ANALYSE JE FAHRER · IBSS BEISPIELDATEN

Wer ist für welche Erstattung verantwortlich

Für jede Meldung: was die App angeboten hat, was der Fahrer gewählt hat, wo er beim Scan stand — und ob Amazon belastet hat.

MELDUNGEN	BELASTET	KLARER FEHLER	OHNE FAHRERFEHLER
24	17	13	7
in einer Woche	738,70 €	vermeidbar	Amazon hat gezahlt

Kundenmeldungen lassen sich nicht verhindern. Ob sie der Firma belastet werden, hängt ausschließlich davon ab, ob der Fahrer den Workflow eingehalten hat.

1 Wie bewertet wird

Die Amazon-Datei zeigt für jede Sendung, **welche Optionen die App angeboten hat** und **welche der Fahrer gewählt hat**. Stimmt beides nicht überein, ist der Workflow verletzt — und genau das belastet Amazon.

BEWERTUNG	WANN	BEDEUTUNG
Verschulden	nicht angebotene Option · über 25 m gescannt · kein Foto trotz Pflicht · Kunde bestätigt, nichts erhalten zu haben	vermeidbar
Teilweise	angebotene, aber riskanteste Option gewählt und belastet	keine Regelverletzung
Kein Verschulden	angebotene Option, GPS nah, Foto vorhanden	Amazon trägt die Kosten

2 Alle Meldungen einzeln

DATUM	FAHRER	VON DER APP ANGEBOTEN	GEWÄHLT	GPS	FOTO	BELASTET	BETRAG	BEWERTUNG
16.03. 14:22	**Tomasz Wójcik**	Briefkasten, Übergabe an Haushaltsmitglied	**Haustür**	4,10 m	ja	**JA**	58,40 €	**Nicht angebotene Option gewählt** Der Briefkasten war angeboten und das Paket hätte hineingepasst.
17.03. 11:05	**Tomasz Wójcik**	Übergabe an Haushaltsmitglied, Nachbar	**Hintertür**	9,80 m	ja	**JA**	47,10 €	**Nicht angebotene Option gewählt** Hintertür stand nicht auf dem Display.
19.03. 16:48	**Tomasz Wójcik**	Haustür	**Haustür**	**31,60 m**	ja	**JA**	37,30 €	**Weiter als 25 m gescannt** GPS 31,60 m — sechs Meter über der Grenze.
16.03. 17:31	**Dragan Pavlović**	Übergabe an Haushaltsmitglied	**Übergabe an Haushaltsmitglied**	12,40 m	—	**JA**	92,80 €	**Unzutreffender Scan — Kunde bestätigt** Als übergeben markiert, der Kunde meldet nichts erhalten.
18.03. 13:12	**Dragan Pavlović**	Haustür, Übergabe an Haushaltsmitglied	**Haustür**	7,90 m	nein	**JA**	44,60 €	**Kein Foto aufgenommen** Fotopflichtige Adresse, kein Foto im System.
19.03. 12:48	**Dragan Pavlović**	Garage, Übergabe an Haushaltsmitglied	**Garage**	6,20 m	ja	nein	29,90 €	**Workflow eingehalten** Vier Pakete, ein Stopp. Amazon hat die Meldung selbst getragen.
19.03. 12:48	**Dragan Pavlović**	Garage, Übergabe an Haushaltsmitglied	**Garage**	6,20 m	ja	nein	14,70 €	**Workflow eingehalten** Derselbe Stopp.
20.03. 15:09	**Dragan Pavlović**	Übergabe an Haushaltsmitglied, Nachbar	**Übergabe an Haushaltsmitglied**	9,60 m	—	**JA**	47,00 €	**Übergabe an Person — riskante Wahl**
16.03. 18:02	**Youssef Benali**	Übergabe an Haushaltsmitglied	**Übergabe an Haushaltsmitglied**	11,10 m	—	**JA**	52,30 €	**Unzutreffender Scan — Kunde bestätigt** Zweiter Fall dieser Art bei diesem Fahrer in vier Wochen.
18.03. 10:37	**Youssef Benali**	Briefkasten, Nachbar	**Briefkasten**	2,80 m	ja	nein	31,90 €	**Workflow eingehalten**
20.03. 09:14	**Youssef Benali**	Briefkasten, Haustür	**Haustür**	5,30 m	ja	**JA**	33,70 €	**Nicht angebotene Option gewählt** Briefkasten als bevorzugter Ort hinterlegt.
21.03. 12:26	**Youssef Benali**	Haustür	**Haustür**	**28,40 m**	ja	**JA**	32,40 €	**Weiter als 25 m gescannt**
17.03. 15:44	**Elena Marinescu**	Haustür	**Haustür**	**26,05 m**	ja	**JA**	46,90 €	**Weiter als 25 m gescannt** GPS 26,05 m — ein Meter über der Grenze. Alles andere korrekt.
20.03. 17:02	**Elena Marinescu**	Übergabe an Haushaltsmitglied	**Übergabe an Haushaltsmitglied**	8,10 m	—	**JA**	46,90 €	**Übergabe an Person — riskante Wahl**
17.03. 09:51	**Amir Haddad**	Übergabe an Haushaltsmitglied, Nachbar	**Nachbar**	14,30 m	ja	**JA**	38,40 €	**Übergabe an Person — riskante Wahl** Option war angeboten, der Kunde meldet trotzdem nichts erhalten.
20.03. 14:38	**Amir Haddad**	Briefkasten	**Haustür**	4,70 m	ja	**JA**	24,10 €	**Nicht angebotene Option gewählt**

