

UNION POSTALE

September 2009

Der Postsektor im Vormarsch seit 1875



Weltpostverein, eine Sonderorganisation
der Vereinten Nationen

3

Global Monitoring System

Fokus
auf optimale
Service-Qualität

Japan Post schliesst
sich POST*Net an

100 Jahre
Weltpostdenkmal



Mail Daters and Mail Roller Dater

1 Mail Daters Type 26 and 242

Standard head
diameters:
30 and 35 mm
Figure size: 3 mm
Various date
configurations

2 Ink Pad for Mail Daters Type 123

Plastic case with
removable cover,
135 mm Ø

3 Dater D28c with Textplate

Date in figures,
full year, stylo set.
Figure size: 3 mm
Textplate
of steel: 29 mm Ø

4 Mail Roller Dater Type 130

Figure size: 3 mm
Diameter of
Roller: 26 mm
Diameter of
postmark: 29 mm max.

REINER
www.reiner.de

Inhaltsverzeichnis



Umschlag
Ray Hegelbach

Titelgeschichte

Qualitätsmessung auf globaler Ebene

Das Global Monitoring System revolutioniert mithilfe der Radiofrequenzidentifikations-Technologie die Überwachung der Brieflaufzeiten

8

Japan Post entscheidet sich für POST*Net

Die Gründe, weshalb sich Japan Post für das vom Posttechnologiezentrum der UPU betriebene Netzwerk entschied

13

100-Jahr-Jubiläum des Weltpostdenkmals

Das markante Kunstwerk «Autour du monde» wird hundert Jahre alt

17

People

Die Welt ist eine Bühne

Mit Briefträger und Laienschauspieler Anadi Bhattacharjee auf Tour im indischen Port Blair

20

Das Interview

Eine operative Palastrevolution

Mohammad Bente, Präsident von Saudi Post Corporation, spricht über neue Technologien

22

Rubriken

In aller Kürze

4

Leitartikel

5

Who's who

Julia Bazukina vom Internationalen Büro beschreibt ihre Tätigkeit in der EMS-Einheit

6

Umschau

26

2009

September

Union Postale ist die renommierte Publikation des Weltpostvereins. Das seit 1875 in sieben Sprachen erscheinende Magazin berichtet über die Aktivitäten des Weltpostvereins sowie über Geschehnisse und Entwicklungen im weltweiten Postsektor. *Union Postale* enthält sorgfältig recherchierte Berichte über wichtige und aktuelle Themen, die den Postsektor betreffen, sowie Interviews mit führenden Persönlichkeiten aus der Welt der Post. Die in Farbe erscheinende Publikation wird an die Postbetreiber in den 191 Mitgliedsländern verteilt und dient einflussreichen Entscheidungsträgern als wichtige Informationsquelle.

Union Postale erscheint auch in französischer, arabischer, chinesischer, russischer und spanischer Sprache.

Chefredakteurin: Faryal Mirza (FM)
Redakteur: Jérôme Deutschmann, Rhéal LeBlanc
Redaktionssekretärin: Gisèle Coron
Beiträge: Jérôme Deutschmann (JD), Monika Kugemann, Thapelo Kalake
Grafische Gestaltung: Die Gestalter, St.Gallen (Schweiz)
Übersetzung: Michael und Bastiaan Visser
Druck: Weber Benteli, Biel (Schweiz)
Abonnements: publications@upu.int

Die in den einzelnen Artikeln zum Ausdruck gebrachten Meinungen entsprechen nicht unbedingt jener der UPU. Nachdruck, auch auszugsweise, mit Angabe des © UPU *Union Postale* gestattet.

Union Postale
Internationales Büro
Weltpostverein
Postfach
3000 BERN 15
SCHWEIZ

Telefon:
+41 31 350 35 95
Fax:
+41 31 350 37 11

E-Mail:
faryal.mirza@upu.int
www.upu.int

In aller Kürze



Lassen Sie Ihre Stimme hören Foto: UNEP

International

Umweltschutz als Priorität

Taten statt Worte – die UPU verstärkt ihre Bemühungen, die Auswirkungen der Aktivitäten des Postsektors auf die Umwelt zu analysieren. Gemeinsam mit Partnern aus der ganzen Branche und anderen UN-Organisationen sollen die Postdienstleister über die ökologischen Aspekte ihrer Tätigkeit sensibilisiert werden. Zudem wird der Generaldirektor der UPU in seiner Botschaft zum Weltposttag am 9. Oktober auf den Klimawandel eingehen.

Im Rahmen eines Projekts erfasst die innerhalb der UPU auf nachhaltige Entwicklung speziali-

sierte Gruppe Daten zum CO₂-Fussabdruck des Postsektors. Es handelt sich um die bisher umfassendste Analyse der ökologischen Auswirkungen des Sektors. An alle Mitgliedstaaten wurden Fragebögen versandt. Die Ergebnisse der Auswertung sollen noch dieses Jahr publiziert werden.

Die UPU unterstützt ferner die von ihrer Schwesterorganisation UNEP lancierte «Seal the Deal»-Kampagne. Die Kampagne ist ein Appell an die weltweit einflussreichsten Politiker, nächsten Dezember an der Umweltkonferenz in Ko-

penhagen verbindliche Emissionsreduktionsziele zu vereinbaren. Die UPU nutzt zwei Anlässe, um ihre Mitglieder zur Unterzeichnung der Petition aufzufordern. An der Post-Expo in der deutschen Stadt Hannover können die Besucher ein «Seal the Deal»-Banner unterzeichnen, das die politischen Entscheidungsträger zur Rettung unseres Planeten auffordert. Das riesige Banner misst acht Meter und wurde aus biologisch angebauter und daher umweltfreundlicher Baumwolle hergestellt. In der Zeit vom 26. Oktober bis 13. November haben die Teilnehmer, die anlässlich der nächsten Verwaltungsratssitzung ins Internationale Büro kommen, ebenfalls die Gelegenheit, das Banner zu unterzeichnen. Später wird das Banner in Kopenhagen aufgehängt.

Mit PostEurop, einer der engeren Postvereine, hat die UPU noch ein weiteres Projekt zur Verringerung der Treibhausgasemissionen des Postsektors in Angriff genommen. Die Organisationen arbeiten an der Schaffung eines gemeinsamen Inventarstandards für die Treibhausgasemission. Der Standard wird auf den gebräuchlichsten Grundsätzen der quantitativen Berichterstattung basieren und Anfang 2010 für die 191 UPU-Mitglieder verfügbar sein. Der Standard wird zur Umsetzung einer einheitlichen Methode für die Berechnung beitragen. **FM**

Die Zahl

3 100 000

... beträgt die Datenmenge der elektronischen Nachrichten, die von den Postbetreibern monatlich über das POST*Net der UPU übermittelt werden.

Leitartikel

Die Zeit vergeht wahrlich wie im Flug. Seit meiner Ernennung zur Chefredakteurin dieses Magazins sind bereits sechs Monate vergangen, in denen zwei Ausgaben von *Union Postale* erschienen sind. Als facherprobte Journalistin und Redakteurin arbeite ich darauf hin, *Union Postale* – auch mit Hilfe von Ihnen, den Leserinnen und Lesern – noch weiter zu bringen. Bisher haben Sie mir den Einstieg leicht gemacht. Hunderte von Ihnen haben an der Leserumfrage teilgenommen und konstruktives Feedback zu unserer Publikation gegeben. Dafür möchte ich mich an dieser Stelle bei Ihnen bedanken. Wir freuen uns über jeden Vorschlag, denn letztlich braucht es Ihr Feedback, damit *Union Postale*, die Erwartungen, die Sie als Leser haben, erfüllen kann.

Zurzeit arbeiten wir an der genauen Analyse der Umfrageergebnisse. Doch haben wir aufgrund Ihres Inputs bereits erste Anpassungen vorgenommen. Zur

Hauptsache betrifft es ein «Facelifting» der Rubrik Market Focus und die Einführung der Artikelreihe Who's who, in der Mitarbeiter des Internationalen Büros in Bern kurz vorgestellt werden. Zudem enthielt die erste Nummer von *Union Postale* unter meiner Ägide (Ausgabe 03/09 vom Juni 2009) erstmals die Rubrik People, die von Ihnen sehr gut aufgenommen wurde. Die genauen Ergebnisse der Leserumfrage werden in der nächsten Ausgabe veröffentlicht.

Unsere Titelgeschichte in dieser Ausgabe befasst sich mit dem Global Monitoring System. Wie Sie wissen, nimmt die Dienstleistungsqualität eine zentrale Stellung in der Strategie der UPU ein. Mit der Lancierung dieses weltweiten Projekts stellt die UPU ihr Engagement für die stetige Verbesserung der Leistungsqualität aller Postdienste eindrücklich unter Beweis.

Faryal Mirza, Chefredakteurin

Internationales Büro

AFI unterstützt UPU-Konferenz



Die Alliance for Financial Inclusion (AFI) sponsert eine vom 9. bis 10. November 2009 dauernde Konferenz der Universal Postal Union (UPU), die sich mit dem Zugang zu Finanzdienstleistungen befasst. Am zweitägigen Workshop nehmen Vertreter von UPU-Mitgliedsländern, Gouverneure von Zentralbanken und Leiter von Aufsichtsbehörden aus aller Welt teil. Die Veranstaltung bietet Ländern wie Brasilien, Russland, Indien, China und Südafrika, die von der Problematik des mangelnden Zugangs zu Finanzdienstleistungen betroffen sind, eine Plattform, um sich über die Problematik auszutauschen. Dank des finanziellen Beitrags von AFI wird auch neun Entwicklungsländern die Teilnahme an der Konferenz, die am

Hauptsitz der UPU in Bern (Schweiz) stattfindet, ermöglicht.

Durch Fundraising bei externen Partnern ist die UPU bestrebt, zusätzliche Mittel zu beschaffen, um die Modernisierung und Reformation der Postdienstleistungen voranzutreiben. Die AFI wurde 2008 in Bangkok gegründet mithilfe von Mitteln der Bill und Melinda Gates Foundation. Die Alliance for Financial Inclusion entwickelt Massnahmen, um bis 2012 weiteren 50 Millionen Menschen, die täglich weniger als 2 US-Dollar zum Leben haben, Sparkonten, Versicherungen und andere Finanzdienstleistungen verfügbar zu machen. Ferner findet während der Verwaltungsrats-Session am 12. November das erste UPU-Forum zum Thema Postregulierung statt. Die Teilnehmer werden die Finanzierung des Universalpostdienstes, die Folgen der Liberalisierung sowie verschiedene Regulierungsmodelle erörtern. **FM**

International

Führungskräfte des Postsektors in Hannover

POST-EXPO 2009

Die UPU wird wieder an der Post-Expo teilnehmen. Dieses Jahr findet die jährliche Leistungsschau des Postsektors vom 29. September bis 1. Oktober in Hannover, Deutschland, statt. Im Rahmen der Messe können die Besucher auch das von der UPU organisierte World Postal Business Forum besuchen. An dieser Veranstaltung diskutieren hochrangige Persönlichkeiten des Postsektors wirtschaftliche, technologische und ökologische Themen. Die UPU ist an der Post-Expo mit einem eigenen Stand vertreten, an dem ihre Experten Auskunft zur Tätigkeit der UPU und deren Software-Produkte geben. Die Standbesucher können dort auch die «Seal the Deal»-Petition unterschreiben (siehe separater Artikel), indem sie einen Stempel auf ein riesiges, umweltgerecht hergestelltes Banner anbringen. Das Banner wird anschliessend nach Kopenhagen verschickt, wo es anlässlich der internationalen Klimakonferenz, die im Dezember in der dänischen Hauptstadt durchgeführt wird, aufgehängt werden soll. **FM**

In aller Kürze

Who's who

Performance zählt sich aus

Name: Julia Bazukina

Funktion: Normungsmanagerin

Abteilung: EMS Einheit

Nationalität: Russland

Ich stiess 2006 zur UPU als regionale Koordinatorin der EMS-Einheit. Nach meiner Rückkehr aus dem Mutterschaftsurlaub im Mai 2009 wurde ich zur Managerin ernannt. In dieser Funktion leite ich heute ein Team von vier Mitarbeiterinnen und bin ich an einer Reihe von EMS-Projekten, die sich mit dem Audit- und Leistungsmessungsprogramm, mit Normung, Verfahren, der Leistungsmessung, dem EMS-Betriebsführer und anderen Publikationen sowie Standardvereinbarungen und sonstigen Berichten befassen.

