

# parcelLab

The Operations Experience Platform

[www.parcellab.com](http://www.parcellab.com)

## CUSTOMER PAIN POINT

Businesses have little-to-no transparency and control of customer experience post-sales (delivery, returns, repairs, warehousing).

## VALUE PROPOSITION

parcelLab is the leading platform for engaging post-sales experiences and communications. We enable online retailers, brands or distributors (B2C/B2B) to regain control over their end-to-end customer journey. Rather than losing the customer relationship to third parties like DHL, FedEx & Co., businesses retain all touchpoints in a curated manner. parcelLab thereby closes the experience gap in the post-sales customer journey. An automated communication allows consistent brand experience, proactive customer care and maximized cross-selling.

## UNIQUE APPROACH

Our cloud-based solution (SaaS) is built on a technology core for real-time tracking and monitoring of transaction data to create transparency and identify or predict issues post-sales. Highly customizable workflow automations enable supportive and engaging customer experiences.



### LINE OF BUSINESS

eCommerce, CRM, Customer Service, Marketing, CX, Operations



### INDUSTRY

B2C/B2B, online retailers, brands, distributors



### CUSTOMERS

Supporting 450+ brands in 38 countries



## Operations Experience: Creating an end-to-end CX



### CONTACT

info@parcellab.com  
+44 7871 446255  
+49 89 3289 0907



### OFFICES

Munich  
London  
Paris



### EDUCATIONAL VIDEOS

[General intro](#)

[Pro-active communication](#)

[Status Page](#)

[Analytics Portal](#)

**WE ARE HERE TO HELP.  
PLEASE REACH OUT TO US.**

# B2B Use-Case

## Fricke Group

- Same-day and over-night-express shipments for construction side deliveries
- Coverage of freight shipments to reduce costly failed delivery attempts
- Consolidated communication for split shipments
- Embedding YouTube videos to drive trust and brand loyalty

**GRANIT QUALITY PARTS**

Bestellung 229331850  
besteht aus 7 Lieferungen (1 Abweichung bei der Zustellung, 6 Zugestellt)

UPS 1ZEY04050467150078 Abweichung bei der Zustellung	UPS 1ZEY04050467144745 Zugestellt	UPS 1ZEY04050467146243 Zugestellt
UPS 1ZEY04050467146234 Zugestellt	UPS 1ZEY04050467147242 Zugestellt	UPS 1ZEY04050467149884 Zugestellt
UPS 1ZEY04050467152996 Zugestellt		

**Abweichung bei der Zustellung**

Die Lieferung konnte aufgrund eines zeitlichen Engpasses nicht zugestellt werden. Die Zustellung erfolgt am nächsten Werktag.

17.12.2019, 09:42 Uhr (Northampton, GB)  
**Abweichung bei der Zustellung**  
Die Lieferung konnte aufgrund eines zeitlichen Engpasses nicht zugestellt werden. Die Zustellung erfolgt am nächsten Werktag.

17.12.2019, 05:45 Uhr (Northampton, GB)  
**Unterwegs**  
Die Lieferung ist auf dem Weg.

17.12.2019, 05:01 Uhr (Northampton, GB)  
**Zustellung wird vorbereitet**  
Die Lieferung wird für die Zustellung vorbereitet.

Mehr anzeigen...

**GRANIT YOUTUBE**  
Click here to view the videos >

**Zustelladresse**  
Granit Parts LP  
Southgate Way  
PE2 6YQ Peterborough

A service of parcellab GmbH and the shop • Terms of Use (German)

**GRANIT QUALITY PARTS**  
www.granit-parts.com

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider haben wir soeben erfahren, dass es bei der Zustellung Ihrer Bestellung **22930781182696** durch unseren Dienstleister DHL voraussichtlich zu einer Verspätung kommen wird.

Ihr Paket wurde bereits von uns verschickt, nur ist es unserem Versandpartner DHL nicht möglich, Ihre Bestellung so schnell wie versprochen zu liefern.

Die Lieferung wurde bei DHL falsch verladen und wird sich deshalb leider um voraussichtlich einen Werktag verspäten.

Mit diesem Link können Sie die einzelnen Versandschritte nachverfolgen:

**Sendung verfolgen**

Bitte entschuldigen Sie die Verzögerung!  
Freundliche Grüße,  
Ihr GRANIT PARTS Team

**Impressum**  
Wilhelm Fricke SE  
Zum Kreuzkamp 7 | D-27404 Heeslingen  
Tel.: +49-4281-712-712 | Fax: +49-4281-712-700 | E-Mail: bestellung@granit-parts.com

**GRANIT QUALITY PARTS**  
www.granit-parts.com

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider haben wir soeben erfahren, dass es der Zustellversuch Ihrer Bestellung **22930781182696** durch unseren Dienstleister DHL nicht erfolgreich war.

**Folgende Aktion wird nun durch DHL durchgeführt:** Die Lieferung wird zu einem Paketshop oder einer Packstation gebracht. Sie erhalten eine weitere Benachrichtigung sobald es dort vorliegt.

