



DR. FRANK APPEL
Vorstandsvorsitzender

„Zehn Gründe, warum ich stolz auf Deutsche Post DHL Group bin.“

DR. FRANK APPEL

1 WIR BLICKEN AUF EINE LANGE GESCHICHTE ZURÜCK. 525 Jahre ist es her, dass in Deutschland die ersten Postdienste eingeführt wurden. Mit DHL haben wir vor fast 50 Jahren das internationale Expressgeschäft begründet. Vor rund 200 Jahren hat Danzas – heute DHL Global Forwarding, Freight – den Grundstein für das moderne Speditionsgeschäft gelegt. Und im Bereich DHL Supply Chain haben wir immer wieder die Logistik neu definiert und innovative Ansätze für Lieferketten entwickelt. Das zeigt: Wir haben Traditionen, auf die wir stolz sein können, sind dabei aber immer wandelbar und oft auch Initiator von Veränderungen.

2 WIR HABEN DEN MUT, ZUR RECHTEN ZEIT DIE RICHTIGEN DINGE ZU TUN. Veränderungen kosten Kraft, sind manchmal auch schmerzhaft. Ich erinnere mich nur zu gut, wie wir uns 2009 aus dem inländischen Expressgeschäft in den USA zurückgezogen haben. Auch heute stellen wir uns zahlreichen Herausforderungen: Im Briefgeschäft erleben wir seit Jahren einen strukturellen Wandel hin zu digitaler Kommunikation. Sinkende Briefmengen und steigende Kosten erfordern hier neue Lösungen. Unser Supply-Chain-Geschäft wird neu ausgerichtet, um die Vorteile unserer Größe besser zu nutzen. Und im Bereich Global Forwarding befinden wir uns derzeit in einer tiefgreifenden Transformation. Mit dem strategischen Projekt New Forwarding Environment definieren wir unsere Arbeitsweise neu und sind einmal mehr bereit, das zu tun, was getan werden muss, um unsere Wettbewerbsfähigkeit und Ertragskraft langfristig zu sichern.

3 WIR HABEN EINE FUNDIERTE KONZERNSTRATEGIE. Der Titel dieses Geschäftsberichts ist für uns programmatisch: Wenn Menschen an Logistik denken, dann sollen sie Deutsche Post DHL Group denken. Ein ehrgeiziges Ziel. Mit der „Strategie 2020: Focus.Connect.Grow.“ untermauern wir unseren globalen Führungsanspruch in der Branche. In den vergangenen Jahren haben wir enorme Fortschritte erzielt auf unserem Weg, bevorzugter Anbieter für Kunden, präferierter Arbeitgeber für Mitarbeiter und attraktives Investment für Aktionäre zu werden. Auf diesen Erfolgen wollen wir aufbauen und weiter wachsen. Zu den wichtigsten Treibern unseres Geschäfts zählen die zunehmende Digitalisierung, der boomende E-Commerce sowie die Dynamik in den Schwellenländern.

4 WIR VERFÜGEN ÜBER EIN BEISPIELLOSES LEISTUNGSVERMÖGEN. Wir sind die Nummer eins im Brief- und Paketgeschäft in Deutschland und zählen zu den führenden Logistikern in der Luft- und Seefracht. DHL Express ist das internationalste Geschäft der Welt und mit Supply Chain sind wir der größte Anbieter für ausgelagerte Logistik. Wir sind, wer wir sind, weil wir uns engagieren und Einsatz zeigen.

5 WIR GEBEN EIN UMFASSENDES KUNDENVERSprechen. Wir investieren in unser Netzwerk und erweitern es dort, wo zu transportierende Mengen zunehmen. Überall auf der Welt wollen wir uns durch Qualitätsführerschaft und höchste Kundenorientierung auszeichnen. Die in allen Unternehmensbereichen kontinuierlich steigende Zufriedenheit der Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen belegt, dass uns das gelingt. Bei den Brieflaufzeiten und im Paketversand erreichen wir im europäischen Vergleich Spitzenwerte. Im Rahmen des „Net Promoter Approach“ bewerten Kunden in DHL-Unternehmensbereichen unsere Leistungen unmittelbar. So können wir Rückmeldungen laufend in Verbesserungen überführen.