Das spannendste Projekt, an dem ich zurzeit arbeite, ist zweifellos die Einführung des EMS-Plans «Pay-for-Performance». Das Konzept, Leistung finanziell zu belohnen, war bei EMS bereits im Jahr 2000 im Gespräch. Bislang hat es sich als die wirksamste Massnahme zur Steigerung der Performance erwiesen, auch wenn es nicht immer leicht ist, die Mitarbeitenden zur Teilnahme zu bewegen. Doch sobald sie registriert sind, fokussieren sie sich ganz darauf, die Dienstleistungsqualität zu verbessern. Bisher haben sich nahezu 70 Mitarbeitende für das Programm angemeldet, und wir tun unser Bestes, diese Zahl noch zu steigern. Was mir an dieser Aufgabe besonders gefällt? Dass man rasch Resultate sieht, manchmal gleich nachdem sich jemand dem Plan angeschlossen hat.

Ausserdem koordiniert mein Team die Erfassung von Daten und Erstellung von Berichten zur Unterstützung der vorgesehenen Postbetreiber in ihren EMS-Aktivitäten. Es ist aufregend zu sehen, wie die vielen Informationen, über die wir verfügen, letztlich ein kohärentes Gesamtbild ergeben. So erkennen wir beispielsweise, welche betrieblichen Abläufe nicht funktionieren oder in welchen Bereichen Eingriffe oder Verbesserungen notwendig werden. Ich stehe in ständigem Kontakt mit den EMS-Postbetreibern, entweder telefonisch oder via E-Mail. An den Sitzungen des Rates für Postbetrieb oder des Verwaltungsrates habe ich zudem Gelegenheit, persönliche Kontakte zu pflegen. Während dieser Zeit herrscht hier Hochbetrieb, denn viele Ländervertreter nutzen die Gelegenheit ihrer Anwesenheit im Internationalen Büro, um uns ihre Fragen im persönlichen Gespräch zu stellen.



Foto: Alexandre Plattet

Internationales Büro

Der Generalsekretär der ISO besucht die UPU in Bern



Edouard Dayan begrüsst Rob Steele im August 2009 Foto: Alexandre Plattet

Rob Steele, Generalsekretär der Internationalen Organisation für Normung (ISO), traf sich mit Edouard Dayan, dem Generaldirektor des Weltpostvereins, um eine künftige Vertiefung der Zusammenarbeit der beiden Organisationen zu besprechen. Es war das erste Mal seit seiner Amtsübernahme im Januar 2009, dass Rob Steele den Weltpostverein besuchte. Die Gespräche konzentrierten sich auf die formale Umsetzung der Zusammenarbeit, wie sie im 2008 unterzeichneten Kooperationsvertrag festgelegt worden war, sowie auf das Abstecken weiterer gemeinsamer Interessensgebiete. Letzteres betrifft beispielsweise die Festlegung von Standards für die Adressierung von Postsendungen, E-Business und Finanzdienstleistungen.

Der Weltpostverein fungiert bislang in 17 technischen Ausschüssen und Unterausschüssen der ISO als Koordinator. Als zwischenstaatliche Organisation hat der Weltpostverein bereits rund 100 Poststandards erarbeitet, doch ist er sich bewusst, dass keine Organisation nur Eigeninteressen verfolgen kann. Daher hat sich der Standardisierungsfokus von der Bearbeitung physischer Postsendungen zu neuen Interessensgebieten der Post hin verschoben, wie zum Beispiel die Erbringung elektronischer und finanzieller Dienstleistungen. Die Normen für diese Dienstleistungen werden durch internationale Gremien, wie die ISO, festgelegt, und der Weltpostverein versucht, sich gerade in solchen Bereichen, die für die Postbetreiber von Bedeutung sind, vermehrt einzubringen. **FM**

Russland

Abschluss einer technischen Vereinbarung mit der russischen Post

Die UPU und die russische Post haben eine Absichtserklärung unterzeichnet, die die Einrichtung eines regionalen Technologiezentrums in Moskau vorsieht. Das Zentrum – falls genehmigt – wird den Support für UPU-Software leisten, mit der Postzahlungsanweisungen an Postbetreiber in Osteuropa und Nordasien generiert werden. Ausserdem sollen dort im Sinne nachbarschaftlicher Hilfe Benutzerschulungen durchgeführt werden.

Für die UPU gewährleisten regionale Technologiezentren den fehlerfreien Einsatz von Software-Applikationen und -Plattformen. Dazu zählt die Erbringung von operativen und technischen Supportleistungen und der Austausch von technologischem Know-how mit vorgesehenen Postbetreibern auf regionaler Basis. Zurzeit gibt es weltweit zwei regionale Technologiezentren: in Tunesien und in Singapur.

Die Absichtserklärung wurde anlässlich der 16. Pochtovaya-Troika unterzeichnet, die vom 1. bis 2. Juli in St. Petersburg stattfand. Im Mittelpunkt dieser alle zwei Jahre organisierten Post-Konferenz stand dieses Jahr die globale Finanzkrise. Unter den Konferenzteilnehmern waren UPU-Generaldirektor Edouard Dahan, der Generaldirektor der russischen Post, Alexander Kisselev, und Igor Shegolev, der russische Minister für Telekommunikation und Kommunikation. **FM**

International

Bessere Arbeit dank Schokolade



Gewinnerin Dominika Koflerová aus der Tschechischen Republik.

Der erste Preis im internationalen Schreibwettbewerb für Jugendliche des WPV wurde für einen Brief vergeben, in dem beschrieben wird, wie Schokolade aus fairem Handel die Arbeitsbedingungen in Entwicklungsländern verbessert. Im Brief an ihre Schwester schreibt die 14-jährige Dominika Koflerová aus der Tschechischen Republik: «Die Schokolade, die ich soeben gegessen habe, war keine gewöhnliche Schokolade. Der Produzent in Sambia erhält dafür genug Geld, um sich und seiner Familie ein anständiges Leben zu ermöglichen.»

Die Jury war nicht nur von der originellen Idee des Briefes beeindruckt. «Die junge Tschechin erklärte zudem, wie reiche Länder dazu beitragen können, durch den Konsum von Waren aus fairem Handel die Arbeitsverhältnisse zu verbessern», fasste die Jury das Urteil der fünf Preisrichter zusammen. Sie bestand aus Vertretern des WPV, der UNESCO und der Internationalen Arbeitsorganisation ILO, den beiden Partnerorganisationen des Wettbewerbs von 2009. Wettbewerbsteilnehmer aus rund 60 Ländern reichten ihre Beiträge zum Thema «Wie menschenwürdige Arbeitsbedingungen zu einem besseren Leben führen können» ein.

Nguyen Dac Xuan Thao, ein 13-jähriges Mädchen aus Vietnam, erhielt den zweiten Preis. Ihr Brief, der sehr schön strukturiert war und vom Arbeitsunfall ihres Vaters erzählte, sei ein gutes Beispiel für Leser auf der ganzen Welt, meinte die Jury.

Zwei Teilnehmer teilten sich den dritten Preis: Alina Beiner aus Weissrussland und Dejan Kova aus Montenegro. Zudem entschied die Jury, dass Alanis Todeschini Marca,

11 Jahre (Brasilien), Aditya Gupta, 12 Jahre (Aruba), und Sandhya Ramani, 13 Jahre (Indien), eine besondere Auszeichnung erhalten sollen.

Über AIDS sprechen

Im Wettbewerb für das Jahr 2010 werden Jugendliche auf der ganzen Welt aufgefordert, in einem Brief jemandem zu erklären, wie wichtig es ist, über AIDS zu sprechen und sich gegen die Krankheit zu schützen. Das Wettbewerbsthema geht mit der HIV-Sensibilisierungskampagne des WPV einher, die im Rahmen des gemeinsamen HIV/AIDS-Programms UNAIDS der Vereinten Nationen lanciert wurde. Das weltweite Projekt greift auf das Postnetzwerk und Postmitarbeiter zurück, um die Öffentlichkeit für HIV/AIDS zu sensibilisieren. Weitere Partner in der Kampagne sind die ILO und die weltweite Gewerkschaft UNI. **JD**

Weitere Informationen unter:
http://www.upu.int/about_us/en/hiv_prevention_campaign.shtml

Qualitätsmessung auf globaler Ebene

.....

Die RFID-Technologie des Global Monitoring System ermöglicht es den Mitgliedsländern des Weltpostvereins, die Qualität internationaler Briefsendungen zu einem erschwinglichen Preis zu messen.

.....
Von
Faryal Mirza

.....
Abbildungen:
Ray Hegelbach

Dank neuester Digitaltechnologie ist jetzt eine moderne Lösung zur Überwachung der Dienstleistungsqualität verfügbar, die keine Unsummen kostet. In einer ersten Lancierungsphase nutzen seit August 2009 21 Mitglieder der UPU das Global Monitoring System (GMS). Das System zur Messung der Service-Qualität basiert auf der passiven Radiofrequenzidentifikations-Technologie (RFID) und darf aus mehreren Gründen wohl als weltweit einzigartig bezeichnet werden. Es gibt kein vergleichbares System mit ähnlich grosser geografischer Reichweite, zumal in nicht allzu ferner Zukunft alle 191 UPU-Mitgliedsländer teilnehmen können. Das gilt sowohl für die Industrie- als auch für die Schwellen- und Entwicklungsländer, denn die Kosten sind relativ tief und die Technologie basiert auf offenen Standards.



Entwicklung

Bis Dezember dieses Jahres werden 530 Projektteilnehmer (sogenannte Panellisten) 24 000 Testsendungen, die mit RFID-Sensoren von 38 Ländern versehen sind, in 21 Teilnehmerstaaten versenden. Die Briefe durchlaufen 45 Posteinrichtungen, in denen sie spezielle Tore passieren, wo die Daten abgelesen und an die UPU übermittelt werden. Auf diese Weise unterstützt der Weltpostverein die einzelnen Postbetreiber, Dienstleistungsmängel zu erkennen und die betriebliche Effizienz zu steigern. Erwartungsgemäss werden bis 2010 weitere 30 Länder am Programm teilnehmen.

Bei vielen Postdienstleistern auf der Welt wird der Verbesserung der Qualität des Briefversands hohe Priorität eingeräumt. Vielfach ist indes kein System zur Messung der Dienstleistungsqualität verfügbar. Im heutigen digitalen Zeitalter sind zwar Hightech-Lösungen mit ausgefeilter Elektronik für die Qualitätsmessung erhältlich, doch manche Postbetreiber sind überfordert, wenn es darum geht, ein erschwingliches System, das den betrieblichen Bedürfnissen genügt, zu finden. Mit GMS bietet die UPU ihren Mitgliedern nun eine praktikable Lösung an. «Kein Postbetreiber kann es sich noch leisten, auf ein System zur Messung der eigenen Dienstleistungs- und betrieblichen Performance zu verzichten, will man sich nicht der Gefahr aussetzen, an Effizienz

«Und das Beste an GMS ist, dass das System für alle Postdienstleister erschwinglich ist, nicht nur für diejenigen aus den Industrieländern.»

UPU-Generaldirektor Edouard Dayan

und Wettbewerbskraft einzubüssen und Kunden zu verlieren», betont UPU-Generaldirektor Edouard Dayan.

«Und das Beste an GMS ist, dass das System für alle Postdienstleister erschwinglich ist, nicht nur für diejenigen aus den Industrieländern», führt er weiter aus.

Kommerzieller Ansatz

Ein Industrieland war von Anfang an am Projekt beteiligt: die Schweiz. «Die Qualität unserer Produkte kontinuierlich zu verbessern ist ein fundamentaler Aspekt unserer Strategie. Deshalb war uns schon rasch klar, dass es sich lohnen würde, dieses Projekt genau unter die Lupe zu nehmen», sagt Paul Epiney, Leiter von Swiss Post International Schweiz (SPIS). Er bezeichnet GMS als «ein aufregendes Abenteuer».

