

Der Postsektor im Vormarsch seit 1875

JUNI 2012

Nr. 2

# UNION POSTALE



UPU, eine Sonderorganisation  
der Vereinten Nationen

Anatomie  
der Poststrategie

Mehr Postqualität  
dank Farbe

## Nichts geht über Sicherheit





China's **first** professional integrated supplier of express and post material

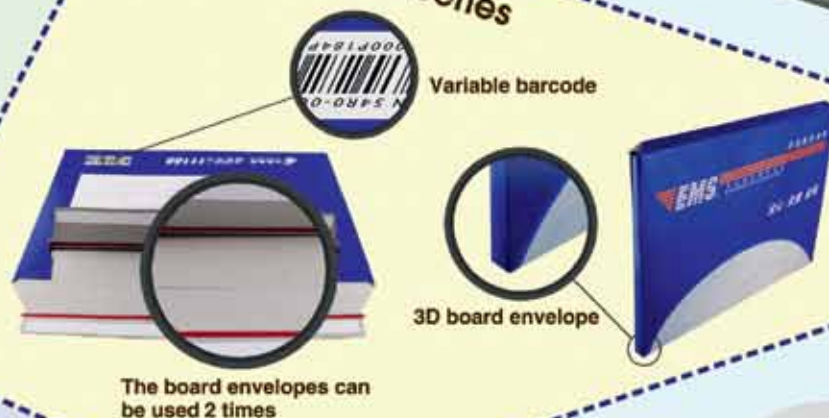
**bubble mailer series**



**Packing tapes series**



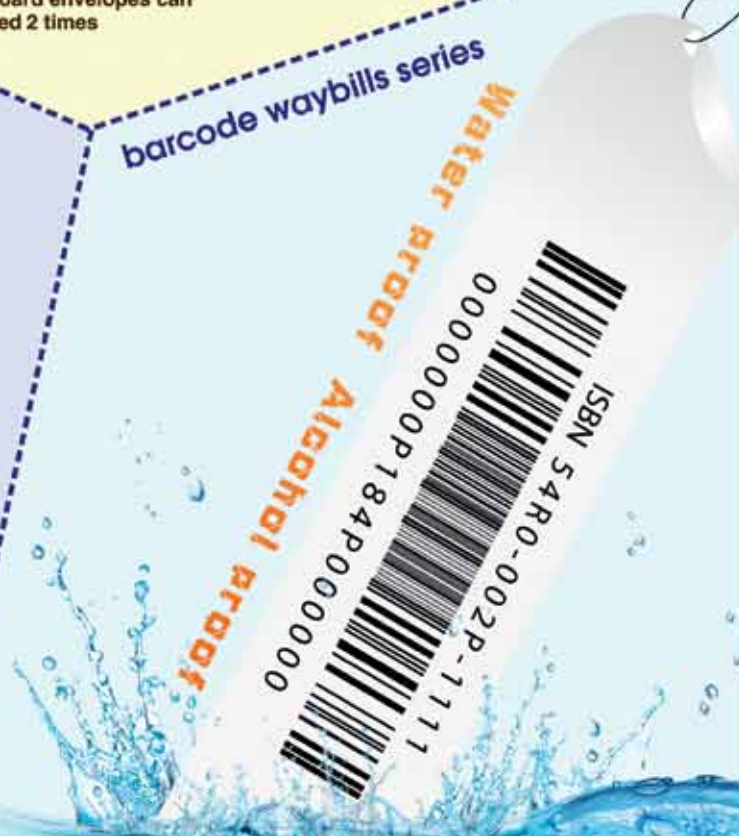
**Board Envelope Series**



**Plastic mailing bags series**



**barcode waybills series**



# Inhaltsverzeichnis



**Titelbild:**  
Postangestellte in Kabul,  
Afghanistan, 2011  
(Foto: Jonathan Saruk/  
gettyimages).

## Titelgeschichte

### Sicherheit an erster Stelle

Die UPU schlägt neue Sicherheitsnormen für internationale Luftpost vor

8

## Fallstudie

### Barbados: Mit Farbe zu mehr Dienstleistungsqualität

Wie der Karibikstaat mit einer einfachen, aber genialen Lösung seine Postdienstleistungsqualität zu verbessern wusste

14

## Das Interview

### Die Anatomie der Poststrategie

Terry Dunn von Canada Post entmystifiziert die Poststrategie

16

## Feature

### «post» macht grossen Sprung vorwärts

UPU erzielt Vereinbarung mit einem Registerbetreiber

20

### Bestandsaufnahme für eine grüne Zukunft

Die Ergebnisse der UPU-Umfrage 2010 in der Analyse

21

### Zündende Idee von Togo Post

Postbetrieb auf Solarstrombasis

22

## Rubriken

### In Kürze

4

### Leitartikel

5

### Umschau

24

# Juni 2012

*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 192 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:** Ruby Pratka (RP), Kayla Redstone (KR)

**Übersetzung:** Michael und Bastiaan Visser, Winterthur, Schweiz

**Fotografie:** Alexandre Plattet, Noël Tadeignon

**Grafische Gestaltung:** Die Gestalter, St. Gallen, Schweiz

**Druck:** Weltpostverein, Bern, Schweiz

**Redaktionssekretärin:** Gisèle Coron

**Abonnements:** publications@upu.int

**Anzeigen:** faryal.mirza@upu.int

Die UPU empfiehlt weder Produkte oder Dienstleistungen von Drittanbietern noch gewährleistet sie die Richtigkeit von Aussagen derselben.

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

## Geldüberweisungen

### Einfachere Geldüberweisungen dank neuer Schnittstelle



**Mosad Abd El Ghani, Vorsitzender von Egypt Post, in der Mitte, überweist Geld von Rom nach Kairo (Foto: Poste Italiane).**

Poste Italiane und Egypt Post haben den ersten elektronischen Geldüberweisungsdienst eingeführt, bei dem eine von der UPU und Eurogiro entwickelte Schnittstelle eingesetzt wird, welche die beiden Finanznetzwerke miteinander verbindet. Diese Lösung verbindet das UPU-Netzwerk «International Financial System» (IFS), das

von 56 Postbetreibern genutzt wird, inklusive der ägyptischen Post, mit dem Netzwerk von Eurogiro, das von Poste Italiane und 64 weiteren Betreibern verwendet wird. Dank dieser elektronischen Schnittstelle kann jede Post, die dem IFS-System angeschlossen ist, Geldüberweisungen in das Eurogiro-Netzwerk durchführen.

Anlässlich der Lancierung in Rom im Mai dieses Jahres erklärte Massimo Sarmi, CEO von Poste Italiane, dass die ägyptische Gemeinschaft in Italien, die 92 000 Mitglieder zählt, nun von einem System profitieren könne, das rasche Geldüberweisungen zu erschwinglichen Tarifen ermögliche. Der Dienst wird in 14 000 italienischen und 4500 ägyptischen Postbüros angeboten.

Das Geld kann am Empfangsort innerhalb von 48 Stunden in der Landeswährung entgegengenommen werden. Die ägyptische Post wird für die Umrechnung von Euro in ägyptische Pfund keine Gebühren erheben.

