

Hermes Gruppe legt in herausforderndem Marktumfeld solide Wachstumszahlen vor

Hamburg,
10. Mai 2019

Im Kontext eines anspruchsvollen Marktumfelds verzeichnete die Hermes Gruppe¹ im Geschäftsjahr 2018 ein solides Wachstum und baute ihre Position als Nummer 2 in den größten europäischen KEP-Märkten erfolgreich aus². Der in Hamburg ansässige Handels- und Logistikdienstleister erhöhte seinen Umsatz auf vergleichbarer Basis (währungskursbereinigt) um rund 6,0 Prozent auf 3,20 Milliarden EUR. Dies spiegelt sich auch in der Entwicklung der Sendungsmengen wider: Insgesamt transportierte Hermes 2018 in Europa 817 Millionen Pakete (+6,7 Prozent). Das Unternehmen erzielte mit einem Mengenplus von 38,8 Prozent ein erhebliches Wachstum in Frankreich (Mondial Relay). Im grenzüberschreitenden Geschäft innerhalb der EU stiegen die Sendungsmengen um 35 Prozent. Damit entwickelte sich Hermes jeweils besser als der Markt. Im Zwei-Mann-Handling bleibt Hermes in Deutschland und Frankreich die Nr. 1 im Markt. Das Unternehmen investierte weiterhin massiv in Infrastruktur, Digitalisierung, kundennahe Services, Lohn und Personal auf der Letzten Meile sowie alternative Antriebe.

„Die Hermes Gruppe hat sich in den letzten sechs Jahren außerordentlich positiv entwickelt – der Umsatz stieg jährlich um ca. 10 Prozent. Das vergangene Geschäftsjahr stand vor allem in Deutschland im Zeichen eines anspruchsvollen Marktumfeldes sowie hoher Kostensteigerungen, u.a. durch stetige Investitionen und Lohnsteigerungen auf der Letzten Meile. Wir haben unser starkes Wachstum in sämtlichen Bereichen dennoch fortgesetzt. Unser auf das B2C- und C2C-Geschäft spezialisierte Logistiknetzwerk deckt 80 Prozent des europäischen Kernmarktes ab. Die verbleibenden Länder bedienen wir über bewährte Kooperationsmodelle. Mit ca. 40.000 PaketShops sind wir zudem der Paketanbieter mit dem größten Shop-Netzwerk in den wichtigsten europäischen Märkten“, resümiert Carole Walker, CEO von Hermes Europe. „Besonders wichtig ist mir, dass es uns gelungen ist, mit weiteren neuen Standorten, dem fortschreitenden Ausbau digitaler Services für unsere Kunden und der Weiterentwicklung unseres grenzüberschreitenden Paketgeschäfts mit Gründung der Geschäftseinheit Hermes International entscheidende Weichen für eine weiterhin erfolgreiche Zukunft zu stellen. Es

¹ Hermes Otto International (HOI) und Hermes Hansecontrol (HAC) waren bis zum GJ 2017/18 in den Kennzahlen inkludiert (Hermes Services). Im GJ 2018/19 berichtet die Hermes Gruppe (ohne HOI und HAC) auf vergleichbarer Basis.

² B2C und C2C

wird prognostiziert, dass innerhalb der kommenden 20 Jahre das E-Commerce-Volumen in Europa über 70 Prozent aller Einzelhandelsumsätze ausmachen wird. Wir sind überzeugt, dass wir aus einer starken Position heraus an diesem Marktwachstum partizipieren werden.“

Investitionen in Leistungsfähigkeit und Digitalisierung

Dreh- und Angelpunkt einer hinsichtlich Geschwindigkeit, Flexibilität und Ökologie überzeugenden Zustelleistung ist ein gut aufgestelltes Logistiknetzwerk. Daher hat die Gruppe ihre Investitionsoffensive in eine hochmoderne Infrastruktur fortgesetzt und insgesamt mehr als 162 Millionen EUR über alle Paketgesellschaften hinweg aufgewendet.

So ist das Unternehmen in seinen Kernmärkten Deutschland, Frankreich und Großbritannien weiter expandiert. Im Jahr 2019 werden Logistik-Standorte in Lyon (Mondial Relay) und Mer (Agediss) fertiggestellt. Jüngst wurden die [Logistik-Center in Hamburg](#) und [Kabelsketal/Leipzig](#) (Hermes Germany) sowie ein neues Depot in Hemel Hempstead (Hermes UK) eröffnet. Zusätzlich startete im Herbst 2018 im bayerischen Ansbach der Bau eines neuen Logistikzentrums für Großstücke (Hermes Fulfilment und Hermes Einrichtungs Service), dessen Gesamt-Investitionsvolumen rund 90 Millionen EUR beträgt. Die Inbetriebnahme ist für 2020 geplant.

