

ZUSTELLER TEST

Unternehmenskommunikation / Marktforschung
August, 2015

IFES



INHALT

1. DATEN ZUR UNTERSUCHUNG

2. Management Summary

3. Bewertung der Zusteller



DATEN ZUR UNTERSUCHUNG

UNTERSUCHUNGSDESIGN

- Auftraggeber: Österreichische Post AG
- Thema: Bewertung diverser Zustellunternehmen
- Methode: Computergestützte telefonische Interviews im IFES-Studio (CATI)
- Zeitraum der Befragung: 11.05. - 11.06.2015
- Institut: IFES – Institut für empirische Sozialforschung
- Projektleiter: Dr. Reinhard Raml
- Projektassistentin: Mag. Katharina King

STICHPROBE

500 Interviews; davon n=288 Post-Paketempfänger, n=139 DPD-Paketempfänger, n=143 DHL-Paketempfänger, n=132 GLS-Paketempfänger, n=36 Hermes-Paketempfänger



INHALT

1. Daten zur Untersuchung

2. MANAGEMENT SUMMARY

3. Bewertung der Zusteller



MANAGEMENT SUMMARY

Neben der Österreichischen Post wurden DPD, DHL, GLS und Hermes als alternative Paketzusteller bewertet:

- Für rund 40% der Paketempfänger ist es allgemein sehr oder eher wichtig, wer das Paket liefert.
- Die Österreichische Post wird bei der Zustellung von Paketen deutlich besser bewertet als der Mitbewerb. Jeder dritte Paketempfänger vergibt die Note „ausgezeichnet“. Besonders hohe Werte erreichen der Zustand der Pakete und die Richtigkeit der Zustellung.
- DPD und DHL werden in den meisten Bereichen der Zustellung auf ähnlichem Niveau bewertet, können aber nicht an die bessere Beurteilung der Österreichischen Post herankommen.
- GLS und Hermes werden tendenziell etwas schlechter bewertet als andere Paketdienstleister, wobei Hermes aber beim Faktor persönliche Zustellung positiver eingeschätzt wird.
- Die Online-Sendungsverfolgung ist das bekannteste Zusatzservice bei allen Paketdienstleistern und wird auch am häufigsten genutzt.



INHALT

1. Daten zur Untersuchung

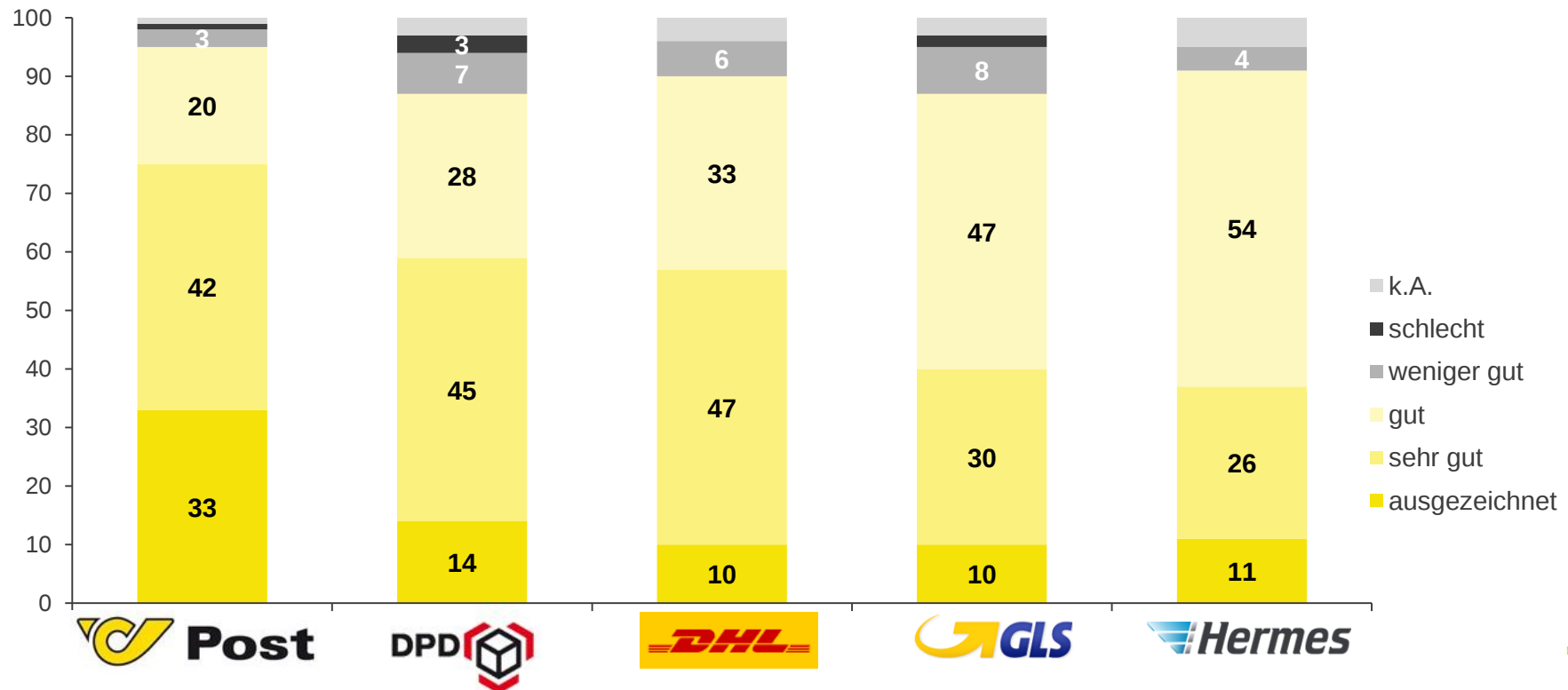
2. Management Summary

3. BEWERTUNG DER ZUSTELLER



GESAMTZUFRIEDENHEIT

Die Österreichische Post wird bei der Zustellung von Paketen deutlich besser bewertet als alternative Paketdienstleister.

