

Der Postsektor im Vormarsch seit 1875

JUNI 2011

Nr. 2

UNION POSTALE



UPU, eine Sonderorganisation
der Vereinten Nationen

.....
EMS in Asien-Pazifik
auf der Überholspur

Afghanistan fördert
Adressierung



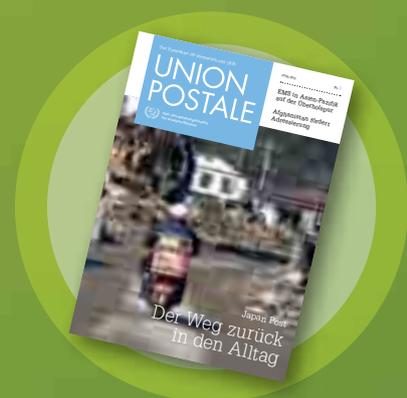
Japan Post

Der Weg zurück in den Alltag

Abonnieren Sie *Union Postale* jetzt!

Seit 1875 informiert *Union Postale* eine interessierte Leserschaft mit fundierten Berichten über Entwicklungen sowie aktuelle Themen und Geschehnisse aus der Welt der Post. Zu unseren Lesern gehören Regulierungsverantwortliche, Operations-Fachleute, Postangestellte und Poststrategieexperten gleichermaßen wie Zulieferer, Akademiker oder Philatelisten sowie viele andere an der Postindustrie interessierte Kreise. *Union Postale* erscheint in sieben Sprachversionen.

Abonnieren Sie *Union Postale* und erleben Sie gemeinsam mit vielen Tausenden begeisterten Lesern das 135-jährige Jubiläum unseres Magazins. Als Abonnent erhalten Sie vier Ausgaben dieser ganz in Farbe gedruckten Qualitätspublikation in der von Ihnen gewünschten Sprache. Für Private kostet ein Jahresabonnement (4 Ausgaben) von *Union Postale* 50 CHF. Postbetriebe und UPU-Mitglieder erhalten Sonderkonditionen.



Übermitteln Sie uns Ihre Bestellung jetzt per Fax unter +41 (0)31 350 37 11 oder E-Mail an faryal.mirza@upu.int. Dazu benötigen wir folgende Angaben:

Name:	
Funktion:	
Organisation/Betrieb:	
Vollständige Postadresse:	
E-Mail:	
Telefon:	
Fax:	

Gewünschte Sprachversion:	
<input type="checkbox"/>	Englisch
<input type="checkbox"/>	Französisch
<input type="checkbox"/>	Arabisch
<input type="checkbox"/>	Chinesisch
<input type="checkbox"/>	Deutsch
<input type="checkbox"/>	Russisch
<input type="checkbox"/>	Spanisch

Inhaltsverzeichnis

Titelgeschichte

Japan Post lässt sich von der Naturkatastrophe nicht unterkriegen

Wie der Betrieb von Japan Post wieder auf die Beine kam nach dem Erdbeben vom März 10

Feature

EMS auf dem Vormarsch in der Region Asien und Pazifik

Die Gründe für den Erfolg von EMS – insbesondere in der asiatisch-pazifischen Region 16

Briefmarken im Kampf gegen AIDS

Über 20 Postbetreiber machen auf 30 Jahre AIDS aufmerksam 24

People

Eine gute Nase fürs Postgeschäft

Amira Moussa Wais ist Schalterangestellte bei Djibouti Post 26

Das Interview

Vier Ziffern schaffen Klarheit

Der Präsident von Afghanistan Post über Postleitzahlen und E-Dienstleistungen 20

Rubriken

In Kürze

4

Leitartikel

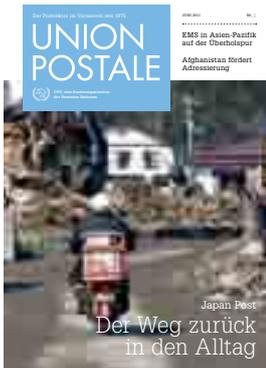
5

Who's who

8

Umschau

27



Titelbild: Rob Gilhooly

Juni 2011

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 englischer, französischer, arabischer, chinesischer, russischer und spanischer Sprache.

Leiter Communication Programme: Rhéal LeBlanc (RL)
Chefredakteurin: Faryal Mirza (FM)
Beiträge: Jane Daly, Jérôme Deutschmann (JD), Ruby Pratka (RP), Julian Ryall, Toshihide Suzuki
Übersetzung: Michael und Bastiaan Visser, Winterthur, Schweiz
Fotografie: Rob Gilhooly, Kamran Jebreili, Alexandre Plattet
Grafische Gestaltung: Die Gestalter, St. Gallen, Schweiz
Umschlagneugestaltung: BlackYard, Bern, Schweiz
Druck: Weltpostverein, Bern, Schweiz
Redaktionssekretärin: Gisèle Coron
Abonnements: publications@upu.int
Anzeigen: faryal.mirza@upu.int

Diese Publikation wurde auf FSC-zertifiziertem Papier und mit nachhaltig hergestellter Farbe gedruckt. 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
Webseite:
www.upu.int

In Kürze

Finanzielle Eingliederung

Gates-Stiftung unterstützt Partnerschaften



Zeit für neue Ein- und Auszahlungsmodelle. Foto: Gettyimages

Eine Zuwendung der Bill & Melinda Gates Foundation ermöglicht es der UPU, Modelle zu evaluieren, die armen Menschen leichter Zugang zu Finanzdienstleistungen über das Poststellennetz verschaffen. Der UPU werden 700 000 USD zur Verfügung gestellt, um Möglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen Post und Finanzinstitutionen sowie «Mobile Money»-Anbietern zu evaluieren. Ziel sind ein besserer Finanzdienstleistungszugang für die unterprivilegierten Bevölkerungsschichten, Know-how-Austausch mit den Stakeholdern und Lancierung entsprechender Pilotprojekte.

Das Thema finanzielle Eingliederung hat für die UPU stark an Bedeutung gewonnen, daher ist Tamara Cook, die Programmkoordinatorin der Bill & Melinda Gates Foundation, überzeugt, mit der UPU die richtige Partnerin für dieses Projekt gefunden zu haben. «Als UNO-Sonderorganisation, die sogar noch älter ist als die UNO, setzt sich die UPU seit jeher für die Interessen der Postanbieter und

-kunden ein. Die Zeit ist reif, um die internen Kapazitäten der UPU als Beraterin für die Postanbieter zu stärken. Es müssen neue Modelle für die Nutzung der UPU-Infrastruktur als Ein- und Auszahlungspunkte für Finanzdienstleister und «Mobile Money»-Anbieter in Betracht gezogen werden», sagte Cook. Generaldirektor Edouard Dayan bedankte sich für die Unterstützung und meinte: «Diese Zusammenarbeit zeugt vom wichtigen Beitrag, den die UPU zu den internationalen Bemühungen im Kampf gegen die Armut und zur Förderung der wirtschaftlichen und sozialen Entwicklung leisten kann.»

Weltweit vernetzt

Financial Services for the Poor – die Initiative der Bill & Melinda Gates Foundation zur Förderung der finanziellen Eingliederung – arbeitet mit einer grossen Anzahl Partnern aus der Privatwirtschaft und dem öffentlichen Sektor zusammen. Gemeinsam stellen sie modernste Technolo-

gie und Innovationen bereit, mit denen die arme Bevölkerung in den Entwicklungsländern Zugang zu qualitätsvollen, erschwinglichen und sicheren Sparkonten und anderen Finanzdienstleistungen erhält. Die UPU ist die ideale Partnerin, wenn es darum geht, den ärmsten Menschen dieser Erde Zugang zu Finanzdienstleistungen zu eröffnen, nutzen doch heute weltweit bereits 1,5 Milliarden Menschen ihre lokale Poststelle für die Abwicklung von Finanztransaktionen. Von diesen verfügen 400 Millionen über ein Postkonto, vornehmlich in den Entwicklungsländern. Das weltweite Postnetz der UPU umfasst 660 000 Poststellen, in denen 5,5 Millionen Angestellte arbeiten. Kein anderer Logistikanbieter verfügt über ein solch verzweigtes Netz in ländlichen und abgelegenen Gebieten. Nur schon in den Entwicklungsländern betreibt die Post 500 000 Postbüros.

Auch Finanzdienstleistungen haben bei der Post eine lange Tradition. So wurde die erste Postsparkbank 1861 in Grossbritannien gegründet. Die erste UPU-Richtlinie zu internationalen Postanweisungen wurde 1878 erlassen. Sie wurde 2008 anlässlich des UPU-Weltkongresses revidiert, sodass die Geldüberweisung über das Postnetz, insbesondere im Bereich Konsumenten- und Datenschutz, nun optimale Sicherheit bietet. **FM**



Financial Services for the Poor
[www.gatesfoundation.org/
financialservicesforthepoor/
Pages/default.aspx](http://www.gatesfoundation.org/financialservicesforthepoor/Pages/default.aspx)

Das Datum

1. Oktober 2011

Die UPU-Mitgliedstaaten stimmen der Inkraftsetzung neuer Regelungen für den Umgang mit Sendungen, die Lithium-Batterien enthalten, zu.

Leitartikel

Die Bilder der Zerstörung, welche sich uns nach dem verheerenden Erdbeben im Osten Japans boten, lassen wohl niemanden unberührt. Die Katastrophe forderte 16 000 Menschenleben, und noch immer gelten nahezu 10 000 Menschen als vermisst. Achtzehn Präfekturen wurden vom schweren Erdbeben in Mitleidenschaft gezogen. Als uns die ersten Meldungen zu Ohren kamen, wie die japanische Post darum bemüht ist, ihre Kunden in den betroffenen Gebieten mit Dienstleistungen zu versorgen, wollten wir natürlich darüber berichten. Für die Redaktion bestand die Herausforderung darin, ein geeignetes Team an den Ort des Geschehens zu senden. Die Teammitglieder mussten Erfahrung mit der Arbeit in einem Katastrophengebiet aufweisen, insbesondere im rücksichtsvollen Umgang mit den Opfern, die vielfach fast alles verloren hatten.

Es entstand ein bewegender Artikel über die Überlebenden, Kunden und Postangestellten, die gleichermaßen von den schrecklichen Ereignissen mitgenommen waren. Julian Ryall, ein erfahrener Journalist, erzählt ihre Geschichte. Die Bilder stammen vom ebenso erfahrenen Fotografen Rob Gilhooly. Sie verbrachten zwei Tage in der Präfektur Miyagi und sprachen mit Überlebenden. Ihr Bericht schildert das Leben nach der Katastrophe, insbesondere auch, wie die Post versucht, zur Normalität zurückzufinden.

Nach seiner Rückkehr aus Japan zeigte sich Julian tief beeindruckt über die Unterstützung, die sie von den Postangestellten in Ishinomaki erhielten.

Es spricht Bände über die professionelle Einstellung dieser Menschen, dass sie trotz persönlicher tragischer Erlebnisse jeden Morgen die Kraft finden, aufzustehen, ihre Uniform anzuziehen und der Gemeinschaft zu dienen. **Faryal Mirza, Chefredakteurin**

Handelsförderung

Brasilien stellt Know-how zur Verfügung

Brasilien gibt der UPU sein Know-how über die Förderung des Handels mittels Nutzung der Postressourcen weiter, damit auch andere Länder von Exportförderungsinitiativen wie dem erfolgreichen Exporta-Facil-Programm profitieren können. Dank dieser Zusammenarbeit wird die UPU andere Länder nach brasilianischem Vorbild beim Aufbau von Export-Instrumenten über ihre bestehenden Postnetze unterstützen können – auch mit entsprechenden Schulungen.

Das Exporta-Facil-Programm wurde vor genau zehn Jahren ins Leben gerufen. Mittlerweile ist der Dienst in über 8000 Poststellen verfügbar und vereinfacht die Exportprozesse für Klein- und Mittelbetriebe erheblich.

Letzten Mai unterzeichneten Luciana Cortes Roriz Pontes, Untersekretärin für Postfragen im brasilianischen Kommunikationsministerium, und Generaldirektor Edouard Dayan am UPU-Hauptsitz ein entsprechendes Abkommen.