Mit seiner leistungsfähigen Infrastruktur ist Hermes auch weiterhin gut aufgestellt, um die Möglichkeiten des boomenden E-Commerce bei Einzelhandels- und Onlinehandels-Kunden auszuschöpfen. Hermes Geschäftskunden in Großbritannien und Deutschland profitieren zunehmend von späteren Einschleuszeiten an Logistik-Centern. Das neu geschaffene, so genannte „Ultra-Netz“ von Hermes Germany ermöglicht Kunden, bis Mitternacht Pakete einzuschleusen. Hermes gewährleistet dann eine bundesweite Zustellung an Endkunden am Folgetag (Next Day). Hermes UK verzeichnete durch die Umstellung des gesamten Logistik-Netzwerks auf spätere Einschleuszeiten ein Wachstum von 44 Prozent im Bereich der Next Day Zustellung.

Um die stetig steigende Liefernachfrage von Konsumenten bedienen zu können, haben die Hermes Paketgesellschaften eine Reihe signifikanter Investitionen in die Digitalisierung der Letzten Meile getätigt. Kunden haben die Möglichkeit aus verschiedenen Zustelloptionen auszuwählen, regelmäßige Informationen über den Status ihres Pakets zu erhalten und Retouren online

oder per mobile App zu managen. Gleichzeitig unterstützen digitalisierte Tools wie intelligente und dynamische Tourenplanungs-Softwares, die Hermes in Deutschland, Frankreich und Großbritannien nutzt, die Zusteller bei ihrer Arbeit. Diese Tools ermöglichen es zudem, Emissionen zu verringern und die Produktivität zu erhöhen.

„Für uns sind Investitionen in die Digitalisierung der Letzten Meile der Schlüssel, um die erhöhte Nachfrage von Händlern und Kunden nach mehr Vielfalt und Verbesserungen der Produkte, Lieferinformationen in Echtzeit und einer größeren Auswahl von Zustelloptionen zu bedienen. Wir sind überzeugt, dass die Zustellung eines Pakets die Erweiterung des gesamten Markenerlebnisses ist und wir arbeiten laufend an Technologien, die uns dabei unterstützen, eine großartige Kundenerfahrung zu bieten“, so Carole Walker.

Im Geschäftsjahr 2019 wird die Hermes Gruppe weiterhin wesentliche Investitionen auf gleichbleibend hohem Niveau tätigen. Dazu gehören schrittweise Lohnerhöhungen für Zusteller, für die in Deutschland in den kommenden fünf Jahren 100 Mio. EUR aufgewendet werden.

Wachsende Distributionsmengen in Kernmärkten

Im vergangenen Geschäftsjahr transportierten die Hermes Paketgesellschaften 817 Mio. Sendungen an Endkunden (+ 6,7 Prozent). Klare Mengenzuwächse konnte auch der Same-Day-Spezialist Liefery verzeichnen (+22 Prozent). Außerordentlich erfolgreich war Hermes mit einem Mengenplus von 38,8 Prozent in Frankreich (Mondial Relay). Damit verzeichnet die Hermes Gruppe ein Umsatzwachstum von 6,0 Prozent und bleibt in den europäischen Kernmärkten Deutschland, Großbritannien und Frankreich der erfolgreichste rein privatwirtschaftlich geführte 2C-Paketdienst. Im Großstücksegment ist Hermes weiterhin unangefochtener Marktführer mit rund 70 Prozent Marktanteil in Deutschland (Hermes Einrichtungs Service). In Frankreich bleibt Hermes ebenfalls die Nr. 1 im Zwei-Mann-Handling (Agediss).

Hart umkämpftes Marktumfeld in Deutschland

Im betrachteten Geschäftsjahr war Deutschland der am härtesten umkämpfte Paketmarkt: Ein hohes Sendungsaufkommen bei gleichzeitig substanziellen Engpässen auf dem Arbeitsmarkt führte zu massiven Steigerungen der Lohnkosten, insbesondere auf der Letzten Meile in den Ballungsräumen. Die sowohl im B2C- als auch im C2C-Geschäft vorgenommenen Preisanpassungen wurden zu einem Großteil in die Abfederung der Lohnkostenentwicklung investiert – eine vollständige Kompensation ist dadurch jedoch nicht möglich. Ähnlich gestaltet sich die Personal- bzw. Kostensituation im Zwei-Mann-Handling. Daher gilt es vor allem für die Innenstadtlogistik, die aufgrund der angespannten Verkehrssituation und Flächenknappheit besonders herausfordernd ist, tragfähige alternative Zustellkonzepte zu entwickeln.

Die Einhaltung rechtlicher Vorgaben und Sozialstandards ist für Hermes eine unabdingbare Grundvoraussetzung für das Erbringen einer hochwertigen Service-Leistung. Das Unternehmen investierte deshalb auch 2018 als einziger Marktteilnehmer in ein externes Auditsystem zur Überprüfung seiner Servicepartner in der Paketzustellung.