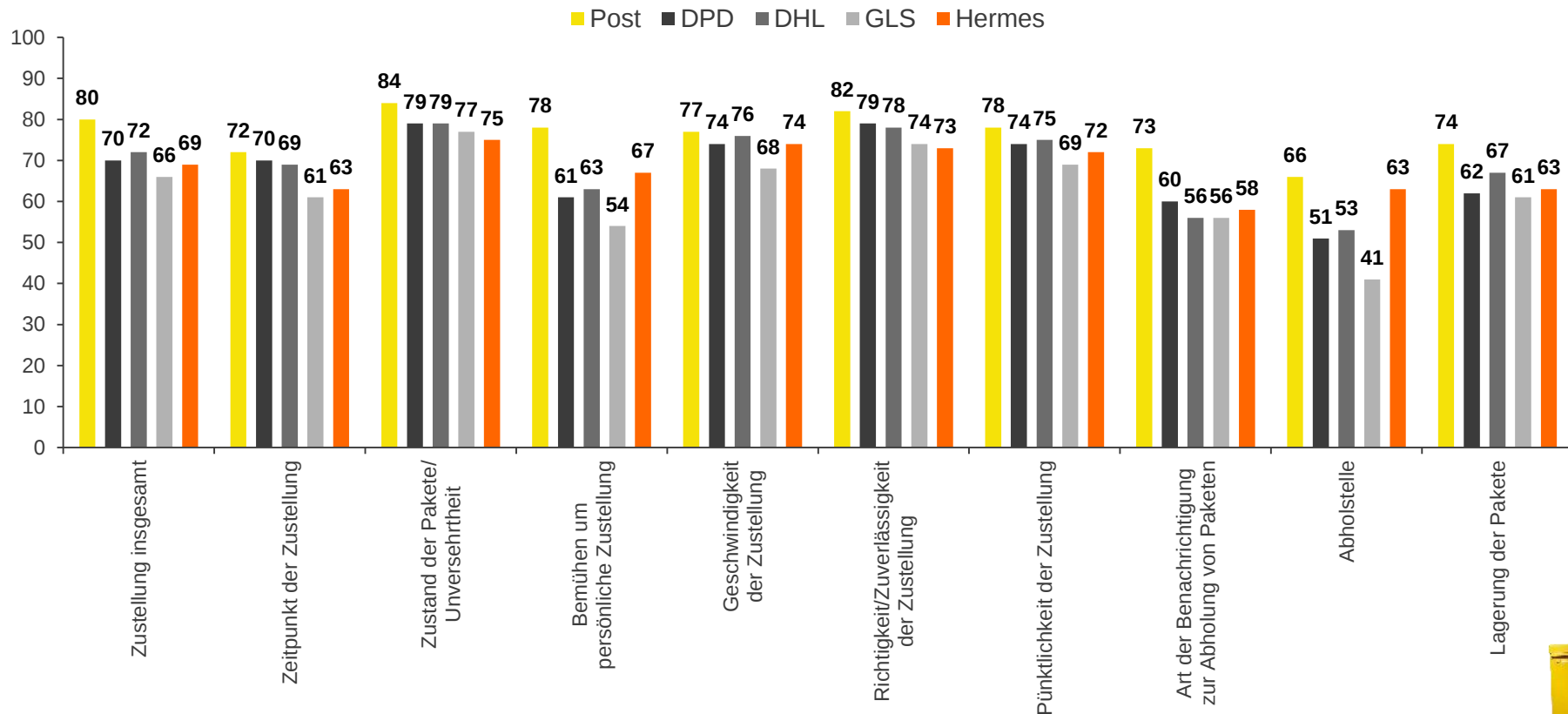


FRAGE 7: Wie beurteilen Sie insgesamt die Zustellung von Paketen bei...? Post: n=288, DPD: n=139, DHL: n=143, GLS: n=132, Hermes: n=36



PERFORMANCE INDIKATOREN - ÜBERSICHT

Die Österreichische Post wird in allen Bereichen der Zustellung von Paketen besser bewertet als der Wettbewerb. Allen voran das Bemühen um die persönliche Zustellung und die Art der Benachrichtigung zur Abholung von Paketen erzielen bessere Werte als jeglicher andere Paketdienstleister.

