WOCHENANALYSE · IBSS BEISPIELDATEN

Station DXX1 — die Woche in Zahlen und was zu tun ist

Quellen: DSP-Scorecard, Tagesberichte, Customer-Feedback-Bericht, Contact-Compliance-Bericht, DWC/IADC-Bericht und beide Concessions-Dateien.

ZUGESTELLT	GERISSENE ZIELE	BELASTETE ERSTATTUNGEN	RANG
28.140	3	17	4
26 Fahrer	DSC · CC · CDF	738,70 €	von 14 · +1

Die Station steht auf Rang 4 und liefert sauber ab. Trotzdem sind drei Zielwerte gerissen und 738,70 € wurden belastet, die vermeidbar waren. Genau diese Lücke findet eine wöchentliche Auswertung — und keine Scorecard.

1 Scorecard gegen Ziel und Minimum

KENNZAHL	WERT	ZIEL	MINIMUM	BEMERKUNG
Overall	**87,2 · Fantastic**	85 · Fantastic	—	Rang 4 von 14 (+1)
DCR	**99,28 %**	99,1 %	98,2 %	203 Rücksendungen
DSC	**604**	500	989,55	17 belastete Erstattungen · 738,70 €
CC	**96,40 %**	98 %	95 %	25 Versäumnisse, alle mit 0 Sekunden
CDF	**4.690**	4.156	6.296	132 negative Bewertungen
DNR	**853**	—	—	24 Kundenmeldungen
POD	**99,10 %**	99 %	96 %	24 abgelehnte Fotos
LoR	**0**	0	70	kein Paket verloren
CE	**0**	0,02	70	einwandfrei
VSA	**98,7 %**	98,5 %	96 %	—
FICO	**814**	810	730	—
IADC	**63,8 %**	—	—	seit sechs Wochen unverändert

Drei Kennzahlen reißen das Ziel, keine das Minimum. Das ist die gefährliche Lage: vertraglich noch unauffällig, in der Rangliste aber genau der Abstand, der zwischen Platz 4 und Platz 1 liegt. CC ist mit 1,6 Prozentpunkten die größte Einzellücke.

2 Wer die Kennzahlen nach unten zieht

FAHRER	PAKETE	RÜCKS.	ERST.	KOSTEN	DNR	POD	CC VERF.	CDF
Dragan Pavlović	1.186	**29**	**4**	214,30 €	7	5	**5/34**	**11**
Youssef Benali	1.094	**21**	**3**	118,40 €	4	3	**8/15**	**14**
Elena Marinescu	1.301	**7**	**2**	93,80 €	3	1	**2/16**	**17**
Tomasz Wójcik	1.042	**16**	**3**	142,80 €	4	2	**3/11**	**9**
Amir Haddad	1.158	**12**	**2**	62,50 €	2	2	**4/12**	**8**

Fünf von sechsundzwanzig Fahrern verursachen fast alles. Sie fahren zusammen 21 % der Pakete, verursachen aber 42 % der Rücksendungen, **82 % der belasteten Erstattungen** und **88 % der Kontakt-Versäumnisse**. Die übrigen einundzwanzig Fahrer arbeiten weitgehend fehlerfrei.

3 Diagnose

Alle 25 Kontakt-Versäumnisse haben eine Anrufdauer von 0 Sekunden. Nicht die Mehrheit — alle. Das ist kein Zufall, sondern ein eingeübtes Vorgehen: Anruf auslösen, sofort auflegen, Paket zurück. Würden allein die fünf genannten Fahrer den Anruf zu Ende führen, stiege CC von 96,4 % auf über 99 %.

Dreizehn der siebzehn belasteten Erstattungen entstanden durch einen vermeidbaren Fehler. Die Datei zeigt für jede Sendung, welche Optionen auf dem Display standen und welche gewählt wurde. Wo beides auseinanderfällt, belastet Amazon — ausnahmslos.

IADC liegt bei 63,8 % und bewegt sich seit sechs Wochen nicht. In 2.610 Fällen wurde an ein Haushaltsmitglied übergeben, obwohl ein Ablageort hinterlegt war. Das ist kein Fahrerfehler einzelner Personen, sondern eine Gewohnheit der ganzen Station.

4 Plan für die kommende Woche

1. **Der Anruf ist nicht verhandelbar**
   Mindestens 30 Sekunden klingeln lassen, danach SMS, erst dann darf ein Paket zurück. Allein das bringt CC über das Ziel von 98 %.

2. **Gewählt wird nur, was die App anbietet**
   Sechs belastete Erstattungen allein aus diesem einen Fehler. Die Regel geht als Aushang in die Fahrzeuge und in die Morgenbesprechung.

3. **Einzelgespräche mit den ersten zwei Fahrern**
   Beide reißen mehrere Kennzahlen gleichzeitig. Ein dokumentiertes Gespräch mit messbaren Zielen für die Folgewoche.

4. **Foto-Schulung für die ganze Station**
   24 abgelehnte Fotos, 16 davon ohne erkennbares Paket. Eine Seite Bildmaterial löst den größten Teil davon.

5. **Nachkontrolle nach sieben Tagen**
   Messbare Ziele: CC über 98 %, Rücksendungen unter 170, keine Erstattung durch eine nicht angebotene Option.

Beispielbericht. Alle Zahlen, Namen, Transporter-IDs, Sendungsnummern, Postleitzahlen und Datumsangaben in diesem Dokument sind frei erfunden und dienen ausschließlich der Veranschaulichung des Berichtsformats. Es werden keine Daten realer Auftraggeber, Stationen oder Mitarbeiter gezeigt.