#### Weitere Vorteile

UPU-Generaldirektor Edouard Dayan betonte, wie wichtig Geldüberweisungen seien. «Überweisungen haben grosse wirtschaftliche Auswirkungen auf Gemeinschaften und Länder und tragen zur Bekämpfung von Armut bei. Eine der Prioritäten der UPU ist der vereinfachte Zugang zu Geldüberweisungen über das Postnetzwerk», erklärt Dayan. **RL**

## Who's who bei der UPU

### Weitblick ist der Schlüssel zum Erfolg

**Name:** Virginia Bernardini

**Funktion:** Direktionsassistentin, Büro des Generaldirektors

**Nationalität:** Amerika



(Foto: Alexandre Plattet)

Wenn Sie Post für Generaldirektor Edouard Dayan haben, müssen Sie diese zunächst an Virginia Bernardini vorbeibringen. «Alles, was auf seinem Schreibtisch landet, geht durch meine Hände», sagt sie.

Als Direktionsassistentin ist sie die letzte Person, die einen Blick auf jegliche Korrespondenz wirft, die in sein Büro gelangt. «Es ist wirklich wichtig, dass wir nichts versenden oder ihm zur Unterzeichnung vorlegen, das in Bezug auf Korrektheit, Sprache, Format oder sogar Farbgestaltung nicht den Vorgaben entspricht», erklärt sie. Bernardini

übernimmt oft die Funktion einer «Troubleshooterin» und hat ein geschultes Auge für Fehler, die noch ausgebügelt werden müssen. «Ich erkenne, wer was benötigt und wer nicht verstanden hat, was sein Gegenüber gesagt hat», erzählt Bernardini. «Im Idealfall kann ich ein Feuer löschen, bevor es gebrannt hat», scherzt sie.

Nach zwei abgeschlossenen Gesangsausbildungen in den USA verfolgte Bernardini eine Laufbahn als Sängerin. Als sie gemeinsam mit ihrer Familie in die Schweiz umzog, wurde es für sie schwierig, diesen Weg weiter zu verfolgen.

Dank ihrer Englischkenntnisse erhielt sie eine Anstellung bei der UPU, zudem spricht sie auch Französisch. Bernardini trat 2002 eine Teilzeitstelle im Internationalen Büro als Zweitsekretärin im Programm für Postfinanzdienstleistungen an. Ein Jahr später wechselte sie in das Büro des Generaldirektors.

Auch nach neun Jahren Tätigkeit im Büro des Generaldirektors bleibt die

Arbeit dank der herrschenden Betriebsamkeit interessant. «Es ist keine Arbeit, bei der man in Ruhe warten kann, bis der Vorgesetzte einem etwas zu tun gibt. Man muss stets vorausschauen und einschätzen, was er benötigen könnte oder was schief gehen könnte», bemerkt sie.

Am meisten gefällt Bernardini die multikulturelle Atmosphäre der UPU und dass sie Gäste aus aller Welt im Internationalen Büro empfangen darf. «Egal, welchen Hintergrund die Menschen haben, es gibt einen gemeinsamen Nenner, eine Art Menschlichkeit, die alle teilen. Und es gefällt mir wirklich sehr, Menschen aus lauter verschiedenen Ländern kennen zu lernen und zu versuchen, ihnen zu helfen.»

Derweil im Januar 2013 ein neuer UPU-Generaldirektor die Nachfolge antreten wird, erzählt uns Bernardini, dass die letzten acht Jahre für sie eine schöne Zeit gewesen seien. «Edouard Dayan ist ein sehr zuverlässiger und höflicher Mensch. Er ist der perfekte Diplomat.» **KR**

# Leitartikel

In einer Krise macht sich manchmal die überaus menschliche Tendenz bemerkbar, möglichst schnell und isoliert zu handeln. Im Kern des Mandats der internationalen Organisation steckt ihre Fähigkeit, jenen die helfende Hand darzubieten, die ihre eigenen Krisenpläne schmieden, um so eine koordinierte, grenzüberschreitende Antwort auszuarbeiten.

Wenn gewisse Ereignisse in der ganzen Welt widerhallen und der globalen Versorgungskette Schwierigkeiten bereiten, ist es nicht an der internationalen Organisation, den Mahnfinger zu erheben, sondern zu handeln und das Finden einer Lösung zu erleichtern. Dies ist ein Kernthema der Titelgeschichte dieser Ausgabe, die gut zeigt, dass sich ein koordiniertes Vorgehen bezahlt macht, wenn Aussergewöhnliches passiert, das die normale Ordnung ins Chaos stürzt.

Ausserdem befasst sich das Interview mit der Entmystifizierung der Doha-Poststrategie, der globalen Roadmap für die zukünftigen Aktivitäten der Union. Eine Fallstudie der Barbados Post enthüllt eine kosteneffiziente und wunderbar einfache Methode, Post zu sortieren.

Zudem präsentiert die UPU in Zusammenhang mit dem Gipfel in Brasilien zur Frage der nachhaltigen Entwicklung die neuesten Zahlen zum CO<sub>2</sub>-Fussabdruck des Postsektors. Anhand des Beispiels von Togo wird gezeigt, wie ein Land, das sich die Auswirkungen zu Herzen nimmt, erfolgreich in die Solarenergie einsteigt, um für seine Operationen Energie zu erzeugen.

**Faryal Mirza, Chefredakteurin, Union Postale**

## Postdienstleistungsqualität

### Gute Noten für Asien

Die Mitglieder des Asiatisch-pazifischen Postvereins (APPU) sind auf dem richtigen Weg, um die Qualität der Post- und Postfinanzdienstleistungen in ihrer Region zu verbessern. Dies geht zumindest aus den Daten der UPU hervor.

«Die Postdienstleistungsqualität in der Region Asien-Pazifik macht sehr gute Fortschritte, sowohl was die effektiven Resultate als auch die Anwendung von Lösungen zur Qualitätsprüfung und -verbesserung angeht», lobt UPU-Generaldirektor Edouard Dayan die Anstrengungen der asiatisch-pazifischen Postbetreiber in einer Rede, die er am 14. Mai vor dem Vollzugsrat des APPU in Hongkong, China, hielt.

Die UPU-Daten zeigen, dass die asiatisch-pazifischen Postunternehmen bei mehreren wichtigen Dienstleistungsqualitätsindikatoren Verbesserungen erzielt haben. Immer mehr Postbetreiber verwenden Tracking-Technologien für sämtliche Sendungskategorien (einschliesslich Einschreiben und Pakete), UPU-Systeme für elektronische Datenaustauschmeldungen und besseres Zustellungsmanagement. Im Jahr 2008 war die Tracking-Technologie in



**Freundlicher Service**  
(Foto: Hongkong Post).

15 Ländern eingeführt, jetzt wird sie schon von deren 36 benutzt. Während 2008 nur 16 Länder internetbasierte Sendungsverfolgungssysteme für Pakete nutzten, sind es heute schon 28 Länder.

Asien-Pazifik zeigt ebenfalls eine gute Performance in Sachen EMS-Dienste. Die Quote der fristgerechten Zustellungen war im vergangenen Dezember stabil bei 90,8 Prozent, derweil die Region sogar eine Rate von 98,9 Prozent für die prompte Behandlung von Kundenanfragen vorweisen konnte.