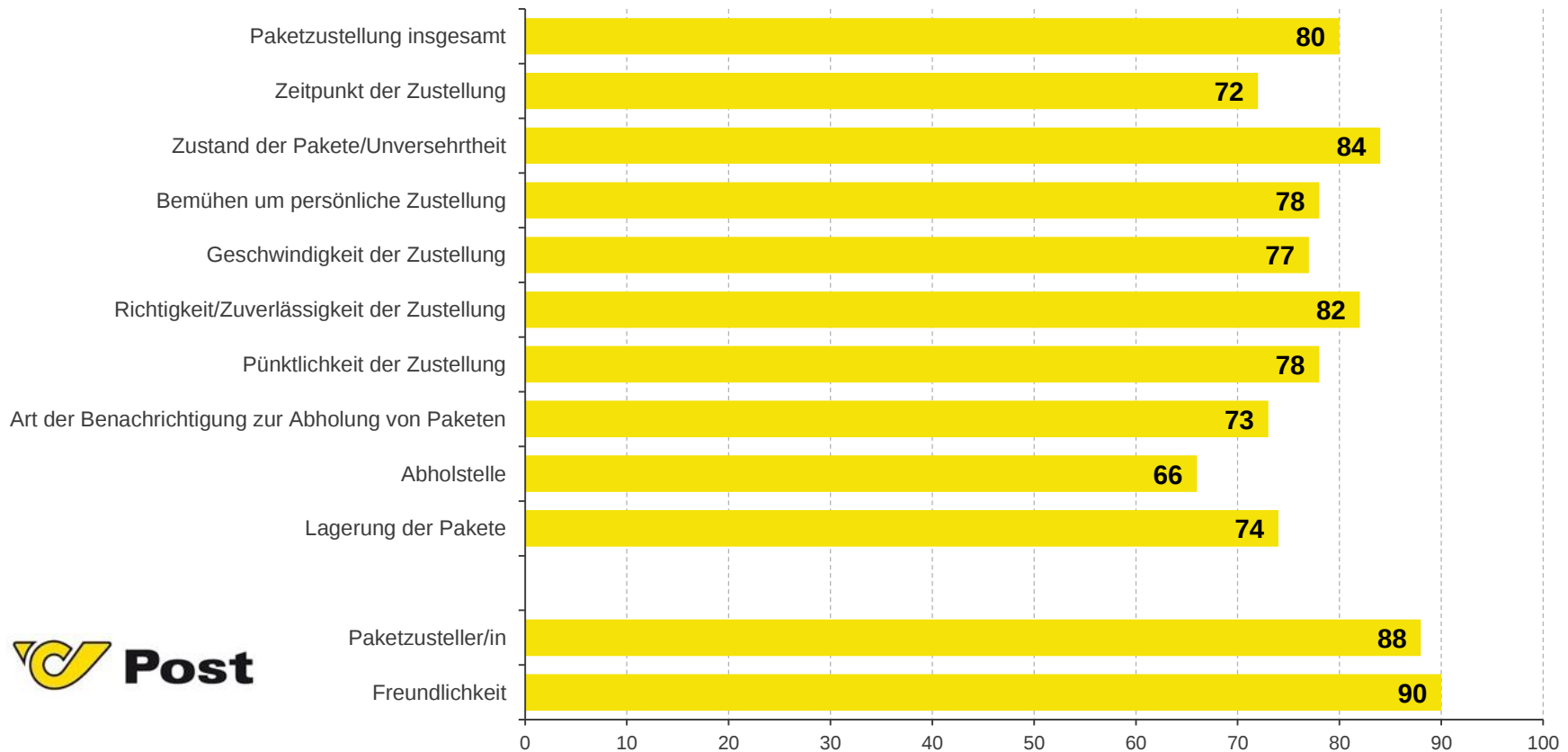


FRAGE 8: Kommen wir nun zur Paketzustellung bei...im Detail. Wie beurteilen Sie...? Post: n=288, DPD: n=139, DHL: n=143, GLS: n=132, Hermes: n=36



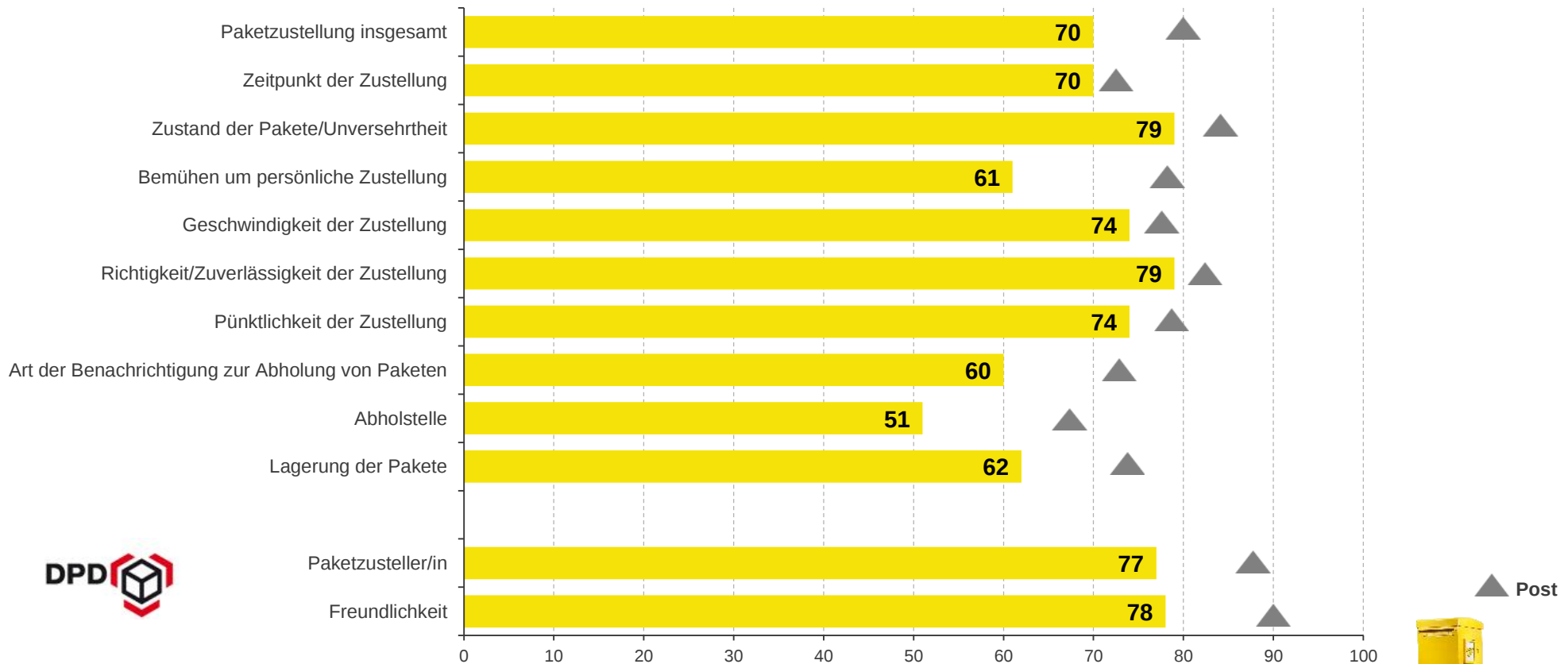
DETAILBEWERTUNG POST

Der Zustand der Pakete und die Richtigkeit der Zustellung werden für die Österreichische Post besonders gut bewertet.



DETAILBEWERTUNG DPD

Der Zustand der Pakete und die Richtigkeit der Zustellung werden auch für DPD besonders gut bewertet. Kritisch betrachtet werden hingegen das Bemühen um die persönliche Zustellung, die Art der Benachrichtigung sowie die Lagerung und die Abholstelle.

