

VERTRAULICH

STATIONÄRES NETZ DER DEUTSCHEN POST AG

DAS STATIONÄRE ANNAHME- UND AUSGABENETZ IN DER HANSESTADT HAMBURG
BEZIRK BERGEDORF

Thorn Schütt Regionaler Politikbeauftragter Nord

Post und Paket Deutschland, Regionale Kommunikation NORD

Deutsche Post  






Meilensteine der Entwicklung des stationären Netzes Deutsche Post DHL



Postreform I 1990
Strukturänderung Behörde
 Deutsche Bundespost → Aufspaltung
 Postdienst-Postbank-Fernmeldebereich

Postreform II 1995
Privatisierung
 Deutsche Bundespost Postdienst →
 Deutsche Post AG



 <p>Postämter</p>	 <p>Partner-Filialen 1992 -2012</p>	 <p>Postbank 2006-2009</p>	 <p>DHL-Paketshops ab 2013</p>	 <p>Expansion Packstation ab 2019</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Historisch gewachsene Strukturen • Betriebsbereiche meist an einem Standort • Seltene Standortveränderungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Umbau des Filialnetzes von Eigen- in Partnerbetrieb • Partner-Filiale im Einzelhandel wird Standardformat 	<ul style="list-style-type: none"> • Übertragung von Filialen in Top-Lagen an Postbank • Verkauf Postbank an Deutsche Bank AG 	<ul style="list-style-type: none"> • Boomender Onlinehandel • Etablierung neues Format (Schwerpunkt Paket) als Erweiterung des bestehenden Filialnetzes 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau erste Packstationen ab 2001 • Pack- und Poststationen mit 24/7 Zugang • Standortexpansion 2019 - 2023 mit Zielwert von 15.000 Automaten

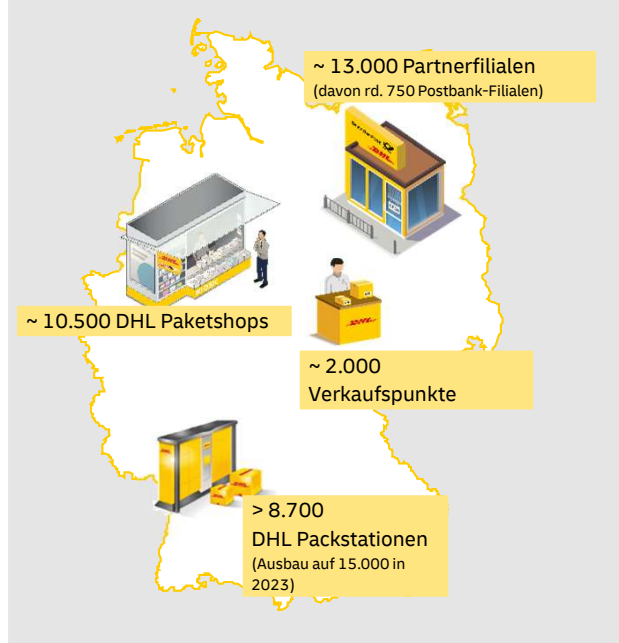
Formate im stationären Netz Deutsche Post DHL

Filialformate und Paketannahmestellen

 <p>Filiale</p>	 <p>DHL- Paketshop</p>	 <p>DHL- Packstation</p>	 <p>Verkaufspunkt</p>	 <p>Stationäres Netz</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Umfangreiche postalische Dienstleistungen • Teilweise mit Finanzdienstleistungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Paketannahme • Freimachung von Paket und Päckchen national • Optional: <ul style="list-style-type: none"> – Paketausgabe Verkauf Brief-/Einschreibenmarken 	<ul style="list-style-type: none"> • Paketannahme • Paketausgabe • Ausdruck Versandlabel für Pakete • Zugang 24/7 • Ohne zusätzliche Kosten 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkauf <ul style="list-style-type: none"> – Briefmarken/Markensets – Einschreibenmarken 	<ul style="list-style-type: none"> • ~ 2,1 Mio. Kunden pro Tag • ~ 55 Stunden durchschnittliche Wochenöffnungszeiten • 54 % aller Haushalte erreichen in Deutschland eine Abgabe-/Annahmestelle der DPDHL in weniger als 500 Meter • 94,60 % Globalzufriedenheit der Kunden mit Partner-Filialen im Einzelhandel (Kundenmonitor Deutschland) • Übersicht aktuelles Touchpointnetz jederzeit abrufbar <div style="display: flex; align-items: center;">  <p>APP Post & DHL</p>  <p>Standortfinder auf https://www.deutschepost.de</p> </div> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">› Filiale finden</p>
~ 13.000	~ 10.500	> 8.700	~ 2.000	> 34.000

Übersicht aktuelles stationäres Netz Deutsche Post DHL

>34.000 Touchpoints ...



