



Operations USA

Steve White, Senior Vice President US Hubs & Gateways

Entwicklung des US-Netzes liegt im Plan

Maßnahmen

- **Konsolidierung der Hubs Cincinnati und Wilmington und Integration der Luftnetze**
 - Entscheidung für Wilmington (ILN)
 - Investition: 300 Mio. US\$
 - Planung eines integrierten Luftnetzes
 - ermöglicht stärkere Containernutzung
- **Bau eines neuen Hubs für den Luft-/Landtransport an der Westküste**
 - Investition: 75 Mio. US\$
 - Umfasst volle Automatisierung
- **Bau von sieben neuen Landtransport-Hubs vor der Hochsaison 2004:**
 - Memphis, Roanoke, Minneapolis, Baton Rouge, Denver, Salt Lake City, Phoenix
 - Abschluss des Bodennetzausbaus
- **Ersetzen des Landtransport-Hubs Allentown**
 - Investition: 119 Mio. US\$

Aktueller Stand

- **Abschluss im September 2005**
 - Hub-Integration am 9.9. (statt 10/05) begonnen. Gesamtkosten unter Plan
 - Luftnetzintegration der beiden ULD-Arten ist erfolgt
 - Abschluss der Phase II des Automatisierungsausbaus bis 10/06
- **Abschluss im Oktober 2005; Gesamtkosten im Plan**
 - Integrierter Luft-/Landtransportbetrieb in 10/05 aufgenommen
 - Automatisierungsausbau soll bis 8/06 abgeschlossen sein.
- **Abschluss im November 2004**
 - Hohe Wettbewerbsfähigkeit des Bodennetzes in der Branche bestätigt
- **Abschluss geplant für September 2006; Gesamtkosten unter Plan**

Integrationsprojekt DHL Hubs

■ Hauptnutzen des Projekts

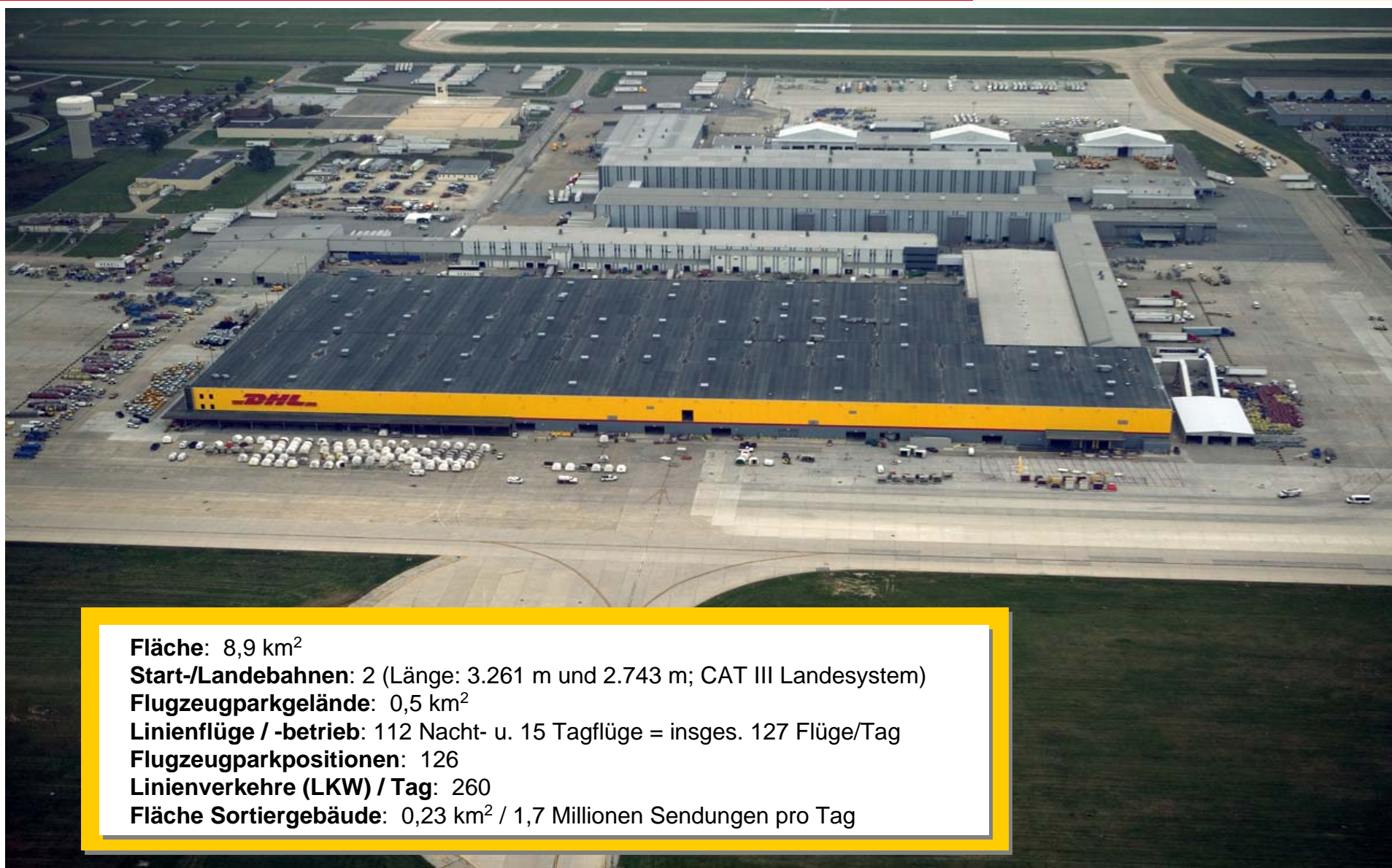
- Größere Netzeffizienz und verbessertes Betriebsergebnis
 - Rasche automatisierte Sendungsbearbeitung und höhere Effizienz
 - Förderbänder, Sortierhardware und – software auf dem neuesten Stand der Technik
 - ca. 90 Flugzeuge aus dem Netz genommen
 - Abholung/Zustellung stark vereinfacht