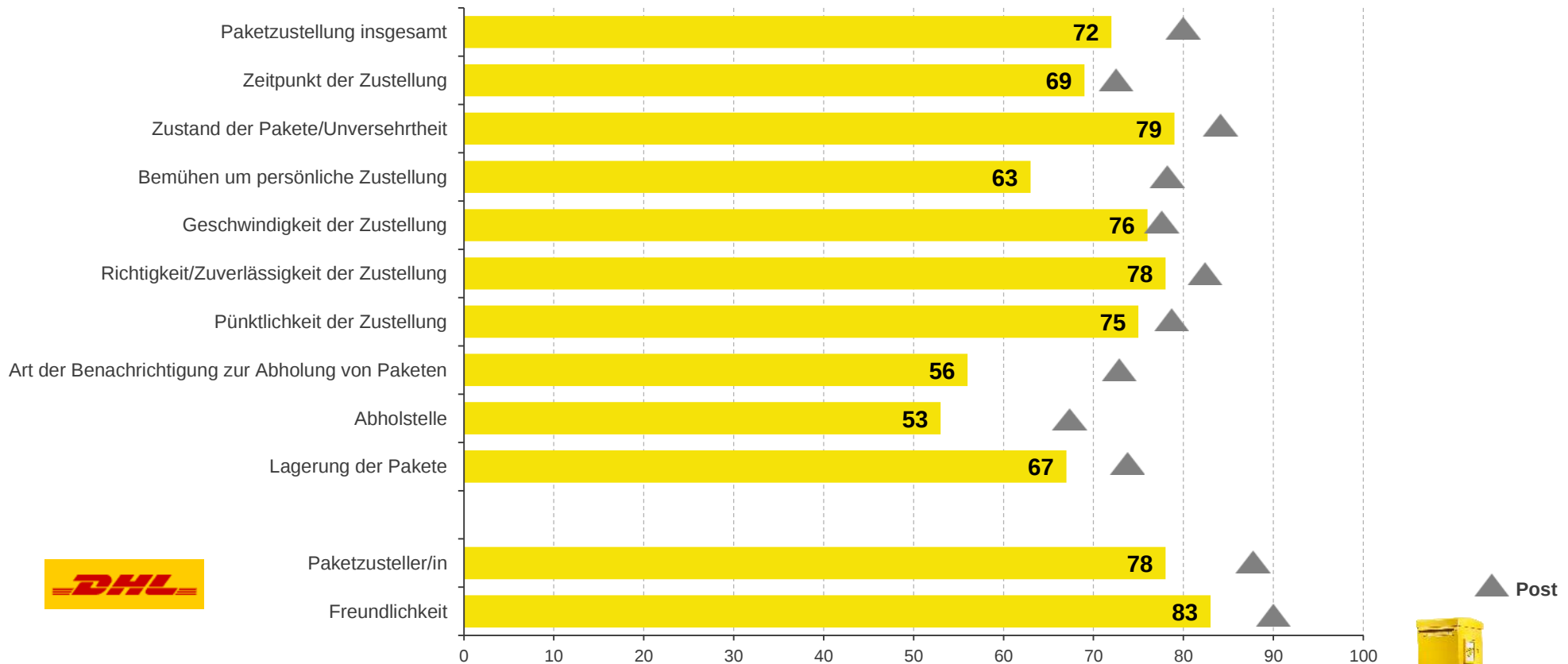


FRAGE 8: Kommen wir nun zur Paketzustellung bei...im Detail. Wie beurteilen Sie...? n=139, Paketzusteller bekannt: n=22, Benachrichtigung bekommen: n=86, Abholstelle besucht: n=64, Lagerung beurteilt: n=71



DETAILBEWERTUNG DHL

Abgesehen vom Zustand der Pakete und der Richtigkeit der Zustellung kann DHL auch bei der Geschwindigkeit der Zustellung punkten. Die Art der Benachrichtigung könnte noch optimiert werden.

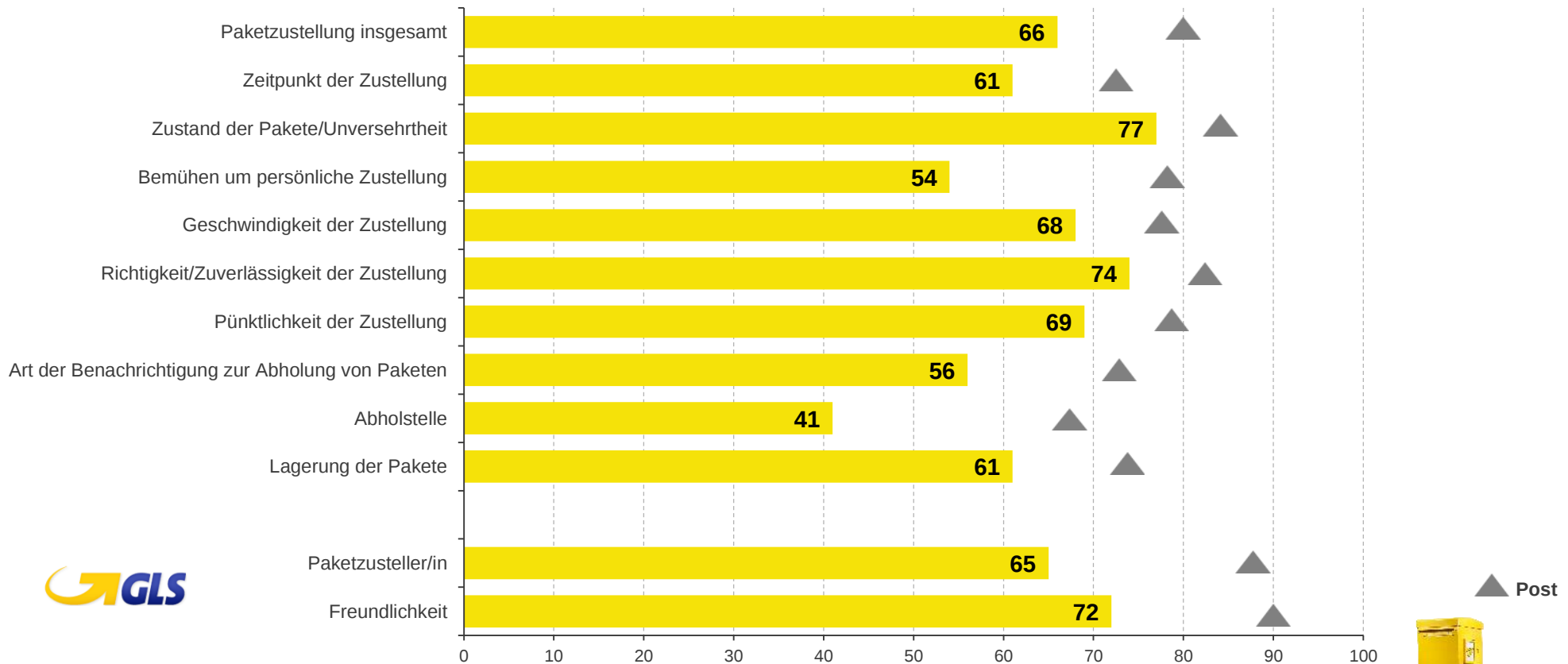


FRAGE 8: Kommen wir nun zur Paketzustellung bei...im Detail. Wie beurteilen Sie...? n=143, Paketzusteller bekannt: n=18, Benachrichtigung bekommen: n=79, Abholstelle besucht: n=66, Lagerung beurteilt: n=67



DETAILBEWERTUNG GLS

GLS wird vergleichsweise schlecht bewertet. Allen voran die Abholstelle und das Bemühen um persönliche Zustellung, aber auch die Art der Benachrichtigung zur Abholung von Paketen werden kritisch bewertet.