Mit diesem Link können Sie die einzelnen Versandschritte nachverfolgen:

**Sendung verfolgen**

Freundliche Grüße,  
Ihr GRANIT PARTS Team

**Impressum**  
Wilhelm Fricke SE  
Zum Kreuzkamp 7 | D-27404 Heeslingen  
Tel.: +49-4281-712-712 | Fax: +49-4281-712-700 | E-Mail: bestellung@granit-parts.com

Vorstand: Hans-Peter Fricke, Holger Wachholtz  
Handelsregister: Amtsgericht Tostedt HRB 201443  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz: DE 815 646 089

## Results

- 20% less inquiries via phone
- 15% less inquiries via email
- Customized SLA monitoring
- Reduction of operations cost

# B2C Use-Case Media Markt

- Redefinition of entire post-purchase communication
- Coverage of parcel and truck shipments for doorstep deliveries and in-store pick-ups
- Creation of new marketing channel for proactive customer service and customer engagement

## Results

- 1mio+ EUR/month new sales
- 15% less customer inquiries
- 70% email opening rates
- Highly increased CSAT
- Full operations transparency

**MediaMarkt**

Hello Mr. Krengel,

**Get ready!** - DHL has informed us that your MediaMarkt order 123456789 is ready for pick up in the parcel shop: [parcelab GmbH, Schillerstr. 23a, 80336 Munich](#). Your order will be stored for 9 days.

Please pick up your package with mTAN and your customer card.

**parcelab GmbH**  
Schillerstr. 23a  
80336 Munich

**Opening hours**  
Monday - Friday: 06:00 - 19:00  
Saturday: 06:00 - 19:30

By clicking the following link you will find all the details.

[Tracking of shipment](#)

We hope you enjoy your product from MediaMarkt!

**Any questions?**

Here are some answers: **Give us a call:** 0221 / 22243-333 daily: 08:00 - 21:00

**Write us:** Via our [contact form](#)

**Already MediaMarkt Club member?** As a club member you benefit from exclusive offers, bargains and your personal club benefits. [Become a club member for free now.](#)

**MediaMarkt**

Guten Tag Herr Krengel,

heute ist es so weit! Ihre MediaMarkt Bestellung ORD123 wurde von Hermes Einrichtungs-Service verladen und ist auf dem Weg zu Ihnen.

Ihre Bestellung erreicht Sie heute, zwischen 09:00 und 11:00 Uhr. Der Fahrer wird Sie ca. eine Stunde vor dem Eintreffen telefonisch informieren.

Damit Sie jederzeit wissen wo sich Ihre Lieferung gerade befindet, können Sie sie über den folgenden Link ab jetzt live verfolgen:

[Lieferung live verfolgen](#)

Für Rückfragen zu Ihrer Lieferung wenden Sie sich bitte an das zuständige Depot von Hermes Einrichtungs-Service:

Telefon: 05732 / 103-9 4 38  
Mo. - Fr. 08:00 - 19:00 Uhr  
Sa. 08:00 - 15:00 Uhr

E-Mail: [depot38@hes.de](mailto:depot38@hes.de)

Nach erfolgreicher Zustellung erhalten Sie Ihren Lieferschein elektronisch für Ihre Unterlagen.

**Noch Fragen?**

**MediaMarkt**

Was suchen Sie?

Alle Kategorien Angebote Service Tarifwelt B2B FotoService Club HD+ Mein Markt

### Ihr Sendungsverlauf im Detail

Bestelle mit 2 Lieferungen (3 Terminvereinbarung, 1 Sendung zur Abholung)

21.11.2019  
Terminvereinbarung  
21.11.2019

Voraussichtliche Zustellung:  
**21**  
Dezember  
11:30 - 13:30

21.08.2016, 09:00 Uhr  
Terminvereinbarung  
Der Fahrer für die Zustellung wurde festgelegt. Die Lieferung wird voraussichtlich am Samstag, 21.11.2019, zwischen 11:30 und 13:30 Uhr eintreffen.

21.08.2016, 06:54 Uhr (Rückmeldung)  
Unterwegs  
Die Lieferung ist in der Zustellung unterwegs.

21.08.2016, 00:15 Uhr (Freigelegt)  
Vorankat.  
Die Lieferung wurde an DHL übergeben und ist unterwegs.

Beste anzeigen...

Sie sind hier: [Home](#) > [Kauf](#) > [Kauf](#) > [Kauf](#) > [Kauf](#)

Weitere Informationen zur Lieferung über DHL: [Lieferung über DHL](#)

#### Unsere Empfehlungen für Sie

169,-  
315,-  
199,-  
24,99  
299,99

Unsere beliebtesten Kategorien

Prospekte & Angebote	Fernseher	Smartphones	Tarifwelt
Notebooks	Waschmaschinen	PlayStation	Microsoft Xbox

**Noch Fragen?**

Hier finden Sie Antworten:  
? Fragen & Antworten

Kontaklieren Sie uns:  
02212243 333 (Mo. - So. 08:00-21:00 Uhr)  
Infofachservice (08:00-18:00 Uhr)  
Über unser Kontaktformular

Geschäftskunden:  
02212243 410  
Geschäftskundenempfang



**SUCCESS  
STORY  
VIDEO**