

# UNION POSTALE

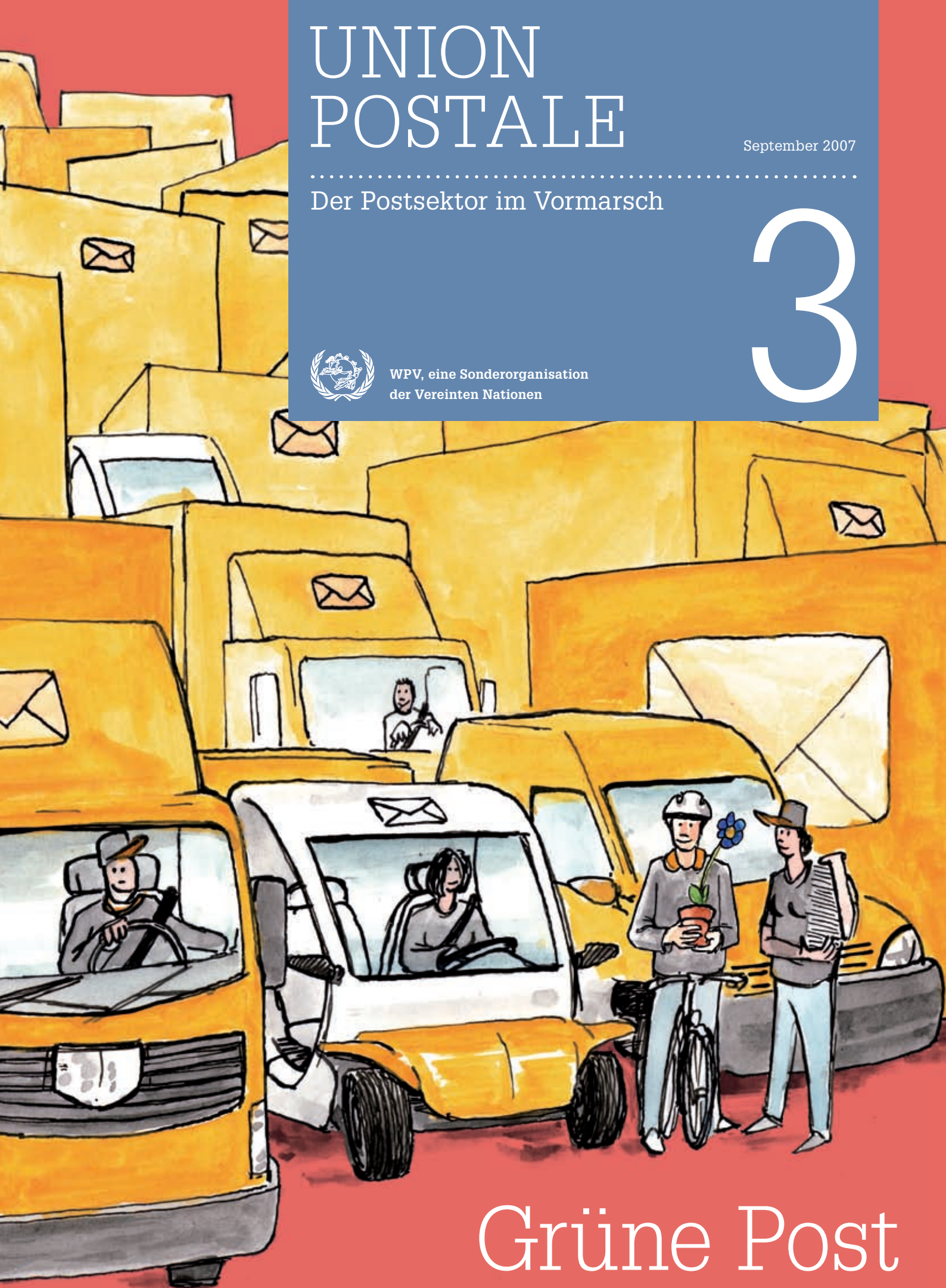
September 2007

Der Postsektor im Vormarsch



WPV, eine Sonderorganisation  
der Vereinten Nationen

# 3



# Grüne Post



# Wie können Postunternehmen von den neuesten Technologien profitieren?

PosTech 2007 ist der einzige globale Kongress, der sich mit den Posttechnologien der Zukunft und deren Auswirkungen auf die Infrastruktur des Postsektors auseinander setzt. Über 400 der einflussreichsten Führungspersönlichkeiten aus der Postwelt zeigen künftige Entwicklungen auf.

- 2 Tage mit Präsentationen international renommierter Referenten:

- Vormaliger Premierminister von Neuseeland
- Vormaliger Vize-Premierminister von Malaysia
- Direktor der Europäischen Kommission
- Generaldirektor des WPV
- Chief Operating Officer, DMA (USA)
- Direktor der Weltbank

Des Weiteren Referate des Senior Director bzw. Vice President von:

- IBM • Oracle
- Microsoft • Dell • Siemens • Cisco Systems • Hewlett Packard • Western Union • USPS
- Japan Post • La Poste • Saudi Post • DHL Global Mail • Royal Mail • Emirates Post

- Technologie-Workshops zu Themen wie:

- Operative Technologien • Lokalisierung
- E-Government • Finanzdienstleistungen



1. Internationaler Postinformationstechnologie-Kongress

14 bis 15 November 2007

Hilton Hotel, Jeddah,  
Königreich Saudi-Arabien

Anmeldung:

[events@triangle.eu.com](mailto:events@triangle.eu.com)

Aussteller/kommerzielle Aktivitäten:

[nigel.ashton@triangle.eu.com](mailto:nigel.ashton@triangle.eu.com)

Telefonische Kontaktaufnahme unter: +44 (0) 1628 642 910

[www.postech2007.com](http://www.postech2007.com)

Skype: [triangle.events](https://www.skype.com/en/contacts/voice/triangle.events)

Partner und Sponsoren:



# Inhaltsverzeichnis



Ein Viertel des globalen CO<sub>2</sub>-Ausstosses entfällt auf die Transportbranche. Als Betreiberin einer riesigen Fahrzeugflotte wird die Post in vielen Ländern zunehmend «grüner» und nimmt ihre Verantwortung im Bereich Umweltschutz wahr.

## In aller Kürze

Nachrichten aus dem WPV

4

## Leitartikel

5

## Titelgeschichte

### Saubere Fahrt

Was die «grüne Post» für die Umwelt tut

10

### Der etwas andere Postservice

Lebensmittel, Gesundheit, öffentliche Dienstleistungen . . .  
die Post als modernes Logistikunternehmen

15

### Der lange Weg des Wiederaufbaus

Die wichtige Rolle des Postdienstes beim Wiederaufbau  
im vom Bürgerkrieg verheerten Liberia

18

### Chips-Technologie hoch im Kurs

Das Bemühen der WPV-Länder um die Einführung der RFID-Chip-Technologie  
und der entsprechenden Standards

23

### Unser Briefkasten

Leser melden sich zu Wort

27

## Das Gespräch

### Innovative Post in Spanien

Für José Damián Santiago Martín wird die Einführung neuer Technologien  
die Zukunft von Correos de España prägen

28

## Umschau

Das Neueste von der Post in aller Welt

33

# September 2007

Union Postale  
Internationales Büro  
Weltpostverein  
Postfach  
3000 BERN 15, SCHWEIZ  
  
Telefon: +41 31 350 33 10  
Fax: +41 31 350 31 77  
E-Mail: rheal.leblanc@upu.int  
www.upu.int

Union Postale erscheint seit dem Jahre 1875  
und wird auch in arabischer, chinesischer,  
englischer, französischer russischer und  
spanischer Sprache aufgelegt.

Direktorin, Kabinett und Kommunikation: Juliana Né  
Chefredakteur: Rhéal LeBlanc  
Redakteur: Jérôme Deutschmann  
Redaktionssekretärin: Gisèle Coron  
Beiträge: Emmanuel Deonna, Carole Morgenthaler, Laurent Widmer  
Übersetzung: Michael Visser  
Graphische Gestaltung: Die Gestalter, St. Gallen (Schweiz)  
Druck: Benteli Hallwag AG, Bern (Schweiz)  
Abonnements: publications@upu.int

Die in den einzelnen Artikeln zum Ausdruck gebrachten Meinungen  
entsprechen nicht unbedingt jener des WPV. Nachdruck, auch auszugs-  
weise, mit Angabe des © UPU Union Postale gestattet.

# In aller Kürze

## Speziallieferung für Harry-Potter-Fans



Noch nie in der Geschichte des Postwesens hat die Post weltweit so viele Exemplare eines einzigen Buches ausliefern müssen wie am Samstag, dem 21. Juli. Denn an diesem Tag erfolgte der Verkaufsstart des siebten und letzten Bandes der phänomenal erfolgreichen Harry-Potter-Reihe. In zahlreichen Ländern war die Post damit beschäftigt, die über 2,4 Millionen zum Voraus übers Internet bestellten Exemplare an die erwartungsvollen Leserinnen und Leser auszuliefern.

Die United States Postal Service stellte 1,8 Millionen, die Royal Mail in Grossbritannien 600 000 Exemplare zu. Laut Angaben der britischen Postbehörde wurde der Harry-Potter-Band in einem von 43 Haushalten per Post geliefert. In Kanada waren es 80 000 Bücher und auch in Frankreich und in der Schweiz wur-

den Sonderzustellungen ausgeführt.

Seit 1997 der erste Band in die Läden kam, hat der Internetversandhandel rasant zugenommen. Die Post nimmt dabei eine Schlüsselrolle in der Vertriebskette ein. In den Jahren 2004 und 2005 stieg die Anzahl gewöhnlicher Paketsendungen, die weltweit jährlich national oder international aufgegeben wurden, um 11% auf insgesamt 6 Milliarden Stück.

Für die Post ist das Ende der Potterhysterie indes noch nicht abzusehen, denn der neueste Band wird in den kommenden Monaten in zahlreiche Sprachen übersetzt. In Deutschland und in der Schweiz beginnt die Auslieferung der deutschen Ausgabe von *Harry Potter and the Deathly Hallows* am 27. Oktober, punkt Mitternacht. **RL**

## Die Zahl

63 000 000

## Olé! POST-EXPO 2007 in Barcelona



Die Postwelt trifft sich dieses Jahr in Barcelona (Spanien). Denn dort findet vom 2. bis 4. Oktober die 11. POST-EXPO statt. Es werden rund 160 Aussteller – Postunternehmen und Technologieanbieter – und 4000 Besucherinnen und Besucher erwartet, die nicht nur der Fachmesse wegen anreisen, sondern auch an den verschie-

denen Tagungsforen interessiert sind, die im Rahmen der POST-EXPO abgehalten werden. Dazu zählt das vom Weltpostverein durchgeführte World Postal Business Forum, dessen Eröffnungssession sich mit der Frage befasst, wie der Postsektor mit der Klimaerwärmung umgeht. Im Weiteren Verlauf des dreitägigen Forums kommen Themen wie die zukünftigen Poststrategien, die visuelle Identität der Post sowie die digitalen Postdienstleistungen zur Sprache. Ferner stehen Workshops zu verschiedenen postrelevanten Technologien auf dem Programm und eine von Logistik Anbietern im Bereich der Express- und

Paketzustellung organisierte Sonderausstellung. Der WPV ist eng in die Durchführung der seit dem Jahr 2000 jährlich von UKIP Media & Events organisierten POST-EXPO eingebunden. Er übernimmt sozusagen die weltweite Patenschaft dieser Veranstaltung und stellt am eigenen Messestand seine wichtigsten Produkte und Dienstleistungen vor, beispielsweise das internationale Finanzdienstnetz (IFS), das International Postal System (IPS) und POST\*CODE. Aber auch andere innovative Projekte wie der digitale Poststempel und das Top Level Domain «.post» wird dem interessierten Fachpublikum vorgestellt. **RL**



## Leitartikel

### Die «grüne Post»

Verwüstungen durch Sturmwinde, Überschwemmungen, Dürren, schmelzende Polkappen – beinahe täglich erfährt die Weltbevölkerung die fatalen Folgen der globalen Klimaveränderung. Mittlerweile beherrscht das Thema Klimaerwärmung Medien und Politik. Am jüngsten G8-Gipfel wurde dem Kampf gegen den Klimawandel höchste Priorität eingeräumt, und Al Gores Film «Eine unbequeme Wahrheit» schildert auf drastische Art und Weise die Folgen der drohenden Klimakatastrophe. Auch die Uno-Organisationen haben die Dringlichkeit dieses Themas erkannt, so führte die Generalversammlung kürzlich eine intensive Debatte über den Klimaschutz. Der Uno-Generalsekretär Ban Ki-moon erklärte, dass «nicht nur einzelne Menschen, sondern unsere ganze Gesellschaft und die Welt, die wir künftigen Generationen hinterlas-

sen, vom Klimawandel und den zu treffenden Massnahmen geprägt sein werden. Die Zeit für ein Umdenken ist gekommen. Und weil dieses Thema alle Menschen betrifft, muss die Uno bei der Lösung dieses Problems eine Führungsrolle übernehmen.» In diesem Zusammenhang soll auch der Postsektor – unter Federführung des WPV – auf globaler Ebene zum Umweltschutz und zu einer nachhaltigen Entwicklung beitragen. Dies hat seinen guten Grund: Nur schon die niedrigsten Schätzungen gehen davon aus, dass die Postunternehmen weltweit fünf Millionen (zehn Millionen, wenn man die assoziierten Branchen berücksichtigt) Angestellte beschäftigen und 220 000 Poststellen betreiben. Unter Einsatz von rund 250 000 Motorfahrrädern, mehr als 600 000 Autos, Klein- und Grosslastwagen sowie hunderte von Flugzeugen

wird die Post in die entlegensten Winkel dieser Erde zugestellt. Hinzu kommt der Ressourcenverbrauch: Täglich wird im Kommunikationswesen tonnenweise Papier verbraucht. Angesichts dieser Tatsachen ist auch der Postsektor angehalten, die CO<sub>2</sub>-Emissionen zu reduzieren. In unserem Leitartikel erfahren Sie mehr darüber.

Zudem berichten wir in dieser Ausgabe von *Union Postale* über die Wiederaufnahme des Postbetriebs in Liberia, einem Land, das nach 14 Jahren Bürgerkrieg mit dem Wiederaufbau begonnen hat. Mit Unterstützung von höchster Regierungsebene erhält die Bevölkerung des kleinen westafrikanischen Landes wieder Zugang zu einem Kommunikationssystem, das, wie alle hoffen, zum wirtschaftlichen Aufschwung beitragen wird.

Der Chefredakteur

Ist die Anzahl Menschen, die weltweit der extremen Armut (weniger als ein US-Dollar Einkommen pro Tag) entfliehen können, sobald der Quotient der gesamten von Wanderarbeitern in die Heimat zurückgeschickten Gelder (migrant remittances) und des Bruttoinlandpro-

dukts (BIP) der Entwicklungsländer jeweils um 10% ansteigt. Zu diesem Schluss kommt der Internationale Währungsfonds in einer Studie, welche die Daten aus 76 Entwicklungsländern berücksichtigt. Die Studie bekräftigt, dass Migranten signifikant zur Verminderung der

Armut in ihren Heimatländern beitragen und streicht heraus, wie wichtig der Zugang zu erschwinglichen Überweisungsmöglichkeiten von Geldbeträgen ist. Aus diesem Grunde treibt der WPV auch den globalen Ausbau ihres Postfinanznetzes voran. LW

## Kongressvorbereitung auf Kurs



WPV-Generaldirektor Edouard Dayan wird während seiner Reise nach Nairobi im Juli vom designierten Vorsitzenden des Kongresses, Cyrus Maina (links), und KICC-Projektmanager Titus Etori durch das Kenyatta International Conference Centre (KICC) geführt.