«Wir werden gemeinsam eine Reihe von Instrumenten entwickeln,

mit denen wir anderen Regierungen und Postunternehmen helfen, ähnliche Konzepte wie Exporta Facil einzuführen», sagte Luciana Pontes.

Letztes Jahr wurden Waren im Wert von über 220 Millionen USD über das brasilianische Postnetz exportiert. Damit stieg das Gesamtexportvolumen mit Exporta Facil seit 2001 auf 1 Milliarde USD.

Andere lateinamerikanische Länder wie Kolumbien, Ecuador, Peru und Uruguay haben mit Hilfe des Amerikanisch-spanisch-portugiesischen Postvereins der UPU, einem engeren Postverein, sowie der Interamerikanischen Entwicklungsbank eine eigene Version von Exporta Facil geschaffen. Chile und Argentinien wollen ebenfalls bald ein entsprechendes Programm einführen.

«Diese Länder profitieren heute von ihrer Entscheidung, in das Postgeschäft investiert und damit die Basis für eine gerade in aussenwirtschaftlichen Belangen schlagkräftige Partnerschaft gelegt zu haben», sagte Pontes. **RL**

Adressierung

Westafrika befasst sich mit Schlüsselthemen

Adressen sind ein Grundstein für reibungslose Abläufe innerhalb eines Landes und für das einwandfreie Funktionieren seiner Wirtschaft. Diese Voraussetzung stand im Zentrum des vierten Workshops über Dienstqualität, der vom 28. Februar bis 4. März 2011 in Monrovia, Liberia, stattfand.

Fünf Länder nahmen daran teil: Gambia, Ghana, Liberia, Nigeria und Sierra Leone. In den Workshops wurde das Bedürfnis nach einer standardisierten und verlässlichen Adressierung betont. Die Postbetreiber müssen in der Lage sein, ihre Sendungen effizient abzufertigen und zuzustellen. Regierungen müssen die Möglichkeit haben, Steuern zu erheben, Sozialleistungen auszuführen und Überweisungen zu verarbeiten.

«Der Workshop ist sehr nützlich, denn wir brauchen in einem Sektor, der durch einen starken internationalen Wettbewerb geprägt ist, ein geeignetes Adressierungssystem, um unsere Geschäftstätigkeiten zu entwickeln – nicht nur in Liberia, sondern in ganz Afrika», erklärt Frederick Norkeh, Liberias Post- und Telekommunikationsminister. **JP**

In Kürze

Postsicherheit

Neuer Ausschuss entwickelt globale Standards



Auslöser der TSA-Massnahmen war die Entdeckung von Sprengstoff in einem Flugzeug des privaten Kurierunternehmens UPS. Foto: Gettyimages

Im April trat erstmals eine neu gebildete Sicherheitsgruppe der UPU zusammen, bestehend aus Vertretern der Postbetreiber und von internationalen Organisationen. Im Zentrum der Gespräche stand die Entwicklung eines globalen Massnahmenkatalogs zur Verbesserung der Sicherheit in der gesamten Postlieferkette weltweit.

«Wir müssen auf internationaler Ebene zusammenarbeiten, um globale Sicherheitsstandards zu definieren, die für alle Beteiligten gelten. Wenn einzelne Länder oder supranationale Gremien Standards erlassen, denen sich die anderen einfach zu fügen haben, ist das nicht mehr zeitgemäss», sagte UPU-Generaldirektor Edouard Dayan.

Ausgelöst hat diese jüngste Sicherheitsdebatte die US-amerikanische Transportation Security Agency (TSA), welche im letzten November neue Sicherheitsmassnahmen für internationale Postsendungen mit Destination USA beschlossen hatte, nachdem im Oktober in einem aus Jemen kommenden Flugzeug eines privaten Kurierunternehmens zwei Pakete mit Sprengstoff gefunden worden waren.

Aufgrund dieser Massnahmen sahen sich die Postunternehmen der UPU-Mitgliedländer weltweit quasi über Nacht gezwungen, ihre operativen Abläufe anzupassen. Jedes Jahr werden mehr als 418 Millionen Briefe, Pakete und Expresssendungen an Empfänger in den USA aufgegeben. Manche Postbetreiber akzeptierten Sendungen, einschliesslich Kurierdienste,

für die USA nicht länger oder verzögerten die Zustellung. Oder die Auslieferung wurde aufgrund höherer Transportkosten oder der Schliessung wichtiger Post-Hubs erschwert. Die Massnahmen verursachten so weltweit einen «Poststau». Einige Länder nahmen ihre Dienstleistungen Ende März bzw. Anfang April wieder vollumfänglich auf, andere haben immer noch mit Rückstau und Verspätungen zu kämpfen. Und manche Transit-Hubs weigern sich nach wie vor, Sendungen in die USA oder andere Länder zu bearbeiten.

Am Treffen im April prüften Vertreter von Postanbietern, der International Air Transport Association (IATA), des Weltzollvereins, der Internationalen Zivilluftfahrtorganisation und der Welthandelsorganisation bestehende Standards und Prozesse in den Bereichen Post, Zoll und Luftpost. Erste Empfehlungen über die mögliche Harmonisierung der verschiedenen Standards dürften Ende Jahr vorliegen.

Weil die EU ebenfalls neue Sicherheitsrichtlinien für den Luftfrachtverkehr ausarbeitet und die TSA ihre eigenen Richtlinien nochmals verschärfen könnte, ist es der UPU ein Anliegen, eine international koordinierte Lösung anzustreben, bei der weder der Post- noch der Handelsverkehr durch die Sicherheitsmassnahmen behindert wird.

Volles Verständnis

Generaldirektor Edouard Dayan zeigte vollstes Verständnis für die zeitliche Verschärfung bestehender Massnah-

men, wenn damit die öffentliche Sicherheit verbessert und die Lieferkette geschützt werden. Bleiben die Massnahmen indes dauerhaft in Kraft, könnte dies ein Verstoß gegen die UPU-Abkommen bedeuten, indem sie dem Grundsatz des freien Durchgangs und Universaldienstes zuwiderlaufen. «Die Interessen der nationalen Sicherheit müssen in Einklang mit anderen wichtigen Grundsätzen wie dem freien Durchgang für Post und Waren gebracht werden», meinte Edouard Dayan weiter.

Die UPU steht in engem Kontakt mit der TSA, um ihre Auffassungen zu vertreten. Beide Organisationen kooperieren mit dem United Postal Service, um die Sicherheitsrichtlinien zumindest für Postsendungen mit geringerem Risiko zu lockern. Dayan traf vor Kurzem mit John Pistole, dem Leiter der TSA, am Hauptsitz der UPU zusammen, um den Standpunkt des Weltpostvereins nachdrücklich darzulegen. Tatsächlich will man in Zukunft enger zusammenarbeiten.

Auswirkungen auf das Geschäft

«Die Post ist es gewohnt, mit temporären Schockereignissen umzugehen, wie zum Beispiel dem Vulkanausbruch auf Island, der letztes Jahr den Flug- und Postverkehr beeinträchtigte», sagte Andreas Taprantzis, Vorsitzender des Rats für Postbetrieb. «Sorgen bereiten uns aber Sicherheitsmassnahmen, welche die Gefahr bergen, das Postgeschäft dauerhaft zu behindern und es so der Post eventuell gar verunmöglichen, die Bedürfnisse ihrer Kunden adäquat zu erfüllen und ihren wachsenden Anteil im Geschäft mit Kleinpaketen weiter auszubauen.»

Laut Erhebungen der UPU verzeichnet der Postsektor im Kielwasser des boomenden E-Commerce und Internethandels zurzeit ein zweistelliges Wachstum im Paketversand. Bereits im Jahr 2010 konnte die Post im Express- und Paketgeschäft gegenüber dem Vorjahr um 15 Prozent zulegen. **RL**

Engere Vereine

Neue Postunion für den Mittelmeerraum



Die neue Union wird die Interessen ihrer Mitglieder vertreten. Foto: flickr.com

Dreizehn Postbetreiber aus Europa und der arabischen Welt haben den 17. Engeren Verein der UPU gegründet: die Postunion für den Mittelmeerraum. Die Union besteht aus den Postbetreibern von Ägypten, Frankreich, Griechenland, Italien, Jordanien, Libanon, Malta, Monaco, Palästina, Slowenien, Syrien, der Türkei und Zypern und ihr Sitz befindet sich in der italienischen Hauptstadt Rom.

Hauptziele der Postunion sind unter anderem die Vertretung der gemeinsamen Interessen ihrer Mitglieder, der erleichterte Austausch von Know-how und die Stärkung der Interoperabilität von Postdienstleistungen. In der Praxis wird sich die Union dafür einsetzen, dass sich die Qualität von Brief- und Paketpost und Geldüberweisungsdiensten steigert.

Gemäss Artikel 8 der Verfassung der UPU können Mitgliedstaaten oder ihre vorgesehenen Betreiber regionale Postgemeinschaften gründen, welche «engere Vereine» genannt werden.

Die neue Führung

Der Aufsichtsratsvorsitzende der neuen Organisation ist Sherif Battisha, der stellvertretende Vorsitzende der ägyptischen Post, während Stefan Gori, Leiter der internationalen Geschäftsstrategie von Poste Italiane, das Amt des Generalsekretärs bekleidet.

Im Gespräch mit «Post&Parcel» betont Battisha, dass die neue Union «hoffentlich ein Katalysator für die Innovation und das Wachstum der gesamten Region wird». Er fährt fort: «Als Postbetreiber verfügen wir über bekannte und geschätzte Marken und sollten diese vermehrt zu unserem Vorteil nutzen . . . um zum Wachstum dieser Region beizutragen, die 500 Millionen Einwohner zählt und 12 Prozent des Welt-Bruttoinlandprodukts erwirtschaftet.»**RL**

April 2011



Die Regierung Katars bestätigte, dass der UPU-Kongress 2012 im National Convention Centre in der Hauptstadt Doha stattfinden wird, das demnächst eröffnet wird.

Mai 2011



Über 60 Länder haben ihre Beiträge für den 40. internationalen Schreibwettbewerb eingereicht, der im Mai 2011 zu Ende ging. Die Gewinner werden im August bekanntgegeben.

Mai 2011



Das Europäische Institut für Telekommunikationsnormen und die UPU haben ein Abkommen abgeschlossen, um ihre Zusammenarbeit in Bezug auf sichere elektronische Kommunikationsdienste und RFID-Interoperabilität zu verstärken.

Mai 2011



UPU-Generaldirektor Edouard Dayan spricht am 16. Weltkongress der Weltorganisation für Meteorologie darüber, inwiefern «Postdienstleistungen relevant sind für Menschen, die durch Naturkatastrophen getroffen wurden und denen nur die Post bleibt, um Nachrichten an ihre Angehörigen zu senden oder Geschenke und Geld zu erhalten».

In Kürze

Who's who bei der UPU

Abwechslung belebt den juristischen Alltag

Name Elise Bischoff
Funktion Rechtsanwältin
Abteilung Legal Affairs
Nationalität Frankreich



Für Elise Bischoff bringt jeder Arbeitstag etwas Neues. Sie ist Rechtsanwältin im Direktorat Legal Affairs und liebt die Abwechslung, welche ihre Arbeit mit sich bringt. «Rechtliche Fragen rücken bei den Aktivitäten der UPU zunehmend stärker in den Vordergrund, sodass wir bei immer mehr Sachverhalten eingeschaltet werden», sagt sie. «Ob Privat- oder Vertragsrecht, ob internationales oder Arbeitsrecht, wir sind mit sämtlichen Rechtsgebieten konfrontiert. Wohl kein anderes Tätigkeitsgebiet ist so vielfältig», fügt sie an.

Elise Bischoff und ihre drei Mitarbeitenden sind für die Abklärung aller rechtlichen Aspekte zuständig, intern und extern, die mit der Tätigkeit des Internationalen Büros verbunden sind.

Sie bieten den UPU-Organen Rechtsbeistand, setzen Verträge mit Zulieferern auf und beraten die Postbetreiber in den UPU-Mitgliedstaaten. Intern beantworten sie Fragen

von Mitarbeitenden zum Arbeitsrecht und zu den Vorsorgeeinrichtungen der UPU.