Auch die zunehmenden E-Commerce-Aktivitäten sind erwähnenswert, handelt es sich hierbei doch um einen Markt, der von Asien beherrscht wird. «Die Kunden denken und handeln grenzüberschreitend

und verlangen zunehmend mehr integrierte und sichere länderübergreifende Postdienste», führte Dayan aus. Die .post-Initiative, welche sich nunmehr der Umsetzungsphase nähert, wird den sich immer stärker auf Online-Dienste ausrichtenden Postbetreibern von grossem Nutzen sein, um «die physische und elektronische Komponente des Postnetzes zu verbinden», fügte er hinzu.

Im Hinblick auf den Weltpostkongress hat die Region folgende Prioritätsbereiche für den Postarbeitszyklus 2013 bis 2016 definiert: Verbesserung der Dienstleistungsqualität und der Vergütungssysteme. Der UPU-Generaldirektor bekräftigte, dass die UPU weiterhin eng mit der APPU zusammenarbeiten werde, um diese Ziele zu erreichen.

Die APPU ist ein engerer Postverein, der die Beziehungen zwischen 40 vorgesehenen Postbetreibern im asiatisch-pazifischen Raum fördert und verbessert. **KR**



**Wir sind auch  
auf facebook**

<http://www.facebook.com/unionpostaleuniverselle>

# In Kürze



**DOHA**  
**2012**

## 25. Weltpostkongress

### Alles bereit für Doha

Der Minister für Kultur, Kunst und Kulturerbe von Katar hat der UPU versichert, dass alle notwendigen Massnahmen für einen erfolgreichen 25. Weltpostkongress ergriffen würden. Der Kongress der UPU findet vom 24. September bis 15. Oktober 2012 in Doha statt und steht unter dem Patronat des Emirs von Katar, seiner Exzellenz Scheich Hamad Bin Khalifa Al-Thani.

Anlässlich eines Treffens mit einer Delegation des Internationalen Büros (IB) Anfang Juni bestätigte Minister Hamad Bin Abdulaziz Al-Kuwari, dass Katar über viel Erfahrung mit der Organisation internationaler Konferenzen verfüge. Drei Monate vor Konferenzbeginn verlaufen die Vorbereitungen denn auch plangemäss. Der Gastgeber ist derzeit noch mit den letzten Details für die Unterbringung der rund 2000 Delegierten in der Hauptstadt beschäftigt.

Die Delegation des IB mit Juliana Nel, Director des Executive Office und für Kommunikation, und Daniel Le Goff, Director of Logistics, reiste vor Kongressbeginn ein letztes Mal nach Doha, um mit dem Organisationskomitee



**Das QNCC bei Nacht (Foto: Katar).**

tee letzte Punkte in Bezug auf Logistik, Sicherheit und Kommunikation durchzugehen. «Die Vorbereitungen sind weit vorangeschritten, was vom grossen Einsatz des Gastgeberlandes zeugt, um die Konferenz zu einem Erfolg werden zu lassen», sagte Nel. «Wo vor zwei Jahren noch Wüste war, steht heute das beeindruckende National Convention Centre (QNCC). Das Kongresszentrum bietet dank modernster Technik optimale Bedingungen für die Konferenzteilnehmer», fügte sie hinzu.

Le Goff meinte: «Neben den Konferenzbeiträgen ist die Logistik (Unterkunft, Transport, Verpflegung und Arbeitsumfeld) Schlüsselfaktor für das Gelingen des Kongresses. Katar ist sich dessen bewusst und tut alles für ein erfolgreiches Konferenzergebnis.»

Abdul Rahman Al Aqaily, Vorsitzender von Katar Post und designierter Kongressvorsitzender, sagte, dass seine primäre Aufgabe die reibungslose Durchführung des Kongresses sei: «Unser Ziel ist es, allen während und ausserhalb der Konferenzzeiten einen angenehmen Aufenthalt zu bereiten. Sie sollen nicht einfach Delegierte sein, sondern sich als Gast des Emirats von Katar wohlfühlen.»

Der 25. Weltpostkongress wird offiziell am 24. September eröffnet. Am 8. Oktober findet ein Ministertreffen mit einer Reihe hochrangiger Gäste statt, an dem die Auswirkungen der Technologie auf die Kommunikationslandschaft, die Möglichkeiten der Post, die wirtschaftliche und soziale Eingliederung zu fördern, sowie die Zukunftsperspektiven des Postsektors und der UPU erörtert werden.

Die Organisatoren erinnern die Delegierten daran, ihre Reisevorbereitungen wie Hotelreservation und Visa-Anträge frühzeitig zu treffen, damit keine unnötigen Verzögerungen entstehen. **RL**

## Postsektor

### UPU erfüllt Anforderungen des globalen Postsektors

Als alleinige Vertreterin des weltweiten Postsektors sei die UPU in der besten Ausgangslage, die heutigen und zukünftigen Anforderungen des Sektors zu erfüllen, erklärte der stellvertretende Generaldirektor Guozhong Huang gegenüber Postbetreibern aus Industrieländern.

«Letzten Endes werden die Kunden auf jene Dienstleister zurückgreifen, welche die beste Dienstqualität und höchste Sicherheit anbieten», fügte er hinzu. Die UPU werde weiterhin die wirtschaftlichen, sozialen und marktrelevanten Entwicklungen beobachten und ihre Mitglieder darauf vorbereiten, auf künftige Herausforderungen und sich ändernde Kundenbedürfnisse wirksam zu reagieren, versichert der stellvertretende Generaldirektor.

#### Neue Türen öffnen sich

Trotz der Finanzkrise und der negativen Auswirkungen der aufkommenden neuen Kommunikationstechnologien auf das herkömmliche Postgeschäft, würden sich für die Postbetreiber neue Türen öffnen, erklärte Huang. «Das erste Anzeichen [des Internetzeitalters] war ein Rückgang des herkömmlichen Briefpostvolumens als Folge der Verdrängung durch E-Mail und Mobiltelefonie», meinte Huang.

E-Commerce werde den Postbetreibern jedoch das Geschäft immer mehr ankurbeln. Der Finanzdienstleister JP Morgan schätzt, dass E-Commerce 2012 weltweit über 900 Milliarden USD wert sein könnte. «Online-Verkäufe nehmen zu, genauso wie das Volumen an kleinen Päckchen und Paketen», so Huang.

Der stellvertretende Generaldirektor betonte, dass die UPU sich nicht auf ihren Lorbeeren ausruhen werde. «Es gibt weiterhin Entwicklungspotenzial im Dienstleistungsbereich wie beispielsweise digitale Unterschriften, elektronische Zustellbestätigungen, Online-Adressänderungen, eingeschriebene elektronische Post, elektronische Zolldokumente und digitale Identitäten», fügte er hinzu.