■ Hauptnutzen für den Kunden

- 92 First-Stop-Jet-Ziel-Märkte gegenüber früherer Zahl von insgesamt 78 (Astar und ABX)
 - Verbesserung der Flächendeckung und wettbewerbsfähige Servicequalität
 - Mit einem einzigen Luftnetz können wir Produkte mit früherer Zustellung am Vormittag anbieten
 - Hilfreich für frühere Zustellung und spätere Abholung



Sortieranlage Wilmington



Fläche: 8,9 km²
Start-/Landebahnen: 2 (Länge: 3.261 m und 2.743 m; CAT III Landesystem)
Flugzeugparkgelände: 0,5 km²
Linienflüge / -betrieb: 112 Nacht- u. 15 Tagflüge = insges. 127 Flüge/Tag
Flugzeugparkpositionen: 126
Linienverkehre (LKW) / Tag: 260
Fläche Sortiergebäude: 0,23 km² / 1,7 Millionen Sendungen pro Tag

Sortieranlage Wilmington

■ Sortierung von Expressbriefen & Kleinpaketen

■ Bietet:

- Kapazität: 240.000 Sdg. / Std.
- 1600 Beutelendstellen
- 14 duale Kippschalenanlagen
- Eingebaute Paketwaage / Entgeltsicherung
- Vollständig redundant ausgelegte Beutelendstellen
- Vollständig redundant ausgelegter Daten-Highway
- „Hospital Stations“ bei jedem Kippschalenpaar
- CCD Kamera-Scanner mit Barcode-Wiederherstellung.
- Betrieb ab 1. Juni 2006



Sortieranlage Wilmington

■ Netzkontrollgruppe

■ Bietet:

- Auditorium mit 54 Sitzplätzen
- 6 Großbildschirme
- Systemkontrolle mit globaler Reichweite
- Verbindung mit DHL-Netz-Tracking
 - Flugzeugbewegungen
 - LKW-Bewegungen
 - Paketbewegungen
 - Verfolgung der Wetterverhältnisse
 - Globale Nachrichtenabdeckung
- Technik auf neuestem Stand



