

# BVOH-PAKETSTUDIE 2016

POWERED BY PARCELLAB

Eine Untersuchung der Zustellqualität der Paketdienstleister DHL, DPD, GLS, Hermes und UPS in Deutschland



## WIE GUT LÄUFT'S IN DEUTSCHLAND?

- LIEFERZEIT**  
Wie schnell wird in die Zielregion geliefert?
- ZUSTELLPROBLEME**  
Wie häufig kommt es bei der Auslieferung zu Problemen?
- ABWEICHUNGEN**  
Welcher Dienstleister liefert aus allen anderen Regionen mit der stabilsten Laufzeit in die Zielregion?

REGION/ BUNDESLAND	BESTE LIEFERZEIT	WENIGSTE ZUSTELLPROBLEME	GERINGSTE ABWEICHUNGEN
1. Berlin-Brandenburg	GLS, Hermes	DPD, GLS	DHL
2. Franken	UPS, DHL	DPD	DHL
3. Hamburg und Umgebung	GLS, DHL	Hermes, DHL	DHL
4. Köln/ Bergisches Land	DHL, DPD	DHL, GLS	DHL
5. Mitteldeutschland	Hermes, DHL	UPS	DHL
6. Münsterland	DHL	DHL, UPS	DHL
7. Neckar-Alb	DHL	Alle	DHL
8. Nieder- /Oberbayern	DHL	Hermes, DPD	DHL
9. Niederrhein	DHL	DPD, GLS	DHL
10. Norddeutschland/ Nordsee	GLS, DHL	DHL, DPD	DHL
11. Norddeutschland/ Ostsee	DHL, GLS	DHL, UPS	DHL
12. Ost Württemberg/ Donau	DHL	Hermes, GLS	DHL
13. Rhein-Main Gebiet	DHL, DPD	UPS	DHL
14. Ruhrgebiet	DHL	DPD, GLS	DHL
15. Sachsen	DHL	UPS	DHL
16. Sauer- /Siegerland	DHL, DPD	DHL, DPD	DHL
17. Schwaben	DHL	DHL, DPD	DHL
18. Stuttgart und Umgebung	DHL, DPD	GLS, DHL	DHL
19. Süddeutschland	DHL	DHL, DPD	DHL

## ERFOLG BEIM 1. VERSUCH

Die Quote des 1. Zustellversuchs ist bei allen Dienstleistern sehr hoch - dies beinhaltet allerdings auch die Zustellung beim Nachbarn.

## STADT VERSUS LAND

Probleme bei der Zustellung nehmen in kleinen Städten sowie dem Umland bei allen Paketdienstleistern zu.