Huang sprach vor der jährlichen Konferenz der International Post Corporation in Schanghai, China. Bei den Gesellschaftern dieser privaten Organisation handelt es sich um 24 Postbetreiber aus Industrienationen. **RP & FM**

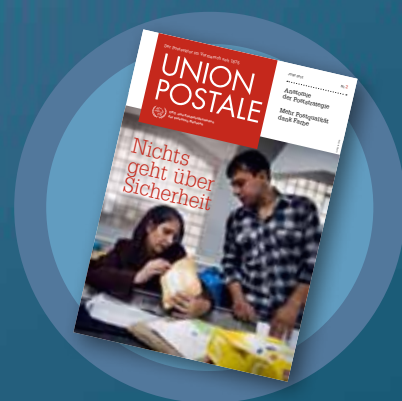
# Abonnieren Sie *Union Postale* jetzt!

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.

Abonnieren Sie *Union Postale* wie bereits viele Tausende begeisterter Leser vor Ihnen. Als Abonnent erhalten Sie vier Ausgaben dieser ganz in Farbe gedruckten Qualitätspublikation, welche in sieben Sprachversionen erscheint.

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](mailto:faryal.mirza@upu.int). Dazu benötigen wir  
folgende Angaben:**



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

Gewünschte Sprachversion:

Englisch

Französisch

Arabisch

Chinesisch

Deutsch

Russisch

Spanisch





Sicherheit  
an erster Stelle



.....

Im Oktober 2010 hat eine Reihe von Vorfällen ausserhalb des globalen Postnetzwerks den internationalen Postfluss in die USA beeinträchtigt. Als Antwort darauf suchte die UPU gemeinsam mit allen Branchenakteuren eine für alle passende Lösung.

.....  
**Von  
Faryal Mirza**

Weniger als zwei Jahre später haben im Rahmen zahlreicher Aktivitäten unzählige Diskussionen zwischen den Hauptakteuren der UPU-Gemeinschaft, der Luftfahrt, der Zollbehörden und Regierungen stattgefunden.

Das Ergebnis sind Entwürfe für Normen, die, falls sie später in diesem Jahr vom Kongress gutgeheissen werden, einen Minimalstandard für die Postsicherheit definieren mit dem Ziel, die Sicherheit in der internationalen Luftpost zu erhöhen. Die Normen werden bestehende UPU-Standards, bei denen es sich lediglich um Empfehlungen handelt, bekräftigen.

Die Mitgliedstaaten werden das letzte Wort darüber haben, ob die neuen Normen S58 und S59 weltweit gelten sollen. Wenn sie angenommen werden, würde ihre Befolgung obligatorisch werden. Die Norm S58 enthält eher allgemeine Sicherheitsmassnahmen für die Post und umfasst Bereiche wie Infrastruktur, Fenster, Türen, Schliesssysteme und Abläufe für den Umgang mit Gefahrgütern. Die Norm S59 regelt die Risikoeinschätzung und die eigentliche physische Kontrolle von Gütern.

## **Allen gerecht werden**

Die ausschussübergreifende Sicherheitsgruppe (Inter-Committee Security Group, ICSG) wurde im April 2011 nach einem dringenden Appell des Internationalen Büros ins Leben gerufen als eine gemeinsame Ad-hoc-Arbeitsgruppe bestehend aus Vertretern des UPU-Verwaltungsrats und des Rats für Postbetrieb. Ihre Aufgabe ist es, neue Standards für die Postsicherheit zu schaffen.

Bei der Ausarbeitung der Normen wurden die Meinungen aller Akteure sorgfältig geprüft. «Wir haben uns Zeit und Mühe genommen, um bei der Ausarbeitung dieser Normen die Inputs vieler Länder und internationaler Organisationen einfließen zu lassen und Richtlinien präsentieren zu können, die auf die Bedürfnisse des Postsektors zugeschnitten sind», erklärt Akio Miyaji, Leiter Geschäftsprozesse und Technologie bei der UPU.

Zu den angefragten internationalen Organisationen zählen die International Civil Aviation Organization (ICAO) – das Gegenstück zur UPU in der Luftfahrt –, die Internationale Flug-Transport-Vereinigung, die US-amerikanische Transportation Security Administration (TSA), die Weltzollorganisation (WCO), die Welthandelsorganisation und die Europäische Kommission. «Die Sicherheit der Luftpost und die Beteiligung der ICAO an der

Arbeit der ICSG hat es uns ermöglicht, eng mit dem Postsektor zusammenzuarbeiten, um Normen zu entwickeln, die allen unseren Anforderungen genügen werden», meint Jim Marriot, Leiter des Bereichs Luftfahrtsicherheit der ICAO. Ebbe Andersen, Sicherheitschef bei Post Danmark und ICSG-Vorsitzender, pflichtet ihm bei. «Wir haben erfolgreiche Gespräche mit den Hauptakteuren geführt. Alle waren sich einig, dass sie einander unterstützen, das Problem lösen und den Post- und Warenfluss in Bewegung halten müssen. Es war grossartig», erzählt Andersen.

Kurz nach der Gründung der ICSG lobte Janet Napolitano, Chefin des amerikanischen Ministeriums für innere Sicherheit, die Bemühungen der UPU zur Einführung internationaler Sicherheitsstandards. «Wir sollten die laufenden Arbeiten innerhalb der UPU unterstützen», forderte sie die Delegierten an einer Tagung der WCO im Juni 2011 auf.

Napolitano hob zudem hervor, wie wichtig es sei, dass der internationale Handel nicht behindert werde. «Die weltweite Warenlieferkette muss weiterhin funktionieren und sich von grösseren Störungen erholen können, denn das reibungslose Funktionieren des globalen Logistiksystems, der Inventarisierung in Echtzeit, ist für die Weltwirtschaft von zentraler Bedeutung.»

Als Teil des Ministeriums für innere Sicherheit war die TSA gefordert, rasch strengere Sicherheitsmassnahmen für Post in die USA einzuführen, nachdem im Oktober 2010 bei privaten Kurierflugzeugen Pakete abgefangen worden waren, die Sprengstoff enthielten.

## **Sicherheit an erster Stelle**

Die öffentliche Sicherheit und der Schutz von Mitarbeitenden standen und stehen im Vordergrund der Beratungen im Post- und Luftfahrtsektor. Die UPU ist sich dieser beiden Anforderungen bewusst.

«Fluggesellschaften tragen Verantwortung und können die Beförderung gefährlicher Güter, die das Leben von Passagieren und Besatzung gefährden könnten, nicht akzeptieren», erklärt UPU-Generaldirektor Edouard Dayan. «Auch wir tragen Verantwortung der Öffentlichkeit gegenüber und dürfen das Risiko nicht eingehen, gefährliche Waren in Umlauf zu bringen. Wir müssen zudem sicherstellen, dass Postangestellte unter sicheren Bedingungen arbeiten können», fügt er hinzu.



**Der Normentwurf S58 regelt die physische Sicherheit der Postinfrastruktur wie beispielsweise Sortieranlagen (Bloomberg/gettyimages).**

Dasselbe gilt für die ICAO. «Einer der grössten operativen Herausforderungen, denen sich die Luftfahrtindustrie stellen muss, ist die Gewährleistung, dass Luftpost alle Sicherheitsbestimmungen erfüllt, bevor sie an Bord gebracht wird. Es ist offensichtlich von grösster Wichtigkeit, dass Luftpostsendungen keinerlei gefährliche Güter oder verbotene Waren enthalten, welche die Sicherheit eines Flugzeugs in der Luft gefährden könnten», betont Jim Marriott von der ICAO.