Kürzlich arbeitete Elise Bischoff die rechtlichen Aspekte der im Rahmen der Verwaltungsratssitzung 2010 debattierten Fragen auf. Ausserdem setzt sie gerade eine Vereinbarung auf, welche den elektronischen Austausch von Zollabfertigungsdaten zwischen den Postunternehmen vereinfachen soll.

Elise Bischoff wurde in Paris geboren und spezialisierte sich während ihres Jurastudiums auf europäisches und internationales Recht. Sie wollte schon immer für eine internationale Organisation arbeiten, daher zögerte sie nicht, als sich vor vier Jahren eine Gelegenheit bei der UPU auftat. «Am Anfang wusste ich nichts über die Postbranche», gibt sie zu, «doch der Gedanke, im Dienste unserer Mitgliedstaaten zu arbeiten, machte mich glücklich.» **RP** Foto: Alexandre Plattet

Dienstleistungsqualität

Regionale Roadshow in Ostafrika



Roadshow im Land der vielen Hügel. Foto: flickr.com

In einem Workshop in Kigali, Ruanda, lernten Teilnehmer aus zehn Englisch sprechenden Ländern Ostafrikas, wie man die Dienstleistungsqualität quantifizieren und das Kunden- und Prozessmanagement qualitativ verbessern kann. Es war dies der zweite von fünf Work-

shops, die zum Ziel haben, die Teilnehmer bei der Umsetzung modernster Technologien zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität in der Brief-, Paket- und Expresspost zu unterstützen.

Ignace Gatere, Minister für Informations- und Kommunikations-

technologie von Ruanda, eröffnete den Workshop. Er bekräftigte den Willen seiner Regierung, die Leistungsqualität zu erhöhen. «Wir werden weiterhin unser Bestes für eine wirtschaftliche und dynamische Post tun ... die Post muss ihren Anteil an der sozialen und ökonomischen Entwicklung unseres Landes leisten», sagte er.

Taten statt Worte

Rodah Masaviru, Generalsekretärin des Panafrikanischen Postvereins, ist der Auffassung, dass solche Workshops zur Anhebung der Postdienstleistungsqualität beitragen können. Doch sie ist auch der Ansicht, dass noch mehr getan werden müsse: «Darüber zu diskutieren genügt nicht. Den Worten müssen auch Taten folgen.» **FM**

Israel und Palästina sollen Pattsituation beenden

UPU-Generaldirektor Edouard Dayan fordert Israel und Palästina dazu auf, eine operative Lösung zu finden, damit Palästina in der Lage ist, mit allen UPU-Mitgliedstaaten Postsendungen austauschen zu können.

In einem Bericht an den Rat für Postbetrieb (Postal Operations Council, POC) erklärte Generaldirektor Dayan im Mai 2011, dass die bilateralen Gespräche zwischen Israel und Palästina über ein gemeinsames technisches Komitee fortgeführt würden. Aus den Gesprächen ging bislang jedoch noch kein operatives Abkommen hervor.

«Alles ist eingerichtet, damit ein direkter Post austausch erfolgen kann», sagte Dayan. «Das Internationale Büro hat die Gespräche zwischen den zwei Parteien seit dem Genfer Kongress im Jahr 2008 gefördert. Wir empfehlen den beiden Parteien dringend, sich auf eine operative Lösung zu einigen.» Edouard Dayan fügte hinzu, dass er und seine Mitarbeiter weiterhin die Rolle des unabhängigen Vermittlers übernehmen würden.

Das operative Abkommen befasst sich damit, dass der direkte Post austausch zwischen Palästina und dem Rest der Welt erfolgen könnte, indem Postsendungen über Amman, Jordanien, weitergeleitet würden.

Israel und Palästina erklärten am UPU-Kongress 2008 in Genf gemeinsam, dass sie zusammenarbeiten würden, um Palästina den direkten Post austausch mit der übrigen Welt zu ermöglichen. Die Erklärung in Genf folgte einer Resolution des UPU-Kongresses (R 115/1999), die 1999 in Peking verabschiedet worden war, welche Palästina den Status eines UPU-Beobachters einräumte.

Dieser schliesst das Recht auf direkten Post austausch ein.

Unterstützung durch die UPU

Von 2008 bis 2011 arbeitete das Internationale Büro an der Implementierung der regulatorischen und technischen Rahmenbedingungen, die den direkten Austausch von Postsendungen in Übereinstimmung mit den Beschlüssen seiner Institutionen und den Richtlinien der UPU erlauben. Ein mehrjähriges Programm zur Zusammenarbeit ist ebenfalls vorgesehen, um Palästina einen Schulungs- und Postentwicklungsplan vorzulegen.

Das Internationale Büro hat dem internationalen Austauschbüro von Palästina in Ramallah einen internationalen IMPC-Code (International Mail Processing Centre) zugewiesen, um den internationalen Post austausch zu vereinfachen. Die UPU hat ihre 191 Mitgliedstaaten rechtzeitig über die Eröffnung des Büros unterrichtet. Trotz dieser Massnahmen erfolgt der Postverkehr aus und nach Palästina immer noch über Israel.

Die UPU hat Palästina zudem den Status eines Territoriums verliehen, das Endvergütungen erhalten kann. Da gegenwärtig jedoch kein direkter Post austausch stattfindet, erhält Palästina zurzeit keinerlei Vergütungen. Palästina hätte zudem Anspruch auf Leistungen aus dem UPU-Fonds für Servicequalität, um seine Dienstqualität zu verbessern.

Palästina nutzt das elektronische Netzwerk der UPU, um den Durchsatz an Postsendungen zu überwachen, und wurde zu den Tagungen seiner EMS-Kooperative als Beobachter zugelassen. Der POC verabschiedete 2009 eine Resolution, um den Paket austausch zwischen Palästina und anderen Ländern zu erleichtern. **RL**

POC verabschiedet Richtlinien und Projekt

Der Rat für Postbetrieb (Postal Operations Council, POC) hat im Mai eine Aktualisierung der Domain-Verwaltungsrichtlinien verabschiedet. Sie enthält eine Liste mit den 317 Domänennamen, welche die UPU reserviert hat. Gemäss den Richtlinien hat die Reservierung «zum Ziel, einen Teil des .post-Domain-Namensraums für die Entwicklung und Verbesserung von bestehenden und zukünftigen internationalen Postprodukten und -diensten freizuhalten.»

Der POC gab zudem grünes Licht für die Entwicklung des ersten .post-Pilotprojekts. Im Zentrum steht die internationale eingeschriebene elektronische Post. Das E-Services-Programm der UPU legt derzeit die benötigten Geschäftsanforderungen und technischen Vorschriften fest, damit sie einen Systemanbieter suchen kann.

Weitere Entwicklungen

Die UPU und die International Post Corporation (IPC) verhandeln über eine engere Zusammenarbeit bezüglich .post-Themen, nachdem UPU-Generaldirektor Edouard Dayan im Mai den Vorstandsmitgliedern der IPC auf ihre Aufforderung hin .post präsentiert hat. Zu den Teilnehmern zählten einige Geschäftsführer von grossen Postbetreibern. Im Dezember 2009 erhielt die UPU als erste Sonderorganisation der UNO durch die Internet Corporation for Assigned Names and Numbers eine Top-Level-Domain zugesprochen. **FM**



.....
Notunterkunft, Kadowaki Junior High School, Mai 2011: Wenn Yoshinori Shoji den Namen eines Einwohners aufruft, weiss dieser, dass Post auf ihn wartet.

Japan Post lässt sich von der Naturkatastrophe nicht unterkriegen



.....

Trotz der zerstörten Infrastruktur erbringt Japan Post weiterhin Postdienstleistungen nach dem grössten je registrierten Erdbeben des Landes – und dies, obwohl auch eigene Mitarbeitende zu den Opfern zählen.

.....
Von
Julian Ryall,
Präfektur
Miyagi, Japan
.....
Fotos:
Rob Gilhooly

Mit äusserster Vorsicht bewegt sich Yoshinori Shoji, ein Briefträger von Japan Post, entlang hauchdünner Papptrennwände in der Schulturnhalle nach vorne. Ein Team von freiwilligen Helfern in blauen Latzhosen wartet auf der Bühne, auf der sich Decken und Kisten mit Getränkeflaschen und Essen stapeln. Einer reicht Shoji ein Mikrofon und er beginnt, Namen aufzurufen. «Fujinuma. Ueki. Sakurai.» «Hier», antwortet eine Frau, die gerade dabei ist, Zeitungen zu falten und auf einen Stapel Altpapier zu werfen. Yumi Sakurai kommt nach vorne und nimmt eine einzelne Postsendung vom Postboten in Empfang. Sie verbeugt sich langsam, als er ihr die Postkarte überreicht, und schlurft dann zurück zu den Decken, die auf dem Boden ausgebreitet liegen. Diese markieren das Heim, das sie mit ihrer 72-jährigen Mutter Takako teilt, seit dieser Teil Nordostjapans am 11. März durch die beiden Naturkatastrophen Erdbeben und Tsunami getroffen worden ist.

Sakurai betrachtet die Postkarte in ihren Händen, die für eine Rabattaktion eines Supermarktes wirbt. «Das ist nicht wirklich nützlich, aber es ist gut, dass die Post auch überbracht werden kann, wenn wir hier leben», meint die 48-jährige Sakurai. «Vorher lebten wir im Viertel am Ufer, wo unser Haus durch den Tsunami zerstört wurde. Aber es war eine echte Überraschung, dass die Dienstleistungen der Post nach dem Unglück so schnell wieder funktionierten und dass sie alle Leute, die ihr Heim verloren hatten, ausfindig machen konnten.» Sie fügt hinzu: «Ich muss zugeben, dass wir uns gut fühlen, wenn sie unsere Namen ausrufen.» «Ich denke, ich werde dies wohl noch viele weitere Male hören, denn wir wissen nicht, wann wir wieder nach Hause gehen können», fügt sie mit einem Schulterzucken an. «Es gibt da nichts mehr.» Sakurai ist eine von 373 Bewohnerinnen und Bewohnern des etwa 80 km nordöstlich von Sendai, dem Hauptort der Präfektur Miyagi, gelegenen Küstenortes Ishinomaki, die ihr Zuhause vor über drei Monaten verloren haben und seither in der Kadonowaki Junior High School untergebracht sind.

Unversehrt

Die Schule konnte der Welle standhalten, die an jenem Freitagnachmittag vom Pazifik her über das Gebiet rollte,

da sie auf einem Hügel über dem Stadtzentrum thront, aber die Fluten umspülten dessen Fuss und zerstörten alles, was ihnen in den Weg kam. Das Gleiche spielte sich in anderen Orten entlang der Tohoku-Küste in Nordostjapan ab; laut offiziellen Angaben gibt es 15 019 bestätigte Todesopfer und über 9500 gelten noch als vermisst. Viele von ihnen waren Bürger von Ishinomaki. Von den 162 822 Einwohnern, welche die Stadt vor dem Erdbeben zählte, gelten 5468 als Todesopfer oder werden noch vermisst.

Die Überlebenden in den temporären Auffangzentren versuchen, das Beste aus der Situation zu machen. Sie versuchen, ihr Heim in Miniatur nachzubilden, indem sie den ihnen zugewiesenen Raum mit Karton umwandeln und mit Topfpflanzen den Eingang markieren. Die Böden sind mit Decken ausgelegt und die Schulranzen der Kinder sind ordentlich im Innern aufgereiht. Ausserhalb ist Wäsche zum Trocknen auf einem Drahtzaun aufgehängt und Hunde – das Berufsrisiko für Briefträger auf der ganzen Welt, sogar in Katastrophengebieten – kläffen, als Shoji weiterfährt, seine Post zu verteilen.

Köpfe kommen hinter den Trennwänden der Schlafstellen hoch, als er mit dem Aufrufen von Namen fortfährt. Tadao Sasaki schläft tief und fest auf dem Boden seiner paar Quadratmeter Raum, und so legt Shoji seinen Briefsackte neben ihn hin. Eine Karte für Yumiko Sasaki legt er auf eine Decke. Die ältere Dame in der Kartonbehaltung nebenan verspricht, dass sie ihre Freundin davon in Kenntnis setzen werde, sobald diese zurück sei. Die Nachbarin scheint ebenfalls auf Post zu hoffen, aber heute wird sie enttäuscht.

