



Zuverlässig. Einfach. Besser

DHL Paket als Paketdienstleister der Zukunft

Vortrag Doxnet, 21. Oktober 2021

Deutsche Post 



Wer sind wir?

Unser Anspruch: **Deutschlands bester Post- und Paketdienstleister.**

Hierfür haben wir schon heute...

...mehr als **1,6 Mrd. zugestellte Pakete** pro Jahr

...mehr als **100.000 Zustellerinnen und Zusteller**

...mehr als **30.000 Paketannahmestellen**

...mehr als **8.000 Packstationen**

...mehr als **15.000 Elektrofahrzeuge** für die Zustellung von Paketen und Briefen



Wer bin ich?

David Krakow

- **Produktmanagement und Produktentwicklung**
Warenversand Deutschland
- Seit **2009** bei DP DHL in verschiedenen Funktionen im Produktmanagement
- In **Bonn** geboren, lebend, arbeitend
- **Verheiratet, 4 Kinder**
(2,3,6,7)

VIER

SCHLÜSSELTRENDS: Richtungsweisend für die Zukunft des Paketmarktes und die Ausrichtung unserer strategischer Prioritäten.



(Globale) Volatilität



Globale Ereignisse und Krisen (z.B. Covid-19, Brexit, Handelsabkommen) erfordern ein Höchstmaß an Flexibilität in der Transportkapazität.



Nachhaltigkeit



Nachhaltige Logistik als elementarer Faktor zur Erreichung der globalen Klimaziele bedingt innovative und zertifizierte Konzepte.



Individualisierung



Wachsendes Empfängerbedürfnis nach Flexibilität & Convenience erhöht den Bedarf nach individuellen Zustelloptionen.



Digitalisierung



Neue Technologien ermöglichen die kontinuierliche Entwicklung digitaler Lösungen zur Unterstützung der Versandprozesse.

TREND

Globale Volatilität: Von der Corona-Pandemie beschleunigt, haben wir drei Jahre Mengenwachstum innerhalb eines Jahres realisiert.

9. März 2021 um 08:25 Uhr

CORONA-BOOM: Deutsche Post rechnet mit noch mehr Paketen

13.01.2021; 13.00 Uhr MEZ

PAKETMENGEN-EXPLOSION DURCH CORONA

> 15%

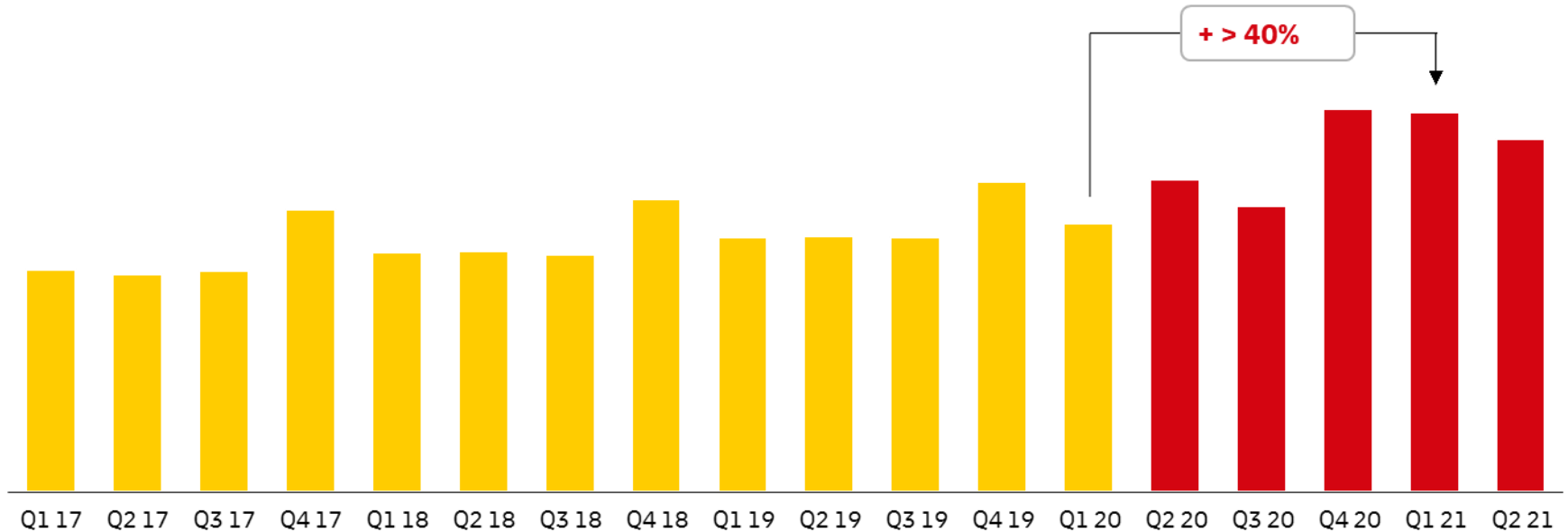
Mengenwachstum „über Nacht“ in 2020 vs. 2019 gestemmt und so den zuverlässigen Warenversand während der Corona-Pandemie aufrecht erhalten. Einzelne Monate mit >30% Wachstum ggü. Vorjahr.