Am 17. Juli unterzeichneten der Generaldirektor des WPV, Edouard Dayan, und Mutahi Kagwe, Kenias Minister für Information und Kommunikation, eine Vereinbarung, welche die letzten Vorbereitungsdetails und Voraussetzungen für die Durchführung des 24. Universal Postal Congress regelt. Gastgeber des Weltpostkongresses, der vom 13. August bis 3. September 2008 in Nairobi stattfinden wird, sind die kenianische Regierung und Postal Kenya.

«Wir arbeiten hart, um die Kongress-Vorgaben zu erfüllen», sagte Kagwe. «Die Durchführung des Kongresses in Kenia bietet unserem Land

und dem gesamten Kontinent die Chance, den Stellenwert des Postwesens zu demonstrieren, nicht zuletzt im Hinblick auf die wirtschaftliche Entwicklung unseres Landes.»

Edouard Dayan bekräftigte: «Die Vorbereitung für den ersten Kongress in einem schwarzafrikanischen Land verläuft plangemäss. Ich möchte der kenianischen Regierung und der Post für ihren Einsatz danken. Der Kongress wird konkret zur Entwicklung des Postsektors weltweit beitragen.» LW

# In aller Kürze

## Das Postnetz im Sternenglanz



Das neu geschaffene Plakat, welches für den Weltposttag wirbt, symbolisiert auf beeindruckende Weise die enorme Grösse und Vernetzung des globalen Postnetzes. Entworfen wurde es von Vinzenz Meyner, einem Berner Grafikstudenten an der Hochschule der Künste Bern. Mit einer Auflage von 300 000 Exemplaren wird es in den nächsten drei Jahren in tausenden von Poststellen auf der ganzen Welt ausgehängt. Das neue, moderne Plakat stellt eine Sternenkongstellat ion an einem blauen Nachthimmel dar; die Sterne sind durch einen Faden miteinander

verbunden, der an jene Verbindung erinnern soll, die tausende von Poststellen weltweit vereinigt und den gegenseitigen Austausch erleichtert. «Für mich war es wichtig, dass das Plakat eine universelle Botschaft enthält, die von jedem von uns verstanden wird, egal woher und aus welchem Kulturkreis man stammt. Der Himmel, oder vielmehr das Universum ist allgegenwärtig und verbindet die Menschen auf der Erde, wo sie sich auch befinden. Das Universum ist sozusagen unser aller gemeinsames Dach», erklärte Vinzenz Meyner. **JM**

## Aus der Sicht eines Tigerjungen: Malaysisches Mädchen gewinnt den Schreibwettbewerb des WPV

Sze Ee Lee, ein 14-jähriges Mädchen aus Malaysia, ist die Gewinnerin des 36. Internationalen Schreibwettbewerbs. Für den diesjährigen Wettbewerb hatten sich die jungen Teilnehmerinnen und Teilnehmer in die Rolle eines wilden Tieres zu versetzen, dessen Lebensraum durch die Umweltzerstörung und den Klimawandel bedroht ist. Mit einem Brief soll es die Menschen auf seine verzweifelte Lage aufmerksam machen und aufzeigen, was sie für das Überleben seiner Art tun können.

Sze Ee Lees Brief wurde von «einem Tigerjungen» verfasst, das sein Leben im Dschungel schildert; eine Lebensart, die wegen der menschlichen Zerstörungswut be-

droht ist. Der Brief von Sze Ee Lee vermochte die Jury nicht nur punkto Aufbau und Stil zu überzeugen, sondern berührt den Leser auch emotional, ohne je hoffnungslos oder pessimistisch zu wirken. Die Jury lobte einstimmig die Gefühlsstärke und Vorstellungskraft der Verfasserin, mit der sie die Bedrohlichkeit der Situation schildert und die Menschen aufruft, sich gemeinsam für das Wohl unserer Erde einzusetzen. Sze Ee Lee und die anderen Gewinnerinnen dürfen ihre Preise anlässlich der Weltposttagfeierlichkeiten am 9. Oktober in Empfang nehmen.

Für die kommende 37. Austragung des Wettbewerbs sollen sich

die jungen Schreiber zum Thema Toleranz äussern – einem äusserst aktuellen Thema, weil infolge der fortschreitenden Globalisierung, Migration und ähnlicher Entwicklungen Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen immer näher zusammenrücken. Muss es daher nicht unser aller Ziel sein, eine Welt zu schaffen, in der alle Menschen in Frieden zusammenleben?

Die teilnehmenden Poststellen haben bis zum 30. April 2008 Zeit, die jeweils besten Beiträge ihres Landes auszuwählen und beim Internationalen Büro einzureichen.

**LW**

[www.upu.int/letter\\_writing/en/index.shtml](http://www.upu.int/letter_writing/en/index.shtml)

---

## Humanitäre Briefpostsendungen

Das Internationale Büro des Weltpostvereins hat eine neue Briefmarke in Umlauf gebracht. Bei der von der schweizerischen Post im Auftrag des WPV geschaffenen neuen Dienstmarke handelt es sich um eine gemeinsame Ausgabe durch die Postverwaltung der Vereinten Nationen (UNPA) zum Thema humanitäre Briefpostsendungen. Die Marke wurde am 6. September 2007 offiziell am Sitz des WPV in Bern vorgestellt. Sie ist ein Symbol für die selbst gewählte Verpflichtung der Vereinten Nationen und des WPV zur Unterstützung der Opfer von Naturkatastrophen und bewaffneten

Konflikten durch Beförderung von Lebensmitteln, diversen Materialien und Postsendungen. Postsendungen zur Unterstützung humanitärer Massnahmen umfassen alle Sendungen, die dazu beitragen, Not leidende Menschen so rasch wie möglich die Rückkehr zu einem normalen Leben zu ermöglichen. In manchen Fällen tragen humanitäre Briefsendungen dazu bei, verschollene Verwandte wieder zu finden, sie dienen aber auch und vor allem der Herstellung und Wahrung von Kontakten bei Ausfall oder Zerstörung der üblichen Kommunikationswege. Nebst den Briefmarken

können an den Postdienststellen der Vereinten Nationen in New York, Wien und Genf auch drei verschiedenfarbige Ersttagumschläge bezogen werden. Die Dienstmarke ist die 21. Neuausgabe des WPV der Schweizerischen Post und ausschliesslich Sendungen des WPV vorbehalten. **JB**



---

## Expansion in Asien

Das WPV-Netzwerk für elektronische Zahlungsüberweisungen expandiert rasch. Davon zeugen die erheblichen Fortschritte der Postbetreiber der zehn Mitgliedsstaaten der Association of South-East Asian Nations<sup>1</sup> (ASEAN), die an einem Workshop des Asiatisch-Pazifischen Postvereins Ende Juni in Bangkok teilnahmen. Mit Unterstützung von Experten des Posttechnologiezentrums des WPV und der La Poste Group aus Frankreich erarbeiteten die Tagungsteilnehmer ein regionales Projekt für einen gemeinsamen elektronischen Postzahlungsverkehr auf Basis des IFS-Netzes. Die Erfahrungen der Bamako Group nutzend (siehe *Union Postale* 1/2007) bekräftigten die zehn Teilnehmer die Notwendigkeit einer gemeinsamen Dienstleistungsplattform. Ebenso waren sie über den Anschluss an das IFS-Netz einig. Mehr als 500 Poststellen aus zehn Ländern wollen sich der technologischen, organisatorischen und finanziellen Herausforderung einer simultanen Einführung gleicher Service-Standards stellen und somit die Basis für ein regionales Projekt legen, das es anschliessend weiterzuentwickeln gilt. **ED**

<sup>1</sup> Brunei Darussalam, Indonesien, Kambodscha, Laos, Malaysia, Myanmar, Philippinen, Singapur, Thailand und Vietnam.

---

## Afrika unterstützt Poststrategie

«Ein Plan, der uns hoffnungsvoll in die Zukunft blicken lässt», erklärte Norman Munzhelele, Vertreter des südafrikanischen Ministeriums für Kommunikation, im Anschluss an die zweite Gesprächsrunde über die zukünftige Poststrategie des WPV, die am 18. und 19. Juli in Nairobi (Kenia) stattfand.

«Die Strategie ist besonders auf die Volkswirtschaften der Entwicklungsländer ausgerichtet und stellt sicher, dass sie effektiv an der globalen Wirtschaft partizipieren können», fügte Munzhelele hinzu.

Über 30 afrikanische Staaten nahmen am Diskussionsforum teil, das gemeinsam mit dem Panafrikanischen Postverein organisiert worden war, und gaben grünes Licht für die vorgeschlagene Ausrichtung der Poststrategie für 2009 bis 2012.

Die vertretenen Länder betonten die Bedeutung, welche das Konzept eines für sie zugänglichen Universal-

dienstes und eines einzigen Postterritoriums für sie habe. Zudem strichen sie die Notwendigkeit gleicher Bedingungen für alle Länder heraus.

«Auf dem Ergebnis dieses Runden Tisches können wir in Nairobi der zukünftigen Poststrategie den letzten Schliff geben, wobei der Fokus auf die Bedeutung des Universaldienstes in einem einzigen Postterritorium zu liegen kommt, von dem niemand ausgeschlossen wird», erläuterte Pascal Clivaz, der beim WPV für die strategische Planung verantwortlich zeichnet.

Es sind noch fünf weitere Tagungen geplant in Montevideo (Uruguay), Wien (Österreich) und Sainte-Luce (Martinique) am 3., 11. bzw. 27. September sowie in Jeddah (Saudi Arabien) und Neu Delhi am 13. bzw. 30. November. Ein letzter globaler Runder Tisch ist für den 4. und 5. Dezember in Guangzhou (China) geplant. **JN**

# In aller Kürze



## Ausbildungsmission

Die iranische Post führte kürzlich in Teheran zwei Schulungen für Mitarbeitende der irakischen Post durch, wie es in einem von den beiden Postbetreibern unterzeichneten Memorandum of Understanding vorgesehen war. Fünfundzwanzig irakische Postangestellte besuchten Kurse über die Geschichte, Aufgaben und Strategie des WPV. Darüber hinaus wurden ihnen theoretische und praktische Informationen über die grundlegenden Postdienstleistungen vermittelt. Die Schulung umfasste aber auch Sessionen zu Marketing, Kundenbeziehungen und neuen Dienstleistungsangeboten. Abgerundet wurde die Schulung mit einer Besichtigung eines Sortier- und Auswechslungsamtes der iranischen Post. **LW**

## Potenzial für elektronische Geldtransfers zwischen China und Russland

Seit Juli dieses Jahres sind elektronische Geldüberweisungen über das IFS/STEFI-Netz zwischen der Russischen Föderation und der Volksrepublik China möglich. Die Einführung dieser Dienstleistung markiert einen wichtigen Meilenstein im Ausbau des weltweiten Netzes für die elektronische Geldüberweisung. Feng Yue, stellvertretender Generaldirektor für die internationale Zusammenarbeit bei China Post, erklärt: «Erstmals bietet China Post ihren Kunden die Möglichkeit, elektronische Postüberweisungen via IFS/STEFI vorzunehmen. Diese neue Dienstleistung wird den Geldtransfer zwischen China und Russland erleichtern und anschwellen lassen.» Angesichts seiner demografischen und wirtschaftlichen Bedeutung könnte China eine Schlüsselrolle in der Expansion des weltweiten elektronischen Zahlungsnetzes des WPV spielen. Russland seinerseits ist dasjenige Land, das mit jährlich zwei Millionen Finanztrans-

aktionen das IFS-Netzwerk derzeit am meisten nutzt. «Bisher konnten die Migranten dieser Länder nicht über eine annähernd so moderne und qualitativ hoch stehende Dienstleistung verfügen. Dies wird sich auch positiv auf das Wachstum kleiner und mittelgrosser Betriebe auswirken», meinte Lev Razovzki, Direktor für internationale Geschäfte der russischen Postbetriebe. **ED**

## Qualität im Griff

«Mit der neuen Version des Quality Control System (QCS Mail V. 2) können die Produktionsleiter der Postbetreiber die Qualitäts-Performance sowie die Ergebnisse ihrer Postämter überwachen», sagt Lati Matata, IT-Projektmanager im Posttechnologiezentrum (PTC) des WPV. Das neue System bietet den Betreibern ein komplettes Instrumentarium zur Messung der operativen Performance und Qualität bezüglich der Zusammenarbeit mit anderen Betreibern – ein nützliches Tool für sämtliche Managementstufen. Das neue, vom PTC entwickelte und betriebene System wird allen Mitgliedern der Telematik-Kooperative des WPV kostenlos zur Verfügung gestellt. Das

System bietet Informationen in Echtzeit über alle EDI-Nachrichten gemäss WPV-Standard, insbesondere über Nachrichten, die zwischen den Postbetreibern selbst sowie zwischen den Postbetreibern und den Fluggesellschaften versandt werden. Mit nur einem Mausklick werden Leistungsindikatoren für Abholungen, Transporte und Auslieferungen ausgegeben, gegliedert nach Produkten (Briefen, Paketen, EMS und speziellen regionalen Produkten). QCS stellt Daten zu Volumen, Leistungsindikatoren (Prozentsatz von Antworten/Voravis usw.) und Transportzeiten bereit. Ausserdem lässt sich die Applikation gemäss den individuellen Anforderungen genau konfi-

gurieren, sodass die Produktionsmanager jeweils die von ihnen gewünschten Berichte auswählen können. **ED**

### Berichtigung

Die zwanzig im April vom Quality of Service Board of Trustees angenommenen QSF-Projekte weisen ein Gesamtvolumen von 2 Millionen USD auf und nicht 20 Millionen USD, wie in der letzten Juni-Ausgabe irrtümlich berichtet.