Sortieranlage Wilmington

■ Kontrollraum für Sortieranlage

■ Bietet:

- Systemüberwachung in Echtzeit
- Überwachung d. Paketbewegungen
- Ablaufstatistik
- Epicenter für Sortierkommunikation
- Förderband-Status
- Beladestatus
- Maximierung des Ablaufkontrollmanagements
- Automationssteuerung & -kontrolle
- Überwachung des Wartungsmanagements

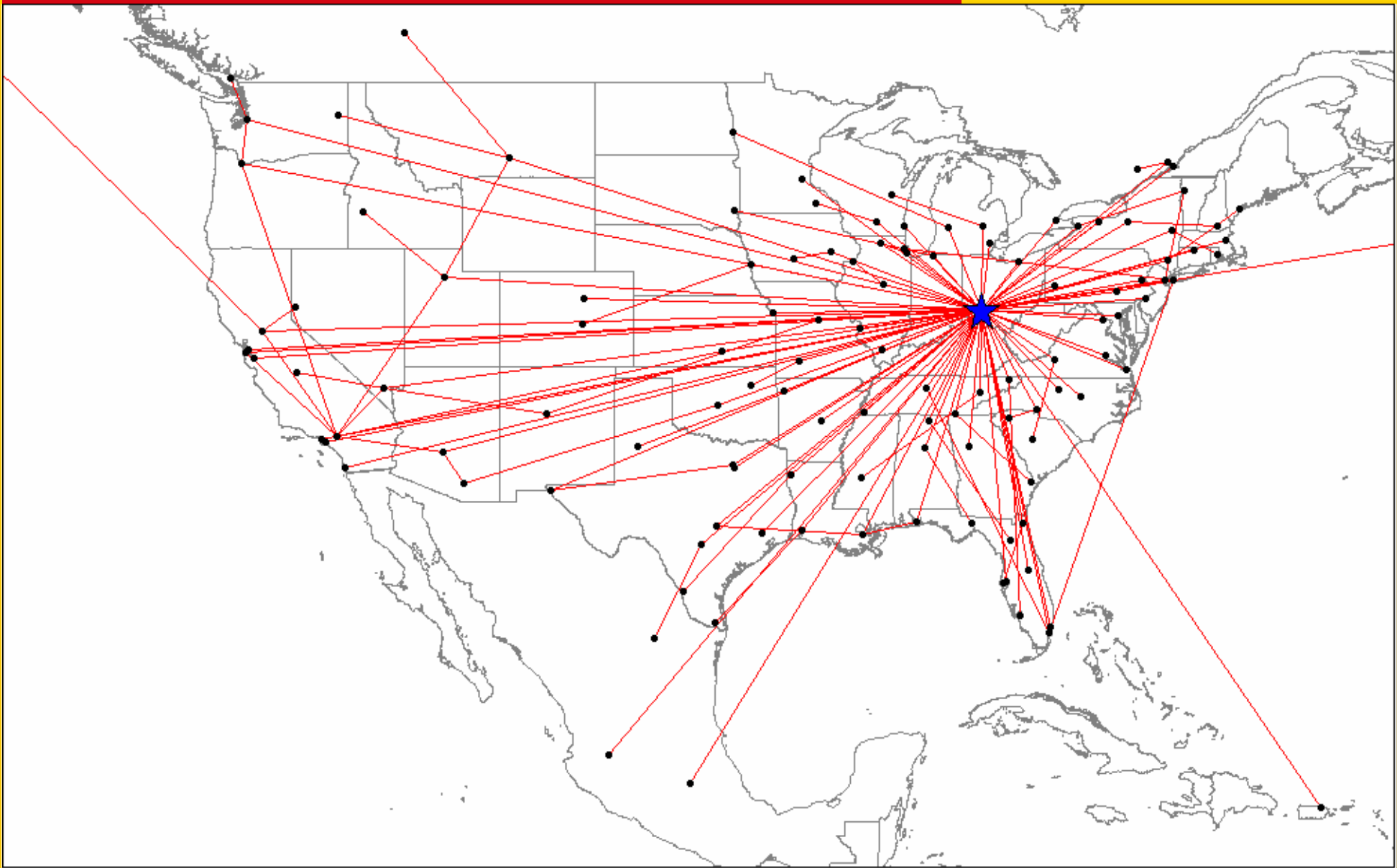


Fertigstellung der Riverside Anlage

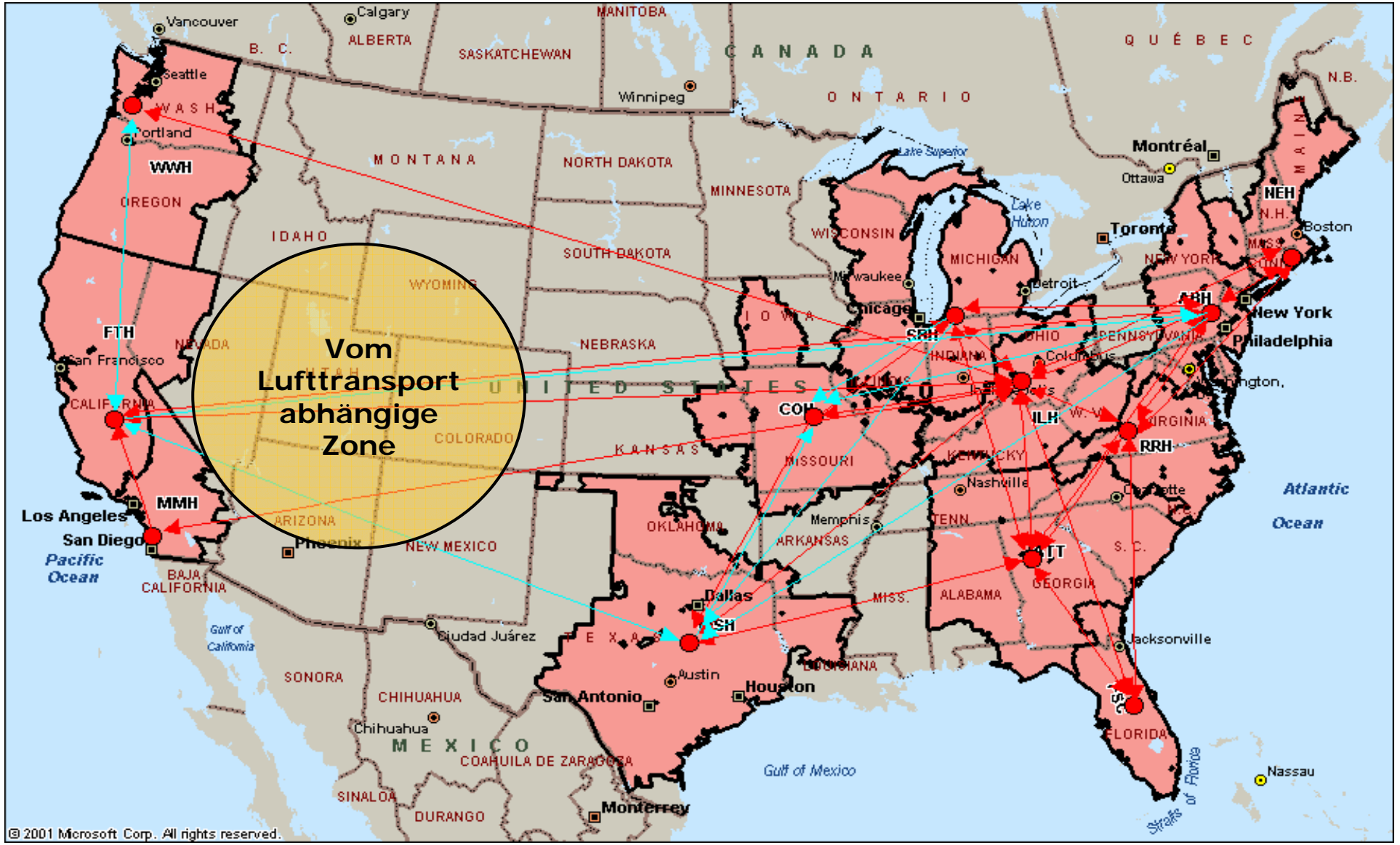
- **Hauptnutzen des Projekts**
- **Verbindungen zwischen 23 Servicezentren auf dem südkalifornischen Markt**
- **Betrieb von derzeit 7 Flugzeugen pro Tag an der Westküste**
 - Spätere Abholung an der Westküste und frühere Zustellzeiten möglich
- **Rasche automatisierte Sendungsbearbeitung und höhere Effizienz**
 - Abfertigung von über 60 LKW; Bearbeitung von täglich über 120.000 Paketen im Landtransport
 - Anfängliche Bearbeitungskapazität von über 25.000 Paketen pro Stunde; weitere Anlagen zur automatischen Bearbeitung im Jahr 2006, um die Kapazität auf über 33.000 Pakete pro Stunde zu erhöhen
 - Anlage mit über 115 Laderampen, einer Fläche von 24.155 m² und über 3,2 km Förderband
 - Abdeckung von DHLs regionalem Sortierbedarf in Südkalifornien für die nächsten 10 Jahre