Ein weiterer entscheidender Grund, weshalb SPIS sich entschloss am GMS teilzunehmen, waren die Kosten. «Ein Investitionsentscheid muss aus ökonomischer Sicht wohl überlegt sein, und die von GMS genutzte passive Technologie ist mittelfristig am vorteilhaftesten», fügt Epiney hinzu. Ebenso wichtig für SPIS war indes die Tatsache, dass das System für alle UPU-Mitgliedländer zugänglich ist. «Es ermöglicht die Teilnahme von Ländern, die sich die Nutzung einer solchen Technologie bisher nicht leisten konnten, wodurch sich der Teilnehmerkreis ständig erweitern wird», führt Epiney aus. Und weiter: «Auch wir profitieren von einem intensiveren Austausch mit solchen Ländern.»

Umfassende Qualitätskontrolle

Akio Miyaji, Manager für Dienstleistungsqualität bei der UPU, verrät, dass die Briefpost bisher kaum einer Dienstleistungsqualität-Überwachung unterzogen werden konnte. «Beim Paketversand und bei EMS gestaltet sich die Service-Messung relativ einfach, weil die elektronische Registrierung entlang der Auslieferungskette erfolgt. Daher lässt sich eine solche Sendung verfolgen, vom Moment, dass sie vom Kunden aufgegeben wird bis zum Zeitpunkt der Auslieferung an den Empfänger», erklärt Miyaji. Doch die Messung von Brieflaufzeiten ist ungleich schwieriger. «Wenn ein Brief in den Briefkasten eingeworfen wird, erhält der Absender weder eine Aufgabebestätigung noch – in der Regel – eine Auslieferungsbestätigung», erklärt Miyaji. Natürlich könnte man solche Angaben auch einfach mit manuellem Eintrag auf Papier festhalten. Doch angesichts des heutigen Trends zur Anbindung der Dienstleistungsqualität an die Entrichtung der Endgebühren (terminal dues), erachteten die UPU-Mitglieder die Einführung eines wissenschaftlich fundierten Systems als die viel versprechendste Lösung. Am Weltpostkongress 2004 in Bukarest wurde der Rat für Postbetrieb beauftragt, das «Pay for Performance»-Modell auf die internationale Briefpost anzuwenden. Das Konzept einer finanziellen Entschädigung für gute Performance war erstmals 2003 für Expresssendungen zur Anwendung gekommen.

Die Herausforderung für die UPU bestand darin, ein neues, Technologie-basiertes System zu entwickeln und

«Das System wird objektive Daten liefern, aus denen ersichtlich wird, wo die Qualität der Betriebsprozesse noch verbessert werden muss.»

Claudia Torrejon Puebla, Leiterin Quality Management bei Correos Chile

«Unsere Aufgabe bei der UPU ist es, eine erschwingliche Lösung für alle diejenigen bereit zu stellen, die um eine qualitativ hoch stehende Verarbeitung ihrer Postsendungen besorgt sind.»

Akio Miyaji, Koordinator für Dienstleistungsqualität

dabei die eigene Erfahrung in Bezug auf Dienstleistungsqualität einfließen zu lassen. Fest stand, dass die elektronische Zeitmessung mit einem wissenschaftlichen Tool zu erfolgen hatte. Zwar gab es bereits ein System auf dem Markt, welches RFID-Technologie zur Überwachung der Briefzustellungsqualität nutzte, doch die dabei eingesetzten Transponder oder «Tags» wurden als Kernelement für ein allen UPU-Mitgliedern global zugängliches und erschwingliches System als zu teuer erachtet. Die Methode verwendet überdies eine massgeschneiderte semi-aktive RFID-Lösung, bei der jeder Transponder rund 20 USD kostet.

Offener Wettbewerb

Bei den Gesprächen zwischen Branchenexperten und der Dienstqualität-Gruppe des Weltpostvereins kamen die Konzepte «offener» und «globaler Standard» erstmals auf den Tisch. Wenn das neue Kontrollsystem die passive, auf globale Standards basierende RFID-Technologie verwenden würde, könnten die Kosten für eine Teilnahme enorm gesenkt werden. Tatsächlich können die angeschlossenen Postbetriebe die RFID-Tags heute für nur 0.30 USD beziehen.

AIDA Centre, der spanische Zulieferer für die RFID-Ausrüstungen, musste sich in einer öffentlichen Ausschreibung gegen Konkurrenzangebote durchsetzen. «Indem wir die Zulieferer über eine Ausschreibung selektierten und die Open-Standard-Technologie verwendeten, erhielten wir die beste Lösung zum besten Preis»,

berichtet Miyaji. Zudem hat die Verwendung globaler Standards betriebliche Vorteile: «Offene Standards sind wichtig, wenn es darum geht, ein Problem zu lösen, das mehr als einen Anbieter betrifft», erklärt Joan Pons, Managing Director von AIDA Centre. «Offene Standards erlauben die gemeinsame, länderübergreifende Nutzung derselben Technologie über die gesamte Lieferkette hinweg», so Pons weiter.

Und sobald ein Land über die GMS-Technologie verfügt, lässt sich die Überprüfung auf Inlandsendungen ausweiten, zumal sich die Verbesserung der internationalen Dienstleistungsqualität eines Postunternehmens letztlich auf das Inlandgeschäft auswirkt. In Chile wird diese Lösung mittlerweile evaluiert. «GMS bietet eine

Vorteile passiven RFID-Technologie bei GMS

Möglichkeit zur landesweiten Überwachung von Postsendungen, um so die betrieblichen Prozesse zu bewerten. Damit kann unsere Postverwaltung jede Betriebsphase des Zustellungsprozesses mit RFID-Technologie überwachen», so Claudia Torrejon Puebla, Leiterin Quality Management bei Correos Chile. «Das System wird objektive Daten liefern, aus denen ersichtlich wird, wo die Qualität der Betriebsprozesse noch verbessert werden muss», führt sie weiter aus. In Zukunft könnte dieselbe Technologie für die Verfolgung anderer Sendungen, beispielsweise Pakete, oder für die Verwaltung von Postgeräten genutzt werden.

Laut Miyaji sind die Kosten für eine Teilnahme gering. «Unsere Aufgabe bei der UPU ist es, eine erschwingliche Lösung für alle diejenigen bereit zu stellen, die um eine qualitativ hoch stehende Verarbeitung ihrer Postsendungen besorgt sind.» Länder, die auf finanzielle Hilfe für die Teilnahme am GMS-Projekt angewiesen sind, können beim «Quality of Service Fund» der UPU um Unterstützungsgelder ersuchen. Das GMS-Team hat ein Vorgehen entwickelt, mit dem sich entsprechende Anfragen rascher abwickeln lassen. Überdies wird die UPU Ländern helfen, ihre GMS-Daten zu prüfen, und sie auf Wunsch dabei unterstützen, ihre Betriebsprozesse schlanker zu gestalten.

Falls Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich bitte an Akio Miyaji, Koordinator für Dienstqualität (akio.miyaji@upu.int), oder Antonio Caeiro, GMS Projekt Manager (antonio.caeiro@upu.int).

Länder, die an der ersten Phase von GMS teilnehmen

Aruba, Chile, Griechenland, Indien, Katar, Korea (Republik), Malaysia, Mexiko, Niederländische Antillen, Norwegen, Peru, Rumänien, Saudi-Arabien, Schweiz, Singapur, Slowakei, Spanien, Togo, Tunesien, Venezuela und Vereinigte Arabische Emirate.

.....

- Die passive Technologie richtet sich nach globalen Standards (EPC Global GEN-2), sodass sie weltweit eingesetzt werden kann. Auch ist ein- und derselbe «Tag» oder Transponder wegen der offenen Architektur weltweit erkennbar;
- die passive Technologie ist preisgünstig;
- weil er keine Batterien benötigt, weist der Transponder eine sehr geringe Tiefe auf. Der Transponder lässt sich einfach in einem normalen Couvert entsorgen.

Joan Pons, Geschäftsführer, AIDA Centre

Vermittler von Panellisten

.....

Aus einer Ausschreibung für die Bereitstellung der unabhängigen Panellisten ging das deutsche Unternehmen Quotas als Sieger hervor. Quotas wird die für das GMS-System notwendigen unabhängigen Panellisten zur Verfügung stellen. Weil die Projektteilnehmer aus über 80 Ländern weltweit selektiert werden, werden verschiedene Kanäle zur Rekrutierung für das Unternehmen genutzt, u.a. Internet Banners, Direktwerbung, Zeitungsinserate, internationale Organisationen oder lokale Partner. «Im Allgemeinen sprechen wir mit unseren Rekrutierungskampagnen Menschen an, die sich für den internationalen Austausch interessieren», sagt Jens Ebering, Forschungsleiter bei Quotas. «Viele Panellisten schöpfen ihre Motivation aus dem Bestreben, die weltweiten Postdienstleistungen zu verbessern», meint er weiter. Und wie schafft es das Unternehmen, die Panellisten, die in den verschiedenen Ländern am Projekt arbeiten, zu führen? «Die Antwort lautet: einfache, klare und an das entsprechende Land angepasste Kommunikation», sagt Ebering.

Japan Post entscheidet sich für POST*Net

Der 30. Juni war ein bedeutendes Datum für POST*Net, das Netzwerk des Weltpostvereins (Universal Postal Union, UPU) für die elektronische Kommunikation zwischen den Postbetrieben. Denn an diesem Tag migrierte Japan Post erfolgreich auf das vom Posttechnologiezentrum der UPU entwickelte und unterhaltene elektronische Datenaustausch-Netzwerk.

Von
**Monika
Kugemann**

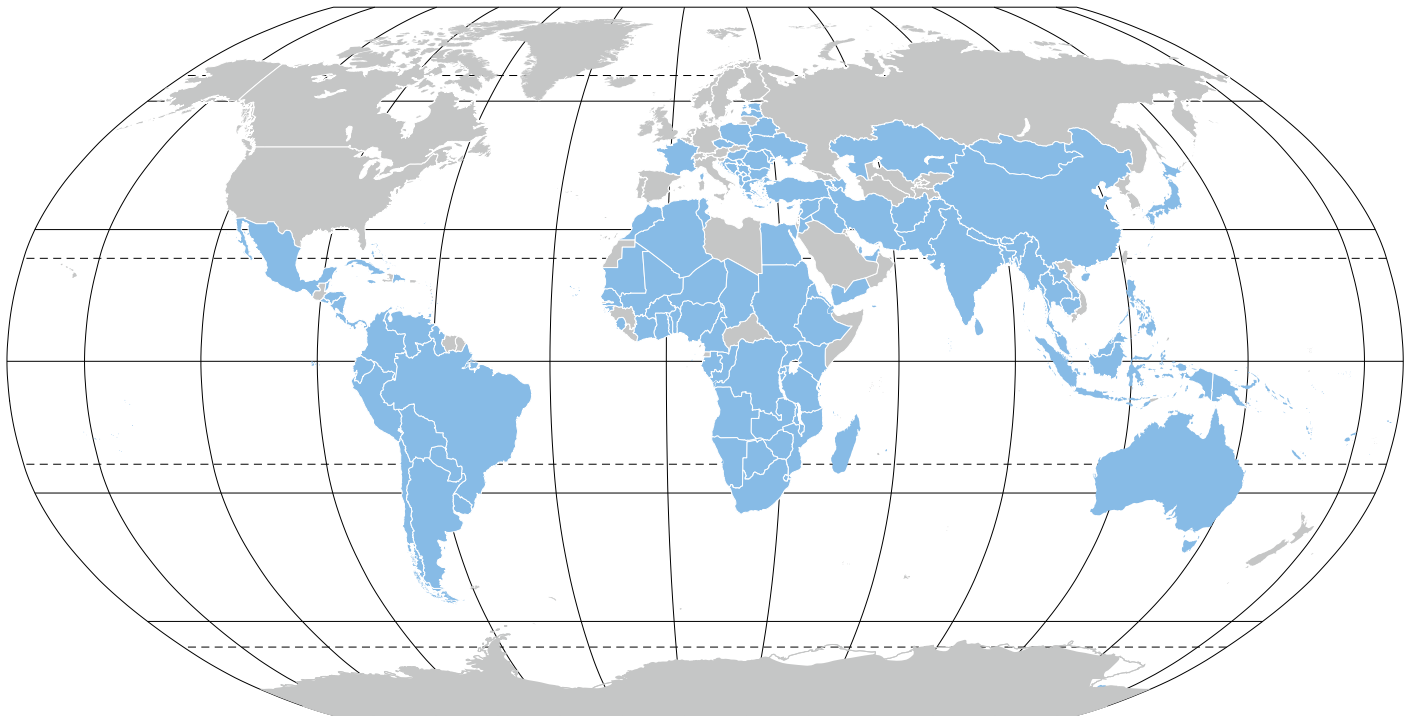
Japan Post ist das jüngste Mitglied von POST*Net, ein Netzwerk, welches weltweit über 140 Postbetreiber miteinander verbindet. Der japanische Postdienstleister liess sich von der Leistungsfähigkeit und den Funktionen von POST*Net überzeugen und entschied sich zum Wechsel vom bisher benutzten elektronischen Datenaustausch-Netz (Electronic Data Interchange, EDI) auf das System der UPU. Dieser bedeutsame Entscheid von Japan Post gründet auch in der langjährigen Beziehung zwischen Japan und dem Weltpostverein. Japan unterstützt das Posttechnologiezentrum (Post Technology Centre, PTC) seit über zehn Jahren und entsendet regelmässig Experten an den UPU-Hauptsitz in Bern. Einer dieser Experten war Kazuo Kamishiro. Bevor er 2006 zur UPU kam, war er Leiter des Netzwerk-Managements der japanischen Post. In seiner Experten-Rolle war er für die Koordination der PTC-Projekte im asiatisch-pazifischen Raum verantwortlich. Zu Beginn seiner Tätigkeit in Bern war Kamishiro von den Qualitäten von POST*Net nicht sehr überzeugt. «Ehrlich gesagt, konnte ich mir damals nicht vorstellen, dass Japan Post je zu POST*Net wechseln würde. Seither habe ich meine Meinung aber ändern müssen», gibt er heute freimütig zu.