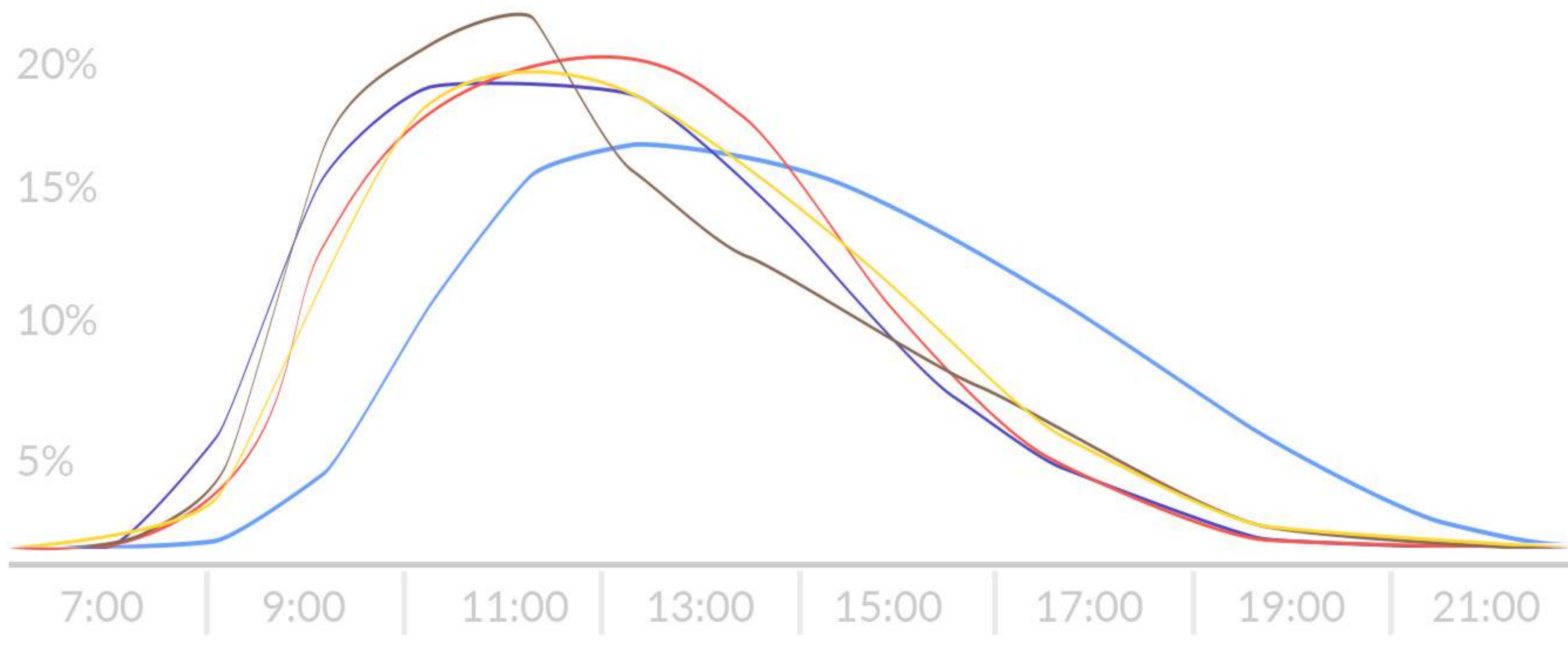
**3x**  
mehr Lieferprobleme bei DHL

**5x**  
mehr Lieferprobleme beim Rest



## DURCHSCHNITTLICHE ZUSTELLUHRZEIT

Hermes liefert von allen Dienstleistern im Schnitt am spätesten, UPS und GLS liefern verhältnismäßig früh am Tag.