Fokus alternative Zustellpunkte

Zentraler Baustein, um die Letzte Meile effizient und kundenfreundlich zu gestalten, ist für alle Hermes Gesellschaften der Ausbau eines flächendeckenden Netzwerks alternativer Zustellpunkte wie PaketShops, Paketkästen oder sicherer Ablageorte. In seinen europäischen Kernmärkten ist Hermes aktuell mit rund 40.000 PaketShops präsent und stellt hier damit das größte Paketshop-Netzwerk. Hermes Germany trieb 2018 den Ausbau seines PaketShop-Netzwerks intensiv voran. Aktuell bilden rund 15.800 Shops (ca. + 5,3 Prozent) vor allem in Ballungsgebieten eine wertvolle Ergänzung zur klassischen Haustürzustellung. Damit stellt Hermes seinen Kunden im deutschen Branchenvergleich das zweitgrößte Paketshop-Netzwerk zur Verfügung und erhöhte dessen Attraktivität als alternative Zustelladresse auch in der Preisgestaltung: Privatkunden profitieren bei einem „Shop2Shop“-Versand ihrer Pakete von dem im Marktvergleich günstigsten Päckchenpreis (ab 3,70 Euro).

In Großbritannien hat Hermes im Zuge einer Anfang 2019 angekündigten Kooperation mit dem Parcel Locker Anbieter InPost seinem Netzwerk 1.000 neue Abholpunkte hinzugefügt und ist damit der erste Paketdienstleister in Großbritannien, der die Zustellung an Haustür, PaketShop sowie Paketkasten

anbietet. Die französische Paketgesellschaft Mondial Relay rückte 2018 mit zusätzlichen 250 Abholpunkten für Möbel und Weißware noch näher an die Endkunden heran. Parallel baute der französische Zwei-Mann-Handling-Spezialist Agediss 2018 die Sonntagszustellung maßgeblich aus.

Mit dem Unternehmen Liefery, bei dem Hermes Germany Mehrheitseigner ist, rollt die Logistik-Gruppe zudem das Angebot für Same-Day-Delivery in Deutschland und Österreich immer weiter aus. Darüber hinaus nutzt Hermes die idealen Voraussetzungen des Start-Ups, um innovative Zustelllösungen zu testen. So erprobte Liefery in sogenannten „Vampire Delivery“-Tests, inwiefern die Kombination von Smart-Lock-Technologien und Paketzustellung eine Alternative für die Letzte Meile ist. Über einen digitalen Zugang zum Treppenhaus kann die Lieferung auf Wunsch auch nachts direkt vor der Wohnungstür abgestellt werden. Damit erhält der Kunde seine Sendung direkt und garantiert beim ersten Zustellversuch.

Digitale Services: Kunden können Paketzustellung immer individueller gestalten

Technologie ist eine wichtige Basis für einen individualisierten, transparenten und zuverlässigen Zustellungsprozess. Intelligente Navigations-Software optimiert z.B. nicht nur die Zustellrouten, sondern ermöglicht dem Empfänger im Jahr 2019, Sendungen auch kurzfristig an einen PaketShop, Ablageort, Nachbarn umzurouten oder einen anderen Zustelltag zu wählen. Durch Paketankündigungen und Maßnahmen wie ein umfassendes Update der Wunschzustellung, durch die Empfänger Sendungen bei Bedarf an PaketShops oder vorab definierte Ablageorte umverfügen können, hat Hermes in Deutschland die digitale Kommunikation mit Paketempfängern deutlich intensiviert und die Zustellung noch transparenter und planbarer gemacht. Insgesamt stieg die Nutzung alternativer Zustelloptionen wie PaketShops oder sichere Ablageorte 2018 in Deutschland um 67 Prozent gegenüber dem Vorjahr an.

In Großbritannien bündelt Hermes sämtliche digitale Initiativen in dem Programm „Digital Futures“, das zum Ziel hat, eine Reihe branchenführender Dienstleistungen zu etablieren, die Händlern entscheidenden Mehrwert bieten und die Zustellerfahrung für Privatkunden weiter verbessern. Dazu gehört das Tracking eines an einem Ablageort zugestellten Pakets bis auf zehn Meter genau – so genanntes Geo-Fencing –, das in Kombination mit einem Foto des Pakets am Ablageort die Kommunikation mit dem Kunden trotz Abwesenheit