Langsame Erholung

Es ist jedoch ein klares Zeichen, dass die Normalität wieder Einzug hält in Ishinomaki. «Abgesehen davon, dass wir noch keine Nachtzustellungen machen können, haben sich unsere Zustelldienste wieder weitgehend normalisiert», gibt sich Toshiya Fujiwara, Operations Planning Manager der Ishinomaki-Zweigstelle von Japan Post, zuversichtlich. «Es mussten Anpassungen an den Schalterdiensten vorgenommen werden, denn sieben der 15 Postämter in unserem Distrikt wurden durch das Erdbeben und den Tsunami zerstört und wir konnten diese noch nicht wiederaufbauen oder verlegen.» Dies sei eine riesige Aufgabe, räumt er ein – selbst für eine so allgegenwärtige und tief mit der japanischen Gesellschaft verwurzelte Organisation wie die Post.

Die Japan-Post-Gruppe wurde am 1. Oktober 2007 durch das Japan-Post-Network-Gesetz ins Leben gerufen, welches die Dienstleistungen auf vier Unternehmen aufgliedert, die den Kunden ihre Dienste unter einer Holding-Gesellschaft formiert anbieten. Japan Post Network betreibt die Schalterdienste, während Japan Post Service für die Postzustellung zuständig ist. Die beiden weiteren Bereiche sind Japan Post Bank und Japan Post Insurance; alle Unternehmen arbeiten eng zusammen. Vor dem Erdbeben gab es insgesamt 24 531 Poststellen in ganz Japan, wovon 4295 durch Dritte betrieben wurden.

Nach dem Beben

Die Naturkatastrophen vom vergangenen März beschädigten 175 Gebäude der Post, wovon 97 total zerstört wurden. Weitere 134 Einrichtungen – darunter Verteilzentren, Postämter und von Japan Post betriebene Touristenhotels – konnten den Betrieb bis Ende Mai noch nicht wieder aufnehmen. 61 Mitarbeiter der Gruppe kamen ums Leben oder werden noch immer vermisst. Rund 160 vierrädrige Fahrzeuge und 350 Motorräder wurden zerstört, ferner wurden 500 Briefkästen von den Fluten davongetragen. «Wir wurden auf allen Seiten getroffen», sagte ein ungenannter Pressesprecher des Hauptsitzes von Japan Post in Tokio. «Unsere Mitarbeiter in den Poststellen der Region Tohoku litten, aber gleichzeitig mussten wir unsere wichtige Rolle wahrnehmen und unsere Dienstleistungen so schnell als möglich wieder aufnehmen.»

Die Reaktion war fast schon phänomenal. «Umgehend nach der Katastrophe versuchten die Mitarbeitenden, die selber kein Dach mehr über dem Kopf hatten und deren Poststellen zerstört worden waren, die Arbeit wieder aufzunehmen», sagte der Tokioter Pressesprecher. Gegenwärtig stellen Postämter und Verteilzentren sicher, dass 1112 temporäre Unterkünfte in ganz Nordostjapan mit Post beliefert werden, wobei Post, die nicht ausgeliefert werden kann, wieder an ihren Sender retourniert wird. Sendungen in das Sperrgebiet rund um das Atomkraftwerk Fukushima Daiichi, das durch das Erdbeben und den Tsunami havariert wurde und seither Radioaktivität an die Umgebung abgibt, wurden eingestellt. «Hier in Tokio dachten wir, dass die Mitarbeitenden von Tohoku am Boden zerstört sein müssen, aber sie schritten tatkräftig voran, obwohl sie selber alles verloren hatten», bemerkte der Sprecher von Japan Post. «Dies mag eine japanische Tugend sein, aber da wir erst vor drei Jahren privatisiert wurden, haben die meisten unter uns noch als Staatsbedienstete angefangen zu arbeiten», fügte er an. «Als wir in den öffentlichen Dienst eintraten, verpflichteten wir uns, für die Öffentlichkeit zu arbeiten. Ich glaube, dass dieses Gefühl – diese Verpflichtung gegenüber der Öffentlichkeit – unsere Mitarbeitenden weiterhin prägt.»

Das Unglück schlägt zu

Dies ist genau die Art Engagement, die in Ishinomaki an den Tag gelegt wurde. «Ich verteilte gerade Post, als das Erdbeben passierte», erzählt Yoichi Kawashima, ein Briefträger der Poststelle Ishinomaki. «Ich stieg gerade von meinem Motorrad, als der Boden zu beben begann. Ich habe schon viele schwächere Beben erlebt und gelernt, die Box hinten auf dem Motorrad mit dem Deckel zu verschliessen, aber dieses Beben war ganz anders. Seine Kraft drehte die Lenkstange des Motorrads. Ich befand mich in etwa 40 Meter Entfernung zu einem neuen Haus und sah, wie es heftig hin- und herschwankte.» Er fährt fort: «Ich dachte, dass das Beben nur ein paar Minuten dauern würde, und so wartete ich ab, aber es ging immer weiter und weiter.» Und er fügt hinzu: «Es war, als könnte ich das Geräusch des sich bewegenden Bodens unter meinen Füßen hören. Mein Motorrad kippte um und ich realisierte, dass dies kein schwaches Beben war.»



Eine obdachlose Frau kommt nach vorne, um ihre Post von Yoshinori Shoji in Empfang zu nehmen; andere schauen zu und hoffen, als nächste dran zu sein.

Kawashima versuchte, zurück zur Poststelle zu fahren, wobei er zerschmetterten Dachziegeln ausweichen und verflüssigte Strassenabschnitte meiden musste. Er entschied sich für die Küstenstrasse, da er die direkte Route – durch einen Tunnel – als zu gefährlich einstufte. Aufgrund des Verkehrschaos auf den Hauptachsen fuhr er auf Nebenstrassen und erreichte schon fast die Küste, als er bemerkte, dass der Pegel des Flusses Kitakami sehr tief war. «Ich dachte mir nicht viel dabei, bis mir ein Auto aus der anderen Richtung entgegenkam. Der Fahrer kurbelte die Scheibe runter und warnte mich, ich solle mich so schnell wie möglich aus dem Staub machen, da ein Tsunami im Anrollen war», erinnert er sich.

Als Kawashima auf das Evakuierungszentrum zusteuerte, das sich am nächsten zur Poststelle befand, konnte er bereits die ersten grossen Wellen sehen, die die Strassen heraufkamen. Er rannte die Treppen eines hohen Wohnblocks bis zur fünften Etage hoch, von wo er beobachten konnte, wie sich die Wellen über die Flussdämme hinwegsetzten und sich in der Stadt um ihn herum ausbreiteten. Es gab ein Nachbeben nach dem anderen und eine Reihe von Wellen durchflutete Gebäude und riss Autos mit sich.

Post im Dunkeln

Da er annahm, dass das Evakuierungszentrum voll sein würde, entschied sich Kawashima, auf eine Pause im Wellengang zu warten und dann zum Postamt zurückzukehren. Als er dort ankam, stand das Wasser im ganzen

Gebäude schon einen halben Meter hoch und es wurde dunkel, da bereits die Dämmerung anbrach. Zudem war es bitterkalt. Er stiess zu seinem Arbeitskollegen Fujiwara und etwa 70 anderen Menschen, die im zweiten Stock des Postamts gestrandet waren. «Ich befand mich auf der zweiten Etage des Postamts, als plötzlich das ganze Gebäude zu wanken begann», erzählt Fujiwara, der seit 30 Jahren für Japan Post arbeitet. «Es wurde immer stärker und hielt für eine lange Zeit an. Dann wurde es ruhiger, um plötzlich von Neuem wieder zu zittern. Alle Schreibtischschubladen öffneten sich und der Stahlsafe setzte sich in Bewegung. Wir versuchten, die Schubladen zu schliessen, aber sie gingen einfach wieder auf. Ein Schrank krachte zu Boden und Scheiben zersprangen.»

Nach der ersten Erschütterung stieg Fujiwara hinunter in die erste Etage, um nachzusehen, ob jemand verletzt war und um das Ausmass des Schadens zu begutachten. Es gab ein paar Nachbeben, erinnert er sich, und es schneite. Während sie warteten, erhielt einer seiner Arbeitskollegen eine Nachricht auf seinem Mobiltelefon, dass eine zehn Meter hohe Tsunamiwelle im Anrollen war. Nicht alle Briefträger waren zum Postamt zurückgekehrt, so entschied sich Fujiwara, zu bleiben. «Dann sahen wir die Welle vom Bahnhof her auf uns zukommen», erzählt er. «Ich hätte nicht gedacht, dass es eine Welle bis zu uns schaffen könnte.»



.....
**Inmitten von Schutt und Geröll,
Higashimatsushima, Präfektur
Miyagi.**

.....
Postamt in Shizugawa, Minami Sanriku.

Der Wasserpegel stieg rasant an, und so begannen die Mitarbeiter, Briefe, Pakete und persönliche Effekten auf die oberen Regalböden in hohen Schränken zu retten. Unter den 70 Menschen, die im Gebäude auf sich selber gestellt waren, waren auch zehn Kunden. «Bei Einbruch der Dunkelheit zogen wir uns auf die zweite Etage zurück», sagt Fujiwara. «Es gab keine Elektrizität, es war kalt und dunkel und es gab noch immer Nachbeben. Wir gingen alle in die Kantine und verteilten die Notfallausrüstung, die wir hatten, aber sie reichte nicht für alle. Wir hatten etwa zwölf Decken, zehn Schlafsäcke und ein paar Helme. Niemand legte sich hin, wir sassen die ganze Nacht über auf den Stühlen. Ich glaube nicht, dass jemand ein Auge zugetan hat.»

Erst drei Tage später konnte Fujiwara mit seiner Frau und den beiden Töchtern sprechen, die in einer anderen Stadt fernab der Gefahr waren. Kawashima konnte seine Familie erst wiedersehen, nachdem er von einem Armeehelikopter vier Tage später aus dem Postamt evakuiert worden war und sich dann zu Fuss auf den Weg nach Hause gemacht hatte.

Vor der Katastrophe verteilte die Poststelle täglich 95 000 Sendungen an rund 85 000 Haushalte und war die Hauptstelle für 15 Postämter in Dörfern und Städten der Umgebung. Obwohl das Hauptgebäude den Wellen standhielt, zerstörte das Wasser die ganze technische Ausrüstung – Computer, Faxgeräte, Telefone, automatische Sortiermaschinen – und die Flotte von 30 Lieferwagen und 50 Motorrädern, mit der die Post verteilt wurde.

Neuanfang

«Das Wasser brauchte drei Tage, bevor es wieder abzufließen begann. Danach machten wir uns wieder bereit, die Post auszutragen», sagt Hidemi Onodera, Vorsitzender des Postamts. «Wir brauchten ein paar Tage, um alles vorzubereiten, aber am 18. März nahmen wir die Zustellung wieder auf, wobei wir uns vorerst auf wichtige Dokumente, eingeschriebene Sendungen und kleine Pakete beschränkten.» Alles musste zu Fuss oder mit dem Fahrrad verteilt werden, und der Verlust der Kommunikationsmittel machte es schwierig, die Mitarbeiter zu kontaktie-

ren. «Die Menschen wollten Briefe senden, da es keine andere Möglichkeit gab, Leute ausserhalb zu kontaktieren», weiss Onodera. «Es gab keine Telefonverbindungen, keine Elektrizität, keine Computer, um E-Mails zu verschicken, und keinen Mobilfunkempfang, aber die Leute wollten ihre Familien und Freunde wissen lassen, dass sie in Sicherheit waren.» Die Nachfrage war so gross, dass beim Haupttor ein Tisch aufgestellt wurde, an dem Leute ihre Briefe abgeben konnten.

