von Paketmarken. Die besten Unternehmen können sich aber mit speziellen Features positiv abheben und bieten beispielsweise auch die Beauftragung von Paketabholungen per App, eine Paket-Live-Verfolgung oder ein breiteres Angebot an Zahlungsmöglichkeiten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Alle Paketdienste bieten eine Anwendung mit einem brauchbaren bis sehr guten Funktionsumfang. Ein Beispiel für einen guten Benefit, den jede App bietet, ist die Option der Paketscheinerstellung, die keinen Drucker erfordert.“

Die besten Paketdienste-Apps

Testsieger ist die DHL-App (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Sowohl in puncto Bedienungsfreundlichkeit als auch in der Nutzwertanalyse erzielt die App ein sehr gutes Resultat. Die Anwendung überzeugt unter anderem mit einem sehr kundenfreundlichen Einstiegsprozess und einer intuitiven Menüführung. Die Option der Beauftragung einer Paketabholung ist im Anbietervergleich ein Alleinstellungsmerkmal von DHL. Zudem bietet die App als besonderes Feature auch die Live-Verfolgung von Sendungen.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang erzielt DPD, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Neben einer sehr hohen Bedienungsfreundlichkeit und positiven Bewertungen für den Umfang und die Verständlichkeit der Inhalte überzeugt insbesondere auch der Nutzwert: Zahlreiche hilfreiche Funktionen, beispielsweise ein Preisrechner nach Paketmaßen oder die In-App-Bezahloption per Lastschrift, stehen zur Verfügung.

Rang drei belegt Hermes (Qualitätsurteil: „gut“). Die App profiliert sich vor allem mit der zweithöchsten Bedienungsfreundlichkeit aller getesteten Anwendungen, zu der das ansprechende Design, der Inhalteumfang und deren Verständlichkeit sowie die intuitive Menüführung beitragen. Eine der hilfreichen Funktionen der App sind Push-Benachrichtigungen zum Sendungsstatus.

Auf den Plätzen vier und fünf landen im Test die Apps von GLS (Qualitätsurteil: „gut“) vor UPS („befriedigend“).

Fakten zum Test

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Apps von fünf Paketdiensten. Es wurden nur solche Apps berücksichtigt, die sowohl im Google Play-Store (Android) als auch im Apple App-Store (iOS) verfügbar waren. Im Testfokus standen die Bedienungsfreundlichkeit und der Nutzwert der Anwendungen. Die Untersuchung umfasste 25 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzer sowie zehn Analysen des Nutzwerts (Funktionen und Inhalte) der mobilen Anwendungen.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.