Denn je stärker er in die Arbeit des Posttechnologiezentrums involviert wurde, desto mehr erkannte er die zahlreichen Vorzüge von POST*Net, wie beispielsweise die Qualität der Dienstleistungen. Als weiterer Vorteil erwies sich die Tatsache, dass PTC POST*Net gänzlich intern verwaltet wird, wobei das Netzwerk in zwei Datenzen-

tren gehostet wird. Dadurch werden Netzunterbrüche vermieden, falls eines der Netzwerke ausfallen sollte, und wird so eine 100-prozentige Netzwerkverfügbarkeit garantiert. Hinzu kommt noch eine überdurchschnittliche Service-Qualität.

«Diese Vorteile bewogen mich dazu, Japan Post den Wechsel zu POST*Net vorzuschlagen», erinnert sich Kamishiro. Das Timing hätte nicht besser sein können, denn der Postdienstleister war gerade dabei, seine Kosten und Prozesse einer Überprüfung zu unterziehen. Japan Post signalisierte ihr Interesse, dem Netzwerk der UPU beizutreten. Und nach einer zweijährigen intensiven Testphase entschied sich der Postbetreiber für das UPU-System. Zwei Faktoren spielten dabei eine zentrale Rolle: «Erstens zählt für Japan Post die Qualität der Dienstleistungen mehr als deren Kosten», weiss Kamishiro. «Wobei gesagt werden muss, dass die Kosten für die Benutzung des ehemaligen Netzes schon sehr hoch waren.» Das UPU-Netzwerk war wesentlich kostengünstiger, während es den Vergleich mit dem Konkurrenten punkto Service-Qualität und Leistungsfähigkeit überhaupt nicht zu scheuen brauchte. Mit dem Wechsel zu POST*Net wird Japan Post ihre bereits hohe Dienstleistungsqualität zu deutlich geringeren Kosten noch weiter verbessern können.

Die UPU wertet die Entscheidung von Japan Post als wichtiges Signal für Postdienstleister anderer Staaten, dass die PTC-Produkte eine genauere Prüfung verdienen.



Japan gesellt sich zu anderen Industrienationen wie Frankreich und Australien, die POST*Net bereits nutzen (Teilnehmerstaaten in blau). Illustration: Arnaud Fourny in Zusammenarbeit mit die Gestalter

«Wenn Japan mit unseren Dienstleistungen zufrieden ist, werden es auch andere Industrienationen sein», sagt Harald Weyerich, Leiter des PTC.

Postverwaltungen verbinden

Die Postbetreiber überall auf der Welt dürften POST*Net und dessen Funktionen schätzen. Das elektronische Netzwerk erleichtert die Kommunikation zwischen den Postdienstleistern. Im Gegensatz zu Nachrichten in Papierform ist POST*Net in der Lage, ein- und ausgehende Nachrichten mittels EDI nahezu in Echtzeit zu verarbeiten – ein wichtiger Faktor, denn so lassen sich nicht nur Zeit und Geld einsparen, sondern auch die Umwelt wird geschont. Die Nachrichtenübermittlung via EDI stellt sicher, dass die vereinbarten Service-Qualitätsstandards eingehalten werden, indem die einzelnen Dienstleistungen rasch und zuverlässig erfasst werden. Darüber hinaus kommt POST*Net noch eine wichtige Funktion zu: Es bildet das Rückgrad des Netzwerks der UPU für Zahlungsanweisungen. Jeden Monat werden Nachrichten im Umfang von 3,1 Millionen Kilobyte über dieses Netz versandt.

Vorausplanung

Die elektronische Ankündigung eingehender Post mit EDI-Nachrichten erfüllt eine wichtige Funktion. Denn aufgrund dieser Nachrichten sind die Postbetreiber in der Lage, ihre Logistikplanung vorzunehmen, Qualitätsprobleme zu erkennen und die füreinander geleisteten Dienste abzurechnen. Da das Vergütungssystem zunehmend mit der Servicequalität verknüpft wird, «ist es im Interesse der Postbetriebe, dass Nachrichten reibungslos

und verzögerungsfrei über die Netzwerke übermittelt werden können», meint Weyerich. Deshalb stellen «Verfügbarkeit und Leistungskapazität eines Netzes ein immer wichtigeres finanzielles Kriterium für die Post dar», fügt er hinzu. Und gerade POST*Net zeichnet sich durch eine Übermittlungsdauer von weniger als drei Minuten für fast alle Nachrichten aus.

Dass POST*Net EDI-Standardnachrichten verwendet, bietet zusätzliche Vorteile. Dank standardisierter Nachrichten brauchen die Postbetreiber keine bilateralen Vereinbarungen mit anderen Betreibern auszuhandeln, die das gleiche Netz benutzen. Somit können die Performance-Statistiken für die Postbuchhaltung direkt generiert werden. Das Netzwerk ist gegen externe Störungen durch sogenannte virtuelle private Netzwerke (VPN) geschützt. Mit VPNs können die Postbetreiber untereinander über das Internet kommunizieren, als ob sie physisch miteinander verbunden wären, ohne dass Dritte die Möglichkeit haben, auf sensitive Daten zuzugreifen.

POST*Net weist gegenüber anderen EDI-Netzwerken weitere Vorteile auf. «Die UPU übermittelt nicht nur Nachrichten, sondern hat auch Fachkenntnisse bezüglich deren Inhalts», sagt Weyerich. Und weiter: «Dieses postalische Know-how versetzt uns in die Lage, unseren Mitgliedern Dienstleistungen mit zusätzlichem Mehrwert zu bieten.» So werden Postbetreiber beispielsweise automatisch gewarnt, wenn erhebliche Abweichungen in deren Postvolumen registriert werden, sodass rasche Massnahmen eingeleitet werden können.

Mail-Service-Lösungen

POST*Net ist einer von drei System-Pfeilern des PTC. Angeboten wird auch das International Postal System (IPS), eine ausgereifte Management-Lösung für Postorganisationen zur Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität im internationalen Postverkehr, und das International Financial System (IFS), das es den Postbetreibern erlaubt, Geldüberweisungen – beispielsweise für Wanderarbeiter – anzubieten. Als neutrale Drittinstantz genießt das PTC viel Vertrauen und wurde von den Mitgliedstaaten damit betraut, die Entwicklung elektronischer Dienstleistungen zu koordinieren im Hinblick auf deren gemeinsamen Nutzung (shared services) durch die Postbetreiber und Bereitstellung von Routing- und Akkreditierungsdienste.

Am Ruder

Die Technologieentwicklung beim PTC wird von der Telematik-Kooperative der UPU gesteuert, deren Mission lautet: «Postbetreiber und deren Partnerorganisationen miteinander zu verbinden und diese zu befähigen, marktführende Dienstleistungen anzubieten.» Dazu wurden eigens drei spezialisierte Benutzergruppen definiert mit Fokus auf internationale Postdienstleistungen, internationale Finanzdienstleistungen und hoch entwickelte elektronische Dienstleistungen. Damit wird den Ländern die Möglichkeit geboten, direkt an der Entwicklung von Posttechnologie mitzuwirken. Sobald dem PTC von der Telematik-Kooperative eine neue Idee vorge schlagen wird, lotet es das Interesse bei den Ländern

aus und initiiert gegebenenfalls ein entsprechendes Projekt. Die Telematik-Kooperative setzt sich zurzeit aus Vertretern von 128 Ländern zusammen, die ein besonderes Interesse an Posttechnologie bekunden.

Der kooperative Ansatz und das kostenbasierte Pricing gewährleisten, dass die vom PTC entwickelten hochwertigen Postanwendungen allen Postorganisationen zur Verfügung stehen, ungeachtet von deren Entwicklungsstand. «Wir sind eine Non-Profit-Organisation und als solche sind wir bestrebt, unseren Mitgliedern modernste E-Services zu möglichst niedrigen Preisen anzubieten», erklärt Weyerich. «Als Sonderorganisation der Vereinten Nationen haben wir auch eine gesellschaftliche Verantwortung gegenüber den Entwicklungsländern, indem wir dafür sorgen, dass unsere Dienstleistungen für alle zugänglich sind.»

Die Vielfalt von PTC-Software bringt allen Vorteile. Weil die weniger entwickelten Länder die Applikationen ebenfalls nutzen können, müssen die industrialisierten Staaten in der Kommunikation mit ihnen nicht länger auf manuelle Prozesse ausweichen. «Eine klassische Win-win-Situation», freut sich Weyerich. «Die westlichen Länder investieren in die Verbesserung einer Applikation, sodass andere auch über diese verfügen können. In der Folge kommunizieren alle miteinander, als ob sie eine Organisation wären.»

POST*Net

Was ist POST*Net? Das globale elektronische Kommunikationsnetzwerk der UPU.

Wozu dient POST*Net? Für den Austausch standardisierter EDI-Nachrichten

Wofür wird POST*Net eingesetzt? Für die weltweite elektronische Kommunikation zwischen den Postdienstleistern.

Worin liegt der Mehrwert von POST*Net? Integrierte Überwachung der Postvolumen und Warnung bei grossen Schwankungen. Basis für «Track and trace», Qualitätsmessung, Gebühren und Abrechnung.

Was sind die Vorteile von POST*Net? Speziell für die Bedürfnisse des Postsektors entwickelt; im Eigentum der Postbetreiber, welche somit direkten Einfluss auf die Netzwerkentwicklung nehmen können; kostenbasierte Preisgestaltung, die an das Entwicklungsniveau des Benutzerlandes angepasst ist.

Fakten zu POST*Net: 100%-ige Verfügbarkeit; 99,80% der Nachrichten werden in weniger als drei Minuten übermittelt.

IPS

Was ist IPS? Die integrierte internationale Managementsystem für Auslandsendungen der UPU.

Wozu dient IPS? Zur Verbesserung der Qualität des internationalen Postverkehrs.

IPS-Komponenten: IPS, IPS Light, PSSG/PNG, TrIPS (Fluggesellschaften).

Wofür wird IPS eingesetzt? Für sämtliche Klassen und Kategorien des in- und ausländischen Postversands.

Worin liegt der Mehrwert von IPS? End-zu-End-Kontrolle einzelner Postsendungen, Behälter und Kartenschlüsse; automatisches Dispo-Management, «Track and trace»-Funktion, EDI-Nachrichten.

Was sind die Vorteile von IPS? Automatisches Management von Postsendungen vom Aufgabe- bis zum Bestimmungsort, inkl. internationale Beförderungsunternehmen und zollamtliche Behandlung.