10:00

⋮

13:00

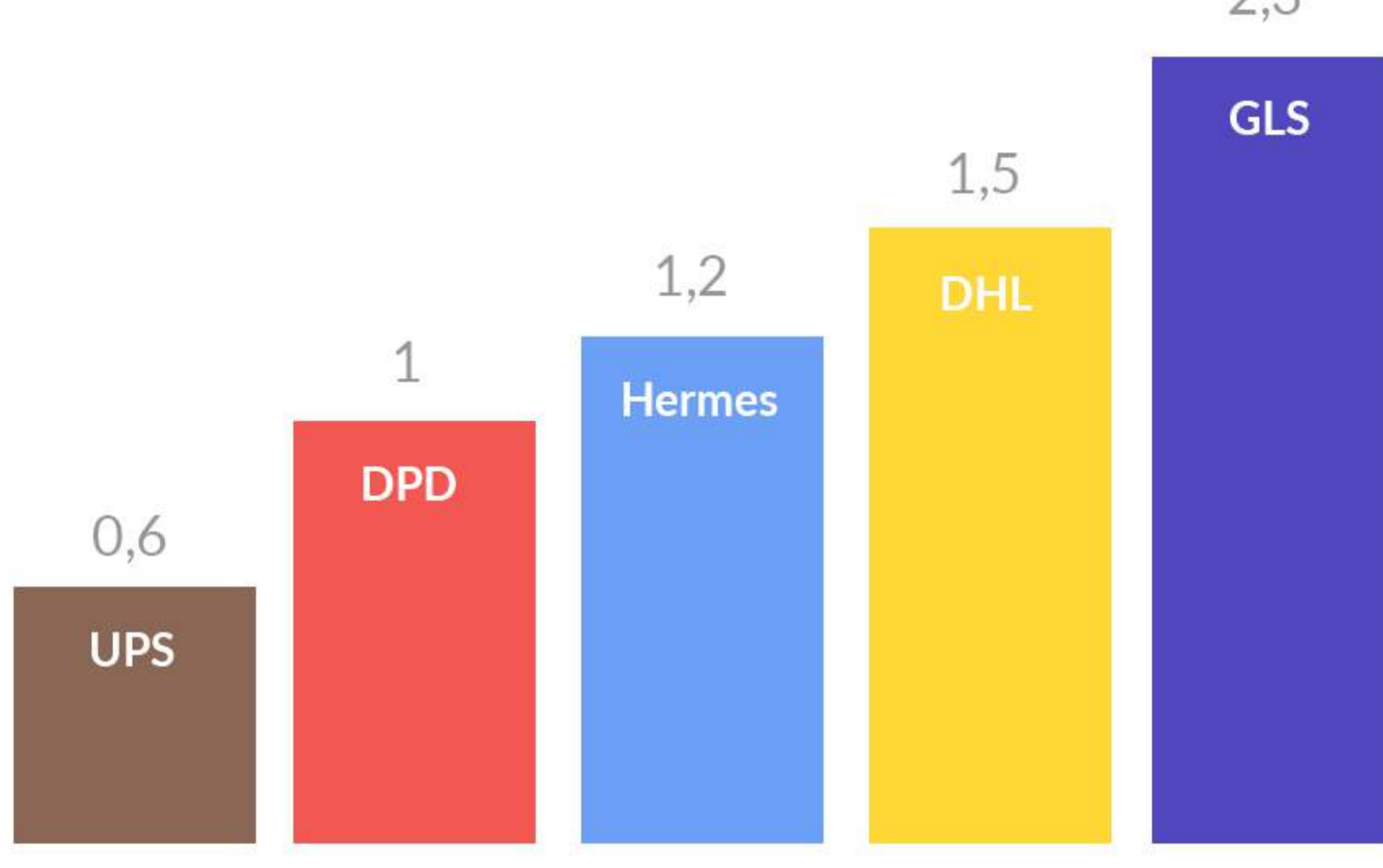
Zeitfenster der höchsten Zustellwahrscheinlichkeit

## ABHOLUNG = ECHTER KUNDENSERVICE?

Bei DHL müssen durchschnittlich 6% mehr Sendungen durch Kunden in einem Paketshop oder einer Paketstation abgeholt werden.

## EINFACHHEIT DER ABHOLUNG

Öffnungszeiten, Bereitstellungsgeschwindigkeit und Shopdichte bestimmen wie schnell ein Kunde sein Paket in der Filiale oder Packstation abholt.