6 WIR BESCHREITEN NEUE WEGE. Eine weitere Stärke von Deutsche Post DHL Group ist die große Innovationskraft. Dazu zählen beispielsweise die Produkte der E-POST, Empfängerservices für Pakete, eigene Online-Shopping-Portale und der Paketkopter im Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel. Im Expressbereich haben wir für unsere Mitarbeiter das Trainingsprogramm „Certified International Specialist“ entwickelt – und werden es jetzt konzernweit einsetzen. Im Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight wurde das Angebot um multimodale und temperaturkontrollierte Transporte erweitert. Und bei Supply Chain gilt es immer wieder, innovative Services für Schlüsselsektoren wie „Life Sciences & Healthcare“ zu entwickeln. Bei unseren Innovationen geht es aber nicht nur um neue Ideen. Es geht auch darum, dass wir bereit sind, Dinge zu verändern und unsere Arbeitsweise immer wieder zu optimieren.

7 WIR VERBESSERN UNS KONTINUIERLICH. Im Rahmen der Konzernstrategie haben wir seit Jahren die First-Choice-Methodik der kontinuierlichen Verbesserung im Unternehmen etabliert. Über die Methoden und Werkzeuge hinaus versinnbildlicht der First-Choice-Weg den ambitionierten Anspruch, jeden Tag noch besser werden zu wollen.

8 WIR LIEFERN GUTE ERGEBNISSE. Deutsche Post DHL Group hat ihre für das Geschäftsjahr 2014 gesetzten Ziele erreicht. Umsatz, EBIT und operativer Cashflow des Konzerns wurden gesteigert. Und das, obwohl die Weltwirtschaft insgesamt nur verhalten gewachsen ist. Unverändert dynamisch zulegen konnten wir im deutschen Paketgeschäft sowie im internationalen Expressgeschäft. Im Unternehmensbereich Supply Chain haben das gute Neugeschäft sowie fortgesetzte

Restrukturierungen ebenfalls zum verbesserten Ergebnis beigetragen, während der Margendruck und die Kosten für die Transformation den Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight spürbar belasteten. Insgesamt gesehen haben wir gute Ergebnisse erzielt, von denen auch unsere Aktionäre profitieren sollen: Wir werden der Hauptversammlung vorschlagen, für 2014 eine Dividende von 0,85 Euro je Aktie auszuschütten. Auch im Jahr 2015 dürften Weltwirtschaft und Welthandel regional uneinheitlich und insgesamt nur leicht wachsen. Wir erwarten für das Geschäftsjahr 2015 ein Konzern-EBIT in Höhe von 3,05 bis 3,20 Milliarden Euro. Dazu sollte der Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel mindestens 1,3 Milliarden Euro beitragen. Für die DHL-Unternehmensbereiche erwarten wir gegenüber dem Vorjahr eine Ergebnisverbesserung auf 2,1 bis 2,25 Milliarden Euro. Das Ergebnis von Corporate Center/Anderes sollte mit rund –0,35 Milliarden Euro unverändert ausfallen. Unverändert halten wir an der Ergebnisprognose fest, die wir für das Jahr 2016 vorgestellt haben.

„Wir haben unsere Ziele für 2014 erreicht.“

9 WIR HABEN ENGAGIERTE MITARBEITER. Mehr als 480.000 Menschen auf der ganzen Welt sind für Deutsche Post DHL Group tätig. Damit sind wir einer der größten Arbeitgeber und Ausbilder. Ich bin mir dieser Verantwortung sehr bewusst. Umso mehr freut es mich, dass nicht nur unsere Kunden immer zufriedener mit unserer Leistung werden, sondern auch die Mitarbeiter. Wir befragen sie konzernweit jedes Jahr systematisch danach. Bei der Kennzahl Mitarbeiterengagement ist die positive Zustimmung in den vergangenen sechs Jahren von 61 auf mittlerweile 72 Prozent gestiegen. Unsere Mitarbeiter sind nicht nur motiviert bei der Arbeit, sie setzen sich auch mit Begeisterung für die Gesellschaft ein. Ihr großes ehrenamtliches Engagement zeigt sich unter anderem an der hohen Teilnehmerzahl des jährlichen Global Volunteer Day. Es ist auch schön zu sehen, dass Mitarbeiter für in Not geratene Kollegen spenden.

10 WIR DIENEN EINEM GRÖßEREN ZIEL. Alles, was wir machen, bringt die Menschen näher zusammen – durch zugestellte Briefe und Pakete, ausgelieferte Express-Sendungen, über Schiene, Straße, Luft und See beförderte Güter oder von uns unterhaltene Lagerhäuser. Wir verbinden Menschen und verbessern so ihr Leben. Das ist nicht mehr und nicht weniger als unser Selbstverständnis. Und einer der vielen Gründe, warum ich stolz auf Deutsche Post DHL Group bin.