Fakten zu IPS: Zurzeit wird IPS von 147 Postbetreibern weltweit genutzt.

Inspiration für die Postdienstleister

Infolge der zunehmenden Anzahl Nutzer und der Tatsache, dass die Postbetreiber mit UPU-Applikationen Einsparungen erzielen können, hat das PTC in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen. «Durch die Finanzkrise hat das Interesse an unseren Produkten zugenommen», sagt Weyerich. Um dieser Nachfrage gerecht zu werden, hat das PTC in den vergangenen zwei Jahren zusätzliche Mitarbeiter eingestellt. 2006 beschäftigte das PTC (einschliesslich der regionalen Zentren) vierzig Mitarbeiter, 2009 waren es bereits sechzig.

Zurzeit verwenden 85 Prozent der Postdienstleister IPS, und in naher Zukunft könnten es noch mehr werden, wenn gewisse Postbetreiber in den Industriestaaten ihre Software für den internationalen Postversand aktualisieren müssen. Viele Betreiber haben sich bereits für IPS entschieden, weil die Total Cost of Ownership (TCO) mit Software vom Posttechnologiezentrum um vieles geringer ausfällt als bei ihren bestehenden Systemen.

Ein weiteres Produkt aus der PTC-Küche ist IFS. Im Hinblick auf die stetig sinkenden Einnahmen aus dem traditionellen Postgeschäft kommt den Finanzdienstleistungen eine immer grössere Bedeutung im Dienstleistungsspektrum der Post zu. Marcel Quinteros, Operations Manager bei PTC, meint denn auch: «IFS ist eine Chance für die Postdienstleister. Zum einen müssen die Einnahmen nur durch zwei (Sender und Empfänger) statt drei Parteien geteilt werden, da die Intermediäre entfallen, zum anderen garantiert die UPU Sicherheit, Vertraulichkeit und Verlässlichkeit von Finanztransfers und bietet darüber hinaus Zugang zu unserem weltumspannenden Netz.»

Dank flexibler Schnittstellen lassen sich die IFS-Software-Produkte an die Bedürfnisse der einzelnen Postbetreiber anpassen. Postdienstleister, die bereits über ein nationales System für Zahlungsanweisungen verfügen, können ihren Service mit IFS erweitern, sodass internationale Anweisungen vorgenommen werden können. Ferner erlaubt es IFS den Postbetreibern, die normalerweise hohen Gebühren, welche die Konkurrenz für internationale Geldüberweisungen berechnet, zu vermeiden. «IFS ermöglicht nicht nur erschwingliche Postanweisungen, das System macht zudem die Überweisungen für jedermann zugänglich und nicht nur für eine spezifische Zielgruppe», erklärt Quinteros. Und weiter: «Somit verschafft es Bevölkerungsschichten Zugang zu diesen Dienstleistungen, die bisher nicht berücksichtigt oder nicht bedient worden waren.»

IFS hat aber noch andere Vorzüge: «Dank des weltweit umfassenden Postnetzes der UPU-Mitglieder, einschliesslich der breit zugänglichen Postdienstleistungen einzelner Staaten können wir nahezu jeden Punkt der Welt physisch erreichen», sagt Quinteros. Während die Postbetreiber mehr Einnahmen erzielen, zahlen ihre Kunden, wie zum Beispiel Wanderarbeiter, weniger, um ihre daheimgebliebenen Angehörigen mit Geldsendungen zu unterstützen.

Hinzu kommt, dass die vorgesehenen Postbetreiber die Entwicklung von IFS direkt beeinflussen können. Erst vor Kurzem forderten Postbetreiber eine Applikation für Geldüberweisungen im Inland. Die UPU orientierte sich bei den interessierten Postdienstleistern, welche Anforderungen sie an ein solches System stellen würden. Der präzise Input hat dazu beigetragen, dass das neue IFS-Modul nun verfügbar ist.

Ausblick

Neben der Erweiterung der IFS-Produktspektrums evaluiert das PTC weitere Möglichkeiten, die dem Postsektor helfen sollen, den Einnahmeausfall durch die rückläufigen Brief- und Paketvolumen während der Wirtschaftskrise zu kompensieren. Ein Lösungsansatz ist die Internationalisierung oder Verbindung der von den Postbetreibern angebotenen E-Services wie eingeschriebene E-Mails oder E-Shopping. Ausserdem befasst sich das PTC mit der Umstellung der postspezifischen Logistiklieferkette auf EDI, ergänzt durch die direkte Anbindung and die Zollbehörden (ein gemeinsames Projekt mit der Weltzollorganisation), der Automatisierung der elektronischen Abrechnung zwischen den Postbetreibern und der Standardisierung von Richtlinien bezüglich Anfragen und Beschwerden. Entsprechende Lösungen sollen am Weltpostkongress 2012 vorgestellt werden. Und schliesslich liefert das PTC das technische Verwaltungssystem für das Global Monitoring System der UPU und die Global POST*Code Database.

Monika Kugemann ist freiberufliche Journalistin.

IFS

Was ist IFS? Die Applikation der UPU für internationale Zahlungsanweisungen.

Wozu dient IFS? Für die Verarbeitung internationaler Zahlungsanweisungen mittels EDI.

Komponenten: IFS v3, IFS Light, STEFI, IFS Domestic – Modul für Zahlungsanweisungen im Inland.

Wofür wird IFS eingesetzt? Für die elektronische Übermittlung von Zahlungsanweisungen und Geldüberweisungen.

Worin liegt der Mehrwert von IFS? International standardisiertes Accounting, Überwachung und Messung der Qualitätskontrolle, höchsten Sicherheitsstandards genügende Datenverschlüsselung, unterstützt durch eigene PKI (Public Key Infrastructure).

Was sind die Vorteile von IFS? Postsektor-eigene Applikation, d.h. die Postdienstleister sind nicht auf Drittzulieferer angewiesen (besonders in Krisenzeiten geniesst die Post für Geldtransfers grösseres Vertrauen als die Banken).

Fakten zu IFS: Zurzeit wird IFS von 40 vorgesehenen Postbetreibern genutzt, weitere 60 bereiten die Einführung der Applikation vor.

.....
**Das Weltpost-
denkmal**
«Autour du
monde» auf
einer Zeitgenös-
sischen Postkar-
te.

Foto: Bürgerbibliothek Bern



Vor 100 Jahren errichtet: Das Weltpostdenkmal

.....
Im Oktober feiert der Weltpostverein das 100-jährige Bestehen seines eindrucksvollen Denkmals. Das vom französischen Bildhauer René de Saint-Marceaux 1909 fertiggestellte Werk erinnert an die Gründung des Weltpostvereins im Jahre 1874.

.....
Von
Sarra Daldoul

Das Weltpost-Denkmal steht in Bern in der Parkanlage Kleine Schanze, nicht weit vom Bundeshaus. Das aus Bronze und rotem Granit gefertigte Werk zeigt die Weltkugel, um die herum, als Allegorien der Erdteile, fünf Frauengestalten schweben, einander Briefe reichend. Auf dem Unterbau sitzt die Figur der Berna, eine Personifikation der Stadt Bern, Gründungsort des Weltpostvereins. Die Wolkensäulen am Monumentsockel versinnbildlichen die majestätische Erhabenheit der Berner Alpen.

Der Weltpostverein übernahm das symbolkräftige Bild der von Frauenfiguren umkreisten Weltkugel mit der Zeit als eigenes Wahr- und Markenzeichen. Das offizielle Logo wurde seit seiner Einführung 1967 nicht mehr verändert, mit Ausnahme der beiden hinzugefügten Olivenzweige, welche die Zugehörigkeit zu den Vereinten Nationen symbolisieren.



René de Saint-Marceaux,
(zweite von links) in
Bern

Foto: Museum für Kommunikation,
Bern

Grosse Einweihungsfeier
am 4. Oktober 1909

Foto: Burgerbibliothek Bern

Der Wettbewerb

Der Gedanke, mit einem Denkmal an die Gründung des Weltpostvereins zu erinnern, wurde erstmals im Juli 1900 an einem ausserordentlichen Kongress in Bern geäussert. Der Vorschlag von Victor von Podbielski, Staatssekretär des deutschen Postministeriums, wurde einstimmig angenommen, woraufhin am 31. Oktober 1902 ein internationaler Wettbewerb durchgeführt wurde. Den Künstlern wurde Zeit bis zum 15. September 1903 gegeben, um ihre Entwürfe einzureichen.

Das aus 11 Mitgliedern bestehende Preisgericht – grösstenteils bestehend aus Bildhauern oder Architekten aus verschiedenen Ländern Europas – hatten über 120 Entwürfe zu bewerten. Diese wurden im Massstab 1:10 in Gips ausgeführt. Die Modelle wurden in speziell angefertigten Holzkisten per Bahn nach Bern transportiert – eine mühselige Reise, welche denn auch nicht alle Modelle unbeschädigt überstanden. Die Jury begutachtete vom 23. bis 25. September 1903 im Bundesparlamentsgebäude die eingesandten Vorschläge, auch diejenigen, die zu spät oder beschädigt eintrafen. Mit dem Erstellen einer definitiven Auswahlliste tat sich die Jury indes schwer.

«Autour du monde»

Der Entwurf Nummer 12, ein Projekt von René de Saint-Marceaux, mit dem Titel «Schneller», gehörte zu den 66 Arbeiten, die es nicht auf die erste Auswahlliste schafften. Das französische Jurymitglied Paul Bartholomé, selbst ein Bildhauer, schlug jedoch vor, den Entwurf auf die Liste von 14 Projektentwürfen zu setzen, die in einer zweiten Beurteilungsrunde nochmals evaluiert werden sollten.

Nach mehreren Wahlgängen wurden sechs Künstler, darunter de Saint-Marceaux, prämiert und ihre Entwürfe einen Monat lang in der Reithalle öffentlich ausgestellt. Die Künstler wurden aufgefordert, ihre Entwürfe für den zweiten, engeren Wettbewerb «gemäss den Bedingungen der Ausschreibung» noch genauer auszuarbeiten und anschliessend der Jury wieder einzureichen.

Am 8. August 1904 wurde der überarbeitete Entwurf von René de Saint-Marceaux, jetzt mit dem Titel «Autour

du monde», zum Sieger erkoren. Der Künstler hatte seiner ursprünglichen Konzeption die Figur der sitzenden Berna hinzugefügt. Das Preisgericht wertete Saint-Marceaux' Entwurf als «eine mit grossem Talent ausgeführte Arbeit, die durch Originalität und elegante Proportionierung besticht und die Institution, zu deren Ehren sie erschaffen wurde, auf höchst passende Weise symbolisiert.

Die Bundesversammlung beschloss, dass das Monument – nicht unpassend – am Steinhauerplatz in der Parkanlage Kleine Schanze zu errichten sei.

«Monumentale» Festlichkeiten

Das Denkmal sollte bis Ende 1907 fertiggestellt werden, doch aus verschiedenen Gründen, unter anderem weil der Künstler gesundheitlich angeschlagen war, verzögerte sich die Arbeit. Schliesslich trat das mehrere Tonnen schwere Denkmal aus Bronze und Granit 1909 mit fünfjähriger Verspätung seine Reise vom Atelier des Künstlers in Neuilly bei Paris nach Bern an. Wie die Berner Zeitung Der Bund am 4. Oktober 1909 zu berichten wusste, «waren sechzig [Eisenbahn]Wagen für den Transport der einzelnen Teile notwendig».

Die Einweihungsfeier war für den 4. Oktober 1909 angesetzt. Geladen waren 63 Delegierte aus 52 Ländern zusammen mit dem diplomatischen Corps und zahlreichen weiteren Gästen, zu deren Ehren ein exklusives Fest gegeben wurde. Die Festlichkeiten, über die in der Schweizer Presse ausführlich berichtet wurde, dauerten drei Tage mit Banketts, Privatdinners und Exkursionen an einige der schönsten Plätze der Schweiz.

Auch heute noch, hundert Jahre nach seiner Einweihung, imponiert das Denkmal seinen Betrachter. Es nahm auf seine eigene Weise die völkerverbindende Rolle der Kommunikationstechnik vorweg. Schon 1909, schwärmte Eugène Ruffy, Generaldirektor des Weltpostvereins, dass de Saint-Marceaux mit seinen himmlischen Briefbotinnen ein Zeitalter ankündigte, in dem «uns die Post mit elegant fliegenden Maschinen gebracht wird, welche sich durch die Lüfte über alle Grenzen hinweg erheben».