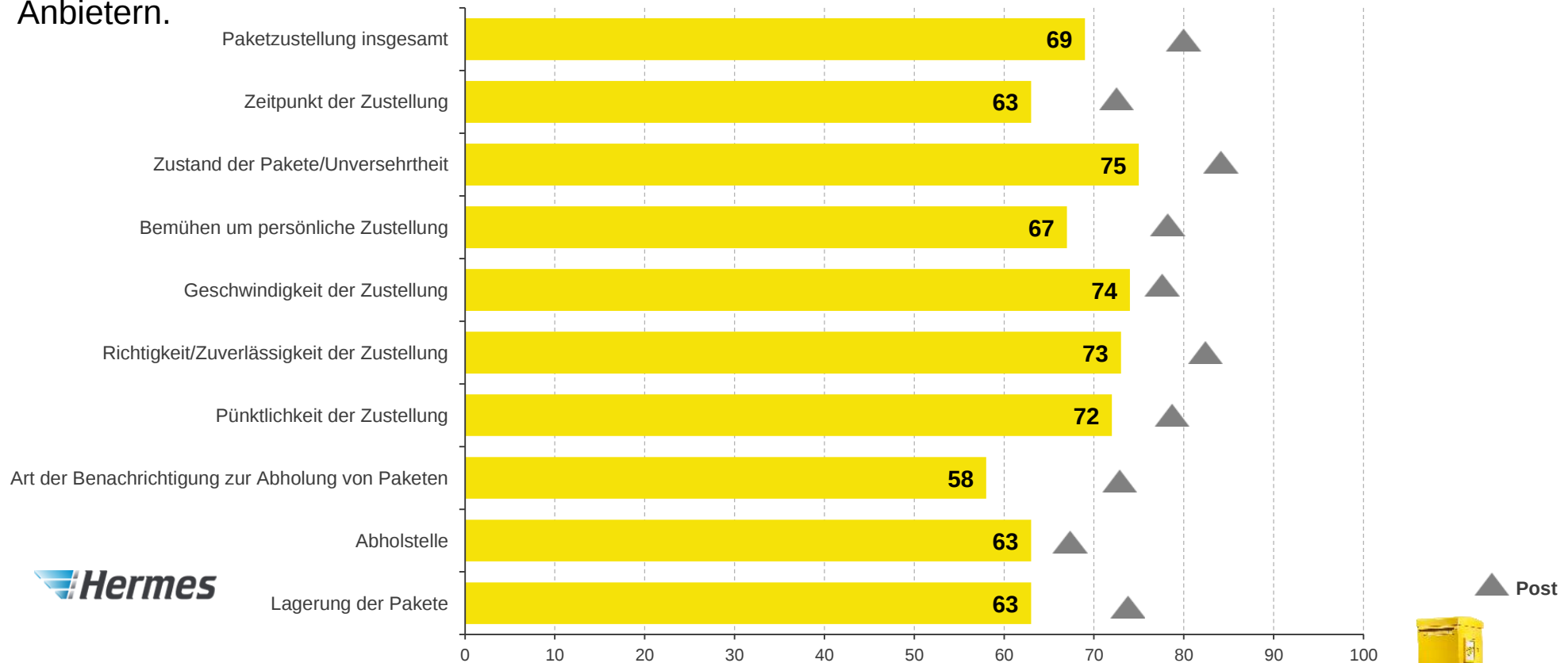


FRAGE 8: Kommen wir nun zur Paketzustellung bei...im Detail. Wie beurteilen Sie...? n=132, Paketzusteller bekannt: n=21, Benachrichtigung bekommen: n=87, Abholstelle besucht: n=74, Lagerung beurteilt: n=77



DETAILBEWERTUNG HERMES

Wenngleich Paketempfänger noch Verbesserungsbedarf erkennen lassen, wird Hermes im Vergleich zu anderen Mitbewerbern für das Bemühen um persönliche Zustellung relativ gut bewertet. Auch die Abholstelle (Entfernung, Öffnungszeiten) wird besser bewertet als bei anderen Anbietern.