... mit guten Partnern



... immer nah am Kunden

Alle Leistungen zu Brief, Paket und Express an einem Standort

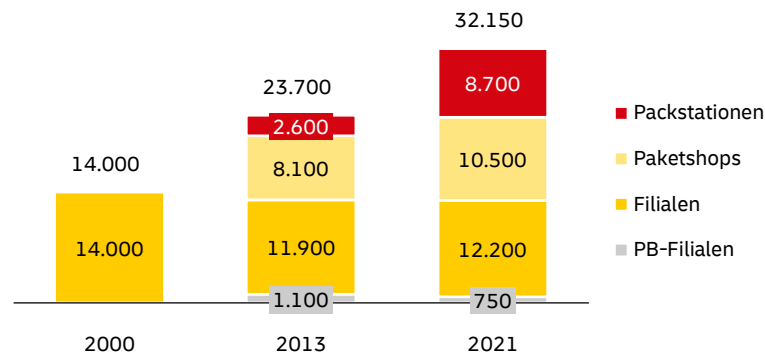
Rund 60.000 Mitarbeiter von Partnern im Einzelhandel für DPDHL aktiv

2,1 Mio. Kunden pro Tag in Verkaufsstellen

~ 80% aller Haushalte weniger als 1.000 m von der nächstgelegenen DPDHL-Annahmestelle entfernt
→ Tendenz steigend durch (Packstations-)Netzausbau

Entwicklung Erreichbarkeit der Abgabe- /Annahmestellen von DPDHL

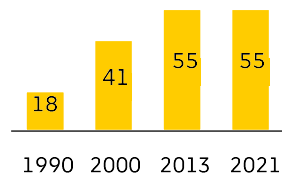
Verkaufs- und Annahmestandorte Deutsche Post DHL



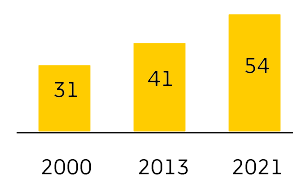
- **Anzahl an Verkaufs- und Annahmestellen** der Deutschen Post DHL hat sich innerhalb der letzten **20 Jahre** mehr als **verdoppelt**
- **Anzahl der Filialen seit 2000 nahezu stabil**
- Insbesondere durch die **Einführung** der Formate „**Paketshop**“ und „**Packstation**“ konnte das **Netz deutlich erweitert** werden
- Bis **Ende 2023** ist der weitere **Ausbau** des **Packstationsnetzes** auf **15.000 Standorte** geplant

Öffnungszeiten und Erreichbarkeit der Verkaufspunkte DP DHL (ohne Packstation)

Wöchentl. Ø-Öffnungszeiten



Anteil Haushalte mit Distanz <= 500 m (in %)



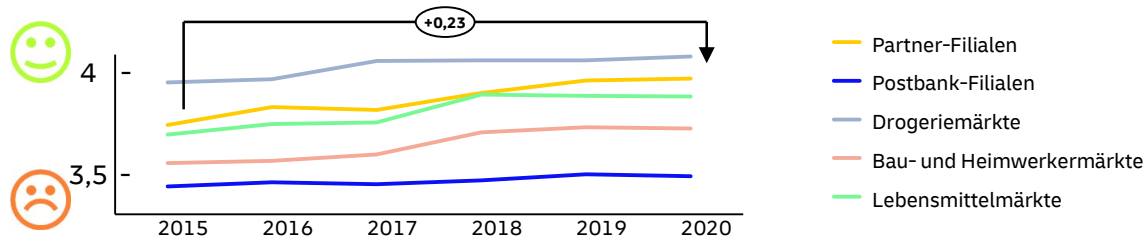
- Die **durchschnittliche Wochenöffnungszeit** über alle Verkaufsstellen hinweg hat sich in den vergangenen 30 Jahren **verdreifacht**
- Verkaufsstellen der DP stehen ihren Kunden im Durchschnitt **55 Stunden pro Woche** zur Verfügung
- Über **50%** der **Bevölkerung erreicht** eine Verkaufsstelle der Deutschen Post DHL **innerhalb** von **500 Metern** (**~ 80%** innerhalb von **1000 Metern**)