Die vorgeschlagenen Normen halten viele Vertreter des Postsektors für umsetzbar. «Ich denke, sie sind akzeptabel. Eine Untersuchung der ICSG nahm die bestehenden Sicherheitsstufen bei Postbetreibern unter die Lupe. Die Ergebnisse zeigen, dass 60 Prozent der Postbetriebe – insbesondere die Austauschbüros – bereits viele Sicherheitsmassnahmen implementiert haben, auch in Entwicklungsländern», weiss Andersen.

Gemäss David Bowers, Leiter des UPU-Postsicherheitsprogramms, erfüllt die Mehrheit der Industrieländer bereits die vorgeschlagenen Standards. Einige der am wenigsten entwickelten Länder wären jedoch auf mehr Unterstützung bei der Umsetzung der Normen angewiesen, besonders im Schulungsbereich.

Die Einhaltung der Standards sei für einige dieser Länder durchaus möglich, erklärt die Panafrikanische Postunion (PAPU), ein engerer Verein der UPU. Sie umfasst 26 wenig entwickelte Länder und ist starke Verfechterin der Einführung von globalen Standards im Postsektor. «Erfahrungsgemäss werden viele afrikanische Länder in der Lage sein, die grundlegendsten Standards umzusetzen, sobald diese genehmigt werden», erklärt Nathan Mkandawire, Leiter der Servicequalität und Kundenbetreuung bei der PAPU.

Mkandawire fügt hinzu, dass die Massnahmen der TSA im Jahr 2010 nicht an den afrikanischen Postbetreibern vorbeigegangen sind. «Wir waren davon sehr stark betroffen, da ein Teil der Post aus dieser Region, die für andere Teile dieser Welt bestimmt war, zurückgesendet wurde oder massiv verspätet ankam. Als wir nach den Gründen dafür fragten, wurde uns klar, dass einige unserer Organisationen die Sicherheitsstandards anderer

Länder, in welche die internationale Post gesendet wurde, nicht einhielten», erläutert Mkandawire.

Aber das war noch nicht alles: «Wir hatten das Vertrauen der Kunden verloren und das wirkte sich auf unsere Einnahmen und bald auch auf alle unsere Postaktivitäten aus. Wir waren froh, als die UPU die Initiative ergriff und Mindestsicherheitsstandards vorschlug, die alle Länder erfüllen werden – vorausgesetzt, der Kongress genehmigt die Vorschläge», fügt er hinzu.

### **Ghana auf dem Prüfstand**

Während die UPU-Normvorschläge weiter ausgearbeitet wurden, war die Zeit gekommen, das Konzept anhand einer Kontrolle von Posteinrichtungen zu prüfen. Mit der Unterstützung der PAPU öffnete Ghana die Tore für eine zweitägige Sicherheitsprüfung seines afrikanischen Austauschbüros und internationalen Flughafens.

Die Prüfer der UPU, finanziell unterstützt durch die UPU-Postsicherheitsgruppe, waren positiv überrascht von dem, was sie antrafen. «Bezeichnend war, dass die physische Infrastruktur keiner Verbesserung bedurfte, dafür aber die Prozessabläufe. Davon betroffen waren beispielsweise Bereiche wie Strategien zur Betriebskontinuität im Falle einer Überschwemmung oder Schulungen im Umgang mit Gefahrgütern», so Bowers. «Meiner Meinung nach sind Abläufe einfacher und kostengünstiger zu verbessern als die physische Infrastruktur, wie beispielsweise eine Mauer zu errichten, Kartenleser einzuführen oder Gebäude umzubauen», fügt er hinzu.

Ghana Post begrüsst die Gelegenheit, an der Prüfung teilzunehmen. «Unser Ziel war stets, uns zu verbessern. Wir möchten unsere Tätigkeiten jederzeit einschätzen können, denn niemand möchte, dass seine Postverwaltung von Dritten auf die schwarze Liste gesetzt wird wegen (angeblichen) Transportierens gefährlicher Güter», so Abdulai Abdul-Rafiu, Geschäftsführer von Ghana Post.

In Bezug auf die Ergebnisse der Untersuchung gibt der Postbetreiber zu, dass Verbesserungspotenzial besteht. «Sicherlich sind wir zufrieden, aber wir werden uns nicht zurücklehnen. Es gibt kein perfektes System,



aber wir sollten stets bemüht sein, das zu verbessern, was wir tun», erklärt der Geschäftsführer.

## Praktische Aspekte

Ghana Post betreibt bereits einen Scanner im Austauschbüro am internationalen Flughafen in Accra, mit dem nicht nur die eigene ausgehende internationale Post, sondern jene von benachbarten Ländern wie Burkina Faso und der Elfenbeinküste kontrolliert wird. Mitarbeiter regelmässig daraufhin zu schulen, dass sie gefährliche und verbotene Güter aufspüren können, bleibt weiterhin eine Herausforderung. «Die Angestellten, die den Scanner bedienen, müssen gut ausgebildet sein und mit den neuesten Trends mithalten können, denn jene, die in derartige Geschäfte verwickelt sind, versuchen das System mit immer neuen Methoden zu überlisten», erklärt Abdul-Rafiu.

Der Geschäftsführer von Ghana Post ist zuversichtlich, dass die vorgeschlagenen Normen umgesetzt werden können. «Schliesslich dient es unserem Wohl und dem Überleben der Branche. Nach den Ereignissen von 2010 haben wir alle unsere Lektion gelernt. Wenn wir nicht über Mindeststandards verfügen, die den Anforderungen aller Länder entsprechen, dann sind Probleme bei der Zustellung von Post von einem Ort zum anderen vorprogrammiert», erklärt er.

Peter O'Neill von Canada Post, zuständig für Kapazitätsaufbau unter der Ägide der ICSG, erklärt, dass der Probelauf in Ghana wichtig gewesen sei. «Standards erarbeiten ist schön und recht, aber was ist mit den praktischen Aspekten? Wie wird sich das Ganze auf die personellen und finanziellen Ressourcen auswirken?»

Die Untersuchung in Ghana habe aufgezeigt, dass es für die Länder gar nicht so schwierig sei, sich zu verbessern, und dass für jedes potenzielle Problem eine Lösung gefunden werden könne.

## Drehscheibe Südafrika

Anderswo auf dem afrikanischen Kontinent dient Südafrika als Drehscheibe für ausgehende und internationale Post für nicht weniger als neun afrikanische Länder. Seine hoch entwickelten Systeme garantieren, dass die Post beim Verlassen des Kontinents so sicher wie möglich ist. Die internationalen Flughäfen und entsprechenden Austauschbüros erfüllen die Anforderungen des südafrikanischen Programms zum Schutz der Luftpost vor unrechtmässigen Eingriffen, erklärt Janraas Kotsi, Group Executive für den Postbereich beim South African Post Office. Dies wiederum entspricht den Anforderungen in Annex 17 des Abkommens über die internationale Zivilluftfahrt («Schutz der internationalen Zivilluftfahrt vor illegalen Eingriffen») – des bindenden Standards für Luftfahrtsicherheit.

