

## **Deutsche Post DHL Group plant weitere Qualitätsverbesserungen für das deutsche Post- und Paketgeschäft**

- **Investitionen in Personal, Automatisierung und Ausbau des Post- und Paketnetzes werden Zustellqualität weiter verbessern**
- **500 neue Partner-Filialen und Paketshops sowie 1.000 zusätzliche Packstationen; Test neuer Filialkonzepte wie Drive-in-Stationen**
- **CEO Frank Appel: „Damit bleiben wir in einem hart umkämpften Markt der Qualitätsführer und erste Wahl für unsere Kunden“**

**Bonn, 5. März 2019:** Nach Abschluss des erfolgreichen Weihnachtsgeschäfts plant der weltweit führende Post- und Logistikkonzern Deutsche Post DHL Group weitere Maßnahmen für die Verbesserung der Qualität im Post- und Paketgeschäft in Deutschland. So will das Unternehmen die bereits im vergangenen Jahr angekündigten jährlichen Investitionen in Höhe von bis zu 150 Millionen Euro für Personal, weitere Automatisierung sowie den Ausbau der Post- und Paketinfrastruktur verwenden.

„Auf Basis der bereits im vergangenen Jahr angepackten Qualitätsmaßnahmen waren wir auf das Weihnachtsgeschäft sehr gut vorbereitet. Der Erfolg der Hochsaison zeigt, dass die höchste Qualität unserer Dienstleistung entscheidend ist. Deshalb werden wir weiter intensiv an unserem Service und Kundenversprechen arbeiten. Damit kommen wir auch den Forderungen nach, die derzeit von der Politik öffentlich gemacht werden“, sagte Frank Appel, Vorstandsvorsitzender Deutsche Post DHL Group.

### **Investitionen in Qualität: Personal**

Wesentlicher Bestandteil des Qualitätsprogramms sind die Mitarbeiter: Im Gesamtjahr 2018 hat der Konzern rund 5.000 neue dauerhafte Vollzeitstellen im Post- und Paketbereich in Deutschland geschaffen, die tariflich abgesichert sind und deren Bezahlung deutlich über dem Mindestlohn liegt. Auch im laufenden Jahr plant die Deutsche Post DHL Group mindestens 5.000 weitere neue Stellen in diesem Bereich, auch um die Qualität der „letzten Meile“ signifikant zu erhöhen. Dadurch verbessert sich zum Beispiel die kurzfristige Planbarkeit bei krankheitsbedingten Ausfällen und die Bearbeitung von Sendungsspitzen. Gleichzeitig können Sendungsverzögerungen, z.B. durch mengenbedingte Abbrüche der Zustellung am Ende der Arbeitszeit, weiter reduziert werden. Ein wichtiger Teil der langfristigen Personalplanung ist auch die eigene Ausbildung und spätere Einstellung von 450 eigenen Fahrern im LKW-Transport. Damit reagiert das Unternehmen auf den Fahrermangel in der

Transportbranche. Insgesamt will das Unternehmen verstärkt in seine Mitarbeiter investieren und das konzernneigene Zertifizierungsprogramm beschleunigt ausrollen.

## **Investitionen in Qualität: Automatisierung**

Der zweite wichtige Baustein der Qualitätsoffensive ist die weitere Automatisierung im Betrieb. Hier beschafft der Konzern aktuell in Deutschland weitere neue sogenannte „Gangfolge-Sortiermaschinen“, die die Sendungen in den Briefzentren in der effizientesten Gangfolge vorsortieren und damit die Arbeit der Zusteller erleichtern und Fehler reduzieren. Darüber hinaus installiert die Deutsche Post in allen Paketzentren eine neue Lesetechnik, mithilfe derer der Sendungscode auf dem Label des Pakets schneller und zuverlässiger gelesen wird. Diese Technik ermöglicht die effizientere Bearbeitung im Paketzentrum und vermeidet Verzögerungen von Sendungen.

## **Investitionen in Qualität: Ausbau des Post- und Paketnetzes**

Zudem wird das Unternehmen weitere 500 Partner-Filialen und Paketshops sowie 1.000 zusätzliche Packstationen bundesweit in Betrieb nehmen, um den Service für seine Kunden weiter zu verbessern. Darüber hinaus testet die Deutsche Post neue Filialkonzepte, wie zum Beispiel Selbstbedienungsautomaten und Drive-in-Stationen zur Einlieferung und Abholung von Sendungen. Eine solche Möglichkeit testet die Deutsche Post derzeit in Bad Kreuznach. Außerdem sollen Kunden ihre Pakete künftig in Paketshops auch abholen können.