17 / 20

Rekordtage der DHL-Geschichte wurden in 2020 realisiert mit > 10 Mio. verarbeiteter Sendungen pro Tag.







TREND

Globale Volatilität: Massiver Mengen-Hub seit Q2 2020



TREND

GLOBALE VOLATILITÄT: Wir beschleunigen den Ausbau von Kapazitäten massiv, damit Sendungen auch zukünftig zuverlässig und schnell ihr Ziel erreichen.

+		627 Tsd. zusätzliche Pakete pro Stunde bis 2023
+		2 neue Paketzentren in Berlin Ludwigsfelde und Aschheim
+		55 neue Sortieranlagen für warentragende Sendungen in Brief- und Paketzentren
+		21.500 E-Fahrzeuge bis 2022 im Einsatz
+		Bereits 8.000 zusätzliche Beschäftigte im Sommer 2021
+		12.500ste Packstation bis 2023

28.04.2021, 14:30 MESZ

Aschheim wird größter Paket-Standort Deutschlands

17.03.2021, 10:30 MEZ

Neue Sortiertechnik ermöglicht effizientere Bearbeitung kleiner und mittelgroßer Sendungen in DHL-Paketzentren

10.03.2021, 14:00 MEZ

POST & PAKET DEUTSCHLAND

JET Tankstellen in Deutschland erhalten DHL Packstation >

Bis 2023 bauen wir unser Netz als größter Brief- und Paketdienstleister signifikant aus.

TREND

NACHHALTIGKEIT: Nachhaltige Logistik ist ein elementarer Faktor zur Erreichung unserer globalen Klimaziele.



Gemeinsames Handeln ist gefragt, um zukünftige Klimakatastrophen zu vermeiden.

Packen wir's an!

15.09.2021; Zukunftskongress Logistik 2021

Es wird in Zukunft viel darum gehen, Dinge gemeinsam anzugehen. Nur so lassen sich große Herausforderungen wie der Klimawandel bewältigen.

10.09.2021; E-Commerce Magazin

**VERBRAUCHER BEVORZUGEN
UMWELTFREUNDLICHERE LIEFERUNGEN**

2019; parcellab.com

Warum wir nachhaltige und innovative Zustellsysteme brauchen.

TREND

NACHHALTIGKEIT: Schon heute sind wir Vorreiter im Klimaschutz mit den geringsten CO₂-Emissionen in der Paket-Branche.

Schon heute sind wir der „grünste“ Paketdienstleister im Markt

- Heute bereits etwa **30 % geringere CO₂-Emissionen** pro Paket als der Wettbewerb*
- **In 45% aller Zustellbezirke** wird bereits heute **CO₂-frei** zugestellt
- Die **Warenpost** stellen wir in vielen Metropolen und Stadtzentren bereits **CO₂-frei** zu. Unter anderem in Berlin, Hamburg, Köln, München, Frankfurt, Dresden, Leipzig, Stuttgart, Nürnberg, Düsseldorf, Bremen, Hannover, Bonn und im Ruhrgebiet
- Seit 2017 hat sich unsere **E-Fahrzeugflotte** konzernweit von rund 5.000 auf gut 15.000 Anfang 2021 **verdreifacht**
- Schon **seit 2007** bieten wir mit **GoGreen** CO₂-kompensierte Brief- und Paketprodukte an

Unsere Maßnahmen sorgen dafür, dass wir es bleiben!



GRÜNE PRODUKTLÖSUNGEN

Ausweitung des Angebots grüner Produktlösungen



ZUSTELLUNG

30 % zusätzliche CO₂-Einsparung auf der letzten Meile bis 2025



TRANSPORT

Langfristig werden 20% aller Pakete auf der Schiene transportiert



BETRIEB

280 neue CO₂-neutrale Zustellstützpunkte und Anteil Ökostrom mehr als 95 %

* Schätzung DPDHL auf Basis veröffentlichter Quellen und interner Expertenschätzung

TREND

NACHHALTIGKEIT: Ab 2022 bieten wir zwei GoGreen-Services für unsere Versender, die einen echten Unterschied für unser Klima machen.

GoGreen

Beschreibung

Vollständige Kompensation entstehender CO₂e-Emissionen durch zertifizierte Klimaschutzprojekte weltweit (z.B. Aufforstung Regenwald)

Leistungsversprechen

- **100% Klimaneutralität durch Kompensation**

Kunden-vorteile

- Teilnahmebescheinigung
- GoGreen Zertifikat
- Nutzung des GoGreen-Logos sowie attraktive Werbemittel zur Kundenkommunikation

GoGreen Plus

Ziel: Einführung Ende 2022

NEU

Vollständige Vermeidung regulär entstehender CO₂e-Emissionen, z.B. durch den Einsatz alternativer Kraftstoffe im Post und Paket-Netz.