Qualität und Kundenzufriedenheit in Post-Filialen

Durch gezielte Maßnahmen steigt die Kundenzufriedenheit seit 2015 kontinuierlich

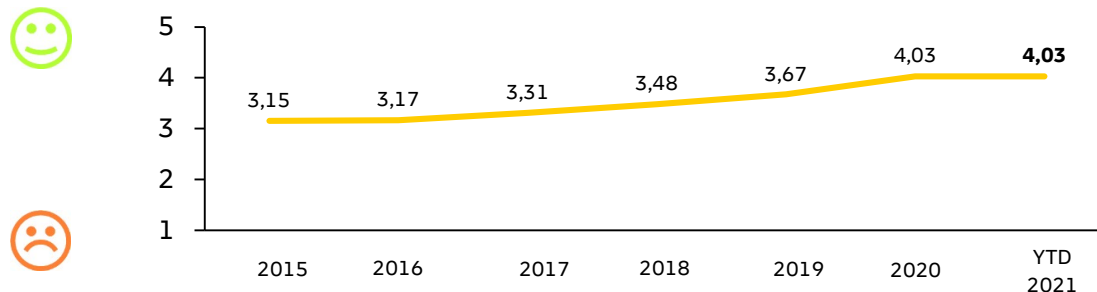
Globalzufriedenheit ausgewählter filialbasierter Branchen / Anbieter (Mittelwerte)¹

(1 = unzufrieden, 5 = vollkommen zufrieden) ¹Quelle: Kundenmonitor Deutschland; Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von ... insgesamt?“



Ø Kundenbewertung Google Maps

(Partner-Filialen, 1 = unzufrieden, 5 = vollkommen zufrieden)



Wesentliche Maßnahmen

- Gute Lage & lange Öffnungszeiten durch Ausbau der Standorte mit **strategischen Partnern (Einzelhandelsketten)**
- Ausbau der Netzdichte mithilfe bundesweitem **Rollout von Paketshops**
- Entwicklung von Konzepten & Maßnahmen zur Reduzierung von **Wartezeiten**
- Ausbau der **vertrieblichen Partnerentwicklung** durch den Außendienst mit Fokus auf **Servicequalität**

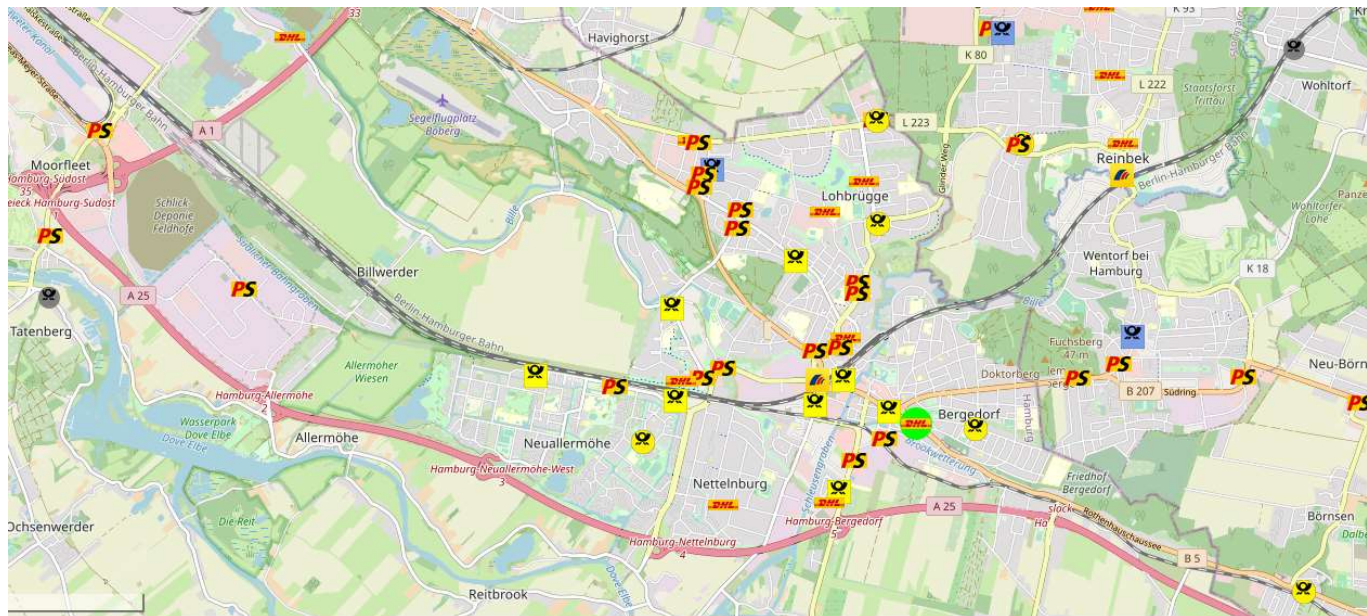
Stationäres Netz Deutsche Post DHL in **Hamburg Bergedorf** (Stand: 31.12.2021)

PLZ 21029, 21031, 21033, 21035, 21037, 21039, 22113, 22115 (Gesamt Hamburg)