.....
Das Weltpostdenkmal heute.

Foto: UPU

René de Saint-Marceaux

1845 (Reims) – 1915 (Paris)

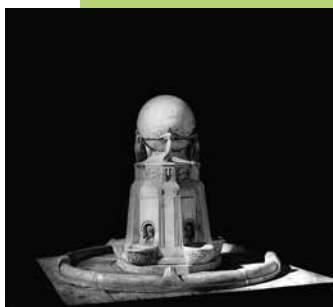
.....
De Saint-Marceaux war ein Schüler des Bildhauers François Jouffroy und wurde 1905, ein Jahr nachdem sein Entwurf für das Weltpostdenkmal auserkoren worden war, zur französischen Akademie der schönen Künste zugelassen. Nicht nur im Musée d'Orsay in Paris sind zahlreiche Werke von de Saint-Marceaux zu bewundern, sondern auch in den Strassen und Plätzen seiner Geburtsstadt Reims. Zu seinen bekanntesten Werken zählen die *Statue des Abbé Miroy* (1873), *Das Geheimnis des Grabes hütender Genius* (1879), *Champagnerschaum* (1887) und die Grabstätte von Alexandre Dumas dem Jüngeren.

Feierlichkeiten 2009

.....
Der Weltpostverein und die Stadt und der Kanton Bern veranstalten am 9. Oktober, dem Weltposttag, im Park Kleine Schanze eine Feier anlässlich des 100-jährigen Bestehens des Weltpostdenkmals und des 135-jährigen Jubiläums des Weltpostvereins.

Zum Gedenken an dieses Ereignis geben Die Post (Schweiz) und La Poste (Frankreich) eine gemeinsame Sondermarke heraus. Die Schweizer Marke hat nur für offizielle Postsendungen des Weltpostvereins Gültigkeit, während das französische Pendant in den öffentlichen Verkauf gelangt. Im Rathaus von Bern wird vom 9. bis 11. Oktober eine Ausstellung historischer Dokumente und Wertzeichen im Zusammenhang mit der Geschichte zu sehen sein. Die Ausstellung wird anschliessend ins Internationale Büro des Weltpostvereins verlegt, wo sie während der Verwaltungsratsession (26. Oktober bis 13. November) gezeigt wird.

Wiederentdeckt



.....
Entwurf von Ignatius Taschner und Auguste Herr

Foto: Museum für Kommunikation, Bern



.....
Vorschlag von Emil Hundrieser

Foto: Museum für Kommunikation, Bern

.....
Nach langer Suche in bernischen Museen und Archiven hat der Weltpostverein einige der Originalmodelle aufspüren können, die vor über 100 Jahren zum Wettbewerb für das Weltpostdenkmal eingereicht worden waren. Ans Tageslicht gekommen sind unter anderem Gips- und Bronzemodelle von René de Saint-Marceaux sowie die Gipsmodelle des deutschen Künstlers Emil Hundrieser und des französischen Bildhauers Frédéric-Auguste Bartholdi (dessen bekanntestes Werk wohl die Freiheitsstatue in New York ist). Die Modelle werden im Museum für Kommunikation in Bern verwahrt. Im Kunstmuseum Bern sind ausserdem Teile des Modells von Georges Morin (Deutschland) und Bronze-teile des Entwurfs von Auguste de Niederhäusern Rodo (Schweiz) mit dem Namen «Völker der Erde» zu sehen.

Die Welt ist eine Bühne

.....

Anadi Bhattacharjee ist Briefträger in Port Blair auf den indischen Andamanen-Inseln. Er ist ein bekanntes Gesicht in den Strassen von Port Blair, arbeitet er doch seit 25 Jahren für India Post, wovon die letzten sechs Jahre auf seiner heutigen Tour. Der ursprünglich aus Howrah – ein Ort in der Nähe von Kalkutta, der Hauptstadt des Bundesstaates Westbengalen – stammende Bhattacharjee ist verheiratet und Vater eines Kindes. In seiner Freizeit ist Bhattacharjee ein leidenschaftlicher Amateurschauspieler. Bhattacharjee verdient monatlich 13 400 indische Rupien (275 USD).

.....

Von India Post (Port Blair) und Faryal Mirza

.....

**Fotos:
India Post**

Weshalb haben Sie sich für die Arbeit als Briefträger entschieden?

Anadi Bhattacharjee: Die Antwort ist einfach: um meinen Lebensunterhalt zu verdienen.

Wenn Sie nicht als Briefträger arbeiten würden, welchen Beruf hätten Sie gewählt?

Als ich jung war, wollte ich Englischlehrer werden, doch meine Eltern konnten sich die Ausbildung nicht leisten. Beim Radio zu arbeiten war ein anderer Traum, den ich mittlerweile erfüllen konnte. Die Schauspielerei hat mich fasziniert seit ich in der achten Klasse war und ich bin nicht nur in verschiedenen Strassen-, Theater- und Radiostücken aufgetreten, ich habe auch bei einigen die Regie geführt.

Wie viele Stunden arbeiten Sie pro Woche?

Ich arbeite sechs Tage die Woche; am Sonntag ruhe ich aus. Normalerweise dauert meine Arbeitswoche 48 Stunden, und ich habe Anrecht auf 30 Tage bezahlten Urlaub. Abends nach der Arbeit proben wir in der Regel noch rund drei Stunden für unsere Aufführungen.

Erhalten Sie neben Ihrem Lohn und Ferien noch weitere Leistungen?

Die Post entrichtet Kinderzulagen,

Mietzuschüsse und stellt die Uniform zur Verfügung; des Weiteren Vergünstigungen für den öffentlichen Verkehr und Krankenversicherungsleistungen. Als Beamter werde ich der-einst eine staatliche Pension erhalten.

Sind Sie mit Ihrem Beruf als Briefträger zufrieden?

Ja. Dank der Schauspielerei bin ich ein zufriedener und sehr umgänglicher Mensch. Ich habe eigentlich nie Meinungsverschiedenheiten mit Kunden oder bin wütend über sie. Ich mag es, Menschen glücklich zu machen, und schon manch ein Kunde hat meinem Vorgesetzten geschrieben, um sich für meinen Service zu bedanken.

Haben sich Ihre Arbeitsbedingungen in den vergangenen Jahren stark verändert?

Früher trug ich meistens persönliche Briefe aus. Jetzt sind es mehrheitlich Geschäftssendungen. Zudem verarbeite ich Postsendungen am Computer.

Die Tour

Meine Route ist rund fünf Kilometer lang, und ich lege sie zu Fuss zurück. Dabei komme ich an einigen mar-



.....

Anadi Bhattacharjee auf dem Aberdeen-Bazar

India Post



kanten Orten von Port Blair vorbei, wie den Aberdeen-Bazar, den Clock Tower, die Gouverneursresidenz und das Netaji-Stadion. Bei den Postempfängern handelt es sich überwiegend um Geschäfte und Büros, wobei ich Menschen jeden Schlages begegne. Manchmal erkennt mich jemand von einem Stück, in dem ich gespielt oder das ich inszeniert habe. Durch mein Hobby habe ich viele Bekanntschaften mit Menschen, die ich auf meiner Tour treffe. Erst vor kurzem erkannte mich ein Verkäufer auf dem Gemüsemarkt aus einem Theaterstück wieder. Er erzählte mir, wie gut ihm die Aufführung gefallen hatte und wollte kein Geld von mir annehmen. Solches geschieht mir öfters.

Bringt man den Postangestellten in Ihrem Land Wertschätzung entgegen?

Ich glaube wir werden von der Öffentlichkeit als ehrliche, hart arbeitende Menschen wahrgenommen, die indes mit veralteten Methoden zu recht kommen müssen.

.....
India Post kann auf eine über 150-jährige Geschichte zurückblicken. Der Staatsbetrieb ist dem Ministerium für Kommunikation und Informationstechnologie unterstellt. Als Indien 1947 die Unabhängigkeit von Grossbritannien erlangte, zählte die Postverwaltung 23 344 Poststellen. Heute betreibt India Post mit 155 503 Posteinrichtungen das umfangreichste Postnetz der Welt. Im Durchschnitt entfallen 7160 Menschen auf ein Postbüro, welches ein Gebiet von rund 21,2 km² zu bedienen hat. Die wichtigsten Dienstleistungen sind normale Briefpost, EMS, Einschreiben, Pakete, Logistkdienstleistungen, Lebensversicherungen, Sparkonten und Überweisungen. 2008 wurden 36 Millionen Inlandsendungen verarbeitet.

Die Post Office Savings Bank ist das älteste und grösste Bankinstitut des Landes. Über 17 Millionen Kunden nutzen die Bankdienstleistungen der Post. Überdies hat die Post einen Marktanteil von 3 Prozent im indischen Lebensversicherungsgeschäft. Bereits 1884 begann Postal Life Insurance (PLI) den Postangestellten Versicherungsdeckungen anzubieten. Heute werden sämtliche Staatsangestellte versichert. 1995 erweiterte PLI ihr Tätigkeitsfeld und bietet seither unter der Bezeichnung Rural Post Life Insurance ein neues Versicherungsprogramm an, das sich speziell an die ländliche Bevölkerung richtet.



Fakten und Zahlen

Indien

Hauptstadt	New Delhi
Amtssprachen	Hindi und Englisch
Bevölkerung	1,1 Milliarden
Fläche	3,2 Millionen km ²
Bruttosozialprodukt je Einwohner	820 USD
Währung	Indische Rupie (INR)
Wichtigste Industrien	Metallbau und produzierendes Gewerbe

Basis-Konsumgüter

Brieftaxen, inland	5 INR (normaler Brief) (0.10 USD)
Milch	20 INR/l (0.40 USD)
Reis	25 INR/kg (0.50 USD)
Chappati-Mehl	18 INR/kg (0.37 USD)
Fisch	50 INR/kg (1.00 USD)
Bananen	28 INR/kg (0.57 USD)
Zigaretten	30 INR/Paket (0.60 USD)
Coca Cola	35 INR/litre (0.70 USD)
Kinoeintritt	50 INR (1.00 USD)

)

Reformen bei der Saudi Post

.....

Im Jahr 2004 hat die Saudi Post Corporation (SPC) eine strategische Neuausrichtung eingeleitet und so der Öffentlichkeit gezeigt, dass sie Willens ist, sich als umfassender Postdienstleister am Markt zu bewähren. Treibende Kraft hinter den Veränderungen ist der Präsident von SPC, Mohammad Benten. Er lässt Union Postale hinter die Kulissen blicken und berichtet über die Einführung neuer Konzepte, wie standardisierte Adressen und E-Commerce im Wüstenstaat.

.....
Von
Faryal Mirza

.....
Fotos:
Tareq Mahmood

Wie steht es um den Postmarkt in Saudi-Arabien?

Mohammad Benten: Ausserhalb der USA und Europas ist der Postsektor immer noch relativ unterentwickelt. Zu wenige Menschen sind für Ihre Geschäfte auf die Dienstleistungen der Post angewiesen. Verrichtungen, die in den westlichen Ländern per Post abgewickelt werden, beispielsweise die Beantragung neuer Papiere, werden hier noch durch persönliches Vorsprechen erledigt. Früher nutzten die Menschen die Post vor allem für den Versand von Briefen, da es kaum andere Kommunikationsmittel gab. Aber mit der rasanten Entwicklung der Technologie und insbesondere der Telekommunikation – ich denke da an E-Mail – glauben leider viele Menschen seit einiger Zeit, auf die Dienste der Post verzichten zu können. Sie kommunizieren heute meist über E-Mail, Fax, SMS und Telefon. In Saudi-Arabien sind es vor allem Immigranten, häufig Wanderarbeiter aus Asien, die Briefe versenden.

Sie stiessen 2004 zur Saudi Post Corporation. Mit welchen Herausforderungen sahen Sie sich dort konfrontiert?