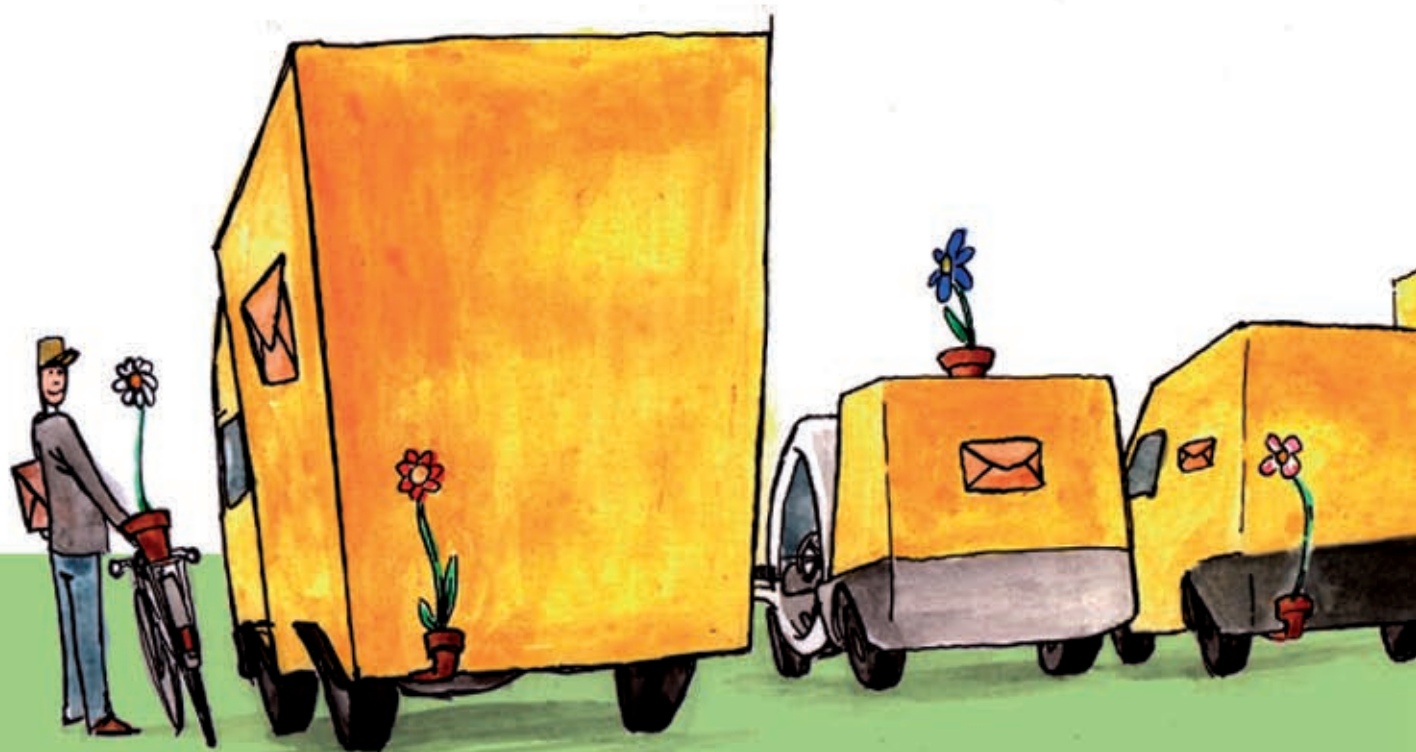
# *Das Postnetz*

*für erschwingliche  
Geldüberweisungen  
ins Ausland*



Posttechnologienzentrum – Weltpostverein –  
[www.ptc.upu.int](http://www.ptc.upu.int)





# Saubere Fahrt

.....

Die Erde erwärmt sich, die Naturkatastrophen folgen sich in immer kürzeren Abständen und der Ölpreis steigt und steigt – kurz: die Lage ist ernst. Der WPV will seinen Beitrag zur Reduzierung des CO<sub>2</sub>-Ausstosses leisten, indem er seine Fahrzeugflotte umwelttechnisch aufrüstet und sauberer fahren lässt.



.....

**Von**  
**Jérôme**  
**Deutschmann**

**Bilder:**  
**Michael Kühni**

Zahlreiche Studien belegen, dass sich die vom Kyoto-Protokoll<sup>1</sup>, dem Umweltprogramm der Vereinten Nationen (UNEP) und der Europäischen Kommission festgelegte Reduzierung der Treibhausgas-Emissionen durch einfache und kostengünstige Massnahmen erreichen lässt.

Bedingt durch seine Kernaufgabe, der Postzustellung, trägt der Postsektor zum Ausstoss schädlicher Emissionen bei. Laut einer im Jahr 2000 verfassten Studie der International Atomic Energy Agency entfallen 26% des insgesamt freigesetzten CO<sub>2</sub> auf den Transportsektor. Während die Industrieländer laut Prognosen ihren Kohlendioxidausstoss bis 2030 stabilisieren dürften, werden die Entwicklungsländer in derselben Zeitperiode ihren Ausstoss verdreifachen. Es besteht zweifellos grosser Handlungsbedarf!

Jedes Jahr werden weltweit über 430 Milliarden Brief- und Paketsendungen, Zeitungen und Werbesendungen ausgeliefert. Die Post verfügt denn auch über die grösste zivile Fahrzeugflotte der Welt: 250 000 Motorfahrzeuge, 600 000 Liefer- und Lastwagen sowie hunderte von Postflugzeugen legen Millionen von Kilometern zurück. Die dabei verursachten Treibhausgas-Emissionen machen

70% der gesamten Umweltbelastung der Postbetriebe aus.

Weil sich der Postsektor als bedeutender globaler Wirtschaftsfaktor den Umweltanliegen nicht verschliessen kann, hat in der Branche die grüne Revolution eingesetzt. Konkret müssen alle neuen Wachstumsvorhaben der Postbetriebe einer Umweltverträglichkeits- und Energieprüfung unterzogen werden. «Dass der Postsektor Massnahmen gegen die globale Klimaerwärmung ergreift, wirkt sich positiv aus, zumal die Postunternehmen von den Wirtschaftsaktivitäten der Länder, in denen sie operieren, abhängen. Falls sich in einem Land die Konjunktur rückläufig entwickelt, leidet auch der Postsektor darunter», erläuterte Patrick Widloecher, Vorsitzender der für Umwelt- und Nachhaltigkeitsprojekte verantwortlichen Gruppe, an einem Symposium, welches der WPV im April 2007 zum Thema Klimawandel veranstaltete.

<sup>1</sup> Die Unterzeichnerstaaten haben sich verpflichtet, die Treibhausgasemissionen bis 2012 um 5,5% gegenüber den 1990 gemessenen Werten zu reduzieren.





### Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen

Aufgrund der Tatsache, dass der Transport für den grössten Anteil des Kohlendioxidausstosses verantwortlich ist, haben verschiedene Postbetriebsgesellschaften auf Fahrzeuge mit sauberem Kraftstoff umgestellt. Besonders in den Industriestaaten haben sich die Postunternehmen die Reduktion des CO<sub>2</sub>-Ausstosses auf ihre Fahnen geheftet. Doch die Entwicklungsländer wollen nicht zurückbleiben: Transportrouten werden effizienter gestaltet und umweltfreundlichere Fahrzeuge getestet und beschafft.

In dieser Hinsicht hat sich La Poste in Frankreich besonders ehrgeizige Ziele gesetzt. Julia Haake, Direktorin für nachhaltige Entwicklung bei La Poste, berichtet: «In den nächsten fünf Jahren sollen von unseren 60 000 Fahrzeugen bereits 10 000 mit Elektroenergie fahren. Bis 2008 werden bereits 500 solcher Automobile unterwegs sein. Sie haben eine Reichweite – inklusive Stopps und Starts – von 130 Kilometern. Damit verfügt unsere Fahrzeugflotte europaweit über die modernsten elektronisch betriebenen Postfahrzeuge.»

Aber das ist noch nicht alles. Im Jahr 2005 führte Chronopost International, eine Tochtergesellschaft von La Poste, das Konzept des sogenannten «Urban Delivery Space» ein, das verschiedene umweltfreundliche Transport- und Zustellarten vereint und somit die Lärm- und Schadstoffbelastung in den Stadtzentren verringern soll. So bahnen sich Elektromobile, erdgasbetriebene Fahrzeuge und der «Chrono City», ein elektrisch betriebener Trolley, ihren Weg durch die engen Gassen der alten Stadtkerne, die von normalen Lieferwagen oftmals gar nicht befahren werden können. Eine weitere Innovation

ist das elektrische Quad Bike, das von französischen Briefträgern seit Anfang dieses Jahres getestet wird. Es wird von ihnen nicht nur wegen seines praktischen Nutzens geschätzt, sondern auch aufgrund des positiven Umweltbeitrags, werden so doch bis zu drei Tonnen weniger CO<sub>2</sub>-Emissionen freigesetzt.

Die norwegische Post, die bis zu 70% der inländischen Postzustellung über das Eisenbahnnetz abwickelt, verwendet ein «LoggerTool», um die Strassenleistung ihrer Fahrzeuge (d.h. Standlaufzeiten des Motors, Treibstoffverbrauch bei Maximalgeschwindigkeit) zu überwachen. Fahrer,

die für umweltschonendes Fahren geschult wurden und dieses Instrument einsetzen, vermögen die Schadstoffemissionen um bis zu 5% pro Kilometer zu verringern.

Am anderen Ende der Welt testet die Postverwaltung Australiens zurzeit zwei Hino-Lastkraftwagen mit Hybridantrieb für den Stadtverkehr. Andrew Trott, Umweltmanager bei Australia Post, erklärt: «Im Vergleich zu Fahrzeugen, die mit herkömmlichen Kraftstoffen fahren, können mit diesem neuen Vierzylinder-Dieselmotor 20% des Treibstoffverbrauchs eingespart werden, wodurch sich die Treibhausgas-Emission um 25% verringert. Das Stop-Start-System reduziert ausserdem den Stickstoffoxid-Gehalt der Abgase um die Hälfte.»

### Globale Strategie

Die Postbetreiber setzen vermehrt auf Fahrzeuge, die saubere Kraftstoffe verbrauchen, und integrieren die Verringerung des Schadstoffausstosses neben weiteren energiesparenden Innovationen in einen globalen Massnahmenplan.

So hat DHL, der Kurierdienst der Deutschen Post World Net, das globale Öko-Projekt «GoGreen» lanciert. Gesellschaften können sich an diesem Projekt zur Reduktion des Kohlendioxidausstosses in Höhe von 2% der Transportkosten beteiligen. Im Gegenzug berechnet DHL die genauen Schadstoffemissionen für jede Zustellung und kompensiert die Programmteilnehmer im Rahmen verschiedener Projekte (erneuerbare Energie, Hybridfahrzeuge, Wiederaufforstung im Amazonas-Gebiet). Seit 2006 verwendet DHL in der Schweiz und in Schweden 24 Fahrzeuge mit Biogasantrieb, einem natürlichen, aus Haushaltsabfällen gewonnenen Kraftstoff. Laut Hersteller können mit diesen Fahrzeugen pro Jahr bis zu zwölf Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart werden. In Japan testet die Gesellschaft zurzeit ein Hybrid- und ein Brennstoffzellenfahrzeug, das Wasserdampf freisetzt, und in Bangladesch und Brasilien werden für Express-Zustellungen Fahrzeuge verwendet, die mit komprimiertem Erdgas angetrieben werden.

Auch der niederländische Postbetreiber TNT schont die Umwelt. Seine globale Strategie «Driving Clean» basiert auf vier sich ergänzenden Initiativen: eine umweltfreundlichere Fahrzeugflotte, ökologisches Denken, Nachhaltigkeit sowie Schutz der Umwelt. Im Rahmen der umweltfreundlicheren Flottenausstattung wurden 136 Fahrzeuge mit Partikelfilter ausgerüstet. Ausserdem beschaffte man sich neue Fahrzeuge, die sauberen Kraftstoff verbrauchen. Zusätzlich zu den 59 biokraftstoffangetriebenen Lieferwagen in Amsterdam testet TNT Ex-



press in London ein 7,5-Tonnen-Elektrofahrzeug. Dieser weltweit erste vollständig schadstofffreie Postlieferwagen – auf den Namen Newton getauft – ist für den Expressdienst vorgesehen und erreicht eine Höchstgeschwindigkeit von 80 km/h.

Die iranische Post fördert im Rahmen eines nationalen Projekts die «grüne Produktivität», indem die Grösse der Zustellfahrzeuge auf das tatsächliche Postvolumen abgestimmt und die Abfahrtszeiten und Fahrtrouten dem Verkehrsaufkommen angepasst werden. Ziel ist es, die Luftverschmutzung durch den Schadstoffausstoss in den grossen Städten zu vermindern. Der Postbetreiber plant die Beschaffung von erdgasbetriebenen sowie mit bleifreiem Benzin angetriebenen Hybrid-Fahrzeugen. Ferner sieht das Projekt die Schulung ihrer Fahrer in umweltschonendem Verhalten vor.

In China unterstützt die Post den Aufruf des Olympischen Komitees zu «grünen Spielen» in Beijing 2008 – einer Forderung, die im täglichen Postbetrieb nachgekommen werden soll. So hat sich die Post selbst dazu verpflichtet, dass alle Postfahrzeuge, die im Rahmen der Olympischen Spiele zum Einsatz kommen, dem Emissionsstandard Euro IV entsprechen sollen, noch bevor dieser 2010 offiziell in Kraft tritt. Dadurch würde der Stickstoffausstoss enorm gesenkt.

### **Institutionelle Unterstützung**

Hinter all diesen Bemühungen stecken zwei Grundgedanken: Erstens verlangt ihre Reputation als guter «Corporate Citizen», dass die Postunternehmen nach gangbaren Mitteln und Wegen suchen, die CO<sub>2</sub>-Emissionen nachhaltig zu senken, zweitens verlangen viele der Lösungen nach einem Programm, einer Charta oder einer umfassenden Planung, die von den Institutionen sowie nationalen und supranationalen Behörden anerkannt und unterstützt werden müssen.

Die indische Regierung ist sich der Auswirkungen der globalen Klimaerwärmung bewusst und hat daher eine Reihe von Massnahmen zur Förderung von Biodiesel und insbesondere auch des Anbaus von Pflanzen wie Purgiernuss und Pongamia, die zur Gewinnung von erneuerbaren Antriebsstoffen genutzt werden können, erlassen.

TNT India nimmt in dieser Hinsicht eine Schlüsselrolle ein, wie deren Managing Director, Abhik Mitra, ausführt: «Abhängig von den Ergebnissen der Testphase und der Anbaukosten für diese Öllieferanten werden wir weitere Fahrzeuge für Biodiesel umrüsten.» Zurzeit verfügt das Unternehmen über vier Lieferfahrzeuge, die probeweise mit erneuerbarer Energie angetrieben werden.

In Frankreich unterstützt die Umweltagentur Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) die Umweltpolitik von La Poste mit 3200 Euro für jedes energiefreundliche Fahrzeug. Wirtschaftlich gesehen kostet ein «elektrisch» zurückgelegter Kilometer sechsmal weniger als ein mit Dieseltreibstoff gefahrener. Ausserdem gibt es weniger Pannen und sind die Unterhaltskosten gerade mal halb so hoch. Die geplante Beschaffung von 500 sauberen Fahrzeugen dürfte den CO<sub>2</sub>-Ausstoss 2008 mit bis zu 2000 Tonnen verringern.

### **Die Projektgruppe und die Uno**

Auch der WPV leistet seinen Beitrag zum Klimaschutz. Gemeinsam mit dem Netzwerk nationaler Korrespondenten veranstaltet die WPV-Projektgruppe für Umwelt und nachhaltige Entwicklung Workshops für regionale Postbetreiber zum Thema Best Practices.

Zurzeit wird die Entwicklung eines Diagnoseinstruments geprüft, das es den Betreibern erlaubt, das Ausmass der durch ihre Fahrzeugflotte freigesetzten Schadstoffe zu messen und entsprechende Massnahmen einzuleiten. Eine Arbeitsgruppe soll im November 2007 in Shanghai ins Leben gerufen werden, welche die Aufgabe übernimmt, die einzelnen Länderorganisationen über alternative Brennstoffe zu informieren.