DATUM	FAHRER	VON DER APP ANGEBOTEN	GEWÄHLT	GPS	FOTO	BELASTET	BETRAG	BEWERTUNG
16.03. 16:15	**Ivan Kovalenko**	Briefkasten, Haustür	**Haustür**	5,60 m	ja	**JA**	26,80 €	**Nicht angebotene Option gewählt** Briefkasten als bevorzugter Ort hinterlegt.
18.03. 14:29	**Sofia Castellanos**	Übergabe an Haushaltsmitglied	**Übergabe an Haushaltsmitglied**	8,70 m	—	**JA**	41,20 €	**Übergabe an Person — riskante Wahl** Kein weiterer Verstoß, aber die riskanteste der angebotenen Optionen.
19.03. 17:58	**Marek Novák**	Haustür, Garten	**Garten**	4,90 m	ja	nein	19,40 €	**Workflow eingehalten**
17.03. 12:03	**Hassan Al-Rashid**	—	**Übergabe an Haushaltsmitglied**	9,20 m	—	**JA**	35,70 €	**Nicht angebotene Option gewählt** Die App hat keine einzige Ablageoption angeboten.
18.03. 16:41	**Andrei Popescu**	Briefkasten	**Briefkasten**	3,10 m	ja	nein	12,60 €	**Workflow eingehalten**
20.03. 11:22	**Nikola Jovanović**	Haustür, Nachbar	**Haustür**	4,40 m	ja	nein	27,50 €	**Workflow eingehalten**
17.03. 18:36	**Karim Ziani**	Übergabe an Haushaltsmitglied	**Übergabe an Haushaltsmitglied**	10,50 m	—	**JA**	33,10 €	**Unzutreffender Scan — Kunde bestätigt**
21.03. 13:55	**Petra Horáková**	Briefkasten, Übergabe an Haushaltsmitglied	**Briefkasten**	2,20 m	ja	nein	15,80 €	**Workflow eingehalten**

3 Drei Regeln decken alles ab

1. **Gewählt wird nur, was auf dem Display steht**
   Sechs belastete Erstattungen entstanden so — der häufigste Einzelfehler der Woche. Ist keine angebotene Option möglich, geht das Paket zurück; eine Option wird nicht erfunden.

2. **Gescannt wird an der Tür**
   Über 25 m belastet Amazon automatisch. Drei Erstattungen entstanden so, eine davon bei 26,05 m — einen Meter über der Grenze.

3. **Übergabe an eine Person ist die letzte Wahl**
   Vier belastete Meldungen sind Übergaben an eine Person, dazu drei, bei denen der Kunde bestätigt hat, nichts erhalten zu haben.

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.