Kotsi berichtet, sein Land habe viel von der Teilnahme in der Postsicherheitsgruppe der UPU gelernt. «Sie ist global ausgerichtet, nicht nur regional oder kontinental, und erreicht so weite Teile der Welt. Besser geht es gar nicht», erklärt er. «Es geht nicht nur darum, zu lernen, was im eigenen Land unternommen werden muss,

sondern auch um die Erfahrungen der anderen. So kann man aktiv Massnahmen implementieren, um sicherzustellen, dass im eigenen Land nicht dieselben Fehler passieren», fügt Kotsi hinzu.

## Kein Standard steht für sich alleine

In der Zwischenzeit werden die Gespräche über die vollständige Harmonisierung der neuen Standards mit dem ICAO-Annex 17 fortgeführt. «S58 und S59 dürfen keine eigenständigen Standards sein, denn wir sind Teil einer weltweiten Versorgungskette», sagt Miyaji.

Im Vorfeld des Kongresses stellt eine Interimsgruppe sicher, dass die Arbeit der ICSG, unter anderem die Aktivitäten in den Bereichen Zoll und elektronischer Informationsaustausch, zum Vorteil der Zoll- und Transportsicherheit fortgesetzt wird.

## Neue Regeln

.....  
In den USA wurden im Oktober 2010 an Bord von Flugzeugen privater Kuriere für die USA bestimmte Pakete mit explosivem Inhalt gefunden. In der Folge traten strengere Kontrollmassnahmen für jegliche Post, die für die USA bestimmt ist, in Kraft.

Auf der ganzen Welt mussten Postbetreiber ihre operativen Abläufe von einem Tag auf den anderen anpassen. Einige Betreiber nahmen keine Postsendungen in die USA mehr an oder verzögerten diese, während andere sich mit höheren Transportkosten und Schliessungen von wichtigen Transitknotenpunkten konfrontiert sahen. Dies führte zu Poststaus auf der ganzen Welt.

Über 400 Millionen Briefe, Pakete und Expresssendungen werden jährlich in die USA gesendet.

Die ständige Zusammenarbeit mit der ICAO ist ebenso von grosser Bedeutung. Die beiden Organisationen unterzeichneten 2009 eine Absichtserklärung, die es ihnen erlaubt, in Bereichen von gemeinsamem Interesse besser zusammenzuarbeiten. «Die Beiträge der UPU zu den ICAO-Prozessen sind für die Festlegung von internationalen Standards, Empfehlungen und Leitlinien zur Luftfahrtsicherheit äusserst wichtig», erklärt Marriott. «Dann ist es die Aufgabe der Behörden in jedem Land sicherzustellen, dass wirkungsvolle Sicherheitsmassnahmen für Luftpost eingeführt werden», fügt er hinzu.

Dank eines Vorschlags durch den Kongress zur Gründung eines ICAO-UPU-Kontaktkomitees steht eine Erstarkung der Beziehungen bevor. «Die ICAO und die UPU blicken auf eine lange Zusammenarbeit zur Gewährleistung einer effizienten und sicheren Zustellung von Luftpost zurück . . . Wir freuen uns, diese Zusammenarbeit fortzusetzen und sicherzustellen, dass unsere Massnahmen bestmöglich aufeinander abgestimmt sind und dass Postbetreiber und Regulierungsbehörden in der Lage sind, Postsendungen zuzustellen, die den Anforderungen an die Luftfahrtsicherheit im 21. Jahrhundert genügen», betont Marriott.

#### Auf globaler Ebene

Einige Vertreter von Postbetreibern waren angenehm überrascht, als sie erfuhren, wie rasch die vorgeschlagenen Sicherheitsstandards zustande kamen. «Die Ergebnisse standen rasch fest. Mit der Unterstützung des Internationalen Büros wurde das Ziel auf eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Weise erreicht – vielleicht ist dies sogar der Weg, wie wir zukünftig andere anspruchsvollen Fragen angehen sollten», meint Andersen.

Im Vordergrund steht die internationale Koordination, erklärt der Generaldirektor der UPU. «Die Arbeit wird niemals ausgehen, denn es geht nicht lediglich darum, zu handeln, sondern auch angesichts bedrohlicher Situationen vorausszuschauen. Deshalb ist es für uns wichtig, dass wir unsere Rolle nicht nur im Handeln, sondern auch in der Prävention und internationalen Zusammenarbeit stärken», betont Dayan. «Die Frage nach der Sicherheit muss sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene gestellt werden», ermahnt er. «Es besteht die Gefahr, dass einzelne Länder nicht in der Lage sind, auf effiziente Weise geeignete Lösungen zu finden. Deshalb ist die Koordination auf internationaler Ebene notwendig, die alle betroffenen Akteure an einen Tisch bringt.» **FM**



Eine Postangestellte entlädt ein Frachtflugzeug voller Post (Peter Macdiarmid/gettyimages).

## ICAO-Generalsekretär Raymond Benjamin über Sicherheit in der Luftfahrt

« Oberste Priorität für die ICAO hat die Entwicklung und Umsetzung von Flugsicherheitsmassnahmen, die den aufkommenden Gefahren wirkungsvoll begegnen und das Vertrauen in die gesamte Luftfahrtindustrie stärken.

Gleichzeitig ist sich die ICAO bewusst, dass praktische Gegenmassnahmen angewendet werden müssen, die für die Reisenden, Absender und die Luftfahrtindustrie keine unverhältnismässige Belastung darstellen.

Die Sicherheit von Luftfracht wurde 2010 nach der Aufdeckung eines geplanten Anschlags auf zwei Frachtflugzeuge mit in Paketen versteckten Sprengsätzen überprüft. Dieser Vorfall zeigte erneut, dass Terroristen jede Lücke im Luftfahrtsystem ausnützen werden. Im Hinblick auf die reale Gefahr, dass Sprengstoff im Laufe von multimodalen Versandprozessen in Frachtgut versteckt wird, sind sich die Regulierungsbehörden und die Industrie einig, dass die Sicherheit der Versorgungskette verbessert und ausgeweitet werden muss. ICAO-Annex 17 wurde entsprechend angepasst und schreibt nun vor, dass jeder Mitgliedstaat einen offiziellen Sicherheitsprozess für die Versorgungskette einführt. Die Mitglieder sind ebenso aufgefordert, Sicherheitskontrollen, einschliesslich geeigneter Screening-Methoden, auf Fracht und Post anzuwenden. »



# Sensibilisierung

.....

Zu verhindern, dass Gefahrgüter in den Postverkehr gelangen, bleibt eine Herausforderung. Deshalb ist es wichtig, dass die Wachsamkeit der Postangestellten geschult wird.

Von  
**Faryal Mirza**

Dass die UPU diese Anforderung ernst nimmt, beweist der Normentwurf S58, der Vorschriften zur Sensibilisierung und Schulungsmassnahmen enthält. Der vorgesehene Postbetreiber ist aufgefordert, ein Schulungsprogramm für Gefahrgüter gemäss dem ICAO-Annex 18 und den darin enthaltenen technischen Anweisungen für die Beförderung gefährlicher Güter im Luftverkehr (Doc 9284) oder den entsprechenden nationalen Richtlinien für Zivilluftfahrt zu implementieren.