Und auf institutioneller Ebene trägt der WPV zur Verbesserung der Gesundheit und Lebensbedingungen der Menschen bei – eines der Millenniumziele der Vereinten Nationen. Umweltsanliegen werden auch in die Poststrategie von Nairobi für 2009–2012 einfließen. So werden in Zusammenarbeit mit der UNEP und anderen Organisationen Kurse für umweltschonendes Fahrverhalten lanciert, die Zustellrouten optimiert und Studien über die Vorteile alternativer Brennstoffe in Auftrag gegeben.

Ferner haben die Vereinten Nationen ein Zugangsportal zu den Klimaschutz-Aktivitäten der Uno-Organisation aufgeschaltet: [www.un.org/climatechange](http://www.un.org/climatechange). Diese Website informiert umfassend über die Tätigkeiten der verschiedenen Agenturen, Fonds, Programme und Konventionen der Uno und versucht, das Bewusstsein über die schädlichen Emissionen im Zusammenhang mit dem Klimawandel zu schärfen. Auch die Aktivitäten des WPV werden beschrieben.



# Nachhaltige Entwicklung in Kürze

## Der Umwelt zuliebe

Die Massnahmen des Postsektors zum Klimaschutz beschränken sich indes nicht auf die bisher beschriebenen technischen Verbesserungen bei den Fahrzeugflotten, vielmehr machen sich die Postbetreiber für andere Initiativen mit dem Ziel des Energiesparens stark. Im Folgenden ein kleine Auswahl:

- DHL, die Express-Tochter der Deutschen Post, lancierte kürzlich mit der Kampagne «Grünes Paket» den ersten CO<sub>2</sub>-neutralen Paketzustelldienst, der an 12 500 deutschen Poststellen in Anspruch genommen werden kann. Der Service ist teurer als ein normaler Paketversand, doch kommt der Zusatzumsatz der Umwelt zugute, indem mit diesen Geldern umweltschonende Antriebssysteme, Solarenergieprojekte in Südostasien und Wiederaufforstungsmassnahmen in Lateinamerika gefördert werden.
- «In Burkina Faso lancierte der Postbetreiber SONAPOST im Rahmen der Einführung neuer Postdienste ein Projekt zur grossflächigen Anpflanzung von Bäumen mit dem Ziel, die Umwelt zu schützen und gleichzeitig eine angenehme Arbeitsumgebung zu schaffen», berichtet Christophe Nayire, Logistik-Direktor von SONAPOST.
- Im Rahmen eines globalen Aktionsplans instruierte die Post in Tunesien 220 Mitarbeitende zum Thema Energieeffizienz. Dank dieser Schulung sowie der Installation von 540 Zeitschaltern zur Steuerung der Beleuchtung und Klimaanlage konnte der Strom- und Kraftstoffverbrauch um 10% bzw. 8,8% gesenkt werden.
- Im US-Bundesstaat New Mexico errichtete der United States Postal Service ein Postbüro mit extrem niedrigen Energieverbrauch aus Strohballen – ein weltweites Novum. Dank der isolierenden Wirkung des Stroh und anderer energiesparender Massnahmen konnten der Heiz- und Kühlbedarf minimalisiert werden.
- Als Teil ihrer Clean-Driving-Initiative hat der niederländische Postanbieter TNT in Zusammenarbeit mit UNEP das Toolkit eingeführt, ein modulbasiertes Instrument, das über die UNEP-Website zugänglich ist. Toolkit bietet 18 Optionen, mit denen sich die Umweltperformance messen und evaluieren lässt. Daraufhin präsentiert Toolkit den Betreiber- und humanitären Organisationen praktische Lösungen zur umweltgerechten Umrüstung ihrer Fahrzeugflotten.

Der WPV definiert Nachhaltigkeit wie folgt: «Eine dauerhafte Entwicklung zum Wohle unseres Planeten, unserer Gemeinschaften, unserer Kunden sowie des Managements und der Postbehörden und deren Mitarbeitenden.»

In der heutigen Zeit sollten die Postbetreiber ihre Verpflichtung zu einer nachhaltigen Entwicklung als konkreten Ansatzpunkt zur Verbesserung ihrer Umwelteffizienz verstehen, der nicht nur die Kundenzufriedenheit entscheidend stärkt, sondern auch die Lebens- und Arbeitsbedingungen ihrer Angestellten verbessert.

Nachhaltige Entwicklung ist nicht nur ein Zeichen dafür, dass man im Hinblick auf den Umweltschutz, die Kunden, die Gemeinschaften, in denen man tätig ist, und die eigenen Mitarbeitenden Verantwortung übernimmt und die von den Aufsichtsbehörden erlassenen Bestimmungen einhält, sondern bedeutet auch, die postalischen Betriebsabläufe konsequent neu auszurichten. Es werden keine Entscheidungen getroffen, ohne vorher die möglichen Auswirkungen auf die Umwelt, Gesellschaft und die Mitarbeitenden abzuklären beziehungsweise sicherzustellen, dass sie die Umwelt nicht oder nur geringfügig beeinträchtigen.

Es wurden bereits 20 prioritäre Massnahmen hinsichtlich Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft festgelegt, welche die Basis für eine nachhaltige Entwicklung der Post weltweit bilden sollen.

› Mehr dazu unter:

[www.upu.int/sustainable\\_development/en/](http://www.upu.int/sustainable_development/en/)



# Der etwas andere Postservice

Den Vorwurf der Phantasielosigkeit kann man der Post wahrlich nicht machen. Egal ob eine Zustellung in abgelegene Gebiete oder in pulsierende Metropolen führt, für jeden Kunden wird eine befriedigende Lösung gefunden.

Von  
Carole  
Morgenthaler  
und  
Emmanuel  
Deonna

Digitalisierung, Globalisierung und Deregulierung – die Postmärkte sind im Umbruch und immer mehr Postbetreiber weiten ihr Angebot über ihr Kerngeschäft aus, um neue Einnahmequellen zu erschliessen. Manche Postorganisationen befürchten einen Rückgang der Erträge aus dem Briefversand, während andere auf zusätzliche Einnahmen durch Erbringung logistischer, elektronischer und finanzieller Dienstleistungen setzen. Heute bietet die Post eine Vielzahl, von der Öffentlichkeit kaum wahrgenommenen neuen Dienstleistungen an und erweitert ihr Service-Angebot laufend. Durch die Optimierung von Logistiklösungen sowie Informations- und Kommunikationsprozessen stellen die Postbetreiber ihre Innovationskompetenz unter Beweis: Ernährung, Gesundheit, Service Public . . . die Post verbessert ihren Kundenservice auf breiter Front.

Der «Rural Post»-Service stellt in Neuseeland Sendungen in ländlichen und sehr entlegenen Gebieten zu.





### Die Post ist überall

Gerade weil die Post überall präsent ist, vergessen wir leicht, wie wichtig ihre Dienstleistungen sind. Für Menschen, die in entlegenen Gebieten wohnen, ist der Postbote gewissermaßen die Verbindung zur Aussenwelt. Seine Rolle geht weit über das Zustellen von Postsendungen hinaus. In Neuseeland werden Kunden in solch ländlichen und abgelegenen Regionen mit dem «Rural Post»-Service bedient. Die Zusteller, die übrigens nicht exklusiv beim Postunternehmen angestellt sind, besorgen neben Briefen und Paketen auch andere Lieferungen. So transportieren sie Landwirtschaftsmaschinen, Nahrungsmittel oder Medikamente für Mensch und Tier, und das zu Lande und zu Wasser, mit Auto, Liefer- und Lastwagen oder zu Schiff. Die Mission des «Rural Post»-Service wird im zugehörigen Slogan «Wir bringen die Welt zu euch aufs Land» prägnant zum Ausdruck gebracht. Die als «Posties» bekannten Zusteller bedienen 191 000 Kunden und legen dabei jedes Jahr insgesamt mehr als 28 Millionen Kilometer zurück.

### Für Schleckmäuler

Um die steigende Nachfrage nach ihrer Gebäckspezialität zu befriedigen, betraute eine Konditorei in Brisbane die Australia Post mit der anspruchsvollen Aufgabe, die Leckereien an ihre Kunden auszuliefern. Der Postbetreiber entwickelte dazu eigens eine geeignete Verpackung und perfektionierte diese so, dass die Dienstleistung mittlerweile auf immer grössere Resonanz stösst. Innerhalb Australiens lässt das Unternehmen das meiste Gebäck jetzt per Express-Post ausliefern. Und sogar das Ausland wird jetzt mit den süßen Paketen beliefert.

### Logistisch ist alles möglich

In Deutschland wendet sich manches Unternehmen an die Deutsche Post, wenn es darum geht, Kosten zu sparen und die Kunden optimal zu informieren. So übernimmt die Deutsche Post beispielsweise für einen Krankenversicherer den Druck, die Lagerung, Verpackung und Auslieferung von dessen Broschüren. Sie richtete eine Internetverbindung ein, über die die Mitarbeitenden des Versicherungsunternehmens Informationsdokumente per Mausklick direkt an die Versicherten verschicken können.

### Gesunde Lösungen

Als Spezialdienstleistung bietet die Post in der Schweiz Spitälern logistische Teil- und Gesamtlösungen für den Einkauf und die Beschaffungslogistik von Medizinprodukten. Die Spi-

täler können die Referenzdatenbank nach mehr als zwei Millionen Artikeln nach den unterschiedlichsten Kriterien absuchen und die Daten anschliessend in ihr eigenes Liefermanagementsystem herunterladen oder neutrale Listen für eine Ausschreibung erstellen lassen. Hospital Solutions ist ein äusserst effizientes Instrument für die Kommunikation zwischen Spitälern, indem es ihnen die Möglichkeit zur Aufgabe von Sammelbestellungen gibt und ihnen einen Überblick über Produktangebot, verfügbare Mengen und aktuelle Preise verschafft. Die Online-Bestellplattform erlaubt den Spitälern zudem die gemeinsame Lagerhaltung. KMUs ihrerseits haben die Möglichkeit, ihre eigenen Systeme um eine E-Shopping-Lösung mit integrierter Management-Software zu erweitern.

### Anschluss

In Brasilien nehmen die Postboten seit den 1980er-Jahren die Zählerstandsmessungen bei den Postkunden vor. Und seit 1998 übernimmt die Post in drei Bundesstaaten auch den Ausdruck und die Zustellung von Strom- und Wasserrechnungen. Dazu werden die entsprechenden Zählerstände vor Ort direkt in einem Palmtop-Computer erfasst. Doch die hiesige Post geht in der Entwicklung ihres integrierten Logistikansatzes noch weiter: Sie hat sich ebenfalls auf die Auslieferung von Telefongeräten und Versand von Telefonrechnungen spezialisiert. In diesem Zusammenhang schalten die Postbeamten heuer auch Telefone frei und eröffnen sie neue Kundenkonten.

### Hautnah

Die tunesische Post leistet im Hinblick auf die entstehende Informationsgesellschaft Pionierarbeit. Und sie unternimmt alles, um den hautnahen Kontakt mit ihren Kunden nicht zu verlieren. So können diese via SMS und MMS Informationen über per Kurier verschickte Express-Sendungen abfragen und werden sie bei Erhalt einer Geldüberweisung oder Saldoüberänderung ihres Spar- oder Girokontos automatisch benachrichtigt. Über Online Shops können die Kunden persönliche Grussbotschaften oder Blumen versenden. In Absprache mit dem Ministerium für höhere Ausbildung bietet die Post den Studenten die Möglichkeit, sich online an der Universität einzuschreiben. 2006 und 2007 machten rund 360 000 Studenten und Studentinnen von dieser Internet-Dienstleistung Gebrauch. Zudem wurden 2006 mehr als 100 000 Studentinnen und Studenten ihre Studienzulagen über das Postnetz überwiesen.

# Eine Referenz des Vertrauens

In Frankreich verkörpert der Sozialdienstsektor insgesamt einen Wert von mehr als 11 Milliarden Euro – mehr als die Textil-, Bekleidungs- und Lederwarenindustrie zusammen. Das französische Sozialwesen beschäftigte 2007 nahezu 2 Millionen Angestellte. Insgesamt 21 Dienstleistungsbereiche zählt der rasch wachsende Sektor, von der Tagesbetreuung und Haushaltshilfe bis hin zur Versorgung älterer und hilfsbedürftiger Menschen. Damit trägt das Sozialwesen einerseits wesentlich zum Zusammenhalt innerhalb der Gesellschaft bei und schafft andererseits wichtige Arbeitsplätze.

## «Neue Post ist eingetroffen»

In Côte d'Ivoire werden die Kunden via SMS benachrichtigt, sobald sie Post in ihrem Postfach haben. Dies erspart den 600 Kundinnen und Kunden von Alert'Courier's unnötige Kontrollgänge zur Poststelle. Bis zu zwei Mal in der Woche werden die Kunden mit der Nachricht «Es liegt Post im Postfach Nummer xx bereit. Bitte holen Sie Ihre Post so rasch wie möglich ab. Vielen Dank. Ihre Côte d'Ivoire Post» über neue Post informiert.

Die Post unterstützt die Sozialdienststellen mit innovativen Dienstleistungen. Lesen Sie auch den Artikel über die Website von Union Postale: » [www.upu.int/union\\_postale/en/index.shtml](http://www.upu.int/union_postale/en/index.shtml)

Zusammen mit den 15 anderen französischen privatwirtschaftlichen Unternehmen, die in der Liste der l'Agence Nationale des Services à la Personne, die Stelle, welche die soziale Dienstleistungen festlegt, aufgeführt sind, hat La Poste dazu beigetragen, die Reichweite des Sozialhilfsektors auszuweiten und dessen Qualitätsstandards zu verbessern. Als es 2006 galt, eine Herausgeberin für den Chèque Emploi Service Universel (CESU) zu bestimmen, fiel die Wahl auf die französische Banque Postale. Der CESU bildet das Herzstück des Gesetzes vom 26. Juli 2005 über die zu erbringenden sozialen Dienste, indem er zur Bezahlung sämtlicher Heimbetreuungsdienstleistungen einer Pflegeorganisation oder eines zugelassenen Dienstleistungsanbieters (Sozialhilfsorganisation oder -unternehmen bzw. eine öffentliche Einrichtung) eingesetzt wird. Noch im gleichen Jahr entschied La Poste, das CESU-Scheckbuch an die 300 000 Angestellten zu verteilen, ein Beweis des sozialen Engagements des Postbetreibers. Seitdem La Poste 2007 ihre Mittlerfunktion im Bereich der sozialen Dienste erweitert hat, ist sie zu einem Hauptakteur in diesem Sektor geworden. «Mit über 17 000 Kon-

taktpunkten in ganz Frankreich verfügt La Poste über das feinmaschigste Netzwerk überhaupt. Das Vertrauen der Kunden von La Poste in deren Dienstleistungen trägt wesentlich zur weiteren Nachfragesteigerung bei. Es geht darum, eine angemessene Struktur bereitzustellen und einen hohen Grad an Professionalität zu gewähren», erklärt Bruno Arbouet, Leiter der l'Agence Nationale des Services à la Personne.