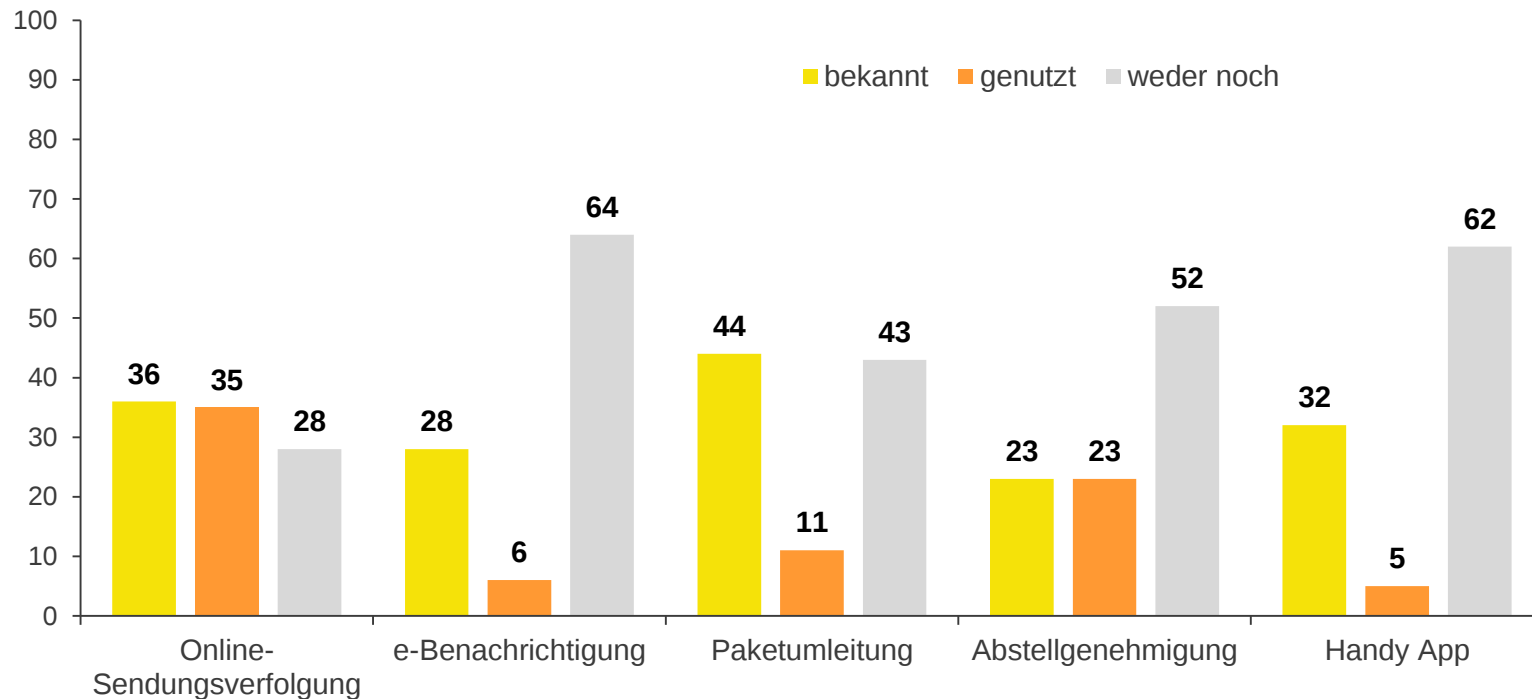


FRAGE 8: Kommen wir nun zur Paketzustellung bei...im Detail. Wie beurteilen Sie...? n=36, Paketzusteller bekannt: Fallzahl < 5, Benachrichtigung bekommen: n=26, Abholstelle besucht: n=22, Lagerung beurteilt: n=22



ZUSATZSERVICES POST

Die Online-Sendungsverfolgung ist den Paketempfängern mehrheitlich bekannt und wird, neben der Abstellgenehmigung, auch genutzt. Die Nutzung von e-Benachrichtigung, Paketumleitung und Handy App ist (noch) relativ verhalten.

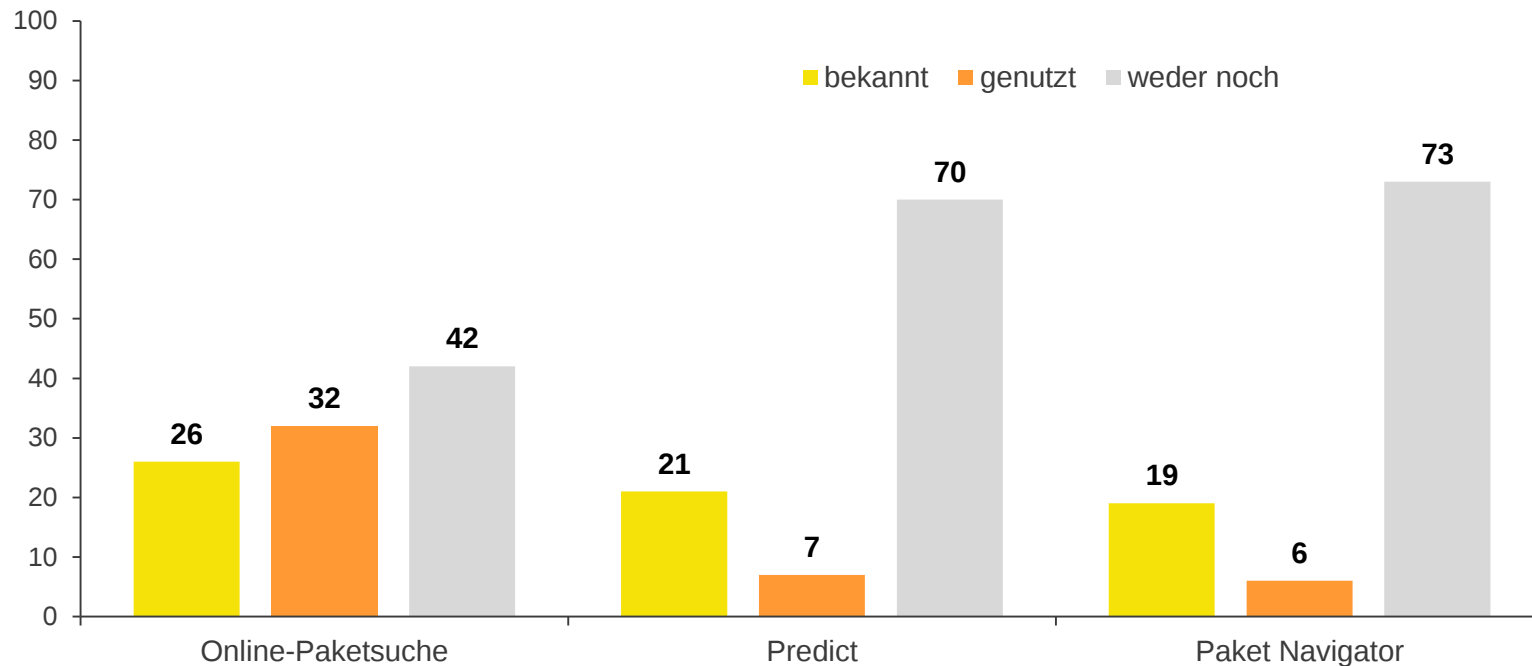


FRAGE 10: Welche Zusatzservices von...kennen Sie? Und welche haben Sie schon persönlich genutzt? n=288, Rest auf 100: k.A.



ZUSATZSERVICES DPD

Die Angebote Predict und Paket Navigator sind rund jedem dritten DPD-Paketempfänger bekannt. Die Online-Paketsuche hingegen ist deutlich bekannter und wird auch häufig genutzt.

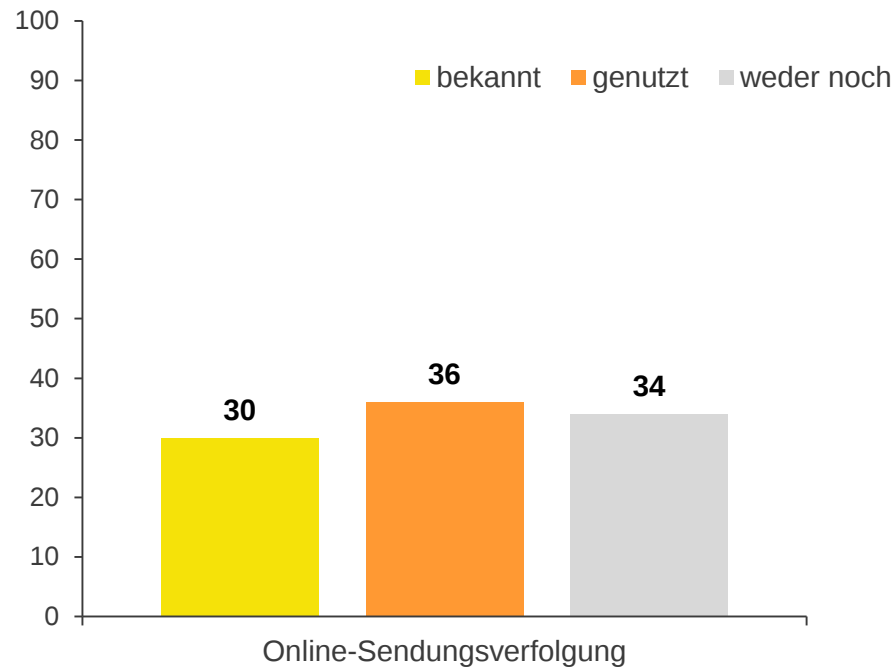


FRAGE 10: Welche Zusatzservices von...kennen Sie? Und welche haben Sie schon persönlich genutzt? n=139, Rest auf 100: k.A.



