



MAIL



FLYDECC



LOGISTICS



FINANCE

Bilanzpressekonferenz 2006

Peter Kruse, Vorstand DHL Express Europe

Bonn, 14. März 2006

- Im Frachtgeschäft gute Umsatzentwicklung sowie Verbesserung der Profitabilität
- Umsatz und Ergebnis bei Express Europe unverändert gegenüber 2004
- Hauptgrund neben allgemeinen Integrationsauswirkungen: länderspezifische Probleme in UK und Frankreich
- Problembereiche klar identifiziert und Maßnahmen eingeleitet

Gute Fortschritte bei der Integration in vielen Bereichen



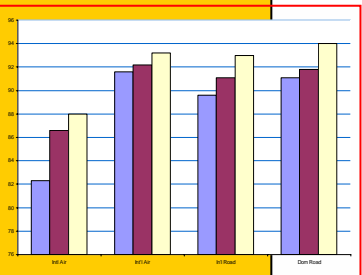
Kundenschnittstellen

- Vertriebsorganisationen integriert
- „Drop Point“ Strategie gestartet
- Kundenservice-Center konsolidiert



Netzwerke

- Grenzüberschreitendes Netz vollständig integriert
- Integration der Inlandsnetze kommt planmäßig voran
- Konsolidierung der Terminals zu 90 % abgeschlossen



Qualität

- Ständige Verbesserung der Kundenservice-Performance
- Seit drei Jahren kontinuierliche Qualitätsverbesserungen in der Produktion

Herausforderungen in 2006



Produkte / Qualität:

- Produktinnovationen
- Weitere Qualitätsverbesserung bei allen Produkten



Kundenservice:

- Weitere Verbesserung des Kundenservice
- Stärkung von Servicekultur und „Service recovery“



Netzwerk:

- Abschluss der Netzanpassungen
- Reduzierung der direkten Kosten

- Länderspezifische „Roadmaps“
- Integration wird 2006 größtenteils abgeschlossen
- Fokus auf Kundenzufriedenheit
- Konzentration auf Geschäftswachstum
- Fortlaufende Maßnahmen zur Effizienzsteigerung