«E-Commerce entwickelt sich rasant und genauso rasch setzen Postbetreiber diese Anforderungen um. Ein Anstieg der Postvolumen ist jedoch ohne erhöhte Sicherheit nicht möglich. Ein vollkommen sicheres Postnetzwerk wird dazu beitragen, dass Online-Einkäufe immer häufiger per Post versendet werden», erklärt UPU-Generaldirektor Edouard Dayan.

### Postangestellte im Fokus

Alle Postangestellte und Lieferanten wie Wareneingangsmitarbeiter und «Personen, die bei der Entgegennahme mit der Öffentlichkeit in Kontakt stehen, und Personen, die in den Austauschbüros Postsendungen abfertigen», müssen geschult werden.

Für besondere Bedenken sorgt in letzter Zeit die Zunahme von elektronischen Geräten mit Lithium-Akkus oder -Batterien, die per Luftpost versendet werden. Es ist bewiesen, dass Akkus oder Batterien, die vor dem Versand unsachgemäss verpackt wurden – wenn sie zum Beispiel lose beiliegen und nicht im Gerät eingebaut sind – Feuer verursachen können.

In Übereinstimmung mit den ICAO-Richtlinien gelten Geräte mit Lithium-Akkus oder -Batterien als Gefahrgüter, deren Transport in der Luft oder im internationalen Postverkehr untersagt ist. Die Mitgliedstaaten der UPU beantragten angesichts der Zunahme von E-Commerce jedoch eine Anpassung der Richt-

linien, damit den Kundenanforderungen in Bezug auf die Zustellung besser entsprochen werden kann.

Die überarbeiteten ICAO-Richtlinien und die angepasste UPU-Konvention werden den Transport von Postsendungen, die korrekt verpackte Lithium-Akkus oder -Batterien enthalten, ab 1. Januar 2013 erlauben. Dies war die Folge einer Zusammenarbeit der UPU und der ICAO zur Harmonisierung ihrer jeweiligen gesetzlichen Grundlagen in dieser Sache.

Ab 2013 muss ein Postbetreiber, wenn er Waren abfertigen möchte, die eine begrenzte Anzahl Akkus enthalten, Mitarbeiterschulungen in diesem Bereich anbieten. Abläufe in der Abfertigung von Gefahrgütern und Schulungsprogramme müssen von der nationalen Luftfahrtbehörde des jeweiligen Landes genehmigt werden. Nach der erfolgten Bewilligung wird der Postbetreiber internationale Postsendungen mit bis zu vier Lithium-Akkus oder zwei Lithiumbatterien annehmen dürfen, unter der Voraussetzung, dass diese bereits im Gerät installiert sind.

### Die Öffentlichkeit informieren

Eine weitere Herausforderung steht jedoch noch bevor: Die Öffentlichkeit muss für die Gefahren, die der Postversand von elektronischen Geräten mit Lithium-Akkus oder -Batterien birgt, sensibilisiert werden.

«Wenn man versucht, Kunden davon zu überzeugen, dass Lithium-Akkus und -Batterien gefährlich sind, können sie das nicht verstehen, da diese Stromspeicher überall anzutreffen sind: in Mobiltelefonen, Computer, Kameras und MP3-Spielern», erklärt Ebbe Andersen, Leiter der Postsicherheit bei Post Danmark. **FM**



# Barbados: Mit Farbe zu mehr Dienstleistungs- qualität

.....

Die Post auf Barbados hat eine einfache, aber äusserst wirk-  
same Methode zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität  
gefunden.

.....  
**Von**  
**Kayla Redstone**

Für die Sortierung der Briefpost benutzt Bar-  
bados Post seit 2007 wiederverwendbare  
Schilder in verschiedenen Farben, die so-  
genannten Service Quality Control (SQC)  
Labels. Wenn die Briefsendungen im Ver-  
teilzentrum eintreffen, werden sie von den  
Aufsichtsbeamten mit einem farbigen La-  
bel markiert, auf dem das Empfangsdatum  
vermerkt wird. Barbados ist Destinations-  
land für jährlich 17 Millionen Briefpostsen-  
dungen, von denen einige noch manuell  
sortiert werden. Die Schilder erleichtern  
dabei die Priorisierung der Briefe, d.h. die  
Reihenfolge der Endzustellung.

Bei Barbados Post werden die Briefe farblich mar-  
kiert, um anzuzeigen, an welchem Wochentag und fer-  
ner ob sie morgens oder mittags eingetroffen sind. Eil-  
sendungen werden separat markiert und Briefe, die be-  
reits physisch gezählt wurden, erhalten überhaupt kein  
Label. Flache Sendungen und Pakete werden ebenfalls  
nicht mit SQC-Labels markiert, da sie täglich sortiert  
werden.

Das neue Sortiersystem ist nicht unbedingt schnel-  
ler, aber dafür effizienter. Zudem wurden so die



.....  
**Postsortierung auf Barbados!**

Verarbeitungsprozesse optimiert, sagt  
Michael Ashby, der Postal Superinten-  
dent für Briefpost. «Vor der Einfüh-  
rung der SQC-Label war es manchmal  
schwierig, bei grossem Aufkommen  
die korrekte Versendungsreihenfolge  
zu ermitteln», sagt Ashby. «Da konnte  
es passieren, dass die Post in der fal-  
schen Reihenfolge sortiert wurde.»  
Jetzt kann das Management im Sor-  
tierreum mit einem Blick erfassen, wie  
zeitkritische Post sortiert wird.

## **Inspiration**

Barbados ist indes nicht das erste Land, welches den  
Sortierprozess vereinfacht hat. Tatsächlich liess sich der  
karibische Postbetreiber von der kanadischen Post ins-  
pirieren, die das sogenannte Service Industry Standard  
(SIS) Etikettiersystem als Erste eingeführt hatte. Als die  
kanadische Post 1981 in ein Staatsunternehmen mit  
mehr Autonomie umgewandelt wurde, eruierte man als  
erstes Problem die mangelnde Dienstleistungsqualität,  
weiss Rochelle Duhaime, eine ehemalige Mitarbeiterin,  
die das SIS-System entwickelte. «Die im Rahmen der





**SQC-Labels der Barbados Post.**

Testuntersuchungen ermittelte Qualität war immer perfekt, und doch erhielten wir von den Kunden viele Reklamationen über den schlechten Service», erinnert sich Duhaime.

Das Problem war, dass die Qualitätstests intern durchgeführt worden waren und die zu Testzwecken versandten Briefe leicht identifiziert werden konnten. Deshalb leitete die Post als ersten Schritt die Entwicklung eines unabhängigen Leistungsmesssystems ein. Anschliessend konzipierte der Postbetreiber ein Sortierverfahren, das zu einer besseren Dienstleistungsqualität führen sollte. Und hier traten Duhaime und ihr SIS-System auf den Plan. «Das Farbcode-System war so ausgelegt, dass die ins Sortierzentrum gelangenden Postbehälter mit Briefen noch während des Abladens vom Laster mit einer Farbe gekennzeichnet wurden», sagt Duhaime.