ZUSATZSERVICE DHL

Wie bei anderen Anbietern hat sich das Service der Online-Sendungsverfolgung auch bei DHL etabliert.

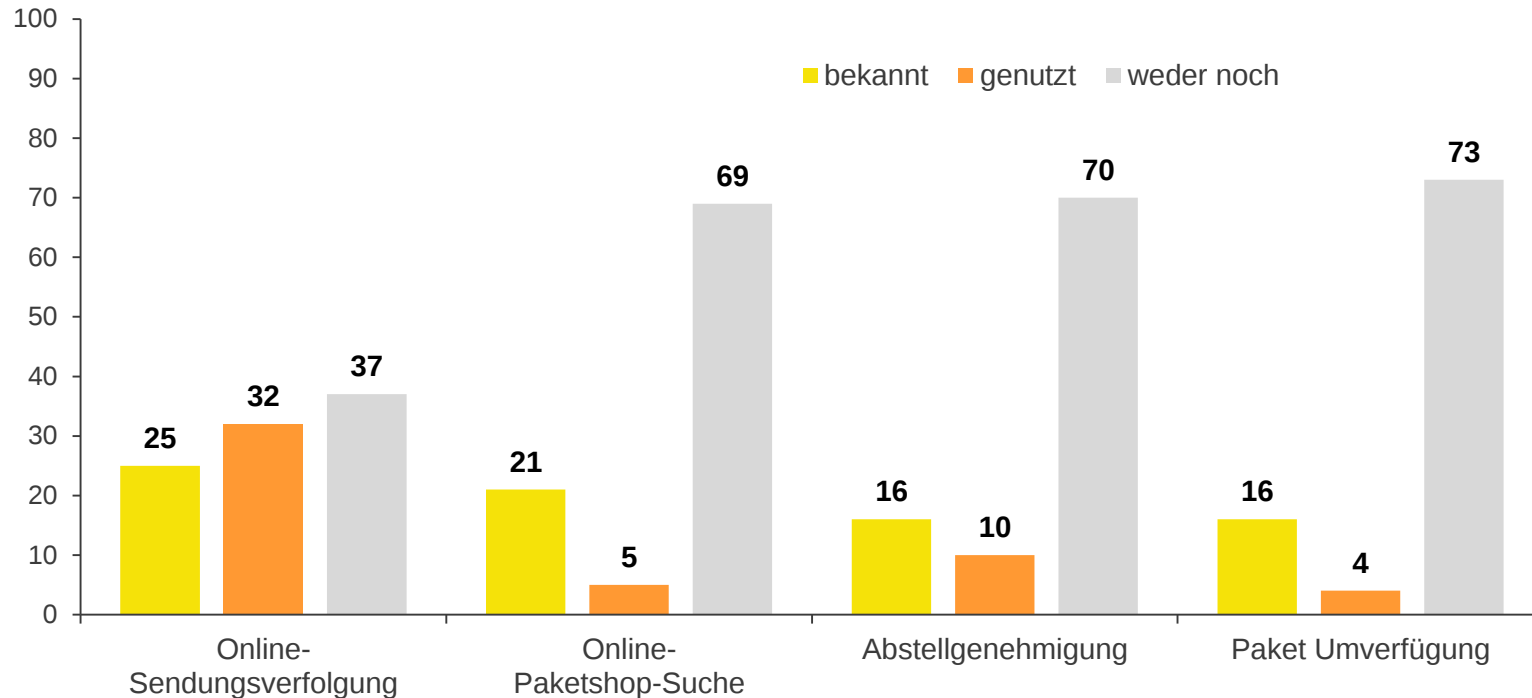


FRAGE 10: Welche Zusatzservices von...kennen Sie? Und welche haben Sie schon persönlich genutzt? n=143, Rest auf 100: k.A.



ZUSATZSERVICES GLS

Auch für GLS-Pakete hat sich die Online-Sendungsverfolgung als Zusatzservice am ehesten etabliert. Die Abstellgenehmigung ist zwar nur wenig bekannt, wird aber – wie auch bei Paketen der Österreichischen Post – überdurchschnittlich genutzt.