Zunächst galt es, Marktanalysen vorzunehmen und mit vielen Menschen zu sprechen. Anschliessend lancierten wir eine breit angelegte Kampagne, um den Leuten bewusst zu machen, dass die Post viel mehr zu bieten hat als Briefe und Briefmarken. So stellen wir E-Government-Dienstleistungen bereit, verfügen über Know-how im Direct-Mail-Geschäft, beschaffen rechtzeitig kritische Informationen und ermöglichen Kosteneinsparungen. Allmählich beginnen die Banken – übrigens ein wichtiges Kundensegment für die Post – damit, von Kunden, die ein Konto eröffnen oder eine Kreditkarte beantragen wollen, eine physische Adresse zu verlangen. Das kommt unserem Geschäft natürlich zugute. Adressierung war auch eines der ersten grossen Themen, das es anzupacken galt. Ausserhalb der westlichen Welt handhaben die meisten Staaten ein System mit re-

lativen Adressen, was naturgemäss nicht sehr genau ist. Deshalb sahen wir uns vor die Aufgabe gestellt, eine Standardadressierung zu schaffen, mit Hausnummer, Strassennamen, Ortsbezeichnung und Postleitzahl. Dazu mussten wir das ganze Land systematisch in Postleitzahlbezirke aufteilen und eigens ein Nummerierungssystem entwickeln, welches nun Eigentum von SPC ist. Die landesweite Zuordnung von Postleitzahlen und Hausnummern war eine langwierige Arbeit, und es erforderte grosse Überzeugungsarbeit, damit öffentliche Dienste wie Polizei und Feuerwehr diese Adressen auch tatsächlich benutzten. Danach war es aber leicht, Navigationssysteme und elektronische Karten zu konzipieren. In der Folge begannen wir mit dem Aufbau eigener Datenbanken sowie von Profiling- und Direktversandkapazitäten. Mit der Zuteilung physischer Adressen konnten wir auch Sortiermaschinen einsetzen und manche Prozesse automatisieren.



«Wir sind in einem Marktumfeld tätig, in dem die Post quasi nur noch als Zustellerin von Liebesbriefen wahrgenommen wird»

Welche Technologie kam bei der Einführung des Postleitzahlensystems in Ihrem Land zur Anwendung?

Basierend auf einer komplexen Analyse des kartografischen Materials haben wir eine weltweit einzigartige Technologie entwickelt, die wir rechtlich schützen lassen. Wenn Sie die Postleitzahl kennen und eine Karte unseres Landes betrachten, können Sie exakt feststellen, auf welchen Standort sich dieser Postcode bezieht, denn er enthält Informationen über die Stadt oder das Dorf und manchmal auch über die unmittelbare Nachbarschaft. Jede Ziffer des fünfstelligen Codes hat eine spezielle Bedeutung. Die erste Ziffer bezeichnet eine Region Saudi-Arabiens. Falls es sich bei der zweiten Ziffer um eine gerade Zahl handelt, befindet sich die Adresse im Norden der jeweiligen Region. Die Postleitzahl findet nicht nur bei der Postauslieferung Verwendung, sondern kann auch für Planungs- und soziale Zwecke eingesetzt werden, beispielsweise beim Bau von Schulen, Spitälern und im Rahmen von E-Governance-Projekten. Es handelte sich um ein nationales Projekt, das wir übernommen haben und von dem alle Einwohner profitieren werden.

Was kam nach dem Postleitzahl-Projekt?

Als nächstes entwickelten wir eine innovative Methode zur Nummerierung von Wohnungen und Gebäuden innerhalb eines Postleitzahlbereichs. Die Hausnummern sind nach einem speziellen System vergeben. Falls Sie in einer nach Osten verlaufenden Strasse wohnen, beginnt die vierstellige Zahl mit 2, 3, 4 oder 5. Gebäude, deren Code mit 6, 7, 8 oder 9 beginnt, befinden

sich an einer nordwärts verlaufenden Strasse. Tatsächlich nummerieren wir jeden Meter eines Postleitzahlenbereichs, sodass die Postleitzahl nicht von einem spezifischen Gebäude abhängt. Aufgrund dieses Vorgehens waren wir in der Lage, sehr rasch ein GPS-Mapping zu erstellen, zumal es bei GPS um ein lineares Mapping handelt. Dadurch ist es auch nicht notwendig, die Strassen- und Ortsnamen zu lesen, da sämtliche Informationen in der Hausnummer und Postleitzahl enthalten sind.

Weshalb lassen Sie die von Ihnen entwickelte Technologie rechtlich schützen?

Wir wollen, dass die Leute unsere Technologie benutzen. Aber es steckt viel mathematisches und technologisches Know-how dahinter, das wir schützen wollen, bevor wir es Nutzern im Ausland verfügbar machen. In manchen Ländern sind Postleitzahlen ein kontroverses Thema. Es ist in der Tat ein heikles Gebiet, so stellt sich beispielsweise die Frage, wer die Postleitzahlen zuteilt – die Post, die Behörden oder die Regierung? Wir gehen nicht davon aus, dass andere Länder einfach zu uns kommen und sagen: «Wir wollen euer Nummerierungssystem übernehmen». Doch werden auch andere arabische und asiatische Länder erkennen, dass sich mit einem durchdachten Adressierungssystem Karten-Navigationssysteme und GPS-Datenbanken verwirklichen lassen.

Welche Auswirkungen hatte die Einführung physischer Adressen in Saudi-Arabien?

Besonders die Unternehmenskunden haben die Vorteile des Adressierungssystems zu schätzen ge-

lernt. Wir haben bereits einige Spin-off-Unternehmen gegründet, beispielsweise einen telefonisch buchbaren Limousinen-Service. Früher war es sehr schwierig, einem solchen Dienstleister die genaue Adresse mitzuteilen, sodass es lange dauern konnte, bis die Limousine endlich vorfuhr. Mit dem neuen System gehören solche Probleme der Vergangenheit an. Auch die Heimlieferung wurde enorm vereinfacht, was die Gründung von zahlreichen E-Malls (elektronische Einkaufszentren) zur Folge hatte. SPC betreibt den landesweit grössten E-Mall, und die Kunden nutzen diese Dienstleistung jetzt rege, da die Produkte aufgrund der genauen Adressen problemlos nach Hause geliefert werden können.

Weshalb eröffnete SPC einen eigenen E-Mall?

Wir sind in einem Marktumfeld tätig, in dem die Post quasi nur noch als Zustellerin von Liebesbriefen wahrgenommen wird. Doch es ist uns gelungen, der Öffentlichkeit zu zeigen, dass wir Produkte und Dienstleistungen bieten, welche die Menschen wirklich brauchen, und zwar überall und jederzeit. Die Post stellt offizielle und finanzielle Dokumente zu und ermöglicht Geschäftsbeziehungen sowie den Handel mit Gütern aus anderen Landesteilen. Unser E-Mall (www.e-mall.com.sa) offeriert ein umfassendes Angebot, das sich mit demjenigen von amazon.com vergleichen lässt. Nebst grösseren und wirklichen Grossstädten weist Saudi-Arabien auch kleinere Orte und winzige Dörfer sowie sehr entlegene Gebiete auf. Die Grossstädte unterscheiden sich mit ihren riesigen Warenhäusern und glamou-

rösen Einkaufszentren kaum von anderen Metropolen dieser Erde. Doch in kleineren Ortschaften fehlt eine solche Infrastruktur. Deshalb arbeitete SPC mit den grossen Warenhäusern zusammen und katalogisierte deren Produkte. Danach boten wir diese Produkte in unserem E-Mail zum Verkauf an, damit jeder, egal wo er oder sie lebt, diese online erwerben kann. Natürlich können die Waren auch in unseren Geschäftsstellen gekauft werden. Wir verfügen landesweit über rund 6000 Verkaufspunkte, sodass auch die Bewohner der kleinsten Dörfer mit dem Gang zur Post sozusagen wie in einem grossen Warenhaus einkaufen können, das sonst zwei Flugstunden entfernt liegt. In der Poststelle steht ein Verkaufsberater zur Verfügung, mit dem man gemeinsam online die gewünschten Waren kauft und sich am nächsten Tag nach Hause liefern lassen kann.

Bietet der E-Mail von SPC lediglich die Produkte der grossen Warenhäuser an?

Nein. Unser E-Mail bietet weitere wichtige Dienstleistungen: Zum Beispiel stellen wir Kunsthandwerkern, die traditionelle Schmuckwaren herstellen, die man im übrigen Land nicht findet, eine Verkaufsplattform zur Verfügung. In Zusammenarbeit mit der Fremdenverkehrszentrale wurden Kunsthandwerker und Heimarbeiter in schwer zugänglichen Gebieten lokalisiert und deren Produkte katalogisiert, sodass jeder deren in Handarbeit hergestellten Waren bestellen und kaufen kann. Die Waren können in unseren Geschäftsstellen oder eben über unseren E-Mail begutachtet werden. Falls Sie eine Bestellung aufgeben, begibt sich einer unserer Mitarbeitenden zum jeweiligen Hersteller, kauft das Objekt und übergibt ihm den geschuldeten Betrag und besorgt den Transport zum Käufer. Auf diese Art und Weise werden unsere Lieferungs- und Logistik-Netzwerke sowie die Geschäftsstellen und Computer für den Dienst am Kunden verwendet.

Hat sich die Struktur von Saudi Post nach Ihrem Eintritt verändert?

Zuvor wurde die Post von einem Regierungsdepartement geführt und beaufsichtigt und beschäftigte in erster Linie Beamte. Nach meiner Ankunft haben wir den Postbetrieb umstrukturiert und in strategische Geschäftseinheiten, die nach kommerziellen Gesichtspunkten operieren, gegliedert. Zudem galt es, neue Mitarbeitende zu rekrutieren, wobei vor allem junge, gut ausgebildete Kandidaten berücksichtigt wurden, die nicht nur postspezifische Fähigkeiten aufweisen, sondern auch mit den neuesten Technologien umzugehen wissen.

Die Geschäftseinheiten stehen in Konkurrenz mit den entsprechenden Mitbewerbern am Markt. Beispielsweise gründete unser Logistik-Netzwerkbetreiber gemeinsam mit einem privatwirtschaftlichen Unternehmen das Unternehmen Naqel. Dieses konkurriert mit anderen Transportunternehmen auf dem saudi-arabischen Markt. Zwar ist Naqel der grösste Logistikanbieter des Landes, und der einzige, der dieses Geschäft effizient abwickeln kann, doch der Markt ist für die Mitbewerber offen. Wir haben jedenfalls für Konkurrenz gesorgt. In jeder Stadt verfügen wir somit über eine logistisch von SPC getrennte Zuliefer-Einheit, die jedoch in deren Besitz ist und sich nicht auf die Briefpost beschränkt. Auch internationale Kurierdienste nehmen unseren Service in Anspruch, besonders für Lieferungen in abgelegene Gebiete. Wir sprechen von der Post nicht als von einer Einheit, denn sie umfasst neben der Zustellung auch Logistik, Retail, Kurierdienste oder EMS sowie weitere Bereiche, die alle gegen bestehende Marktteilnehmer konkurrieren müssen.

Die privatwirtschaftlichen Postdienstleister in Saudi-Arabien, von denen einige auch international aktiv sind, stehen also nicht in Konkurrenz zur Post, sondern zu einer Geschäftseinheit von SPC. Es ist ein fairer Wettbewerb, und die Geschäftsbeziehungen zur Post sind mittels Service-Level Agreements (SLA) geregelt. Wenn wir also EMS-Dienstleistungen anbieten, ge-

schieht dies auf der Basis eines SLS, ungeachtet davon, ob es sich dabei um Zustellung oder Verarbeitung von internationalen Sendungen für private Betreiber handelt.

Besteht eine enge regionale Zusammenarbeit zwischen SPC und anderen arabischen Postbetreibern?

In den arabischen Ländern ist der regionale Ansatz noch relativ wenig verbreitet. Die meisten Postorganisationen sind in staatlicher Hand, mit Ausnahme einiger Golfstaaten, mit denen wir eng zusammenarbeiten, um das EMS-Geschäft zu verbessern. Wir betrachten uns selbst denn auch nicht als regionaler Anbieter, sondern als international aktiver Postdienstleister. Als solcher messen wir uns mit Deutsche Post, Poste Italiane, United States Postal Service und dergleichen.

Worauf wird die SPC in Zukunft den Fokus legen?