maximal transparent gestaltet. „My Place“ ermöglicht Kunden, ein Foto eines gewünschten Ablageorts hochzuladen und auf einer Karte zu ‚geo-pinnen‘. Dies gewährleistet insbesondere bei schwer zu findenden und großen ländlichen Anwesen eine verlässliche Zustellung. Zudem baute Hermes UK mit der Integration eines Chat-Dienstes namens „Holly“ seinen Kundenservice weiter aus. Der digitale Assistent steht 24/7 für Kundenanliegen zur Verfügung. Im deutschen Kundenservice wurden Chat-Service-Tests jüngst gestartet. Eine der wichtigsten Innovationen, die in 2019 im Rahmen des Programms „Digital Futures+“ umgesetzt wird, ist die Möglichkeit, ein Paket spontan bis zum Zustellzeitpunkt an einen PaketShop, eine „Locker Box“ oder eine alternative Zustelladresse umzuleiten. Auch die Einführung von Sofortbenachrichtigungen bei z.B. staubedingten Lieferverzögerungen ist für dieses Jahr geplant.

Alternative und ressourcenschonende Zustelllösungen

In puncto Nachhaltigkeit setzte Hermes 2018 neue Maßstäbe: Als erstes Transportunternehmen integrierte der Paketdienstleister in Großbritannien 30 Lkw mit Erdgas-Antrieb (Compressed Natural Gas) sowie weitere 32 E-Transporter in seine Fahrzeugflotte, die mit dem Green Fleet Award ausgezeichnet wurde. Im Rahmen der strategischen Partnerschaft mit Mercedes Benz-Vans wurden Ende Februar die ersten Serienfahrzeuge der Modelle eVito und eSprinter an Hermes Germany übergeben. Diese sollen künftig in Hamburger Innenstadtbereichen für eine emissionsfreie Lieferung sorgen. Tests mit Lastenrädern, teilweise in Kombination mit Mikrodepots, in Berlin, Rostock, Cottbus oder Hamburg sind ein weiterer Baustein auf dem Weg zur Realisierung des Programms „Urban Blue“, das die emissionsfreie Zustellung in den 80 größten deutschen Städten bis 2025 zum Ziel hat.

Erschließung des Wachstumfeldes Cross-Border-E-Commerce

Mit Gründung der Hermes International legte Hermes 2018 den Grundstein, um das enorme Wachstumspotenzial des Cross-Border-E-Commerce erfolgreich zu nutzen. Das Unternehmen geht davon aus, dass der globale grenzüberschreitende E-Commerce-Markt zwischen 2015 und 2025 eine jährliche Wachstumsrate von 16 Prozent verzeichnet (von 94 Milliarden Euro auf 405 Milliarden Euro). Die neue Geschäftseinheit bündelt die internationalen Aktivitäten der Hermes Gruppe. Ein Highlight war die intensive Weiterentwicklung der Handelsroute „China nach Europa“. Insgesamt verzeichnete die Hermes International 2018 ein zweistelliges Mengenwachstum.

Durch eine strategische Partnerschaft mit dem horizontal aufgestellten Multi-Channel-Logistiker SEKO Global Logistics, die auch die Übernahme der deutschen SEKO Standorte in Frankfurt und Bremen beinhaltet, ist Hermes in ein starkes internationales Netzwerk eingetreten, das weitere Wachstumspotenziale für die gesamte Hermes Gruppe, insbesondere in Märkten außerhalb Europas, wie den USA oder China, bietet.

Ansprechpartner für Rückfragen:

Hermes

Birte Ayhan-Lange
Essener Straße 89
22419 Hamburg
T: +49 (0) 40 / 53755-821
E: birte.ayhan-lange@hermesworld.com
twitter.com/hermes_presse

Pressebüro Hermes

c/o fischerAppelt
Jens-Peter Mertens
Waterloohain 5
22769 Hamburg
T: +49 (0) 40 / 899699-976
E: jeme@fischerappelt.de

Weitere Presse- & Brancheninformationen inkl. Pressefotos, Videos und Grafiken finden Sie online: newsroom.hermesworld.com

Über Hermes:

Hermes ist ein internationaler Handels- und Logistikdienstleister mit Sitz in Hamburg und Teil der Otto Group. Das Unternehmen ist führender Spezialist für handelsnahe Dienstleistungen und Partner zahlreicher Distanzhändler, Multi-Channel-Händler und Online-Retailer im In- und Ausland. Das Leistungsspektrum der unter der Marke Hermes operierenden Gesellschaften umfasst die gesamte Wertschöpfungskette des Handels, Sourcing, Qualitätssicherung, Transport, Fulfilment, Paketservice, Zwei-Mann-Handling und globale E-Commerce-Services. Im Geschäftsjahr 2018 erhöhte die Hermes Gruppe ihren Gesamtumsatz auf 3,20 Milliarden Euro. Hermes ist mit eigenen Paketgesellschaften in den wichtigsten europäischen E-Commerce-Märkten präsent. Weitere Informationen: newsroom.hermesworld.com.