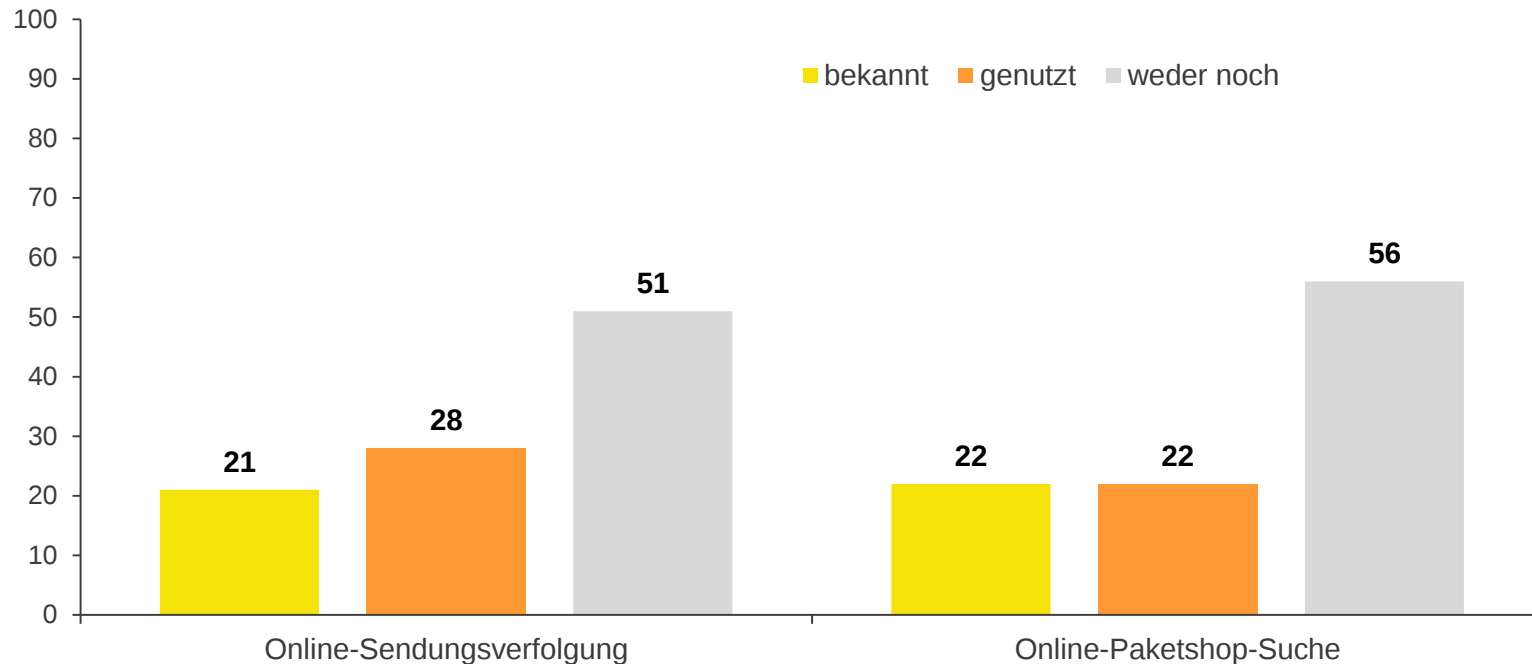


FRAGE 10: Welche Zusatzservices von...kennen Sie? Und welche haben Sie schon persönlich genutzt? n=132, Rest auf 100: k.A.



ZUSATZSERVICES HERMES

Die Zusatzservices von Hermes sind der Hälfte der Hermes-Paketempfänger bekannt und werden verhältnismäßig gut genutzt.

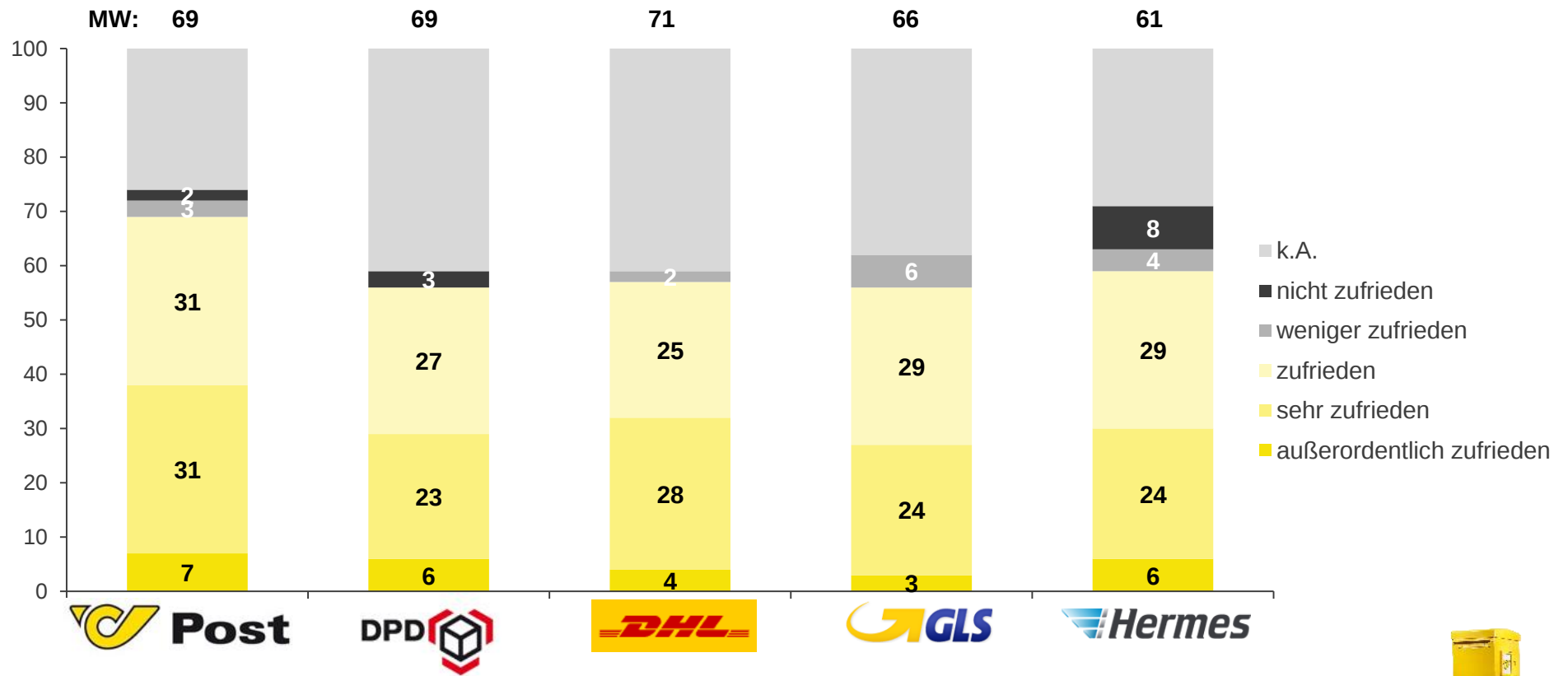


FRAGE 10: Welche Zusatzservices von...kennen Sie? Und welche haben Sie schon persönlich genutzt? n=36, Rest auf 100: k.A.



ZUFRIEDENHEIT MIT DEM ANGEBOT AN ZUSATZLEISTUNGEN

Die Zufriedenheit mit dem Angebot an Zusatzleistungen liegt für die Österreichische Post, DPD und DHL auf gleichem Niveau. GLS und Hermes werden etwas schlechter bewertet.



FRAGE 11: Und wie zufrieden sind Sie alles in allem gesehen mit dem Angebot an Zusatzleistungen bei...? Post: n=288, DPD: n=139, DHL: n=143, GLS: n=132, Hermes: n=36



ZUSTELLER TEST