## Was zählt ist Qualität

Unter der Bezeichnung «Genius» bietet La Poste eine vielschichtige und umfassende Palette an Intermediär-Dienstleistungen an. Die Inhaber einer Genius-Karte genießen uneingeschränkten Zugang zu Heimpflegediensten. Die Karte kostet nur 30 EUR und kann bei allen Poststellen des Landes oder via Internet oder Telefon angefordert werden. Die Karte bietet Rund-um-die-Uhr-Zugang zum Call Center, welches innerhalb von 48 Stunden eine geeignete, staatlich zugelassene Pflegeorganisation oder einen bei La Poste registrierten Pflegedienstleister in Frankreich ermittelt, welche die im Einzelfall benötigten Leistungen erbringen kann.

Einer der Gründe für den Erfolg von Genius ist sicherlich, dass die Nutzer vollstes Vertrauen in die Service-Qualität der von La Poste berücksichtigten Pflegeorganisationen haben. Pascal Portier, Verantwortlicher für das Marketing im Bereich soziale Dienste bei La Poste, weist darauf hin, dass «die bei uns angeschlossenen Pflegeorganisationen unsere Qualitäts-Charta erfüllen müssen. Unser Register basiert auf rund 150 bis 200 qualitativen und quantitativen Kriterien, zum Beispiel Manager-Mitarbeiter-Verhältnis, Prozentsatz der festangestellten Mitarbeitenden, die Ausbildungsleistungen erbringen oder in der Rekrutierung tätig sind, um nur einige zu nennen.» Zurzeit führt La Poste über 5500 Dienstleistungsanbieter in ihrem Register. Hinzu kommen nochmals 1000 Dienstleister, die einen Aufnahmeantrag gestellt haben. Berücksichtigt man das durch die Karte generierte Einkommen und die Gebühreneinnahmen aus dem Neugeschäft, dürfte das Projekt erwartungsgemäss schon nach drei Jahren Gewinn abwerfen. Ein weiterer, sehr wichtiger Indikator ist die Anzahl indirekt neu geschaffener Arbeitsplätze. Laut Portier wenden sich 80% der Genius-Kunden erstmals an ein Pflegeunternehmen. Deshalb darf mit der Schaffung von 2000 neuen Vollzeitstellen bis Ende 2007 und weiteren 5000 in den kommenden fünf Jahren gerechnet werden.»







.....  
Das Grenzpostamt in Ganta ist  
zuständig für den Postverkehr mit  
Guinea.

# Der lange Weg des Wieder- aufbaus

.....  
Ein vierzehnjähriger Bürgerkrieg hat die Postdienste in Liberia praktisch zum Erliegen gebracht. Während Jahren musste die Bevölkerung, so gut es ging, ohne die Post auskommen, wie sie auch auf so manch andere Dienste verzichten musste. Aber nun wird sich endlich einiges ändern. Seit Ende August sind die Menschen und Unternehmen in Liberia wieder mit dem Rest der Welt verbunden.



.....  
**Ellen Johnson-Sirleaf, die Präsidentin von Liberia, und Jackson Doe, Post- und Telekommunikationsminister sowie Generalpostdirektor, wohnten der Eröffnung des regionalen Postamtes in Buchanan am 25. Juli dieses Jahres bei.**

.....  
**Von  
 Rhéal LeBlanc**

In der Hafenstadt Buchanan an der Atlantikküste wurde der Postdienst am 25. Juli wieder aufgenommen, als die Präsidentin Ellen Johnson-Sirleaf das erste neue regionale Postamt offiziell eröffnete. Das Amt, das rund 90 000 Menschen in drei Regionen bedient, ist gleichzeitig Symbol der Hoffnung auf den wirtschaftlichen Aufschwung in diesem kleinen Land. Zwar ist Liberia – übrigens die älteste Republik Afrikas (sie wurde 1847 von befreiten amerikanischen Sklaven gegründet) – reich an Bodenschätzen, doch unglaubliche 85% der 3,3-Millionen Einwohner sind ohne Arbeit.

Seit Ende August wurden 17 weitere Postämter wiedereröffnet: Einige wurden renoviert, andere von Grund auf neu gebaut. In nur einem Jahr ist Liberia dank politischem Willen, starker Führung und internationaler Hilfe beim Wiederaufbau seiner Postdienste weit gekommen. Die Behörden zählen auf diese Infrastruktur, die die Wirtschaft des Landes ankurbeln soll. Denn Unternehmen wie der weltgrößte Stahlkonzern Arcelor Mittal investieren Milliarden US-Dollar-Beträge im Bau von Förderwerken, beispielsweise jenes in Buchanan, dessen Bau am 160. Unabhängigkeitstag Liberias, dem 26. Juli, angekündigt wurde.



.....  
**Günter Böhm, Berater des WPV, und  
Bourgess Houston, amtierender  
Generaldirektor der Post, besprechen  
die Ausweitung des Postnetzes in  
weitere Regionen des Landes.**  
.....

.....  
**Internationale Unterstützung wie  
von der Republik Korea gespendete  
OSF-Gelder half, den Ankauf von  
Postfahrzeugen und -ausrüstungen  
zu finanzieren.**  
.....



Der Wiederaufbau von Postdiensten in ländlichen Gebieten hat für die Regierung höchste Priorität. Sie hat vor, 150 Poststellen in 14 Regionen einzurichten – vor dem Krieg waren es noch 34 gewesen. «Die Renovierung und der Aufbau von Postämtern im ganzen Land ist Teil unseres Dezentralisierungsplans. Wir möchten die Postdienste zu unseren Mitbürgern im ländlichen Liberia bringen, denn dies ist ihr Recht und kein Privileg. Lange blieb ihnen dieses Recht aufgrund der jahrelangen Unruhen, die sie unter wirtschaftlich schwierigen Bedingungen leben liessen, vorenthalten. Die Dezentralisierung des Postwesens ist Teil des vorläufigen Strategieprogramms zur Armutsbekämpfung», erklärt Jackson E. Doe, Post- und Telekommunikationsminister und Generalpostdirektor von Liberia.

In Monrovia, Hauptstadt und Wirtschaftszentrum Liberias, wurde das Erdgeschoss des Hauptpostamtes, des General Post Office (GPO), vollständig renoviert, sodass die Brief- und Paketsortierung und -verteilung im August wieder richtig aufgenommen konnte. Die Sendungsströme wurden geregelt und lokal hergestellte Ausrüstung wurde installiert.

Die liberianischen Behörden bemühen sich ebenfalls darum, dass internationale Post in das und aus dem Land gelangen kann. Die Regierung unterzeichnete ein Abkommen mit den Hafenbehörden, wonach Pakete, die während des Krieges eingestellt waren, der Post zur Weiterverarbeitung und Zustellung übergeben werden. Luftpost wird mit Flügen von Brussels Airways befördert, der einzigen internationalen Fluggesellschaft, die Monrovia zurzeit anfliegt. Wieder aufgebaute Grenzpostämter in Bo-Waterside und Ganta kümmern sich nun um den Postverkehr mit den Nachbarstaaten Sierra Leone und Guinea und ein Hafenpostamt in Freeport verarbeitet den Postverkehr, der über den Seeweg abgewickelt wird.

«Es ist wirklich beeindruckend, welche Fortschritte in einem Jahr erzielt wurden. Ich hätte nicht gedacht, dass wir so schnell vorankommen. Dank der Führung der nationalen Behörden und den Bemühungen, den Wiederaufbauplan des WPV umzusetzen, nehmen die Postbetriebe nun ihren Betrieb wieder auf», freut sich Günter Böhm, Berater des WPV, der aufgrund seiner Lageanalyse den Wiederaufbauplan für die liberianische Post entwickelte. Mit Hilfe der Abteilung für gemeinsame Entwicklungshilfe des Internationalen Büros, die ein mehrjähriges Gesamtprojekt des WPV im Wert von 100 000 Franken erarbeitete, konzentrierte sich Liberia darauf, zunächst wieder grundlegende Postdienstleistungen anzubieten.



Ein Programmmanager in Monrovia überwacht jetzt alle Renovierungs- und Wiederaufbautätigkeiten. Es wird sechs Jahre dauern, bis alles vollständig betriebsbereit ist, und die Kosten dürften sich auf rund 6 Millionen US-Dollar belaufen.

Verschiedene Mitgliedsländer des WPV sind dem Aufruf zur Unterstützung Liberias bereits gefolgt. Die Schweizerische Post stellte sechs mobile Postämter zur Verfügung, die am 17. Juni in riesigen Containern in Monrovia angeliefert wurden. Das GPO wird diese nun in jenen Regionen des Landes einsetzen, in denen sie am dringendsten benötigt werden.

Andere Mitgliedsstaaten des WPV bieten finanzielle Unterstützung oder Ausbildungsprogramme an. Die Deutsche Post wird 10 000 Euro beisteuern, um dringend benötigte Sortierapparatur anzuschaffen, an der es vor allem in den neu eröffneten Ämtern mangelt. Die Anlagen werden, sofern möglich, vor Ort hergestellt werden. Ankäufe und Dienstleistungen erfolgen in enger Zusammenarbeit mit dem Büro des Entwicklungsprogramms der Vereinten Nationen in Monrovia.

Die Republik Korea spendete 40 000 Schweizer Franken aus ihrem QSF-Fonds, um den Ankauf von Fahrzeugen, Waagen für Postsäcke, Pakete und Briefe sowie Entwertungsgeräte zu finanzieren. Nigeria hat bereits einige Postangestellte ausgebildet. Der WPV hofft, dass andere Länder in den nächsten Monaten dem Beispiel folgen werden. Liberia erhält auch Unterstützung von anderen internationalen oder regionalen Institutionen wie beispielsweise der Inter-Governmental Philatelic Corporation, die letztes Jahr die ersten liberianischen Briefmarken seit dem Krieg druckte (herausgegeben am 22. August 2006) und zwölf Fahrzeuge spendete.

### Mit dem Blick nach vorne

Der Krieg forderte ungefähr 270 000 Menschenleben. Er führte in Liberia auch zu einem grossen Erfahrungs- und Know-how-Verlust. Ausbildungsprogramme sind für das Postpersonal deshalb äusserst wichtig, das über die neuesten internationalen Postbestimmungen, Buchhaltungsprozesse und sonstigen Aspekte der Postverarbeitung Bescheid wissen muss. Fundierte Kenntnisse über die nationalen und internationalen Postbestimmungen werden der Liberia Post auch helfen, Einnahmeausfälle rückgängig zu machen oder zu vermeiden. Ein Büro in Monrovia wurde in ein Ausbildungszentrum für Angestellte umfunktioniert, die von Kollegen ausgebildet werden, die ihrerseits kürzlich einen zwölf-tägigen Intensivkurs der Nigeria Post absolviert haben.



Miller Karduan, Verwaltungsassistent, war einer der fünf GPO-Mitarbeiter aus Monrovia – zwei Frauen und drei Männer – die in Lagos den Kurs über allgemeine Managementrichtlinien für Postämter besuchten. «Der Kurs war äusserst nützlich. Er zeigte uns die vielen Veränderungen in der Art und Weise, wie Postdienste weltweit funktionieren, auf. Wir müssen uns zu einem kundenfreundlichen und -orientierten Service hinbewegen. Nur wenn wir dies erreichen, wird der Postdienst zu einem gewinnorientierten Betrieb.»

Elizabeth Newton, tätig im internationalen Auditing, erzählt, dass sich der Kurs sehr gelohnt und ihr die vielen Möglichkeiten des Postdienstes aufgezeigt hat. «Wir haben gelernt, wie die Nigeria Post «Track and Trace»-Technologien einsetzt, und wir hoffen, dass auch wir irgendwann darüber verfügen werden, um den Postverkehr besser zu steuern.» Newton kehrte mit einer klaren Vorstellung darüber zurück, wie der Postdienst in Liberia aussehen soll: «Ich möchte, dass sich unser Dienst verändert, um internationalen Normen gerecht zu werden. Ich bin sehr begeistert über diese Herausforderung. Der Krieg hat die Qualität der Post schwer beeinträchtigt, daher freuen wir uns auf weitere Ausbildungen.»

Günter Böhm ist zuversichtlich, dass die Bevölkerung Liberias bereit ist, ein schreckliches Kapitel in der Geschichte des Landes abzuschliessen und die Infrastruktur wieder aufzubauen. Der Mut und der Wille der Bevölkerung, nach so vielen Jahren Bürgerkrieg wieder zu einander zu finden, haben ihn an den Feierlichkeiten zum Unabhängigkeitstag am 26. Juli sehr berührt. Er habe gesehen, wozu dieses Land in nur zwölf Monaten fähig sei. «Vor einem Jahr waren die meisten Posteinrichtungen noch zerstört. Lediglich in den drei Ämtern in Monrovia wurden noch sehr eingeschränkte Dienste angeboten. Die Arbeitsbedingungen waren unbeschreiblich. Es fehlte so ziemlich an allem. Selbst einfachstes Material war nicht vorhanden und es gab keinerlei Geräte», erinnert sich Böhm an seine erste Reise nach Liberia, «aber jetzt sind positive Veränderungen und Verbesserungen im ganzen Land wahrzunehmen.»

Die Schweizerische Post spendete sechs mobile Postämter, die in verschiedenen Teilen des Landes eingesetzt werden.

# IPS

*International Postal System*

## Umfassendes Managementsystem für Auslandssendungen

Seit zwölf Jahren befasst sich das Posttechnologiezentrum in Kooperation mit einigen Postunternehmen mit der Entwicklung des International Postal System (IPS).

IPS ist ein umfassendes **Managementsystem für Auslandssendungen**, das Bearbeitung, laufende Beobachtung der Sendungen und Austausch von EDI-Nachrichten kombiniert.

IPS bietet den Postbetreibern die Möglichkeit eines **genauen und vollständigen Überblicks über jeden einzelnen ihre Sendungen betreffenden Bearbeitungsschritt** vom Aufgabeort bis zum Bestimmungsort inklusive dem Geschehen in Durchgangsauswechslungsämtern, bei internationalen Beförderungsunternehmen sowie bei der zollamtlichen Behandlung.

**Die Unterstützung der Postbetreiber** durch IPS erfolgt im Sinne einer lückenlosen Durchleuchtung des gesamten Bearbeitungszyklus und der End-zu-End-Kontrolle der einzelnen Sendungen, Behälter und Kartenschlüsse und dient damit der **Hebung der Managementqualität und der Verkürzung der Laufzeit von Auslandssendungen.**

Die internationalen Postdienstleistungen IPS, IPS Light und PSSG werden heute von über 120 Postbetreibern genutzt. Entwickelt wurden sie in Zusammenarbeit mehrerer Postverwaltungen unter der Ägide der Telematik-Kooperative. Das vom Posttechnologiezentrum entwickelte IPS ist ein für das Management des gesamten Sendungsübermittlungsprozesses besonders geeignetes umfassendes Instrument. Das System lässt sich problemlos den Bedürfnissen unterschiedlicher Organisationen anpassen und ist mit anderen Anwendungen kompatibel.

### Zur Kontaktaufnahme

- Adresse: Posttechnologiezentrum – Internationales Büro – Weltpostverein – Postfach 13 – 3000 BERN 15 – SCHWEIZ
- Telefon: +41 31 350 31 11/Fax: +41 31 352 43 23
- E-Mail: [info.ptc@upu.int](mailto:info.ptc@upu.int)



RFID-Anlagen

# Chips- Technologie hoch im Kurs

.....  
Von  
Laurent Widmer



.....  
In den letzten zehn Jahren hat sich Radio Frequency  
Identification (RFID) als Technologie-Standard zur  
Optimierung von Logistik-Operationen durchgesetzt.