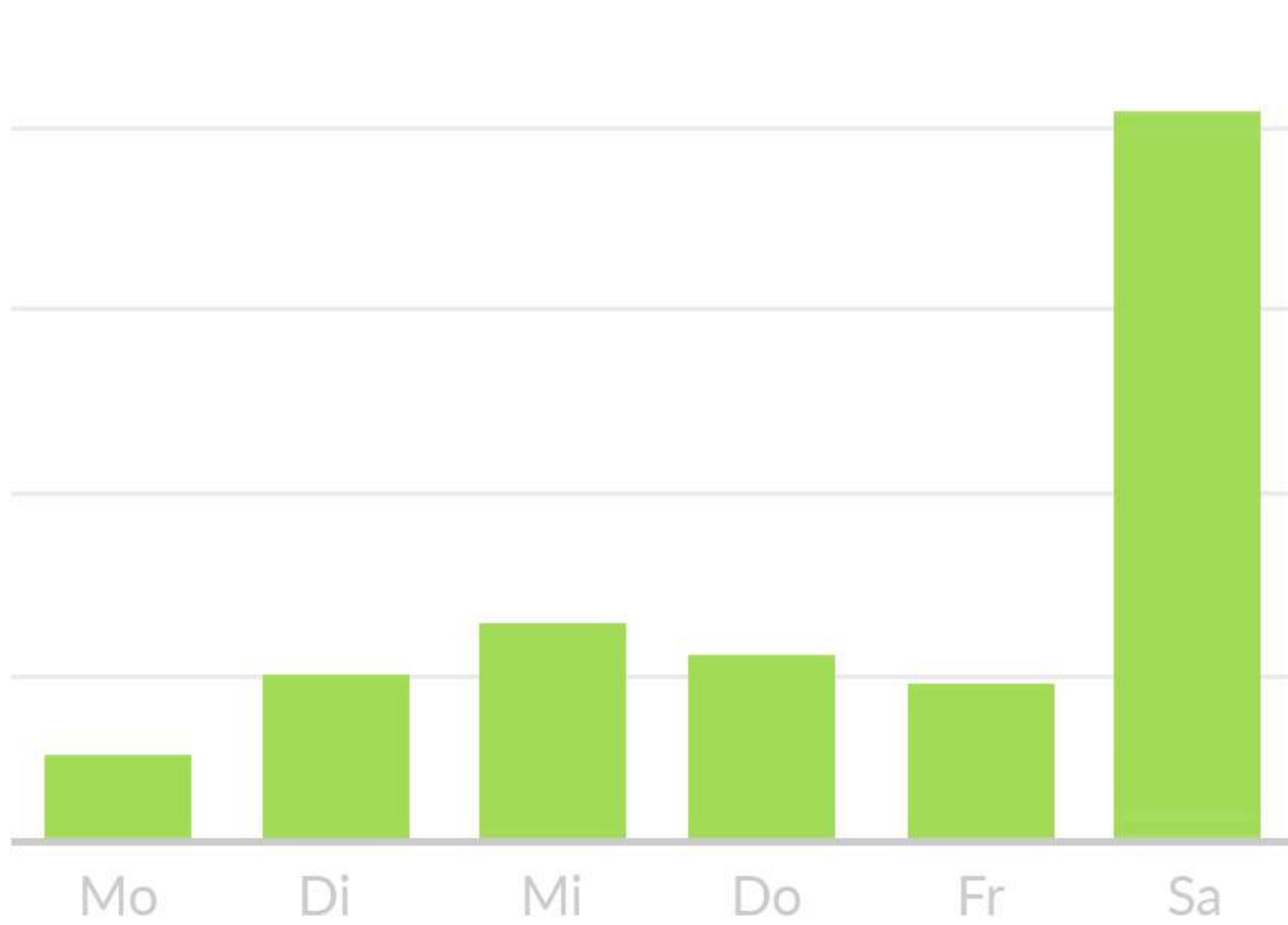