- **100% Klimaneutralität durch Vermeidung im Gesamtnetz**

- Teilnahmebescheinigung
- GoGreen Plus Zertifikat
- Monatliches CO₂e-Reporting mit kundenindividuellen Werten
- Anrechenbarkeit in Ökobilanz nach ISO-Norm 14083*
- GoGreen Plus-Logo sowie attraktive Werbemittel zur Kundenkommunikation

Ausblick:
Wir arbeiten an einem „grünen“ Paket, bei dem kundenspezifische Sendungen CO₂-reduziert transportiert und zugestellt werden.



* Der Abstimmungsprozess für die neue ISO-Norm 14083 wird voraussichtlich Ende 2022 abgeschlossen sein.

TREND

NACHHALTIGKEIT: Nachhaltigkeit umfasst bei uns auch soziale Verantwortung für unsere Mitarbeiter. Daher bieten wir faire Arbeitsbedingungen und Löhne.

So werden wir unserer sozialen Verantwortung gerecht:

- 1 Bester Branchenlohn, beste Arbeitsbedingungen und verlässlicher Arbeitgeber
 - 2 98% der Zustellung durch konzerneigene Kräfte
 - 3 mehr als 1.400 Ausbildungsplätze bei P&P in 2020
 - 4 14.800 Geflüchtete seit 2015 beschäftigt
 - 5 Hoher Arbeits- und Gesundheitsschutz
-

Schon gewusst?

- **Faire Arbeitszeiten: Überstunden** unserer Zusteller in der Weihnachtszeit **zahlen wir aus oder gleichen sie später aus**

DIGITALISIERUNG: Wir verfolgen unsere Digitalisierungsagenda in zwei Wellen, um Geschäfts- und Empfängerkunden den angenehmsten Service zu bieten.

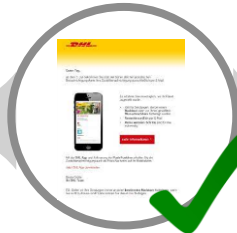
Digitalisierung der Empfänger- und Privatkundenservices



Track & Trace via App und Email



Live-Tracking in der Sendungsverfolgung



Digitale Zustellbenachrichtigung



Mobile Paketmarke



App-gesteuerte Packstationen

Digitalisierung der Geschäftskundenwelt



Weiterentwicklung Geschäftskundenportal



Digitale Steuerung der Abholung



Mobile Retoure



Transparenter Abholstatus



Erweiterung der Scan-Kette

INDIVIDUALISIERUNG: Unsere Empfänger-Services ermöglichen maximale Flexibilität und steigern nachgewiesen die Kundenzufriedenheit.

Die Empfangsoptionen der DHL Wunschzustellung

Alle Kunden



Ablageort

Die Empfänger geben einen Ablageort auf ihrem Grundstück an, an dem die Sendung bei Abwesenheit zugestellt wird



Wunschnachbar

Die Empfänger geben einen Nachbarn an, bei dem die Sendung bei Abwesenheit bevorzugt abgegeben wird



Liefertag

Die Empfänger wählen einen bestimmten Tag aus, an dem die Zustellung ihrer Sendung erfolgen soll



26.000 Postfilialen & Paketshops

Direktadressierung der Sendung an eine Postfiliale oder einen Paketshop in der Nähe



Registrierte Kunden

8.000 Packstationen

Direktadressierung der Sendung an eine Packstation in der Nähe mit flexiblen Abholmöglichkeiten



Dauerhaft hinterlegte Präferenzen für alle Sendungen

- Ablageort
- Liefertag(e)
- Wunschnachbar



Paketumleitung hausadressierter Sendungen (Rerouting) an

- Packstation
- Filiale/ Paketshop

Vorteile Privatkunden



Pakete empfangen, nach eigenen **Wünschen**



Zeitlich **unabhängig** und örtlich **flexibel**



Auch einfach unterwegs zu nutzen über die **DHL App**



Mit und ohne Registrierung möglich

Vorteile Geschäftskunden



Höhere **Kundenzufriedenheit** und **Wiederkaufsrate** durch flexible Empfangsoptionen



Optimierte **Versand-KPI** durch höhere Erstzustellquote

TREND

INDIVIDUALISIERUNG: Volle Flexibilität auch bei der Auswahl zahlreicher DHL Empfangs- und Abgabestellen.



Bequeme Nutzung der DHL Packstation:



- **Immer offen:** Pakete empfangen und retournieren rund um die Uhr
- **Sofort verfügbar:** Versand von Sendungen ganz ohne Registrierung und Anmeldung möglich
- **Immer erreichbar:** 8.000 Standorte deutschlandweit garantieren flächendeckende Nutzung. Ende 2023 werden es insgesamt 12.500 sein.
- **Ohne Drucker:** Abgabe von Retouren mit Mobiler Retourenmarke auch an Packstationen ohne integriertem Drucker möglich¹

NEU

1) Abgabeprozess: Kunde scannt QR-Code und legt Sendung ohne Label in die Packstation. Zusteller druckt Label bei Entnahme aus der Packstation und klebt es auf die Sendung.

Packen
WIR'S
an!