Die Post fand ihren Weg auch zurück in die Stadt. Der Amerikaner Tom Hammerlund unterrichtet seit acht Jahren in Sendai, zog sich jedoch nach dem Erdbeben vorübergehend mit seiner japanischen Frau zu deren Eltern in Morioka zurück. Seine Schwiegermutter wollte ihren Verwandten in Ishinomaki ein Paket mit Proviant schicken. Normalerweise hätte sie dafür einen Kurierdienst beauftragt, entschied sich nun aber für den Briefpaket-Service von Japan Post. Damit kann man Waren von bis zu 4 kg in speziellen A4-grossen Umschlägen versenden, die 500 JPY (6.18 USD) nach überall in ganz Japan kosten. «Vor dem Erdbeben habe ich mich gefragt, ob es Postdienste überhaupt braucht, vor allem im digitalen Zeitalter», bemerkt Hammerlund. «Aber gäbe es die Postdienste jetzt nicht, hätten die Leute ein Problem. Andere Kurierdienste haben den Betrieb entweder ganz eingestellt oder arbeiten nur mit reduzierter Kapazität.»

Das Gleiche gilt auch für das 80 km nördlich von Ishinomaki gelegene Minami Sanriku, wo das Heim von Jun Sasaki nur knapp der Zerstörung entging, als der Tsunami das Tal emporströmte. Obwohl sein landwirtschaftlicher Kleinbetrieb 3 km von der Küste entfernt ist, kamen die Fluten auf weniger als 100 Meter vor seine Haupteinfahrt heran. «Wir hatten etwa 40 Tage lang keine Post. Dann wurde mir telefonisch mitgeteilt, dass ein paar Briefe auf mich warteten, und von da an begann die Post, wieder regelmässig zu kommen», erinnert sich Sasaki, ein pensionierter Beamter der Landwirtschaftsgenossenschaft der Präfektur Miyagi. «Jetzt ist wieder Normalität eingeleitet und wir erhalten jeden Tag Post. Es gab zwei Postämter in Minami Sanriku, aber es gibt beide nicht mehr, deshalb müssen wir nach Yokoyama gehen», fügt er hinzu. «Wir

wissen, dass die Mitarbeitenden sehr hart arbeiten, damit sich die Normalität wieder einstellt und die Postsendungen zugestellt werden können. Sie bemühen sich enorm und wir sind der Meinung, dass sie eine super Arbeit in einer schwierigen Situation leisten.»

Zerstörte Infrastruktur

Ein Briefkasten für Shizugawa, einem Vorort von Minami Sanriku, befindet sich nur 20 Meter von Sasakis Einfahrt, aber das Postamt an der Küste steht ausgehöhlt dar. Überwachungskameras und Lampen baumeln an Kabeln, ein Klimagerät hängt von der Wand herab und die Wandverkleidung wurde weggeschabt. Der Geldautomat ist verschwunden und aus der Decke ragen Kabel, in denen sich Seegrass, Fischnetze, ein Schulranzen und Kleiderreste verfangen haben. Im Innern trifft man auf haufenweise Schutt, Gipsplatten, kaputtes Glas, Stühle, verbogenes Metall, Bojen. Ein Computerbildschirm. Ein grosser Baum – volle acht Meter lang und komplett mit Wurzeln. Tatamimatten, unerkennbare Maschinenteile, die zu dieser Poststelle gehört haben könnten, die aber geradeso gut auch von anderswo an diesem verwüsteten Ort hierher geschwemmt worden sein könnten. Im Lagerraum befinden sich verbogene Stahlregale mit Dokumenten und Handbüchern des Postamts. Ein Sack Süssigkeiten liegt inmitten des Gerölls. Bei einem grossen Safe wurde die Tür weggerissen. Er liegt umgekippt da, eine dünne Staubschicht hat sich im Innern angesammelt; die Tür liegt auf der anderen Seite des Raums.

Zurück in Ishinomaki: Laut Akihiro Nikaido, dem Leiter der örtlichen Poststelle, haben Schaltergeschäfte seit dem Erdbeben um 30% zugenommen. «Wenn wir um 9 Uhr die Schalter öffnen, wartet schon eine Schlange von Leuten», bemerkt er. Leider gehen viele direkt zum Schalter für Versicherungsansprüche, um sich über die Entschädigung für den Verlust ihres Hauses, ihres Hab und Guts oder ihrer Familienangehörigen zu informieren. Heute

beantwortet Masakazu Saijo ihre Fragen. Saijo verlor sein eigenes Haus im Beben, wie Nikaido ausführte, und da er in einer Notschlafstelle mit wenig Wasser und ohne Shampoo untergebracht war, schnitt er sich die Haare ganz kurz, weil das einfacher war.

Handwerker entfernen beschädigte Regale im hinteren Teil der Poststelle und die Wände sind kahl. Die Einrichtung ist brandneu und eine Schachtel Ersatz-Sparbücher wartet auf die neuen Besitzer. Das Unternehmen führte sofort Notmassnahmen ein, als das Ausmass der Katastrophe bekannt war, und erlaubte es den Kunden, Geld abzuheben, ohne ein Sparbuch oder Bankkarten vorzuweisen. Bislang wurden rund 22 000 solche Transaktionen getätigt.

Nikaido verweist auf einen anderen Mitarbeiter, der ebenfalls sein Haus verloren hat und es nun an der gleichen Stelle wieder aufbaut. Eine Schalterangestellte arbeitete in einer Zweigstelle, die komplett zerstört wurde, deshalb wurde sie hierher transferiert. Ein anderer junger Mitarbeiter hat beide Grosseltern verloren und sucht in seiner Freizeit noch immer nach deren sterblichen Überresten. Trotz all ihrer Probleme – und viele leben zurzeit in Notunterkünften – sehen alle makellos aus in ihren eleganten grau-orangen Uniformen, während sie lächeln und mit den Kunden schwatzen. «Leute kommen vom ganzen Distrikt auf dieses Postamt, weil sie wissen, dass wir hier alles erledigen können», weiss Nikaido. «Unsere Mitarbeitenden sind alle qualifiziert und gut ausgebildet. Wenn Leute, die von dieser Tragödie betroffen sind, hierherkommen, sind sie überrascht, wie die Angestellten es schaffen, ein tapferes Gesicht aufsetzen und sich an die Arbeit zu machen.»

Sowohl der freischaffende Journalist Julian Ryall wie auch der Fotograf Rob Gilhooly leben in Japan. Sie verbrachten zwei Tage in der Präfektur Miyagi, um diese Reportage zu recherchieren.



Das Innere des Postamts von Shizugawa.



Toshiya Fujiwara strandete mit 70 Mitarbeitern und Kunden im Postamt von Ishinomaki während des Erdbebens und des Tsunamis.

EMS auf dem Vormarsch in der Region Asien und Pazifik

Während die Postvolumen weltweit abnehmen, vermögen Express-Sendungen diesem Trend zu widerstehen und entwickeln sich – besonders in einem Teil der Welt – ausgezeichnet.

Von
Jane Daly

Sendungen, die via EMS (Express Mail Service) aufgegeben werden, erreichen den Empfänger deutlich schneller als normale Postsendungen. Der Dienst unterscheidet sich aber auch von anderen Eildiensten, und zwar vor allem durch die globale Kooperation zwischen den Postanbietern. Das EMS-Netz umfasst 168 vorgesehene Postbetreiber und umspannt 180 Länder. Die Postdienstleister, welche den Dienst auf freiwilliger Basis anbieten, sind sowohl Kunden als auch Zulieferer anderer Postbetreiber. Somit sind sie aufeinander angewiesen, wenn sie Erfolg haben wollen. Eine weitere Voraussetzung ist eine robuste Infrastruktur sowie zuverlässige, zugängliche und erschwingliche Transportverbindungen innerhalb der EMS-Staaten. EMS befördert sowohl Briefe als auch Pakete von 0,5 bis 30 kg.

Laut den neuesten Zahlen wurden 2009 weltweit über 51 Millionen Sendungen mit EMS zugestellt, was einer Zunahme von 6,4 Prozent gegenüber den 48 Millionen Sendungen im Jahr 2008 entspricht. Der Löwenanteil entfällt dabei mit 78 Prozent auf die Region Asien-Pazifik, gefolgt von Nordamerika mit 11 Prozent und Europa mit 6 Prozent.

Wachstumstreiber

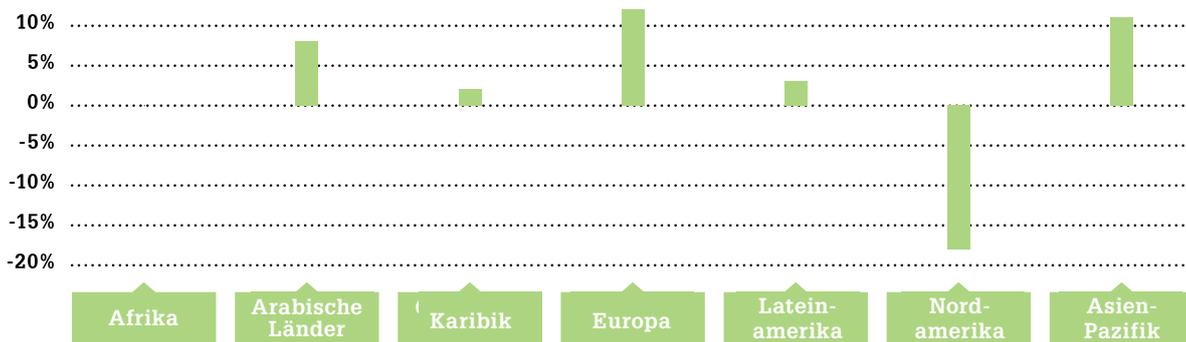
Brian Hutchins, Leiter der EMS-Einheit bei der UPU, weiss, dass verschiedene Faktoren zum Wachstum von EMS weltweit, aber besonders in der asiatisch-pazifischen Region beitragen: «Mehr und mehr Menschen haben Zugang zum Internet und somit zum globalen Marktplatz. Dies führt zu einer gesteigerten Nachfrage

nach Versanddienstleistungen. Und weil die Versandkosten einen erheblichen Teil der Transaktionskosten beim Einkauf übers Web ausmachen, sind die mit EMS möglichen Einsparungen sowohl dem Käufer als auch dem Verkäufer natürlich willkommen.»

Mohd Effendi Muhammad, stellvertretender Generaldirektor im Bereich International Operations bei Pos Malaysia, erläutert, dass die attraktive Preisstruktur von EMS dem Bedürfnis regionaler Geschäfts- und Privatkunden für Kostenreduzierungen und Budgeteinsparungen entgegenkommt. «EMS ist eine Komplettlösung für Kunden, die Wert auf Zuverlässigkeit, rasche Zustellung und eine breite globale Abdeckung legen – und dies zu kostengünstigen Preisen. Im Vergleich zu privaten Anbietern sind unsere Preise tatsächlich äusserst wettbewerbsfähig», meint er.

Hinzu kommt die enorme geografische Ausdehnung dieser Region. Sie umfasst 36 Länder, von denen drei zu den Industriestaaten zählen, 19 Entwicklungsländer sind und 14 zu den ärmsten Ländern dieser Erde zählen. Insgesamt handelt es sich um ein Gebiet mit einer Fläche von 31 Millionen km², in dem nahezu 3,8 Milliarden Menschen leben, wovon über 1 Milliarde alleine in China. Mit der zunehmenden wirtschaftlichen Entwicklung sind auch immer mehr Menschen und Unternehmen in der Lage, Güter im Internet zu kaufen oder zu verkaufen. Eine Entwicklung, die sowohl für das normale Versandgeschäft als auch für EMS-Lieferungen positiv zu Buche schlägt.

Exportentwicklung nach Regionen, 2009



Nordamerika und Afrika verzeichnen den grössten Einbruch, während die anderen Regionen Zunahmen von 8 bis 12% aufweisen. Quelle: EMS-Einheit

Keine Grenzen

Mit dem Internet besteht heute ein virtueller Markt, in dem die Verbraucher weltweit einkaufen können, und dieser bedarf auch einer globalen Lieferkette. «Viele Hersteller, die preisgünstigste Komponenten und geringe Arbeitskosten fordern, verlagern die Produktion in asiatisch-pazifische Länder», bestätigt Hutchins. «Eine Folge davon ist, dass sowohl private Käufer als auch Unternehmer zunehmend mehr Produkte und Komponenten in der Region Asien-Pazifik ordern, die dann in die übrige Welt versandt werden.»