Wir werden darauf hin arbeiten, dass die Menschen die Post als Teil ihrer täglichen Infrastruktur wahrnehmen. Wir wollen sicherstellen, dass Sie von zu Hause aus E-Governance benutzen können: Sie füllen die Formulare aus und der Postbote holt diese bei Ihnen ab beziehungsweise stellt sie Ihnen wieder zu; natürlich sind alle Schritte am Computer mittels «Track and trace» zu verfolgen. Wir wollen erreichen, dass in Saudi-Arabien E-Business und Post in einem Atemzug genannt werden. Denn wer, wenn nicht die Post, stellt Ihnen die Waren zu, bietet Cash-on-Delivery und so weiter? Ausserdem sollen alle wissen, dass die Post der beste Kanal ist, wenn es darum geht, mit den Behörden zu kommunizieren. Wenn Sie einen eingeschriebenen Brief an den König senden, stellen wir sicher, dass er im Büro des Königs ankommt; wenn Sie einen Brief an einen Minister schreiben und uns mit der Zustellung betrauen, bestätigen wir seine Zustellung ans Ministerium. Wir werden diese Botschaft so lange wiederholen, bis jeder weiss, dass die Post zu ihren Diensten ist und ihr Leben sehr vereinfachen kann.

Kurzmeldungen

Grossbritannien

Royal Mail gab bekannt, 120 Mio. GBP in neue Ausrüstungen für die Postzusteller investieren zu wollen. Mit den Geldern sollen zusätzliche Handheld-Geräte zur Verfolgung von Postsendungen beschafft werden sowie neue Fahrzeuge und elektrische Trolleys.

Italien

Poste Italiane hat das erste Halbjahr 2009 mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen: Die Einnahmen beliefen sich auf insgesamt 9,4 Mrd. EUR, was einer Zunahme von 11,4% gegenüber der Vorjahresperiode entspricht. Der Postbetreiber machte vor allem seine Lebensversicherungs- und Finanzdienstleistungen

für das gute Resultat verantwortlich. Der konsolidierte Reingewinn für die Periode betrug 468 Mio. EUR, ein Anstieg von 16 Mio. EUR.

Marokko

Gemäss lokalen Medienberichten erwägt **Poste Maroc** die Lancierung einer Postbank im Januar 2010. Minister Ahmed Chami sagte in einem der Zeitung Le Matin gewährten Interview, dass die Barid Bank vollständig im Besitz von Poste Maroc verbleiben würde.

Schweiz

Die der schweizerischen Post gehörende **PostFinance** wies für das erste Halbjahr 2009 eine

Zunahme der Kundeneinlagen und des Gewinns aus. Es wurden rund 65 000 Neukunden und 136 000 Kontoeröffnungen verzeichnet. Der für die Periode erzielte Gewinn belief sich auf 200 Mio. CHF.

China

China Post bietet ihren International EMS Guarantee Service jetzt auch für Grossbritannien und Spanien an, mit dem die Tür-zu-Tür-Zustellzeiten von ein- und ausgehenden Postsendungen garantiert werden. Falls die Zustellung aufgrund eines Verschuldens des Postbetreibers nicht rechtzeitig erfolgt, hat der Kunde Anrecht auf eine Entschädigung. **FM**

Correos Auszeichnung für Engagement zugunsten von Kindern

Von Jérôme Deutschmann

Correos, der öffentliche Postdienstleister Spaniens, wurde für seinen anhaltenden Einsatz für die Rechte der Kinder in der spanischen Gesellschaft mit dem «Social Responsibility Award» der UNICEF ausgezeichnet. Anlässlich des 20. Jahrestags des Übereinkommens über die Rechte der Kinder stellten 40 000 Briefträger von Correos an mehr als 12 Millionen Haushalte eine UNICEF-Broschüre zu. In ihr werden die oftmals schlimmen Verhältnisse, unter denen zahllose Kinder zu leiden haben, eindrücklich aufgezeigt. Der Leser wird zudem auf die Webseite von Correos verwiesen, wo weitere Informationen über das Thema verfügbar sind. Laut UNICEF handelt es sich um die bisher grösste Initiative eines spanischen Unternehmens, um der Öffentlichkeit vor Augen zu führen, dass Kinder – insbesondere die schwächsten unter ihnen – Schutz bedürfen.

Die Auszeichnung ist indes auch Anerkennung des gesellschaftlichen Engagements von Correos in den vergangenen dreissig Jahren. Als öffentlicher Dienstleister beteiligte sich der Postbetreiber immer wieder an Initiativen zu Gunsten behinderter Menschen, der Integration von Immigranten, des öffentlichen Wohls sowie der Umwelt.

«Als UNICEF die Lancierung einer umfassenden Kampagne zum Schutz der Kinderrechte anregte, sagten wir gleich unsere Unterstützung zu. Es galt, unsere Logistik- und Zustellungskapazitäten zu mobilisieren, um so viele Haushalte in Spanien zu erreichen wie möglich», berichtet Jesús Evangelio Rodríguez, Verantwortlicher für Social Responsibility bei Correos.

Correos arbeitet seit 1972 mit UNICEF zusammen: «Unser Netzwerk von 2250 Poststellen fungiert als einer der Hauptverkaufskanäle für UNICEF für ihre Postkarten und Lotterielose. Ein

Teil der Lottereeinnahmen gehen direkt an das Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen», sagt Rodríguez. Der Postbetreiber sammelt ausserdem Schreibmaterial und hat im Rahmen eines anderen UNICEF-Programms bereits mehrere Millionen Stifte, Bleistifte und Schreibhefte an bedürftige Kinder in Südamerika, Afrika und Asien verschickt.

Darüber hinaus beteiligt sich Correos an karitativen Programmen anderer Partnerorganisationen. Zu nennen wäre etwa «Correos stellt ein Lächeln zu», eine Initiative in Zusammenarbeit mit «Clowns without Borders», die darauf abzielt, Kindern im Spital zum Lachen zu bringen und sie von ihrem Schicksal ein wenig abzulenken. Das Programm wurde kürzlich auch auf geistig behinderte und ausländische Kinder erweitert sowie auf Kinder, deren Mütter im Gefängnis einsitzen.

Botswana lanciert nationales Adressierungsprojekt

Von **Thapelo Kalake**

Für die Verbreitung physischer Adressen in Botswana dürfte der 15. September ein nicht unbedeutendes Datum sein. Denn an diesem Tag lancierte der Minister für Kommunikation, Forschung und Technologie, Pelonomi Venson-Moitoi, die neue Kampagne *Addressing Botswana*. Sie begleitet ein Projekt, das die Einführung eines flächendeckenden, nationalen Systems von Strassennamen und Hausnummern vorsieht. An der letzten Strategiekonferenz der südafrikanischen Postbetreiber in Simbabwe hatte der Minister verkündet: «Es ist wichtig, dass die Einführung von Postleitzahlen und Adressen konsequent umgesetzt wird, sodass den Einwohnern von Botswana die Postdienstleistungen effizienter erbracht werden können.»

Pele Moleta, CEO von BotswanaPost, sagte, dass seine Organisation die Initiative sehr begrüsse. «Wenn das Projekt erfolgreich verläuft, werden Dienstleister wie BotswanaPost in der Lage sein, ihre Dienste gezielt am Markt anbieten zu können», führte er aus und fügte hinzu, dass schon während der Projektvorarbeiten viele Regierungsbehörden, internationale Organisationen und Unternehmen ihr Interesse an einer Zusammenarbeit kundtaten. Sie hätten erkannt, welche positiven Auswirkungen dieses Projekt auf ihr Geschäft und den von ihnen angebotenen Kundendienstleistungen haben würde.

Das Projekt

Der Projekt lancierung war eine Studie über die geeignete Methode zur Entwicklung und Verbreitung von physischen Adressen und Postleitzahlen in Botswana vorausgegangen. Die Studie wurde gemeinsam mit dem Weltpostverein durchgeführt und ergab, dass es in Botswana kein umfassendes System mit Strassenbezeichnungen und Hausnummern gab und dass darunter nicht nur die Erbringung von Dienstleistungen, sondern auch die betriebliche Effizienz der Unternehmen litt. In Botswana sind die lokalen Stadt- und Gemeindeverwaltungen für das Vergeben von Strassennamen und Hausnummern zuständig.

Mit dem neuen landesweiten Projekt soll nun erstmals ein System eingeführt werden, mit dem sich Postleitzahlen und Adressierungsstandards generieren und zuordnen las-

sen. Es wird die Voraussetzungen für eine nationale Adressendatenbank festlegen, welche von allen nationalen Interessengruppen für die Verbreitung ihrer jeweiligen Dienstleistungen genutzt werden kann.

Deshalb wird das ursprünglich von BotswanaPost gestartete Projekt nun sowohl national als auch auf die Regierungsbehörden ausgerichtet. So wird sichergestellt, dass alle Planungsstellen die gleichen Ziele verfolgen und die gleichen Adressierungsstandards verwenden und das Projekt der Bevölkerung und den Unternehmen in Botswana einen echten Nutzen bringt.

Mit der erfolgreichen Umsetzung der Initiative *Addressing Botswana* ist auch die Hoffnung verbunden, dass sich die sozioökonomische Situation des Landes verbessert. Des Weiteren soll sie dazu beitragen, die Dienstleistungsqualität auf nationaler Ebene anzuheben und die von der UNO gesteckten Millenniums-Entwicklungsziele zu erreichen.

An das Projekt *Addressing Botswana* sind hohe Erwartungen geknüpft:

- wirtschaftliches Wachstum, indem alle Gesellschaftsschichten erreicht werden;
- besserer Zugang zu sozialen Dienstleistungen (Gesundheit, Bildung usw.);
- Zugang zu Kommunikations- und anderen Dienstleistungen für die ganze Bevölkerung;
- Erreichbarkeit spezifischer Zielgruppen und somit erweiterter Zugang zu öffentlichen Versorgungsleistungen;
- Ausweitung von Bankdienstleistungen auf grössere Bevölkerungsschichten;
- Chance für Unternehmen, ihren Kundenstamm zu erweitern und ihre Dienstleistungspalette auszubauen;
- schnellere und effizientere Reaktion und Hilfe in Notfällen;
- effizienterer Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen, insbesondere die Heimzustellung von Brief- und Paketpostsendungen;
- Entwicklung von Datenbanken für Kundenmanagement und Marketingkampagnen.

Thapelo Kalake ist Betriebsleiter bei BotswanaPost.

Rücktritt zweier Veteranen der Postbranche

Zwei der dienstältesten Generaldirektoren im Postsektor haben ihren Rücktritt angekündigt. Helge Israelsen tritt nach 21 Jahren von seinem Posten als CEO bei Post Danmark (Dänemark) zurück; Graeme John von Australia Post verlässt seine Spitzenposition nach 16 Jahren. Der kürzlich erfolgte Zusammenschluss der dänischen und der schwedischen Post war «der richtige Moment, um das Zepter weiterzugeben», erklärte Israelsen in einer Pressemitteilung. «Ich verlasse Post Danmark nicht ohne ein wenig traurig und gespannt auf die Zukunft des Unternehmens zu sein. Ich werde der neuen Konzernleitung deshalb künftig gerne mit gutem Rat zur Verfügung stehen», fügt er an. Der CEO von Posten Norden, dem neu gegründeten Unternehmen, heisst Lars Nordström. John empfand bei der Ankündigung seines Entscheids, nach 20 Jahren den Dienst zu quittieren, «Wehmut, Zufriedenheit und grenzenlose Dankbarkeit». «Eigentlich wollte ich letztes Jahr zurücktreten, aber ich habe es mir noch einmal anders überlegt, als uns die Weltwirtschaftskrise traf. Nun bin ich überzeugt, dass wir gut auf zukünftige Herausforderungen vorbereitet sind», erklärt er. Er wird die Geschäftsleitung weiterhin bei Strategiefragen beraten. Sein Nachfolger steht noch nicht fest. **FM**



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

Optimize your performance.



SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

To create customers' loyalty, parties involved in the postal business are to be twice as attentive to reach their performance goals.

By allocating 10 % of its turnover to R&D, SOLYSTIC is able to understand the needs of postal operators and to offer future solutions.

Selecting the SOLYSTIC products is to bet on innovation in order to optimize your performance.

www.solystic.com



Future postal solutions