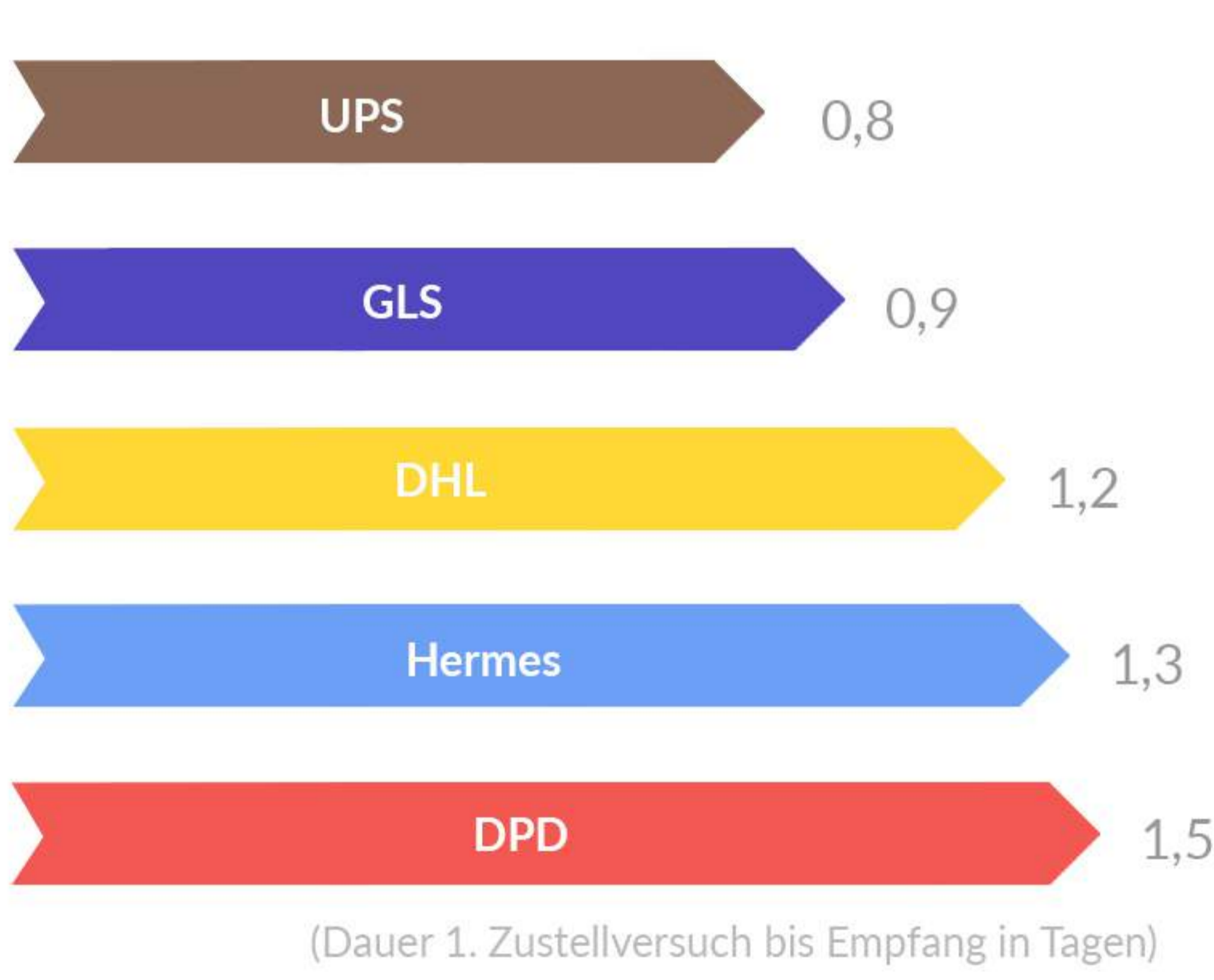