Hutchins hat überdies festgestellt, dass der Trend zur Produktminimierung ebenfalls Folgen hat: «Indem die Teile immer kleiner und leichter werden, rechnet es sich für Unternehmen immer mehr, diese von Standorten mit kosteneffizienter Lieferkette wie Asien oder der Pazifikregion aus zusenden zu lassen, statt sie selber herzustellen.»

Muhammad von Pos Malaysia sagt, dass sämtliche Aspekte, die das Wachstum im asiatisch-pazifischen Raum fördern, bei den EMS-Dienstleistern wohlgeboten sind. «Laut der China Market Research Group verzeichnete der E-Commerce in China im vergangenen Jahr ein Wachstum von 100 Prozent auf 70 Milliarden USD. Angeführt von Taobao, einem in China äusserst beliebten Webanbieter, der ähnlich wie eBay funktioniert, dürfte die Branche auch dieses Jahr 60 bis 80 Prozent zulegen», sagte er. Und laut den Erwartungen von Tuan800, einer Webseite, welche die Branche in China beobachtet, werden die chinesischen Konsumenten dem Sektor eine Verzehnfachung der Umsätze auf 3 Milliarden USD bescheren.»

Sowohl in Malaysia als auch in Thailand haben KMU bedeutend zum EMS-Wachstum beigetragen. So haben im Malaysia 2010 die eingehenden Sendungen um 8 Prozent, die abgehenden Sendungen um 4,5 Prozent zugenommen. «PosLaju, das Kurierunternehmen von Pos Malaysia, verfügt über den grössten Anteil am hei-

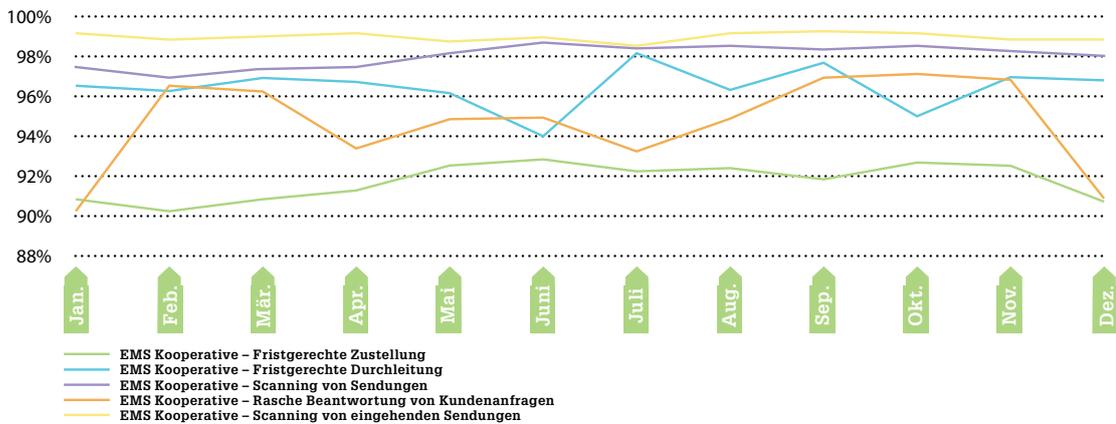
Performance zahlt sich aus

Die «Pay for Performance»-Initiative der EMS-Kooperative verknüpft Zahlungen direkt mit der Dienstleistungsqualität. Zurzeit nehmen 90 Postbetreiber am Programm teil und allesamt vermochten sie die Qualität ihrer Dienstleistungen seit Lancierung des Programms zu steigern.

Die Publikation der – von unabhängiger Seite geprüften – Performance-Daten zuhanden aller Mitgliedstaaten und der daraus entstehende Gruppendruck hat eine allmähliche, aber deutlich erkennbare Verbesserung der Zustellungsqualität von 80,5 Prozent Anfang 2004 auf 87,9 Prozent im Dezember 2010 bewirkt.

Zudem haben rund 160 EMS-Anbieter (145 Mitglieder der EMS-Kooperative) Systeme zur Sendungsverfolgung eingerichtet und tauschen Daten mit ihren Partnern aus. Auch die Qualität der Tracking-Daten hat sich in dieser Zeitperiode nachhaltig verbessert. Seit 2008 sind die Mitglieder der EMS-Kooperative zum Austausch dieser Daten verpflichtet.

EMS-Entwicklung in der Region Asien-Pazifik, 2010



Quelle: EMS-Einheit

Prämierte Anbieter

Im Mai 2011 wurde eine Rekordanzahl von Postanbietern für ihre Leistungen 2010 mit dem EMS Award ausgezeichnet. Es wurden insgesamt 44 Auszeichnungen verliehen gegenüber 38 im Jahr zuvor. Die 14 goldenen Auszeichnungen gingen an Aserbaidschan, Barbados, Chile, Deutschland, El Salvador, Grossbritannien, Hongkong, Japan, Korea, Macau, die Schweiz, Singapur, Slowenien und Ungarn. Diese Länder erfüllten eine Reihe anspruchsvoller Kriterien, etwa die Quote von 95 Prozent fristgerecht zugestellter Sendungen.

Silberne Auszeichnungen gingen an Brasilien, Finnland, Irland, Italien, Kanada, Kasachstan, Lettland, Litauen, Malaysia, die Malediven, Moldawien, die Mongolei, Portugal, Schweden, Senegal, die Slowakei, Spanien, Uruguay, die USA, Vietnam und Weissrussland. Bronze erhielten schliesslich Äthiopien, Belgien, Belize, China, Griechenland, Mauritius, die Niederlande, St. Lucia und Thailand.

Überdies wurden Japan, die Ukraine und Ungarn mit einer speziellen Auszeichnung für kompetente Kundenbetreuung geehrt. **RP**

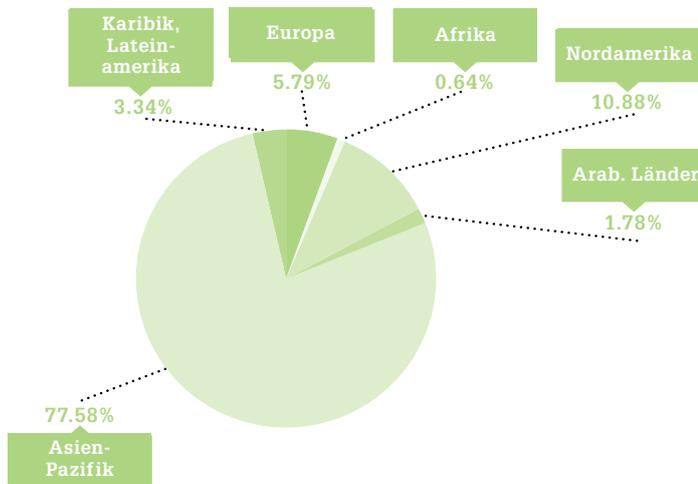
mischen Kuriermarkt», sagt Muhammad. Und Suchada Buddharksa, Executive Vice President, Marketing and Business Development bei Thailand Post, berichtet von ähnlichen Ergebnissen. «Die thailändische Wirtschaft wird vom Tourismus und dem Export getragen. Vor allem KMU aus diesen Sektoren gehören zu unseren besten Kunden», erläutert sie. Doch auch das Kundenvertrauen spielt eine wichtige Rolle. «Zuverlässigkeit, Transparenz (dank Sendungsverfolgung) sowie erschwingliche Preise haben EMS bei den Kunden in Thailand zur Marke der ersten Wahl gemacht», sagt sie weiter.

Damit diese erfolgreiche Entwicklung in der Region Asien-Pazifik anhält, müssen die Dienstleistungen kontinuierlich verbessert werden. Die vorgesehenen Postbetreiber sind im rasch wachsenden Kuriermarkt, der von internationalen wie auch lokalen Anbietern beherrscht wird, starker Konkurrenz ausgesetzt. Einige Länder kämpfen noch mit Lasten aus der Vergangenheit, besonders was die Dienstleistungsqualität angeht. «Die Betreiber wissen, wie wichtig Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit sind, wenn es darum geht, das Vertrauen der Kunden zu gewinnen», erklärt Muhammad. «Die meisten EMS-Dienstleister im asiatisch-pazifischen Markt verfügen über umfassende Zustellungsnetze in Städten und ländlichen Gebieten. Während die Preise von EMS den Vergleich mit den Kurierdiensten nicht zu scheuen brauchen, gilt es unseren Diensten Mehrwert hinzuzufügen, beispielsweise durch Einführung von On-time-Lieferung, Einhaltung der Scanning-Prozesse, On-time-Datenübertragungen und Statusmeldungen sowie einen zuverlässigen Kundenservice.»

Zusammenarbeit

Die EMS-Kooperative bietet dazu entsprechende Leitlinien. Sie wurde 1998 ins Leben gerufen mit dem Zweck,

Aufgegebene EMS-Sendungen nach Regionen, 2009



Die Mehrheit der EMS-Sendungen wurde in Asien und dem Pazifikraum aufgegeben, gefolgt von Nordamerika.

Quelle: EMS-Einheit

die Zusammenarbeit zwischen den Postbetreibern, die EMS anbieten, zu fördern. Dabei ermutigt sie alle Mitgliedstaaten, ihre Dienstleistungen stetig zu verbessern. So erfolgen Auszahlungen im Rahmen der «Pay for Performance»-Initiative für EMS-Zustellungen nur gegen Vorlage eines Zustellungsnachweises. Dazu müssen Sendungen korrekt gescannt, nachverfolgt und deren Status abgefragt werden können.

Die EMS-Kooperative definiert und misst ebenfalls Performance-Vorgaben für die Mitglieder, und zwar anhand von fünf Hauptleistungsindikatoren. Der Standard für fristgerechte Auslieferung wurde bei 95 Prozent angesetzt, für die Sendungsnachverfolgung, Nachverfolgung eingehender Sendungen, rechtzeitige Übermittlung von Nachverfolgungsdaten und eine prompte und qualitativ einwandfreie Reaktion auf Kundenanfragen bei 98 Prozent. Länder, welche diese Standards erfüllen oder gar übertreffen, werden mit Bronze, Silber oder Gold ausgezeichnet. Gemessen wird die Leistung anhand jährlicher Performance-Kriterien (siehe Randtext).

«Die Standards wurden auf der Basis von den fünf Schlüsselkriterien festgelegt, von denen wir wissen, dass sie Kunden zu einem Wechsel zu EMS veranlassen», sagt Wendy Eitan, Vorsitzende der EMS-Kooperative. «Wenn diese Standards vom EMS-Anbieter eingehalten werden, wird auch der Kunde zufrieden sein – denn er weiss, seine Sendung kommt rasch ans Ziel und der Verbleib eines Paketes im EMS-System lässt sich jederzeit abfragen. Und die Preiskonditionen sind dabei erst noch attraktiver als diejenigen herkömmlicher Kurierdienste.»

Wendy Eitan weiss, dass zufriedene Kunden die Voraussetzung sind, wenn man den privaten Unterneh-

men auf Dauer Marktanteile streitig machen will. Und genau hier punktet EMS in den asiatisch-pazifischen Staaten. «Diejenigen Länder dieser Region, die grosse EMS-Volumen zu generieren vermögen, haben sich voll und ganz darauf konzentriert, die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen, und tun alles, um die branchen- und länderübergreifenden Performance-Standards zu erfüllen», fügt sie hinzu.

Die Chancen von morgen

Genau wie die EMS-Einheit der UPU hat sich auch die EMS-Kooperative der Förderung von Innovationen entlang der gesamten Lieferkette verschrieben. Laut Geschäftsplan 2013–2016 schliesst dies die Entwicklung wirksamerer «End-to-end»-Tracking-Lösungen, die Messung von Transportsegmenten, die elektronische Übermittlung von Kundeninformationen, neue E-Commerce-Dienstleistungen und Verbesserungen bei der Bearbeitung von Kundenanfragen mit ein.