.....  
**Correos de España: 2400 Antennen  
 und 400 Lesegeräte in 20 Verteilzen-  
 tren ermöglichen das Tracking von  
 rund 200 000 Sendungen jährlich.**

Stellen wir uns folgendes Szenario vor: Die fiktive Frau Muster sitzt zu Hause an ihrem Computer und verfolgt den Versandstatus eines für sie bestimmten Pakets. Am Bildschirm erscheinen die Website des nationalen Postbetreibers und eine Karte ihrer Region. Es ist morgens 9.30 Uhr und der Postlieferwagen, mit dem das von ihr tags zuvor bestellte Medikament geliefert wird, befindet sich bereits in der Nachbarschaft; also kein guter Zeitpunkt, um jetzt das Haus zu verlassen. Frau Muster weiss, dass sie dem System vertrauen kann. Bei ihrer Bestellung hat sie explizit vermerkt, dass sie Pakete nur am folgenden Tag zwischen neun und zehn Uhr entgegennehmen könne, und diese Angaben wurden bei der Festlegung der Postauslieferungsrouten berücksichtigt. Nebst den herkömmlichen «Track and Trace»-Informationen hat Frau Muster die Möglichkeit, zu kontrollieren, ob die Temperatur ihres lebenswichtigen Medikaments die empfohlene Maximalwerte nicht überschritten hat und dass das Paket keinen grösseren Erschütterungen ausgesetzt war. Bereits erhält sie eine Nachricht auf ihrem Mobiltelefon: der Postbote wird in fünf Minuten an ihrer Tür klingeln....

Wunschdenken? Science Fiction? Nicht unbedingt, denn die Technologie, die es dazu braucht, gibt es bereits. Nur wurde sie noch nicht in praktische Anwendungen umgesetzt. Der WPV zeigt grosses Interesse am Potenzial von Radio Frequency Identification (RFID), und das nicht ohne Grund: Diese Technologie würde ideal ins neue globale System für die Messung der Dienstleistungsqualität passen. Dieses ist darauf ausgelegt, die den einzelnen Ländern zustehenden Endvergütungen in Abhängigkeit von der Qualität der jeweils erbrachten Dienstleistungen zu bemessen.

Auf dem Markt sind heute verschiedene RFID-Technologien erhältlich. Der WPV eruiert zurzeit, welche für die Mitglieds-länder am besten zugänglich ist, und definiert darüber hinaus internationale Standards, die allen Teilnehmern die gleichen Voraussetzungen garantieren.

Die in den 1990er Jahren entwickelte RFID-Technologie ist im Postsektor bereits weit verbreitet. Die RFID-Chips dürften die Logistikprozesse und den Postbetrieb revolutionieren. Tatsächlich ist davon auszugehen, dass die globalen Postbetreiber mit ihren 10 000 Zugangsportalen auf 1000 Sites in 50 Ländern bereits heute über das grösste RFID-Netz verfügen.

In China wird RFID für das Tracking von EMS sowie nationalen und internationalen Postsendungen verwendet. In Deutschland haben an Containern angebrachte Chips das

millionenfache Beschriften von Etiketten überflüssig gemacht. Die Daten lassen sich jetzt ganz einfach am Bildschirm aufrufen. Die Postverwaltung Saudi-Arabiens hat die Briefkästen von Privatadressen ebenfalls mit Chips aus-rüsten lassen (siehe Kasten). Dank Chips-gesteuerter Con-tainer erzielt die Post in Brasilien jährlich Kosteneinspa-rungen von einer Million US-Dollar. Und die International Post Corporation (IPC) – ein Verbund von 24 Postbetreibern – verwendet die RFID-Technologie bereits seit zehn Jahren für ihr UNEX-System zur Messung der Versanddauer von Postsendungen.

Nach Dafürhalten von Keith Ulrich, Verantwortlicher für neue Technologien und Innovation bei Deutsche Post World Net, könnten die im Falle unserer fiktiven Frau Muster be-schriebenen Dienstleistungen «für bestimmte hochwertige Postsendungen wie Medikamentsendungen bereits er-bracht werden, nicht jedoch für normale Pakete.» Mit der RFID-Technologie würden solche wichtige Sendungen prak-tisch mit künstlicher Intelligenz ausgestattet, wodurch Da-teneinsicht und -zugriff über Portal-Systeme ohne visuellen Kontakt möglich wären. Mithilfe eines Chips in der Grösse einer Briefmarke lassen sich Daten von Postsendungen aus-tauschen und speichern (siehe Kasten).

### **Spaniens Vorreiterrolle**

Correos de España, die spanische Post, hat eines der grössten RFID-basierten Projekte im Postwesen lanciert. Die Initiative mit geschätzter Kostenhöhe von 1,6 Millionen Euro erlaubt es dem spanischen Postbetreiber, sowohl die Lo-kalisierung von Postsendungen als auch die Qualitätskon-trolle massgeblich zu verbessern. Correos rüstete dazu ei-gens 20 Eingangs- und Verarbeitungszentren mit Compu-ter-Servern sowie 2400 Antennen und 400 Lesegeräten aus, mit denen sich jährlich nahezu 200 000 Postsendungen verfolgen und wichtige Informationen in Bezug auf den Transportweg dieser Briefe auswerten lassen. Dazu muss-ten zu Testzwecken 26 000 Briefe mit wieder verwend-baren RFID-Etiketten versehen werden. Sobald ein Brief in die Nähe einer Antenne gelangt, werden die Daten aufge-zeichnet, gespeichert und vom Qualitätskontrollsystem aus-gewertet. So erhält Correos über den gesamten Zustellweg fortlaufend zuverlässige Daten, anhand derer sie gezielte logistische Anpassungen vornehmen kann. Ausserdem hat die spanische Post vier mobile RFID-Systeme beschafft, mit denen sich an strategischen Punkten Daten erfassen lassen. Die spanische Post plant, im kommenden Jahr weitere 36 Postzentren mit dem RFID-System auszurüsten. Ferner wurden an 13 000 Trolleys RFID-Etiketten angebracht, da-

# Intelligente Briefkästen



Der (noch) staatliche Postbetreiber Saudi-Arabiens, Saudi Post Corporation, hat eines der innovativsten Transformationsprojekte im Mittleren Osten in Angriff genommen, in dessen Rahmen er seine verschiedenen Tätigkeitsbereiche modernisieren und eine Zustellung bis zur Haustür einführen wird. Bisher wurden die jährlich 842 Millionen Postsendungen jeweils an eine Poststelle in der Nähe des Adressaten geliefert. Mit dem Projekt Wasel wird dem Grossteil der Haushalte im Land nun ei-

ne Adresse zugeteilt und mit einem Briefkasten ausgerüstet. Seit 2006 wurden bereits eine Million Briefkästen montiert. Weitere fünf Millionen sind geplant. Das Spezielle an diesen Briefkästen ist, dass jeder einzelne von ihnen mit einem RFID-Chip versehen ist, der die genaue Adresse seines Standorts enthält. Bevor der Postbeamte die Post in den Briefkasten wirft, kontrolliert er mit einem Handscanner, ob die Adresse des Briefkastens mit derjenigen im Scannerdisplay übereinstimmt. Wenn es sich um eine EMS-Sendung oder ein Einschreiben handelt, wird das System sogar interaktiv, indem dem Adressaten die Zustellung der Postsendung per E-Mail mitgeteilt wird. Die Postboten werden in Schulungen auf einen effizienten Umgang mit der neuen Technologie vorbereitet. Dr. Usamah M.S. Altaf, der stellvertretende Vorsitzende von Saudi Post Corporation, zeigt sich erfreut: «Unsere Kunden und unsere Mitarbeiter reagieren sehr positiv. Die Verwendung von RFID-Etiketten hat die Einführung des neuen Zustellsystems wesentlich vereinfacht und die Fehleranfälligkeit erheblich reduziert.»

Saudi Post plant überdies, ihre Zustellwagen ebenfalls mit RFID-Labels zu versehen, um so deren Bewegungen zwischen den einzelnen Sortierzentralen verfolgen zu können. **LW**

mit sich auch deren Bewegungen verfolgen lassen. «Die RFID-Technologie zählt zu den Schlüsselkomponenten unseres Modernisierungs- und Innovationsprojekts», sagt Regina Defarges vom Direktorat, das bei Correos de España für die Entwicklung und Umsetzung von Innovationen zuständig ist. «Sie hat eine spürbare Verbesserung unserer Prozesse bewirkt und ermöglicht es uns, Entscheidungen fast in Echtzeit zu treffen. Darüber hinaus erfuhren unsere Produkte und Dienstleistungen eine enorme Mehrwertsteigerung.»

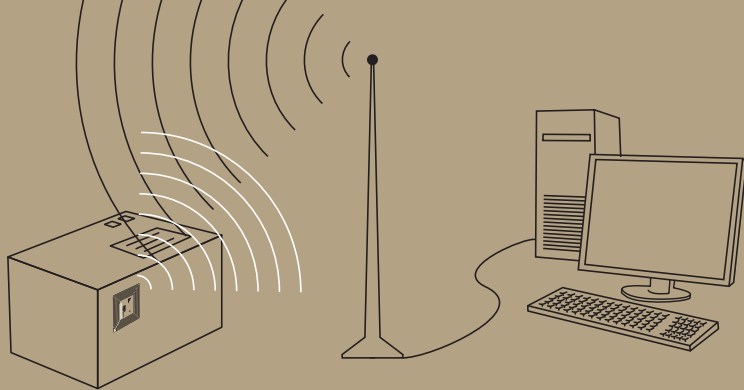
Zweifelloos wird die RFID-Technologie in den nächsten Jahren auch in anderen Postnetzen starke Verbreitung finden. Zumal die Chips immer kleiner, intelligenter und günstiger werden (im kommenden Jahr dürfte der Chip-Preis auf 16 Cents sinken) und auch an kleinen Objekten befestigt werden können. War die Verwendung anfänglich für Container gedacht, werden sie heute an Rollwagen, Sammelbehälter, Postsäcke und in Zukunft vielleicht auf Paketen und Briefen angebracht werden. RFID steht dabei in direkter Konkurrenz mit der Strichcode-Technologie, hat aber den grossen Vorteil, dass Daten auch ohne Sichtkontakt übermittelt werden können. Das Beratungsunternehmen IDTechEx schätzt, dass die Postbetreiber 2007 rund 50 Millionen US-Dollar und in den Jahren danach bis zu 3 Milliarden US-Dollar in RFID-Ausrüstungen investieren werden. Und während die Investitionen zunehmen, werden die Chip-Preise weiter sinken – dies ist zumindest die Hoffnung des WPV.

## Dienstleistungsqualität und Endvergütungen

Der WPV will die RFID-Technologie für sein neues globales Service-Qualitäts-Messsystem nutzen, das gemäss der am Weltpostkongress in Bukarest verabschiedeten Resolution C 46/2004 entwickelt wird. Im Rahmen dieses Systems, das Anfang 2009 in die Testphase geht, soll gemessen werden, wie lange es dauert, bis eine Postsendung nach Eintreffen im Destinationsland dem Endempfänger zugestellt wird. Aufgrund dieser Messdaten soll die Dienstleistungsqualität bemessen werden, von der wiederum die Höhe der dem Destinationsland zustehenden Endvergütung abgeleitet wird.

Laut Akio Miyaji, dem Dienstleistungskoordinator des WPV, wird «das neue Entschädigungssystem nur funktionieren, wenn sich die Zustellungsqualität mittels genauer und anonymer «Track and Trace»-Funktionen messen lässt. Voraussetzung dazu ist aber, dass alle Postbetreiber über die entsprechenden Systeme verfügen.» Wenn es um die Messung der Bearbeitungs- und Zustellungsqualität eingehender Postsendungen geht, ist RFID sicherlich die logische Wahl. Basierend auf dem Postvolumen werden die Destinationsländer in fünf Kategorien eingeteilt. Die Postunternehmen werden die Ausrüstungen in eigener Regie kaufen, können indes beim WPV finanzielle Unterstützung beantragen, insbesondere über den Quality of Service Fund. Die Qualitätsmessung erfolgt anhand unmarkierter Briefe, die von einem Drittunternehmen versandt werden und für die Postbeamten nicht erkennbar sind. Seit 2005 betreibt der

# Wie RFID funktioniert



1. Das RF-Signal aktiviert den Transponder – bei Postsendungen in Form einer Etiket –, sobald die Sendung in den Signalbereich der Antenne gelangt

2. Die Etiket demoduliert das Signal und übermittelt die Daten an die Lesegeräte

3. Die Daten werden an den Rechner gesendet

Ein RFID-System umfasst in der Regel drei Komponenten: einen Transponder (oft als «Tag» bezeichnet) für die Datensicherung, eine Sende-/Empfangeinheit mit Antenne («Lesegerät») und eine Software-Applikation («Middleware»). Über die Antenne wird mittels Hochfrequenzstrahlen ein Signal ausgesendet, welches den Tag aktiviert. Sobald der Tag aktiviert ist, übermittelt dieser Daten zurück ans Lesegerät, woraufhin sie an die Steuereinheit bzw. den Rechner gesendet werden.

Im Vergleich zum bisher verwendeten Strichcodesystem bietet die RFID-Technologie zahlreiche Vorteile. So können die in einem RFID-System eingesetzten Tags unterschiedlichen Typs sein: passive, aktive oder semi-aktive Tags. Aktive Tags verfügen über eine Batterie, mit der sie ein Signal ausstrahlen können. Somit können sie – im Gegensatz zu passiven Tags/Labels, die nur auf Aktivierung durch das Lesegerät zum Zeitpunkt der Abfrage ansprechen – aus grosser Distanz gelesen werden. Die Tags können automatisch, d.h. ohne direkten Kontakt oder Scanning, gelesen werden, was den Scan-Vorgang beschleunigt, vereinfacht und präziser macht. Ausserdem können mehrere Tags gleichzeitig abgelesen werden, auch aus grösserer Entfernung (zwischen 0,5 bis 80 Metern vom ausgesendeten Radiosignal). Dadurch lassen sich mehrere Sendungen gleichzeitig aus grösserer Distanz scannen. Und last but not least: Tags weisen eine grössere Speicherkapazität auf und lassen sich wieder beschreiben.

WPV ein ähnliches, ebenfalls auf der RFID-Technologie beruhendes System zur Messung der Qualität des Postverkehrs zwischen den industrialisierten Ländern. Das globale Qualitätsmesssystem eignet sich jedoch nicht nur für die Festlegung der zustehenden Endvergütungen, sondern die Postbetreiber können die Messdaten auch zur Verbesserung der Sendungsströme nutzen.

Die RFID-Technologie verfügt über immenses Potenzial. Mit ihr lässt sich das zu befördernde oder am Zoll abzufertigende Postvolumen prognostizieren (z.B. während der Ferienzeit) und somit den optimalen Einsatz von Arbeits- und Technologie-Ressourcen planen. Und wer weiss, vielleicht werden mit RFID-Chips versehene Pakete ihre Destination einst ohne humane Bearbeitung erreichen, indem es den Sortiermaschinen die Daten zu Empfängeradresse, Gewicht und Versandart (d.h. Express, Priority oder Economy) übermittelt.