Filialen und Paketannahmestellen

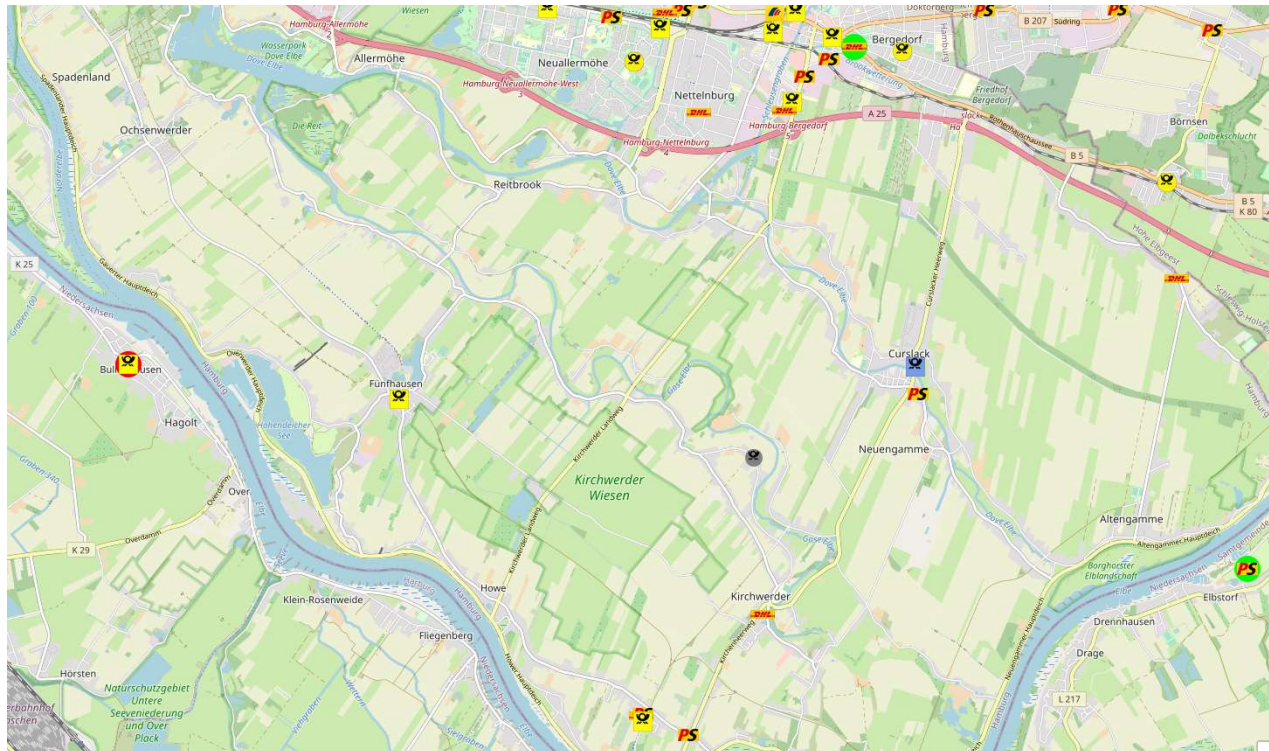
 <p>Filiale</p>	 <p>DHL-Paketshop</p>	 <p>DHL-Packstation</p>	 <p>Verkaufspunkt</p>	 <p>Stationäres Netz</p>
 				<p>Strukturwandel in Gesellschaft und wirtschaftlichem Leben haben Auswirkung auf das stationäre Netz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalisierung • Rückgang Briefe vs. Anstieg Pakete • Filialschließungen bei Banken • Einzelhandel benötigt Frequenz und zusätzliche Umsätze • Postvergütung senkt Kosten des Einzelhändlers • Filialkonzept ist Beitrag zum Erhalt des Einzelhandels in Städten und Gemeinden
<p>Partner-Filialen (224 Hmb) ... davon 6 (47) mit FDL (einschl. 1 (25) PB-Filialen)</p> <p>Geschäftspostannahmestellen 1 (5 Hmb)</p>		<p>Sehr deutliche Standortexpansion bis Ende 2023 geplant</p>		
<p>23 (229)</p>	<p>12 (220)</p>	<p>27 (273)</p>	<p>4 (41)</p>	<p>~ 66 (763) Touchpoints</p>

Hamburg Bergedorf Karte 1



	Partner-Filiale Postbank
	Partner-Filiale mit FDL
	Partner-Filiale
	Partner-Filiale Basissortiment
	DHL-Paketshop
	DHL-Packstation

Hamburg Bergedorf Karte 2



	Partner-Filiale Postbank
	Partner-Filiale mit FDL
	Partner-Filiale
	Partner-Filiale Basissortiment
	DHL-Paketshop
	DHL-Packstation