«Heute ist eine ganzheitliche Sichtweise vonnöten», zieht Hutchins Resumé. «Die Kunden wollen sich auf ihr eigenes Geschäft konzentrieren und sich nicht um Versandmodalitäten, Zahlungen, Retouren oder Geldüberweisungen zwischen den Postanbietern kümmern müssen. Für diese Aspekte sind wir zuständig, denn das können wir am besten. Unsere Mitglieder sind äusserst innovativ und haben EMS als Aushängeschild positioniert. Kunden aus der ganzen Welt nutzen unsere Dienste im Wissen, dass ihre Ansprüche in punkto Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit, Innovation und Vertrauen voll und ganz erfüllt werden.»

Jane Daly ist Kommunikationsexpertin und arbeitet in Kanada.

Vier Ziffern schaffen Klarheit

In den 34 Provinzen Afghanistans wurde vor Kurzem ein neues Postleitzahlssystem eingeführt, und auch die E-Services der Post sind auf dem Vormarsch. Mohammad Yasin Rahmaty, Präsident der afghanischen Post, weiss mehr.

Von
Faryal Mirza

Fotos: **Kamran
Jebreili/AP**

Afghanistan Post hat im März 2011 ein neues Postleitzahlssystem eingeführt. Weshalb?

Mohammad Yasin Rahmaty: Bevor wir die neuen Postleitzahlen definierten, hatten die Zustellbeamten oftmals Schwierigkeiten, Adressen ausfindig zu machen und die Sendungen dem richtigen Empfänger zuzustellen. Die Abwanderung vom Land in die Städte zwang uns, Konzeption und Prozesse unseres Postnetzes zu erneuern. Und Postleitzahlen ermöglichen die Verarbeitung und Zustellung der Sendungen an die Kunden.

Mit technischer Unterstützung der UPU definierten und realisierten wir neue, vierstellige Postleitzahlen, welche die Poststellen bezeichnen, von denen aus die Feinlieferung erfolgt.

Wie haben die Kunden auf diese Neuerung reagiert?

Alles verlief reibungslos. Die Angestellten in den Poststellen wurden instruiert, den Kunden zu erklären, wie die neuen Postleitzahlen korrekt auf die Umschläge geschrieben werden.

Seit der Lancierung überwachen wir sämtliche Postsendungen,

die in den provinziellen Poststellen am Schalter aufgegeben und vom Hauptpostamt in Kabul verarbeitet werden. Rund 90 Prozent der Inlandsendungen werden jetzt mit den neuen Postcodes angeschrieben. Und auch bei internationalen Sendungen stellen wir Ähnliches fest.

Wie kommen die Postangestellten mit den neuen Postleitzahlen zurecht?

Das Feedback ist gut, sodass wir mit der Umstellung zufrieden sein können. Unsere Schalterbeamten wurden im Vorfeld geschult. Zudem wurden die notwendigen Daten auf deren Computer installiert. Darüber hinaus haben wir sämtliche wichtigen Poststellen in den Provinzen nochmals telefonisch und per Brief darüber informiert, wie bei der Lancierung vorzugehen ist.

Zudem wurde in der Postverwaltung eigens eine Abteilung geschaffen, welche die Umsetzung des neuen Postleitzahlensystems überwacht. Dort arbeiten speziell geschulte Mitarbeiter, welche für die Einführung auf Provinz- und Distriktebene zuständig sind. Drei





Strassenszene beim Pashtunistan-Kreisel, Kabul, April 2011.

von ihnen arbeiten in der Hauptpost in Kabul, je eine Person vor Ort in den sechs wichtigsten Provinzen.

Welche Herausforderungen gibt es noch zu bewältigen?

Es gibt in Afghanistan weder Strassenbezeichnungen noch Hausnummern, was eine enorme Herausforderung im Hinblick auf die Einführung von Postleitzahlen für individuelle Adressen darstellt. Zur Erfüllung der Kundenbedürfnisse müssen wir auch die bisher vom Programm noch nicht erfassten Dörfer und weitere Distrikte mit Postleitzahlen versehen. Wir brauchen Strassen- und Hausnummern, um die korrekte Postzustellung zu gewährleisten. Das Vorhaben soll in den nächsten drei Jahren umgesetzt werden. Anschliessend wer-

den die Postleitzahlen überprüft und wo nötig optimiert. Den ersten Schritt haben wir jetzt gemacht; Verbesserungen werden wir laufend vornehmen.

Was sind die wichtigsten Merkmale des afghanischen Postmarktes?

Sicherlich die Tatsache, dass die afghanische Regierung unser grösster Kunde ist, auf den rund 85 Prozent unseres Geschäfts entfällt. Unternehmenskunden machen rund 5 Prozent aus, wohingegen die Privatkunden keinen nennenswerten Anteil verkörpern. Zu den am meisten nachgefragten Dienstleistungen zählen die normale Briefpost, der Versand kleiner Pakete und Expresssendungen oder EMS sowie die E-Services unserer Telekioske.

Dass die Regierung und die Unternehmen unsere wichtigsten

Kunden sind, liegt zum Teil auch an der fortschreitenden Entwicklung in der Telekommunikation. Die meisten Menschen in Afghanistan kommunizieren über Mobiltelefon und andere Tools wie zum Beispiel E-Mail.

Wer benutzt die Telekioske?

Kunden, die zu Hause keinen Internetzugang haben. Sie kommen in die Poststelle, um ihre E-Mails abzurufen und selbst Nachrichten zu versenden, oder sie nutzen andere elektronische Dienste. Letztere bieten wir unter der Bezeichnung e-Post an, dazu zählen Geldüberweisungen oder die Salärzahlungen in elf Provinzhauptorten. Darüber hinaus schulen wir Studenten in der Benutzung von Computern. Die meisten Telekioske gibt es in Kabul, aber es gibt sie auch in neun weite-

ren Poststellen in grösseren Städten. Wir planen zudem auch in ländlichen Gebieten Telekioske zu betreiben.

Welche E-Dienstleistungen erfreuen sich der grössten Beliebtheit?
Das kürzlich eingeführte Hybrid-Mail ist sehr populär, da es in einigen Provinzen aus Sicherheitsgründen manchmal schwierig ist, E-Mails zu versenden. In drei Provinzen ist Hybrid-Mail für Post nach Kabul verfügbar. In elf weiteren Provinzen lassen sich Hybrid-Mails von Poststelle zu Poststelle senden. Und bis nächstes Jahr sollen noch sieben dazukommen, da wir eine Vereinbarung mit einem afghanischen Telekommunikationsunternehmen abschliessen konnten, das Poststellen in 18 Provinzen Internet-Zugang bieten wird.

Wie funktioniert Hybrid-Mail in Afghanistan?
Das hängt vom jeweiligen Kunden ab. Wenn er eine E-Mail schreiben will, kann er dies in einem Telekiosk tun und anschliessend am Schalter für die Dienstleistung bezahlen. Die Nachricht wird ausgedruckt und von einem Briefträger zugestellt. Falls der Kunde nicht in der Lage ist, eine E-Mail zu schreiben, kann er die Hilfe eines speziell ausgebildeten Post-Mitarbeiters in

Anspruch nehmen, der den Text für den Kunden verfasst und sicherstellt, dass die Nachricht an den Empfänger übermittelt wird.

In welchen Bereichen will sich Afghanistan Post weiter verbessern?
Wir müssen noch gezielter auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen. Voraussetzung, um unsere Dienstleistungen zu verbessern und die uns zukommende Marktstellung einzunehmen, ist eine engere Kooperation mit und technische Unterstützung seitens der UPU.

Wir haben einen Entwicklungsplan erarbeitet, dessen wichtigstes Ziel die Verbesserung unserer Postdienstleistungsqualität ist. Die Ausweitung unseres Produktangebots und die Einführung neuer Services zur Deckung der Marktnachfrage, wozu weitere E-Services zählen, sind weitere Ziele.

Dann wollen wir bei EMS-Sendungen die «Track and Trace»-Funktion optimieren. Denn obwohl wir unseren Kunden in allen Provinzen EMS anbieten, verfügen nicht alle Standorte über die «Track and Trace»-Möglichkeit, da sie teilweise nicht ans Internet angebunden sind.

Die Post in Kürze

Afghanistan Post

- 464 Poststellen in 34 Provinzen
- 34 Städte und 381 Distrikte oder Zustellungsbereiche
- 10 000 Postfächer
- 925 Postbeamte und 585 Angestellte
- Kerndienstleistungen: Brief- und Paketversand
- Afghanistan zählt rund 28 Millionen Einwohner, wovon 4 Millionen in der Hauptstadt Kabul leben

Elemente der neuen Postleitzahlen

- Vier Ziffern
- Die ersten beiden Ziffern (10–43) bezeichnen die Provinz
- Die letzten beiden Ziffern bezeichnen die Stadt oder den Distrikt des Zustellungsbereichs
- Die städtischen Zustellungsbereiche weisen die Ziffern 01–50 auf
- Die Distrikt-Zustellungsbereiche weisen die Ziffern 51–99 auf



Der Postbeamte Amanollah hilft einem Kunden beim Öffnen seines Postfachs im Hauptpostamt von Kabul.

Afizeh (2. v. l.) sortiert die ausgehende Post.



Briefmarken im Kampf gegen AIDS

Nahezu 3 Millionen einzelne Briefmarken zirkulieren dieses Jahr innerhalb von und zwischen Ländern, die auf 30 Jahre AIDS-Epidemie aufmerksam machen und die Wichtigkeit hervorheben, neue HIV-Infektionen weiterhin zu verhindern.

Von
Rhéal LeBlanc

Mindestens 20 Postbetreiber rund um den Globus nehmen an einer Initiative teil zur Herausgabe von Briefmarken und anderen Philatelie-Produkten, um an das erste Auftreten von AIDS vor 30 Jahren zu erinnern. Teilnehmende Postbetreiber sind: Brasilien, Burkina Faso, Croatia Post (Mostar), Fidschi, Iran, Irak, Kamerun, Kasachstan, Luxemburg, Malawi, Moldawien, Neukaledonien, Pakistan, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Türkei, Ukraine, Uruguay und Weissrussland. Die Postverwaltung der Vereinten Nationen (UNPA) bietet ebenfalls drei Marken zum Verkauf in den UNO-Büros von New York, Genf und Wien an.

«Briefmarken – diese eindrucksvollen Mini-Kunstwerke – sind noble Botschafter, die wichtige Mitteilungen an alle überbringen, die Post erhalten», schwärmt Edouard Dayan, Generaldirektor der UPU. «Die UPU ist stolz, dass so viele Postbetreiber unserem Ruf gefolgt sind, auf so wichtige Themen wie HIV aufmerksam zu machen. Die Initiative verdeutlicht einmal mehr, wie unglaublich wertvoll die Reichweite der Postdienste weltweit ist.»

Seit Ausbruch der Epidemie haben sich 60 Millionen Menschen mit dem HI-Virus angesteckt und fast 30 Millionen Menschen sind an einer mit AIDS in Zusammenhang stehenden Ursache gestorben. Die meisten Post-

betreiber haben ihre eigenen Marken entworfen. Wieder andere gehen anders vor. Ukrposhta, der vorge-sehene Postbetreiber der Ukraine, hat einen nationalen Wettbewerb ins Leben gerufen, bei dem Künstler eine Briefmarke zum Thema «30 Jahre AIDS» gestalten können. Die Briefmarke des Gewinners wird am Welt-AIDS-Tag vom 1. Dezember 2011 herausgegeben.

Viele Briefmarken wurden zum hochrangigen Treffen zu AIDS herausgegeben, das vom 8. bis 10. Juni am UNO-Sitz in New York stattfand. Die Tagung schuf eine Plattform für UNO-Mitgliedsstaaten und Partner, um Fortschritte zu überprüfen und die zukünftige Strategie in der globalen AIDS-Bekämpfung festzulegen.