Rationalisiertes Luftnetz 2005

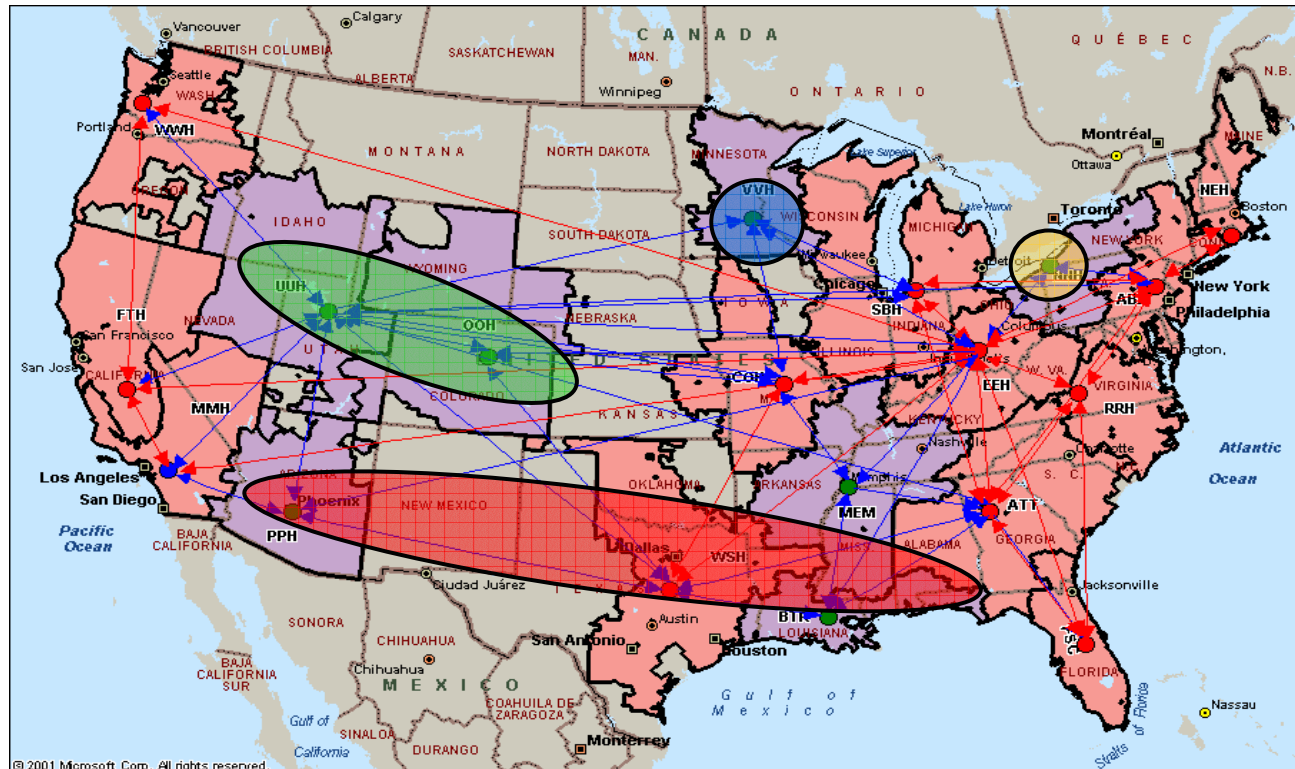


Bodennetz früher lückenhaft und stark auf Lufttransport angewiesen



© 2001 Microsoft Corp. All rights reserved.