## Standards

Doch bis es so weit ist, gilt es noch zahlreiche Fragen zu klären. Ein wichtiges Problem betrifft die Standards. Nicht so sehr in den geschlossenen Netzen individueller Postbetreiber, sondern vor allem dann, wenn globales Tracking umgesetzt werden soll. Zurzeit gelten sehr unterschiedliche Standards sowohl in Bezug auf die verwendeten Frequenzen als auch die Chips (passive, aktive oder semi-aktive Chips), die eine Interkonnektion erschweren oder gar verunmög-

lichen. Dabei besteht nicht nur die Gefahr, dass die verschiedenen Branchen jeweils ihre eigenen Standards definieren, sondern auch das Risiko einer fehlenden brancheninternen Vernetzung. Letzteres gilt besonders für den Postsektor und würde die Einführung der RFID-Technologie zur Bearbeitung von internationalen Brief- und Paketsendungen erschweren.

Der WPV hat mittlerweile ein Programm zur Evaluation der verschiedenen Standards lanciert. Sein Standard-Ausschuss (Standards Board) wurde mit der Aufgabe betraut, einen geeigneten Standard für die grenzüberschreitende Nutzung der RFID-Technologie zu definieren.

Der beim WPV für die Standardisierung und Zertifizierung verantwortliche Akhilesh Mathur erklärt: «Zurzeit evaluieren wir die bestehenden Technologien und Standards, um festzustellen, welche sich für den Postverkehr am besten eignen. Dabei ziehen wir es vor, einen bestehenden Standard zu modifizieren und zu nutzen, als einen komplett neuen zu definieren.»

Andere Branchen haben bereits entsprechende Standards festgelegt. So hat die International Air Transport Association (IATA) 2005 mit der Entwicklung eines universalen Standards für Gepäcketiketten Pionierarbeit geleistet.



## Unser Briefkasten

# “Das Zielpublikum richtig erkennen”

### Schreiben Sie uns!

Wir freuen uns über Ihre Briefe. Senden Sie Ihr Schreiben mit der Post oder über e-Mail an rheal. leblanc@upu.int. Vergessen Sie bitte nicht, Namen, Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse anzugeben! Die Redaktion behält sich das Recht vor, zur Veröffentlichung ausgewählte Beiträge allenfalls zu kürzen.

Ich war erfreut, als ich in der Juni-Ausgabe 2007 über Direktwerbung und deren Bedeutung für die moderne Post in einem neuen Zeitalter der Konsumententscheidungen Beispielen für die innovativen Methoden gelesen habe, mit denen Australia Post den Kunden die Post als medienübergreifende Lösung näher bringt, um Botschaften zwischen Menschen zu übermitteln. Unsere Ideen entstehen aus den Bedürfnissen von Unternehmen und dem Verständnis für ihre Anforderungen an die Kommunikation. Unternehmen verlangen heute vor allem kostengünstige Lösungen und Leistungen wie korrektes Adressieren unter Berücksichtigung von Um-

zugsinformationen, damit die Genauigkeit von Mailinglisten und eine hohe Zustellbarkeit gewährleistet sind. Wie im Artikel erklärt wird, setzen Marketingspezialisten die vorhandenen Daten clever ein, und wenn Informationen zum Konsum- und Freizeitverhalten («Lifestyle-Informationen») vorliegen, suchen sie in ihren erfolgreich durchgeführten Kampagnen nach klar definierten, zukünftigen Zielgruppen. Zielgerichtete Direktwerbung ist nicht mehr wegzudenken und Postbetriebe, die eng mit Unternehmen zusammenarbeiten, beobachten, wie dieser Bereich der herkömmlichen Postdienste an Bedeutung zunimmt, während andere Bereiche

die neuen Entwicklungen im Kommunikationsalltag negativ zu spüren bekommen. Australia Post ist sich bewusst, dass die Post gegenüber den elektronischen Medien gewisse Vorteile hat und die Direktwerbung durch eine richtige Positionierung weiterhin wachsen wird. Der Beratende Ausschuss für Direktwerbung (DMAB) stellt eine wichtige Plattform dar, um Erfahrungen und Know-how auszutauschen, damit dieses Wachstum weiter anhalten wird.

**Christopher Grosser**  
Gruppenleiter International Treaty and Policy  
Australia Post

Der Leitartikel über Direktwerbung in der letzten Ausgabe war sehr passend, da es sich dabei um einen der momentan am schnellsten wachsenden Bereiche der Postdienste handelt. Mir fiel auf, dass besonders Direktwerbungsdatenbanken hervorgehoben wurden. Korrekte Adresslisten und weitere Hilfsmittel für die Adressierung sind für wirksame Kampagnen tatsächlich unerlässlich. Sie waren auch das Hauptthema am letzten Forum des Beratenden Ausschusses für Direktwerbung (DMAB) in Bern. Im Gegensatz zu dem, was Sie im Editorial schreiben, ist das Schaffen von Datenbanken keine Aufgabe des DMAB; diese wird vom privaten Sektor und weltweit von einigen Postbetreibern übernommen. Der DMAB wird sich in seinem Entwicklungsplan 2007–2008 unter anderem auf folgende Ziele konzentrieren: Personal- und Organisations-

entwicklung, Beratung von wenig entwickelten Ländern, Entwicklung einer Wissensdatenbank, Unterstützung der Adressierungsgruppe des WPV beim Entwickeln von Datenbanken zur Adressvalidierung und intensivere Zusammenarbeit mit Organisationen wie Direktmarketing-Verbänden, die ähnliche Zielsetzungen verfolgen.

**Roberto Motta de Sant'anna**  
Vorsitzender DMAB

# “Gelungene Aufmachung”

Ich gratuliere Ihnen zum neuen *Union Postale*. Das neue Layout ist attraktiver, die Farben ansprechender und die Anordnung der Nachrichten übersichtlicher. Das Magazin ermöglicht auch tiefere Einblicke in die Welt der Post. Ich bin überzeugt, dass diese wichtige Publikation für die Mitgliedsländer des WPV weiterhin eine wichtige Quelle für die neuesten Nachrichten und den Austausch gemeinsamer Interessen sein wird.

**Carlos Silva**  
Leiter Internationale Beziehungen  
der portugiesischen Post

.....  
Als Gastgeber der  
POST EXPO 2007,  
die vom 2. bis 4. Ok-  
tober in Barcelona  
stattfindet, spricht  
der CEO von Correos  
de España der  
Informations-  
gesellschaft das  
Wort.

# Innovative Post in Spanien

Für José Damián Santiago Martín, der seit Mai 2004 an der Spitze von Correos Español steht, bilden neue Informations- und Kommunikationstechnologien das Herzstück aller erstklassigen Dienstleistungen. Angesichts der zunehmenden Markttöffnung, der härteren Konkurrenz und vor allem der Liberalisierung der europäischen Postmärkte setzt der 59-jährige CEO sämtliche ihm zur Verfügung stehenden Ressourcen ein, damit seine Post die anstehenden Herausforderungen zu meistern vermag.



Von  
**Rhéal LeBlanc**  
Fotos:  
**A. Coline und  
M.A. Granados**

## Das Gespräch

Was sind Ihrer Meinung nach die entscheidenden Themen, mit denen sich der globale Postsektor auseinandersetzen muss, und wie positioniert sich Correos de España angesichts dieser Herausforderungen?

**José Damián Santiago Martín**

Unsere Branche befindet sich in einer Phase tief greifenden Wandels. Ich denke da beispielsweise an die fortschreitende Globalisierung und Liberalisierung, aber auch an neue Technologien. Die Automatisierung von Prozessen und der verschärfte Wettbewerb erfordern von etablierten Postbetreibern, wie wir es sind, zunehmende Innovationskraft.

Correos begegnet diesen vielfältigen Herausforderungen durch Einführung neuer Technologien und die Steigerung von Qualität und Effizienz. Wir streben danach, die sich ändernden Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden und Nutzer frühzeitig zu erkennen und zu erfüllen. Zu diesem Zweck haben wir verschiedene Projekte initiiert. Beispielsweise verwenden wir die neuen RFID-Labels und haben so unsere Qualitätsmesskontrolle punkto Zuverlässigkeit, Kosten und Effizienz weiter verbessern können. Die passive RFID-Technologie zählt für uns zu den Schlüsseltechnologien, da sie im Kontext verschiedenster Prozesse eingesetzt werden kann. Ausserdem optimieren wir zurzeit unser Zustellungsnetz, damit Correos nicht nur zum bevorzugten, sondern hinsichtlich Kommunikationsdienstleistungen zwischen Europa und Lateinamerika auch zum schnellsten Anbieter wird. Überdies stärken wir unsere Partnerschaft mit anderen Anbie-

tern, indem wir uns Gremien wie der International Post Corporation anschliessen oder internationale Abkommen wie dasjenige der Kahala Posts Group mittragen und vermehrt in internationalen Organisationen wie dem WPV mitwirken.

Wie bereitet sich Correos auf die Liberalisierung des europäischen Postmarktes vor? Und werten Sie diese Öffnung eher als Gefahr oder als Chance?

Profitabel im spanischen Postmarkt sind für uns vor allem die Inlandsendungen, auf die 54% des gesamten Marktvolumens entfallen. Und dieser ist bereits seit den 1960er-Jahren freigegeben. Correos musste ihre Strategien also schon immer in einem liberalisierten und hart umkämpften Umfeld entwickeln, um ein positives Ergebnis zu erzielen.

Die Öffnung des europäischen Postmarktes ist indes ein bedeutendes Ereignis, auf das wir uns in verschiedener Weise vorbereiten. Zum einen bedingt sie die Entwicklung und Integration von Informations- und Kommunikationstechnologien in unsere operativen und Managementprozesse sowie Produkte, zum anderen erfordert sie intensivere Zusammenarbeit mit anderen internationalen Postbetreibern (in Asien und Ozeanien). Daneben konsolidieren wir unsere Marktpräsenz in Nord- und Südamerika und haben wir unsere Angebotspalette um Produkte und Finanzdienstleistungen, die über unser Web-Portal ([www.correo.es](http://www.correo.es)) bzw. unter der Marke «BanCorreos» vertrieben werden, erweitert.



Spanien ist eines der Gründungsmitglieder des WPV. Welche Rolle kann der WPV heute spielen und wie kann er zur Stärkung des Postsektors beitragen?

Seit dessen Gründung im Jahr 1874 nimmt der WPV eine wichtige Funktion als Kommunikationsplattform für die Mitgliedsstaaten wahr. Zudem hat er die Harmonisierung der Postsysteme vorangetrieben, sodass die ganze Bevölkerung der Teilnehmerstaaten in den Genuss eines universalen und erschwinglichen Postservice kommt. Darüber hinaus koordiniert er technische Unterstützungsmassnahmen und die Zusammenarbeit zwischen seinen Mitgliedern.

Als eine zwischenstaatliche Organisation spielt der WPV eine Schlüsselrolle bei der nachhaltigen Entwicklung eines Universaldienstes. Nicht zuletzt fördert er angesichts des internationalen Umfelds Veränderungen, die dazu beitragen, dass der globale Postsektor sich rasch auf neue Situationen einzustellen vermag.

Für viele Postbetreiber sind insbesondere die vom WPV geförderten Finanz- und elektronischen Produkte von grosser Bedeutung. Doch bei alledem muss der WPV seine Bemühungen für eine flexible Entscheidungsfindung vorantreiben, die allen Mitgliedern zugute kommt. Die Diskussion über die zukünftige Struktur des WPV bietet nun eine einmalige Gelegenheit, seine Bedeutung sowohl für die industrialisierten als auch für die Entwicklungsländer zu festigen. Weil der WPV eine zwischenstaatliche

Organisation ist, ist er einem ausgewogenen Ansatz verpflichtet, und dazu gilt es, verschiedenste Faktoren zu berücksichtigen. Wenn er aber weiterhin als Referenz für sämtliche Postbetreiber fungieren will, muss er für das Treffen von operativen Entscheidungen genügend Flexibilität aufweisen.

Spanien – repräsentiert durch Correos – führt zurzeit den Vorsitz in der Development Cooperation Action Group (DCAG) des WPV. In welche Richtung möchten Sie die Arbeit der DCAG lenken?

Spanien hat die Kooperationsbemühungen des WPV seit jeher unterstützt und nimmt diese Aufgabe sehr ernst. Im gegenwärtigen Zyklus unterstützt Correos Español die Umsetzung der integrierten Postreform und Entwicklungspläne (IPDP). Zudem ist es an der Einführung der IPDP-Methodologie in verschiedenen Ländern beteiligt und bereitet in enger Zusammenarbeit mit dem Internationalen Büro Überwachungsindikatoren für die Implementierung sowie Evaluierungsbögen vor, anhand derer die Überwachung der IPDPs durch die davon profitierenden Länder und den WPV erleichtert wird.

Mein Land ist an einem weiteren fundamentalen Projekt beteiligt: die Ausarbeitung regionaler Entwicklungspläne (Regional Development Plans, RDP). Die RDP-Methodologie entwickelt hinsichtlich der Bedürfnisse und Mängel der einzelnen Regionen eine globale Vision und – noch wichtiger – entsprechende Lösungen. So arbeitet Spanien mit

dem WPV und dem amerikanisch-spanisch-portugiesischen Postverein zusammen, um RDPs für die Region Lateinamerika zu entwickeln, mit besonderem Fokus auf die Qualität der Postdienstleistungen.

Ferner räumt die DCAG – mit Unterstützung des WPV – den Millenniumzielen der Vereinten Nationen hohe Priorität ein, weil wir der Meinung sind, dass der Postsektor wesentlich zu deren erfolgreichen Umsetzung beitragen kann. Gemeinsam mit der Postal Economics Group und dem Internationalen Büro führen wir eine Studie durch, in der die Auswirkungen, welche Investitionen in die Postinfrastruktur auf die wirtschaftliche und soziale Entwicklung eines Landes haben, untersucht werden. Diese Studie könnte sich für bestimmte Länder als nützlich erweisen, wenn es darum geht, zusätzliche Geldmittel für die Entwicklung ihrer Märkte zu beantragen.

Nützt oder schadet Spaniens staatliche Gliederung in 17 autonome Regionen dem Universaldienstleistungsgedanken, wie er von Correos vertreten wird?

Correos hat die Aufgabe, landesweit einen universalen Postdienst zu erbringen und dabei höchsten Standards punkto Qualität und Verfügbarkeit gerecht zu werden. Wir erfüllen diesen Auftrag dank eines breiten Netzes mit 67 000 Angestellten, 10 000 Poststellen, 2115 Multi-Office-Poststellen, 1800 Verkaufsstellen und 13 000 Fahrzeugen, mit denen wir täglich jeden Winkel des Landes mit Postdienstleistungen versorgen.

# In den letzten vier Jahren haben wir einen Investitionsplan in Höhe von einer Milliarde US-Dollar zur Modernisierung der operationellen und Management-Prozesse sowie der Postinfrastruktur entwickelt

Eines der wichtigsten Ziele der spanischen Regierung ist es, sicherzustellen, dass die Bevölkerung einen Universalpostdienst zu besten Konditionen erhält.