«[Briefmarken herauszugeben] ist eine hervorragende und wichtige Initiative, um Leute rund um den Globus über AIDS ins Gespräch zu bringen», weiss Michel Sidibé, verantwortlicher Direktor des Gemeinsamen Programms der Vereinten Nationen zu HIV/AIDS (UNAIDS). «Eines der grössten Hindernisse in der Bekämpfung von AIDS ist das Stigma und die Diskriminierung, die mit der Krankheit einhergehen. Dadurch, dass sie den Dialog über HIV eröffnen, werden diese kleinen Briefmarken eine grosse Rolle im Abbau von einigen dieser Barrieren helfen.»



Im Juni können die AIDS-Briefmarken der UPU auch am UNPA-Schalter im UN-Hauptquartier in New York betrachtet werden.

Globale Kampagne

Die Briefmarken-Initiative ist Teil der globalen HIV-Kampagne, die 2009 von der UPU, UNAIDS, der Internationalen Arbeitsorganisation und UNI Global lanciert wurde. Die Kampagne stützt sich auf die grosse Reichweite des globalen Postnetzwerks, um auf die Wichtigkeit der HIV-Prävention aufmerksam zu machen.



Über 23 000 Postämter auf der ganzen Welt haben Sensibilisierungskampagnen mit Postern, Postkarten, einer Webseite (www.unaids.org/preventHIV) und öffentlichen Anlässen durchgeführt, um über HIV zu informieren. Die Kampagnen haben schätzungsweise mehrere Millionen Menschen erreicht. Allein in Kamerun geht die Post davon aus, dass das Material der Kampagne täglich von 36 000 Leuten wahrgenommen wird.



Dies ist das erste Mal, dass Postbetreiber sich weltweit gemeinsam engagiert haben, um auf AIDS aufmerksam zu machen, aber die Philatelie sensibilisiert die Leute schon seit Jahren für die Krankheit. Wie eine schnelle Recherche im weltweiten Nummerierungssystem der UPU zeigt, sind 60 verschiedene Briefmarken zum Thema AIDS seit der Errichtung der Datenbank 2002 erschienen.



Weltweites Nummerierungssystem
www.wnsstamps.ch



Diashow:
Rückblick zu Briefmarken über AIDS
www.upu.int/en/aids_stamps



Eine gute Nase fürs Postgeschäft

Amina Moussa Wais arbeitet seit drei Jahren am Schalter eines vielbesuchten Postamts in Dschibuti.



Amina Moussa Wais fährt mit dem Bus zur Arbeit, da es zu weit sei, um zu Fuss zu gehen, wie sie erklärt. Während der Fahrt kann man sie oft sehen, wie sie ihre Nase in einen Krimi steckt, ihre bevorzugte Lektüre. «Ich würde schon sagen, dass das Lesen von Kriminalgeschichten mein Hobby ist», verrät sie. Die 27-Jährige ist alleinstehend und wohnt bei ihren Eltern. Für sie ist die Post ein Ort, an dem Menschen sich austauschen. Dieser Gedanke bewegte sie dazu, sich überhaupt für die Arbeit als Schalterangestellte zu bewerben.

Drei Jahre später: Es erwartet sie ein geschäftiger Arbeitstag im Hauptpostamt von Dschibuti. An sechs von sieben Tagen bedient sie rund 100 Kunden pro Tag. Sie unterscheidet sie nach Nationalitäten – Dschibutis oder Ausländer – aber wenn man um ihr Hobby weiss, ist es nicht sicher, ob sie mittlerweile nicht in der Lage wäre, die Ganoven unter ihnen herauszupicken.

Gehalt

Wais' Monatsgehalt beträgt beinahe 370 EUR (523 USD) und dies in einem Land, in dem sich das Bruttoinlandprodukt pro Einwohner jährlich auf 3 200 EUR (4 525 USD) beläuft. Sie arbeitet 36 Stunden pro Woche und erhält keinen bezahlten Urlaub.

Zu ihren Kunden zählen sehr junge bis sehr alte Leute. Sie bietet verschiedene Postdienste an, dar-

unter inländische und internationale Geldüberweisungen.

«Der bei Privat- und Geschäftskunden gleichermaßen beliebteste Postdienst ist das Zahlen von Porto, um Briefe und Pakete zu versenden», erzählt sie.

Nebst herkömmlichen und Express-Postdiensten kann Wais' Kundschaft zudem Guthaben für ihre Mobiltelefone erstehen oder Telefonrechnungen am Schalter begleichen.



Zahlen und Fakten

Dschibuti

Sprachen	Arabisch und Französisch
Bevölkerung	870 000
Fläche	23 000 km ²
BIP pro Einwohner	4525 USD
Währung	Dschibuti-Franc
Wichtige Industriezweige	Export von Kaffee, Salz, Tierhäuten, getrockneten Bohnen, Getreide, Agrarprodukten und Wachs
Wichtigste Postdienste	Express- und Geschäftspostdienste, Philatelie, herkömmliche Post
Anzahl Postämter	10

Von
Faryal Mirza
und
Djibouti Post
Foto:
Djibouti Post

Kurzmeldungen

Botswana

Botswana Post hat ein neues Austauschbüro für internationale Postsendungen in Betrieb genommen. Die Baukosten betragen 7,2 Mio. USD. Das Austauschbüro verfügt über neueste technische Einrichtungen, um sowohl Inland- als auch Auslandsendungen zu bearbeiten. Die Kapazität liegt bei bis zu 36 000 Briefen pro Stunde. **JD**

Brasilien

Correios in Brasilien hat für seine blinden Kunden einen Postdienst mit Braille-Schrift eingerichtet. Briefe, die von blinden Postkunden aufgegeben werden oder an Blinde adressiert sind, gelangen in ein spezielles Bearbeitungszentrum in Belo Horizonte, wo das Geschriebene in Braille-Schrift bzw. umgekehrt Braille in Normalschrift konvertiert wird. Ziel ist es, blinden Menschen die Kommunikation mit Dienstleistungsanbietern oder Behörden zu erleichtern. Es leben rund 150 000 blinde Menschen in Brasilien. **JD**

Kanada

Mit Unterstützung von **Canada Post** ist es der Polizei in Montreal und Toronto gelungen, in kleinen Quartierläden 40 000 gefälschte und 10 000 wiederverwendete Briefmarken sicherzustellen. **Canada Post** gab an, dass ihr durch diese illegalen Aktivitäten 2,6 Millionen CAD (2,7 Millionen USD) Einnahmeverluste entstanden sind. Fünf Personen wurden verhaftet, wovon drei der Fälschung angeklagt wurden. Den Angeklagten drohen Bussen von bis zu 1 Million CAD oder bis zu fünf Jahre Haft. **RP**

Estland

Eesti Post hat bekannt gegeben, dass sich die Anzahl elektronisch gestellter Rechnungen im Rahmen ihres E-Rechnungs-Dienstes im letzten Jahr verdreifacht hat. Diese Zunahme ist vor allem den neuen, auf den öf-

fentlichen Sektor ausgerichteten Funktionen zuzuschreiben. Mit dem 2009 lancierten Service können Rechnungen im PDF-Format via E-Mail verschickt werden. **RP**

Frankreich

Im Bestreben, ihren Kohlendioxid-Ausstoss zu verringern, wird **La Poste** auf den 1. Oktober 2011 einen ökologischen Briefpost-Dienst für Privat- und Unternehmenskunden einführen, in dessen Rahmen Briefe mit der Bahn befördert und zwei Tage nach Aufgabe zugestellt werden.

Mit dem Online-Brief bietet die französische Post noch eine weitere Neuerung an. Hier verfasst der Absender den Brief online, anschliessend wird dieser von **La Poste** ausgedruckt und am nächsten Tag zugestellt. Bei Inland-Briefen, die bis spätestens um 19 Uhr am Vortag aufgegeben wurden, erfolgt die Zustellung im ganzen Land am nächsten Werktag. **JD**

Deutschland

Deutsche Post DHL wies im ersten Quartal 2011 eine Ertragssteigerung von 6,9 Prozent auf 12,8 Mrd. EUR (18,2 Mrd. USD) auf. Das Unternehmen verzeichnete ein starkes Wachstum bei DHL sowie – dank der «dynamischen» Paketsparte – stabile Erträge aus dem Postgeschäft. Gegenüber dem Vorjahr verzeichnete die Gruppe eine Steigerung des Reingewinns um 27 Prozent auf 325 Mio. EUR und geht, nicht zuletzt wegen der wirtschaftlichen Erholung und des zunehmenden Postversandvolumens (besonders in den asiatischen Märkten), von weiterem Wachstum aus. **RP**

Grossbritannien

Die Europäische Kommission hat der Finanzspritze von 180 Mio. GBP (291 Mio. USD) vonseiten der britischen Regierung für die **Royal Mail** zugestimmt. Laut Medienmitteilung soll mit dieser Subvention die Schlies-

sung kleiner Poststellen auf dem Lande abgewendet werden. Des Weiteren wurde eine Aufstockung des Umlaufkapitals in Höhe von 1,15 Mrd. GBP gutgeheissen, mit der die Liquidität von Post Office Ltd. sichergestellt wird, welche sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigt. Die Europäische Kommission liess verlauten, dass die Zahlung dazu beitragen werde, «dass die Post ihre wichtige soziale und wirtschaftliche Funktion weiterhin wahrnehmen könne, ... ohne den Wettbewerb ungemäss zu stören.» **RP**

Schweiz

Die **Schweizerische Post** erzielte 2010 einen Reingewinn von 910 Mio. CHF (1,03 Mrd. USD), was einer Zunahme von 25 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Das Unternehmen berichtete, dass 61 Prozent des Wachstums seiner Finanzdienstleistungssparte, PostFinance, zuzuschreiben war. Im übrigen Postgeschäft konnten die niedrigeren Briefpostvolumen durch Effizienzsteigerungen und eine durch das Konjunkturwachstum bewirkte Zunahme beim Paketversand teilweise wettgemacht werden. Insgesamt wiesen der Postbetrieb und Verkauf dennoch einen Betriebsverlust aus.

RP

USA

Der **United States Postal Service** will mittels operativer Massnahmen jährlich 750 Mio. USD einsparen. Zu den Massnahmen zählen die Schliessung von sieben Distrikt-Filialen und freiwillige Pensionierung nach einer Dienstzeit von 25 Jahren. Postmaster General, Patrick Donahoe, sagte, dass die Bedürfnisse der Mitarbeitenden, Kunden und der Branche auch mit einer «schlankeren und von weniger administrativem Aufwand» geprägten Post erreicht werden könne. **RP**

Philanippon verbindet die Welt

Von Toshihide Suzuki, Japan Post

Japan Post wird die japanische Weltbriefmarkenausstellung PHILANIPPON 2011 ausrichten. Die Veranstaltung wird vom 28. Juli bis 2. August 2011 in Yokohama gemeinsam durch die Philatelic Federation of Japan und die Japan Philatelic Society Foundation veranstaltet.

Die Ausstellung dient der Förderung der Philatelie, besonders unter Kindern und

Jugendlichen, die mit dem Motto «Stamps Link the World» angesprochen werden sollen. Die Messebesucher dürfen sich auf viele Bühnendarbietungen und praxisnahe Workshops freuen. Des Weiteren werden, wie jedes Jahr, ein internationaler Wettbewerb durchgeführt und die Sammlungen weltweit führender Philatelisten vorgestellt. Darüber hinaus ist eine kleine Ausstellung von Briefmarken mit Anime- und Mangamotiven aus der ganzen Welt geplant.

Die Besucher werden die Gelegenheit haben, einzigartige Briefmarken aus Japan und anderen Ländern an den Ständen der Briefmarkenverkäufer zu erwerben. Es wird erwartet, dass rund 50 Postbetreiber und 60 Briefmarkenhändler aus der ganzen Welt vertreten sein werden.



www.philanippon.jp



**Designing and
creating your
project,
that's my job.**

Gilles MOUSSION
Business Development Manager

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | S U P P O R T | A D D V A L U E

Every project is unique. That is why we always offer a customized solution around the latest technology. Our teams use demanding computer simulations for the proposals they design and we rely on the latest generation of simulation tools to test and validate different scenarios.

We are here for you and for each stage in the life of your process, SOLYSTIC offers solutions tailored to your requirements.

Design the solutions of tomorrow with SOLYSTIC.

www.solystic.com



Future postal solutions