7 Anschluss-Hubs (Landtransport) in 2004 gebaut, Bodennetz jetzt vollständig



Anschluss-Hubs bieten volle landesweite Flächendeckung

Anschluss-Hubs machen uns auf diesen Märkten wettbewerbsfähig

Mit Anschluss-Hubs konnten wir Landprodukte aus der Luftbeförderung nehmen

1

SLC, DEN

SLC: „Durchgangs-2 Hub aus Fresno
DEN: Reserveanschluss in den Osten

3

PHX, MEM, BR

„Südstrecke“ zwecks Verbindung von Ost- und Westküste

2

ERI

Verbesserung der Anschlüsse zwischen Providence und ILN/Columbia
Entlastung von Allentown und Luftnetz

4

MSP

Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit bei Laufzeit und Service

Projekt Allentown liegt im Plan

■ Eröffnung für September 2006 geplant

- Verbindungen zwischen über 50 Servicezentren im Nordosten der USA; größte regionale Sortieranlage des Hub-Netztes für Landtransport.
- Abfertigung von mehr als 200 LKW; Bearbeitung von täglich über 450.000 Paketen ab 2008
- Bearbeitungskapazität von 50.000 Paketen pro Stunde und 40.000 Briefen/Kleinpaketen pro Stunde; insgesamt 90.000 Sendungen pro Stunde
- 63 Laderampen für Paletten und 24 Laderampen für Stückgut. Laderampen können von Paletten auf Stückgut umgebaut werden.
- Fläche von 46.450 m² und über 5 km Förderband
- Über 400 Mitarbeiter; Betrieb pro Tag mehr als 16 Stunden
- Raum für Erweiterung; Abdeckung von DHLs regionalem Sortierbedarf im Nordosten für die nächsten 10 Jahre