Ferner plant der Konzern neue Optionen für die Nachverfolgbarkeit von Sendungen, zum Beispiel durch den Zustellnachweis bei Geschäftskunden für alle Warensendungen.

Außerdem wird die Deutsche Post DHL Group weiter in die Stärkung ihrer postalischen Infrastruktur vorwiegend in ländlichen Gebieten investieren, beispielsweise in mehr als 400 neue Zustellbasen und -depots in der Verbundzustellung, d.h. der kombinierten Zustellung von Briefen und Paketen.

In Bochum eröffnet das Unternehmen in diesem Jahr ein neues Mega-Paketzentrum mit einer Sortierkapazität von 50.000 Sendungen pro Stunde. An dem neuen Standort schafft die Deutsche Post DHL Group 600 neue Arbeitsplätze.

Zu hoher Qualität gehört auch der Fokus auf Nachhaltigkeit. Aus diesem Grund plant das Unternehmen in 2019, zusätzlich zu den bestehenden mehr als 9.000 StreetScootern weitere 6.000 dieser Elektrofahrzeuge für die Zustellung in Deutschland einzusetzen.

„Damit bleiben wir in einem hart umkämpften Markt der Qualitätsführer und erste Wahl für unsere Kunden“, so Frank Appel.

Im gerade abgeschlossenen Weihnachtsgeschäft hatte die Deutsche Post DHL Group mehr als 150 Millionen Sendungen zugestellt. Dabei waren mehr als 99 Prozent aller Sendungen selbst bei kurzfristigem Versand vor Weihnachten pünktlich zum Fest angekommen. Dafür hatte das Unternehmen frühzeitig umfangreiche Maßnahmen getroffen: Für den Starkverkehr wurden rund 10.000 zusätzliche Aushilfskräfte in der Sortierung und der Zustellung eingestellt. Um die hohen Mengen zuverlässig bearbeiten zu können, wurden mehr als 12.000 zusätzliche Zustellfahrzeuge eingesetzt. Die Kunden der Deutschen Post haben die hohe Qualität der Deutschen Post bestätigt. Dies belegt der aktuelle Kundenmonitor, Deutschlands größte branchenübergreifende Studie zur Kundenzufriedenheit, mit einem Rekordwert von 94 Prozent für den Service in den Partnerfilialen.

- Ende -

## Medienkontakt

Deutsche Post DHL Group - Media Relations

Dirk Klasen, Alexander Edenhofer

Tel.: +49 228 182-9944

E-Mail: [pressestelle@dpdhl.com](mailto:pressestelle@dpdhl.com); im Internet: [www.dpdhl.de/presse](http://www.dpdhl.de/presse)

Folgen Sie uns: [www.twitter.com/DeutschePostDHL](https://www.twitter.com/DeutschePostDHL)

**Deutsche Post DHL Group** ist der weltweit führende Anbieter für Logistik und Briefkommunikation. Der Konzern verbindet Menschen und Märkte und ermöglicht den globalen Handel. Er verfolgt die strategischen Ziele, weltweit erste Wahl für Kunden, Arbeitnehmer und Investoren zu sein. Mit verantwortungsvollem unternehmerischen Handeln sowie dem Engagement für Gesellschaft und Umwelt leistet der Konzern einen positiven Beitrag für die Welt. Bis 2050 strebt Deutsche Post DHL Group die Null-Emissionen-Logistik an.

Der Konzern vereint zwei starke Marken: Deutsche Post ist Europas führender Postdienstleister, DHL bietet ein umfangreiches Serviceportfolio aus internationalem Expressversand, Frachttransport, Supply-Chain-Management und E-Commerce-Lösungen. Deutsche Post DHL Group beschäftigt rund 520.000 Mitarbeiter in über 220 Ländern und Territorien der Welt. Im Jahr 2017 erzielte der Konzern einen Umsatz von mehr als 60 Milliarden Euro.

**Die Post für Deutschland. The logistics company for the world.**