Die Regierungen der autonomen Regionen haben keinen Einfluss auf diesen Universalgedanken. Im Gegenteil, sie beantragen zusätzliche Postressourcen und -infrastrukturleistungen, um neue Bedürfnisse abzudecken, die sich oftmals aus dem Bevölkerungswachstum einer Region ergeben. Dies unterstreicht, welche wichtige Rolle die einzelnen Regionen für den Postservice spielen.

Zu den Prioritäten der Uno gehört, dass Migranten Gelder einfach und zu erschwinglichen Preisen in ihr Herkunftsland überweisen können. Welche Haltung nimmt Correos Español hierzu im eigenen Land ein?

Zweifellos handelt es sich um eine sehr bedeutende Kundengruppe für uns, stellen die Zuwanderer doch mittlerweile 10% der Bevölkerung Spaniens.

Seit Jahren decken wir deren Bedürfnisse in den verschiedensten Bereichen ab. Lassen Sie mich zwei Beispiele nennen: Sobald ein Immigrant in Spanien ankommt, will er oder sie mit den zurückgebliebenen Familienangehörigen Kontakt aufnehmen, und zwar zu einem erschwinglichen Preis. Correos verfügt in Poststellen, die in Gebieten mit hohem Immigrantanteil gelegen sind, über Telefonzellen, von denen man zu besonders günstigen Preisen ins Ausland anrufen kann. Dieser Service ist bei den Immigranten sehr beliebt, was sich auch im gegenüber dem Vorjahr um 20% angestiegenen Umsatz äussert. Zweitens sollen Immigranten auch sicher, rasch und kostengünstig Geldüberweisungen tätigen können. Neben nationalen und internationalen Geldtransfers bietet Correos – dank der Zusammenarbeit mit Western Union – einen Service, mit dem man Geldbeträge nahezu in Echtzeit überweisen lassen kann. Dieser Service steht in 2000 Multi-Service-Offices zur Verfügung und erlaubt Sendungen an 300 000 Empfangsstellen in über

200 Ländern. Unsere Überweisungsgebühren sind äusserst konkurrenzfähig. Auf Trajekten mit hoher Überweisungsfrequenz – ich denke an Lateinamerika, Nordafrika und Osteuropa, von wo viele Immigranten stammen – bieten wir Rabatte und Spezialtarife an.

Wir bei Correos sind uns bewusst, dass Spanien einen hohen Immigrantanteil aufweist, und wir versuchen, den Bedürfnissen dieser Zuwanderer Rechnung zu tragen, etwa mit Hypotheken für den Erwerb von Wohneigentum, Krediten oder Darlehen, um sich beruflich selbstständig zu machen. BankCorreos, unser Finanzdienstleistungsarm, bietet Immigranten massgeschneiderte Finanzprodukte an. So wurde ihr jüngst die «Halal»-Zertifizierung zuerkannt, um den speziellen Bedürfnissen islamischer Zuwanderer Rechnung zu tragen.

Correos de España wird anfangs Oktober Gastgeber der POST-EXPO 2007 sein. Was für technologische Innovationen werden Sie präsentieren? Und wie beurteilen Sie die Rolle der neuen Technologien in der



### Weiterentwicklung von Postdienstleistungen?

Innovationen und ICTs, in die wir umfangreiche Investitionen getätigt haben, werden für den Postdienst im Allgemeinen und Correos im Besonderen von allergrösster Bedeutung sein. In den letzten vier Jahren haben wir einen Investitionsplan in Höhe von einer Milliarde US-Dollar zur Modernisierung der operativen und Management-Prozesse sowie der Postinfrastruktur entwickelt.

Unser strategisches Ziel besteht darin, einen qualitativ hochwertigen und effizienten Service zu erbringen. Deshalb muss Correos seinen Mitbewerbern in Bezug auf Erreichbarkeit, Zustellung, Lokalisierung (Track & Trace) von Postsendungen, Informationsaustausch mit Kunden, Vielseitigkeit und Fähigkeit, den Kunden massgeschneiderte Lösungen und Dienstleistungen zu bieten, immer einen Schritt voraus sein. Dazu setzen wir auf modernste Technologie, mit der wir die Qualität und den Mehrwert unseres Service und unserer Produkte nochmals verbessern und darüber hinaus unsere Ressourcen effizienter nutzen können.

Wir setzen innovative und effizienzsteigernde Technologien ein, beispielsweise tragbare Computer (PDA) oder Überwachung, Lokalisierung und Zustellung von Postsendungen via Radio-Frequenz-Identifikation (RFID).

Über 2000 Postboten von Correos nutzen PDAs bei der Zustellung von Express-Sendungen. So-

bald das System flächendeckend eingeführt worden ist, werden die Geräte von allen 30 000 Correos-Postboten für Eil- und normale Lieferungen sowie Zustellungen in abgelegenen Gebieten eingesetzt. Mit dem PDA lassen sich Postsendungen innerhalb des gesamten Postnetzes orten, was zur weiteren Verbesserung unserer Service- und Produktqualität beiträgt.

Unser RFID-Projekt dürfte hinsichtlich Umfang und Technologie in Europa einmalig sein. Es basiert auf passiven Tags, mit denen der Postfluss im ganzen Netz gemessen und überwacht werden kann. Unsere grösseren Operationszentren wurden mit Antennen ausgerüstet, welche laufend die Daten von Postsendungen (in Trolleys, auf Paletten und in Containern) aus der Entfernung ablesen. Auf diese Weise erkennen und lösen wir mögliche Engpässe im Sortierwesen quasi in Echtzeit. Mit dem System verbessern wir die Servicequalität unserer Post und verkürzen die Zustellzeit. Ausserdem hat es noch einen gewichtigen Vorteil: Passive Tags sind mit 0.50 Euro erheblich günstiger in der Anschaffung als aktive Tags (30 Euro), was unsere Ressourcen-Manager erfreuen dürfte. Kurz: RFID-Etiketten erhöhen die Qualität und Sicherheit unserer Dienstleistungen und senken die operativen Kosten.

Wir werden auf breiter Front ICTs einführen, da wir überzeugt sind, dass sie unseren Produkten Mehrwert hinzufügen, zur Verbesserung der Prozesse beitragen und

unser Unternehmen stärken, damit Correos mit Zuversicht in die Zukunft blicken kann.

An der POST-EXPO werden die technischen Neuerungen von Correos einem breiten Publikum vorgestellt. Daneben präsentieren wir unsere neuen Produkte und Dienstleistungen, beispielsweise einen verbesserten Paketdienst, der es unseren Kunden erlaubt, die Zustellzeiten im Voraus zu bestimmen, «Track and Trace»-Funktion via Internet sowie elektronische Bestätigung bei Erhalt eines Pakets. Wir weisen unsere Kunden und andere Postbetreiber verstärkt darauf hin, dass Correos ihren Internetauftritt stetig ausbaut. Unser Postportal, das virtuelle Postamt, ist ein weiteres gutes Beispiel dafür, wie wir das Internet zur Verbesserung der Qualität und des Zugangs zu unseren Postdiensten nutzen. Im Einklang mit der offiziellen Regierungspolitik unseres Landes setzen wir uns dafür ein, dass möglichst alle von den Chancen der modernen Informationsgesellschaft profitieren können.



## Umschau

### Post-Liberalisierung bis 2011 aufgeschoben

Die Mitglieder des Europäischen Parlaments haben mit einer grossen Mehrheit zugestimmt (512 zu 155 Stimmen), die Öffnung des Marktes für Briefe unter 50 g für den Wettbewerb bis zum 1. Januar 2011 aufzuschieben. Es handelt sich hierbei um den letzten Schritt für eine vollständige Liberalisierung des europäischen Postmarktes. Die Europäische Kommission wollte als Stichtag den 1. Januar 2009 festlegen. Belgien, Frankreich, Griechenland, Ungarn, Italien, Luxemburg, Polen und Spanien waren zwar nicht grundsätzlich gegen eine Liberalisierung ab 2009, befürchte-

ten aber, dass der Vorschlag für die Finanzierung der Universaldienstverpflichtungen Lücken aufweisen könnte. Derweil befürworteten die Länder, die den Markt bereits liberalisiert haben (Finnland, Schweden, England) oder kurz davor sind (Deutschland, Niederlande), den Vorschlag der Kommission und meinten, der Liberalisierungsprozess schreite zu langsam voran. Sie möchten, dass Dienstleister bei ihnen sobald als möglich mit den traditionellen Betreibern konkurrieren können.

Quelle: Pressedienst des Europäischen Parlaments

### Aus Finland Post wird Itella

Seit dem 1. Juni heisst die Finland Post Corporation neu Itella, und die Finland Post Group wurde in Itella Group umbenannt. Die Namensänderung widerspiegelt den Wunsch und das Streben der Gruppe nach einer Diversifikation und Internationalisierung ihrer Geschäftsaktivitäten: Sie bietet heute nebst Postprodukten eine grosse Bandbreite an kompletten Logistikdiensten an. Neben Finnland ist die Itella Group in acht weiteren nordeuropäischen Ländern tätig und erwirtschaftet einen Viertel ihrer Einnahmen im internationalen Geschäft.

Quelle: Pressemitteilung Finland Post/Itella

### POST INVEST im Dienst der Postbetriebe Afrikas

Am regionalen Runden Tisch des WPV in Nairobi (Kenia) kündigten afrikanische Staaten die Gründung einer neuen Kooperative namens POST INVEST an. Sie wird unter dem Vorsitz von Mali stehen. Elf Länder, vornehmlich aus Westafrika, haben sich bereits angeschlossen, letztlich sollen 26 Länder beitreten. Die Kooperative verfolgt dieselben Ziele wie in der Weltpoststrategie von Bukarest festgelegt. Sie möchte Postangelegen-

heiten einstimmig angehen sowie Postprodukte und -dienste gemeinsam fördern. Die Tätigkeit der Kooperative wird sich auf die technischen, elektronischen und finanziellen Aspekte des weltweiten Postnetzwerkes konzentrieren.

Quelle: WPV

### Belgische Post verkauft auf eBay

Die belgische Post bietet gewisse Produkte neu über ihren eigenen Online-Shop bei eBay an. Die Post/La Poste stellt als erste Postbetreiberin regelmässig Sammlerstücke zum Verkauf bei eBay ein. Seit Ende Juni verkauft sie Philatelie- und numismatische Produkte an Käufer, die ihre Sammlung vervollständigen möchten, und zielt dabei auch auf Fans von Comics und Bildbänden ab. Der Shop, der beinahe 400 000 Anfragen pro Tag verzeichnet, ist zurzeit auf ebay.be und ebay.nl verfügbar und wird bald weltweit aufgeschaltet.

Quelle: Pressemitteilung der belgischen Post

## Umschau

### Virtueller Rundgang

Damit Besucher das Webportal der französischen Post ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)) optimal nutzen können, hat sie die Hilfe von zwei Schauspielern in Anspruch genommen, die einen witzigen und informativen Rundgang durch die Website bieten. Mit der Kombination von Video- und Flash-Animationen ist der Rundgang der erste seiner Art auf einer Postwebsite. Die beiden Spassvögel zeigen den Besuchern, wie mit Hilfe der Seite ihre persönlichen oder beruflichen Anliegen erfüllt werden können oder wie man nütz-

liche Informationen wie die Postleitzahl eines Ortes, Tarifinformationen, ein Glossar oder Jobangebote finden kann. Die verschiedenen Bereiche der Website sind wie die Zimmer eines Hauses aufgebaut: Die zwei Schauspieler schieben Elemente über den Bildschirm, betreten und verlassen die Seite durch virtuelle Türen, mit einem virtuellen Lift usw.

Quelle: Pressemitteilung von La Poste

### Kostenloses Porto für Helfer

Gemeinnützige Einrichtungen, die bedürftige Gemeinden unterstützen, werden durch die New Zealand Post belohnt: Sie wird ihnen 2007 1,5 Millionen vorfrankierte Umschläge schenken als Dank für ihre Spendenaktionen und -kampagnen – 500 000 mehr als im Vorjahr. Im letzten Jahr profitierten rund 4200 Einrichtungen von dieser «Community Post»-Initiative, die seit ihrer Einführung 1999 über 25 000 nicht Gewinn orientierten Organisationen half, beträchtliche Einsparungen bei den Betriebskosten zu erzielen.

Quelle: Pressemitteilung der New Zealand Post

### Peking führt erste olympische Postleitzahl ein

102008: so lautet die Postleitzahl des olympischen Dorfes und anderer Austragungsorte im Grossraum Peking während der Olympischen Spiele 2008. Die Ziffer 1 steht für Peking und 2008 für das Jahr der Spiele. Die Postleitzahl gilt seit dem 1. August 2007 und bleibt bis am 30. September 2008 in Kraft. Diese erste speziell für die Olympischen Spiele geschaffene Postleitzahl wird helfen, dass die Post für die Organisatoren und Sportler schnell und korrekt zugestellt wird.

Quelle: Chinadaily.com

### Verbesserung der grenzüberschreitenden Postdienste

Der United States Postal Service (USPS) und sein mexikanisches Pendant SEPOMEX haben eine Vereinbarung unterzeichnet, die den Postdienst zwischen den beiden Ländern verbessern soll. USPS wird SEPOMEX in ihren Bemühungen, ihre Geschäftsprozesse umzugestalten und zu restrukturieren, unterstützen, während SEPOMEX mit USPS zusammenarbeiten wird, um gemeinsame Geschäftsmöglichkeiten zu eruieren. Die beiden Betreiber werden gemeinsam ein Team zur Verbesserung der Dienstleistungen und zur Geschäftsentwicklung bilden mit dem Auftrag, neue internationale EMS- und Luftpostpaketdienste zu definieren. Die Sicherheit von Postprodukten ist ein weiteres Schlüsselement der Vereinbarung. USPS wird die Ausbildung von mexikanischen Postinspektoren unterstützen und eine gemeinsame Arbeitsgruppe soll effizientere Zollabfertigungsabläufe festlegen.

Quelle: Pressemitteilung von USPS



# Get ready to win.



**SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES**

**Gain in technological performance** thanks to machines with high throughput, specifically adapted to your needs.

**Invest in the future** with a partner that devotes 10% of its turnover to Research and Development (30 patents per year on average).

**Increase your competitive edge** with solutions that offer excellent value for money and optimised cost of ownership: installation, maintenance, team training, ergonomics, etc.

**Depend on the reliability** of a constructor who has been in the postal business for 60 years.

**Respect the planet** by choosing materials that comply with the rules of an Environment Management System (ISO 14001 certified).

 **POST-EXPO 2007**

**JOIN US ON OUR STAND 1300  
HALL 8 - LEVEL 1**



[www.solystic.com](http://www.solystic.com)

Future postal solutions



# **Ihr Schlüssel zur korrekten Adressierung und richtigen Zustellung**

**Universal DataBase**



**Das globale Postleitzahlenverzeichnis**

- ✓ **Sofort nutzbare Daten**
- ✓ **Einzigartiges, bleibendes Format**
- ✓ **Vierteljährliche Aktualisierung**
- ✓ **Kompatibel zu Adressüberprüfungssoftware und Rechtschreibprüfprogramme**

---

Universal Postal Union – POST\*CODE

Postfach – 3000 BERN 15 – SCHWEIZ

[www.upu.int](http://www.upu.int)

**Kontaktieren Sie uns**

**[postcode@upu.int](mailto:postcode@upu.int)**