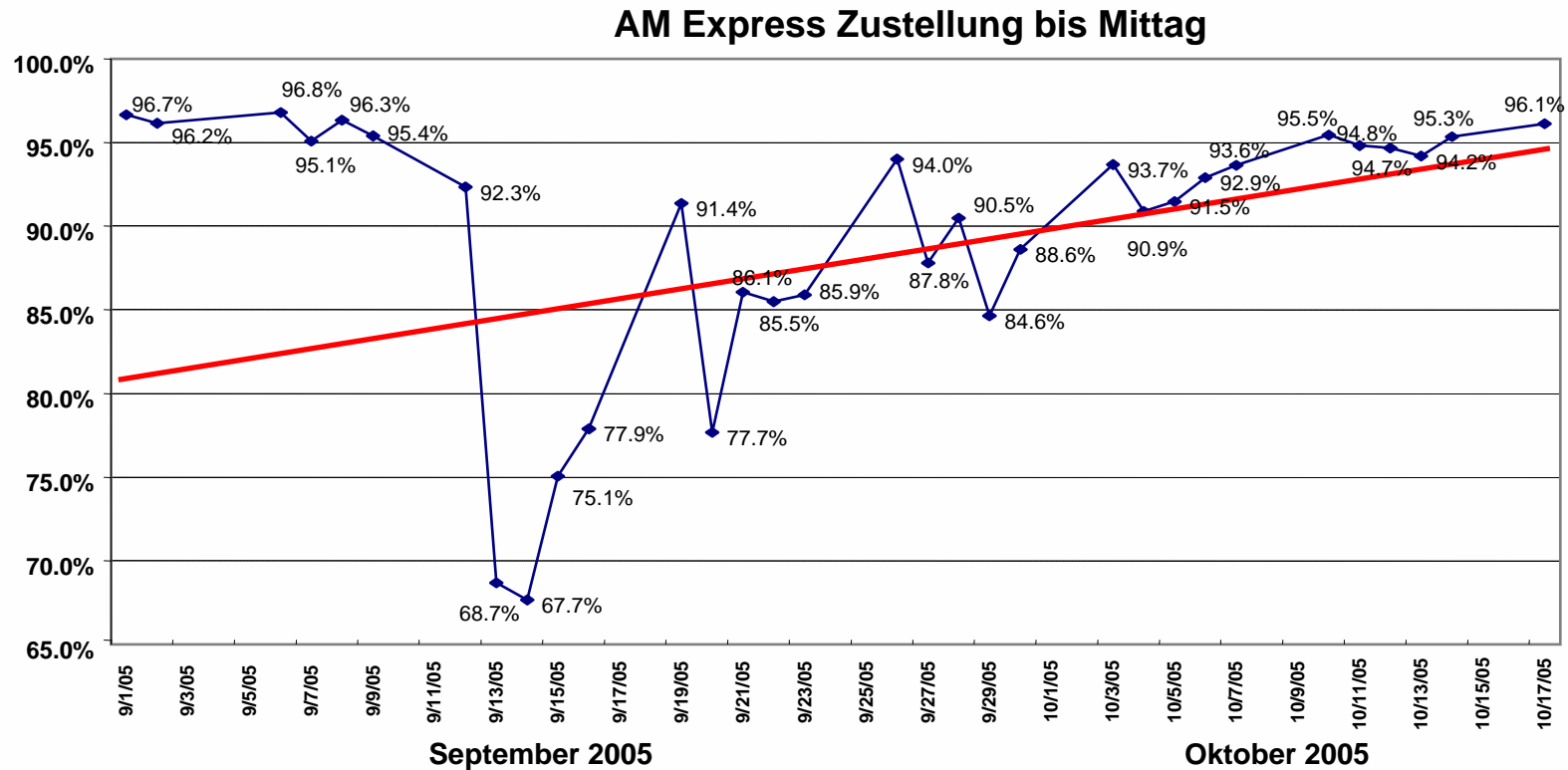


Projekt Allentown liegt im Plan



Zustellservice in den USA wieder auf gutem Weg

Zustellpünktlichkeit nahezu wieder auf Niveau vor Integration (Rohdaten)



■ Projekt Service Excellence begann mit Analyse wichtiger Mängelbereiche

- Erste Analyse ergab 5 Hauptbereiche für Serviceverbesserung
- Durchführung weiterer Analysen zur Ermittlung der Störfaktoren
- In jeder Kategorie wurden Ursachenforschung betrieben und detaillierte Maßnahmenpläne konzipiert
- Für jeden Maßnahmenplan gab es einen funktional Verantwortlichen, klare Ergebnisvorgaben sowie Erledigungstermine
- Umfangreiche Kommunikationskampagne zur Einbeziehung der gesamten Organisation
- Tägliche Überwachung der wichtigsten Erfolgskenngrößen und tägliches Nachhalten von Leistungsschwächen führte zu sofortigen Ergebnissen

Mängelart	Anteil an allen Mängeln (Dezember 2004)
Kunde	12,7%
IT (Systems)	9,1%
Einlieferungsort	23,6%
Hub/Netz	27,3%
Bestimmungsort	27,3%
GESAMT	100%

Service Excellence wurde zum Geschäftsalltag



	PSE Schnelle Umsetzung	PSE Nachhaltige Umsetzung
	Bereits erreicht	Derzeit laufend
Servicequalität	<ul style="list-style-type: none"> ■ 98% 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 98% plus beibehalten
Organisation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Starkes Projektteam mit hoher Effektivität 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Energischer und engagierter Qualitätsmanager
Prozesse	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tägliche Problemüberwachung und -lösung 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prozesse für ständige Überwachung und Kosten/Service-Optimierung
Reporting/Tracking	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tägliche Transparenz der wichtigsten Ursachen für Servicemängel 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Einforderbare Serviceberichte auf Basis der KPI-Hierarchie
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Laufende Kommunikation der Leistung 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regelmäßige interne und externe Statusinformationen