## ZUSTELLUNG IST NICHT GLEICH ZUSTELLUNG

Gemessen wurde die Zeit vom ersten Zustellversuch bis zur tatsächlichen Auslieferung bzw. Abholung durch den Kunden.

## LIEFERPROBLEME NACH WOCHENTAGEN

Lieferprobleme sind am Samstag 9 mal wahrscheinlicher als an anderen Wochentagen. Dazu zählen Kapazitäts-/ Planungsprobleme, Adressfehler, Beschädigungen und Fehlleitungen.

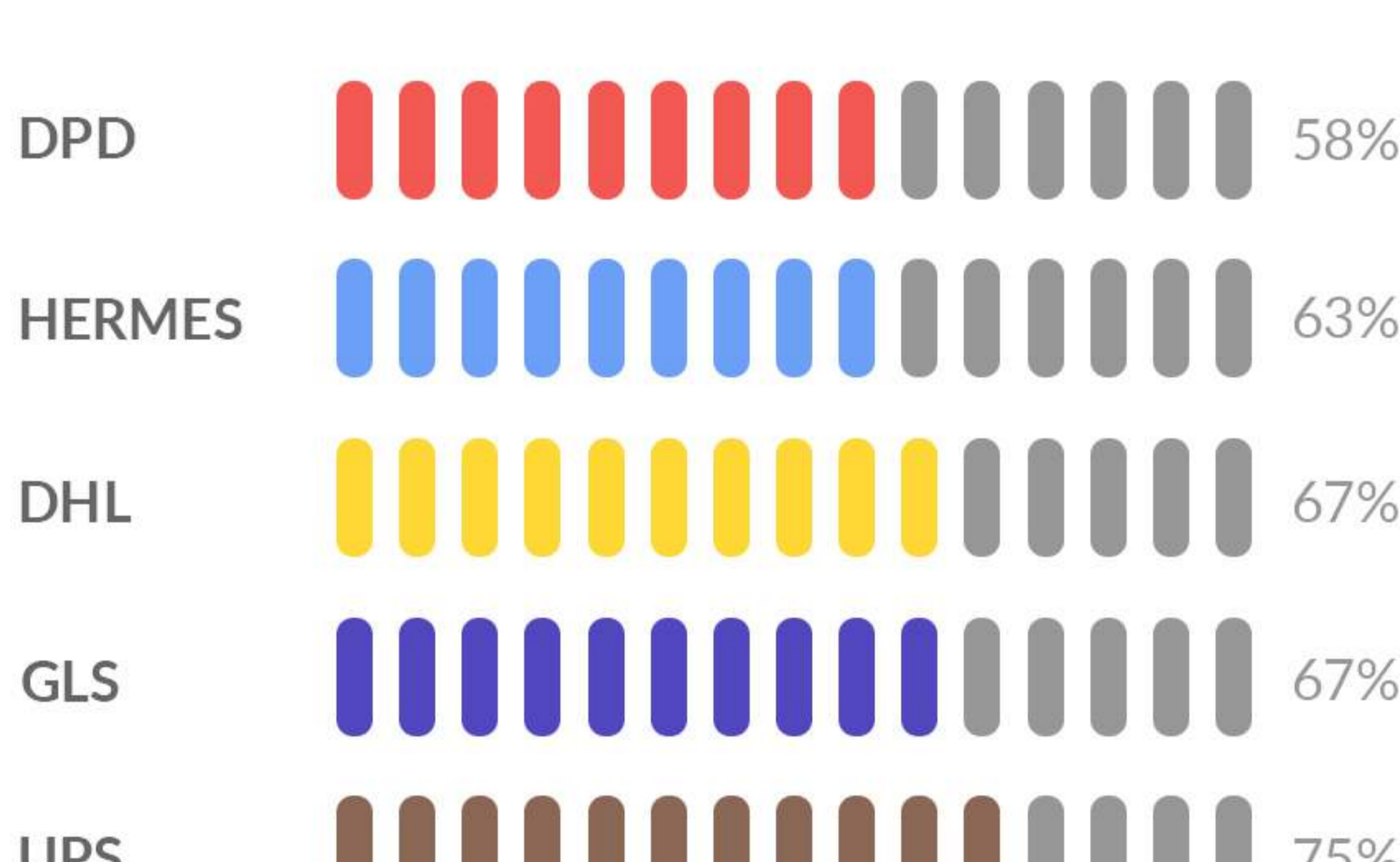


## KRITISCHE LAUFZEITÜBERSCHREITUNG

Bei Sendungen mit Laufzeiten >2 Tagen ist das Einkaufserlebnis gefährdet. Die Händler gefährden das Kundenerlebnis & riskieren den Kundenverlust.

## STIMME DER EMPFÄNGER

Lieferungen mit UPS werden von den Empfängern am positivsten bewertet.



In Kooperation mit dem BEVH

Auf Basis der tatsächlichen Versanddaten von über 100 deutschen Onlineshops wurde die Zustellqualität der fünf großen Paketdienstleister untersucht. Dafür wurden für ganz Deutschland in dem Zeitraum von August bis Oktober 2016 mehr als 35 Millionen Versandereignisse von Standard-Paketensendungen in die Auswertung aufgenommen.



Ihr Versand kann mehr!

Nutzen Sie den Versand zu Ihrem Vorteil! Mit parcellab können Sie ihre Kunden durch den gesamten Versandprozess begleiten, ohne dabei wichtige Kontaktpunkte an Versanddienstleister wie DHL, UPS & Co zu verlieren. Besuchen Sie uns: [parcellab.com](http://parcellab.com)

Der BVOH ist die sichtbare Stimme des ehrbaren Online-Kaufmanns und hat sich zur Aufgabe gemacht, Onlinehändler, Politik, Online-Marktplätze, Zulieferer und Ausrüster zusammen zu bringen. Alle Projekte und Infos unter [www.bvoh.de](http://www.bvoh.de)