Canada Post markierte die Container jeweils mit farbigen Labels, welche anzeigten, wann die Post das Sortierzentrum wieder verlassen sollte. «Die Basis bildete dabei die Formel <Eingangstag plus zwei>; d.h. sämtliche Postsendungen, die an einem Montag eintreffen, erhalten ein Mittwoch-Label», erklärt sie. «Wir sprachen dann jeweils von blauer, oranger oder rosa Post und jeder wusste sogleich, was gemeint war.»

Vor der Einführung des SIS erfüllte Canada Post die Vorgaben für die Zustellzeiten zu ungefähr 60 Prozent, meint Duhaime. Nachdem das neue System voll funktionstüchtig war, vermochte die Post diesen Wert auf 90 Prozent anzuheben.

### Kultureller Wandel

Duhaime nennt als grösste Herausforderung bei der Umsetzung des Systems den Kulturwechsel von einem

budget- zu einem dienstleistungsorientierten Betrieb. Früher wurde das Management jeweils angewiesen, in erster Linie die Budgetvorgaben zu erfüllen. Die Servicequalität war zweitrangig.

Die Zusammenarbeit mit den Sortierbeamten war ein weiterer wichtiger Faktor, der zum Funktionieren des Systems beitrug. «Das (SIS)-System zeigt eigentlich nur, wo die Probleme sind. Die Mitarbeiter müssen aber bereit sein, die vom System vorgeschlagenen Massnahmen tatsächlich auszuführen», erklärt Duhaime.

Barbados verfolgt einen anderen Ansatz. Der um ein Vielfaches kleinere Postbetreiber hat drei Aufsichtsbeamte mit dem Anbringen der SQC-Labels betreut. «Die Mitarbeiter haben den Vorteil des Label-Systems erkannt, doch liegt es in der Verantwortung der Vorgesetzten, die eigens dafür geschult werden, die Dienstleistungsqualität zu gewährleisten. Sie tun dies, indem sie darauf achten, dass die Sendungen richtig eingeordnet, die richtigen Eilsendungslabels verwendet und die Postsendungen mit Hilfe des FiFo-Systems mit dem richtigen Label als prioritär oder FiFo (First in, First out) markiert werden», sagt Ashby.

Duhaime kämpfte mit ähnlichen Problemen und rät Postunternehmen, die Systeme dieser Art einführen wollen: «Es braucht konsequentes Engagement, denn das System ist rasch eingeführt, aber aufwändig im Betrieb. Sie müssen sich voll und ganz mit der Aufgabe, die Qualität ihres Service zu verbessern, identifizieren können», sagt sie zum Abschluss. **KR**

*Kayla Redstone absolviert zurzeit ein Praktikum beim UPU Communication Programme.*

# Die Anatomie der Poststrategie

Die UPU-Mitgliedsstaaten machen sich auf, um den künftigen Kurs der Organisation festzulegen. Wichtigstes Traktandum an der Weltpostkonferenz der UPU wird die Diskussion und Verabschiedung der Doha-Poststrategie sein, also die UPU-Roadmap für die Jahre 2013–2016. Terry Dunn, seines Zeichens General Manager und zuständig für internationale Beziehungen bei Canada Post, ist Vorsitzender des gemeinsamen strategischen Ausschusses von Verwaltungsrat und Postbetriebsrat und erläutert, was wir von der Konferenz erwarten dürfen.

Von  
Faryal Mirza

Union Postale: Wird die Doha-Poststrategie (DPS) mit der Vergangenheit brechen oder den Courant normal weiterführen?

Terry Dunn: Ein wenig von beidem. Manche Elemente der in Nairobi formulierten Poststrategie (NPS) werden normal weitergeführt. Der strategische Ausschuss hat schon früh klargestellt, dass die Strategie jetzt nicht vollständig umgekrempelt werden muss. Viele Aspekte der NPS sind nach wie vor von grosser Relevanz, da gegenüber früheren Poststrategien bereits neue Wege beschritten worden waren. Deshalb wurden einige ihrer Schlüsselemente in die DPS integriert. Zu nennen wären etwa das dreidimensionale Netzwerk – eine der grossen Stärken unserer Organisation – und die das Kerngeschäft der UPU unterstützende Achse bestehend aus Vernetzung, Governance und Entwicklung. Doch seit 2008 hat sich Einiges getan, und die Poststrategie darf sich den Veränderungen natürlich nicht verschliessen.

Alter Wein in neuen Schläuchen?

Die DPS ist nicht einfach «Business as usual». Die neue Strategie ist das Ergebnis einer Reihe strategischer Analysen. Die erste befasste sich mit den globalen Entwicklungen, und zwar politischer, sozialer, rechtlicher und ökologischer Natur – Entwicklungen, die angesichts

des zwischenstaatlichen Status der UPU von Belang sind.

Zweitens haben wir die wichtigsten Trends im Zusammenhang mit dem Postgeschäft untersucht. Dazu zählen die Entwicklungen im Hinblick auf Postvolumen und Produktmix, wie beispielsweise der rückläufige Briefversand und der immer stärker wachsende Bereich des Merchandise Fulfilment. Das Tempo der Veränderungen hat seit der Verabschiedung der NPS zugenommen und dürfte weiter ansteigen. Ein wichtiger Impulsgeber ist dabei natürlich der technische Fortschritt.

Und drittens haben wir die Stärken und Schwächen der UPU sowie die sich daraus ergebenden Chancen und Gefahren für unsere Organisation und den Postsektor untersucht. Alles deutet darauf hin, dass die UPU sich anpassen und flexibler werden muss, damit wir mit den raschen Änderungen Schritt halten, den Risiken begegnen und die neuen Chancen nutzen können.

Was sind die wichtigsten Trends für die Postbranche?

Die sich stetig verändernden Kundenbedürfnisse und Marktrealitäten. Darauf müssen wir reagieren. Die Erfüllung der wechselnden Kundenbedürfnisse ist ein wichtiger Aspekt der UPU-Mission.

Ferner ermöglicht die moderne Technologie einen vielfältigeren Zugang zu den Postdiensten, bietet den Postbetreibern andererseits aber auch neue Chancen, ihre Kunden besser zu bedienen. Zudem tragen neue Technologien dazu bei, die Konvergenz und Kompatibilität des dreidimensionalen Netzwerks der Post aus physischen, elektronischen und finanziellen Elementen voranzutreiben.

Die Grenzen zwischen den physischen, elektronischen und finanziellen Komponenten des Postnetzes verwischen zusehends. Denken Sie an das elektronische Netz, speziell den E-Services-Kanal. Daneben spielen heute aber auch Informationskommunikations-Dienste und der elektronische Datenaustausch, mit denen die physischen Kernaktivitäten des Postuniversaldienstes unterstützt werden, eine immer wichtigere Rolle. Ich denke da an grundlegende Dinge wie das Scannen von Postsendungen und die Verwendung der daraus gewonnen Informationen zugunsten unserer Kunden.

Was bringt die Zukunft?

Eine Riesenchance liegt im E-Commerce, ein Potenzial, das wir übrigens bereits heute anzapfen. Man könnte fast sagen, die angewiesenen Postbetreiber haben in Zeiten global rückläufiger Briefpostvolu-



men mit dem E-Commerce das grosse Los gezogen.

Einfach ausgedrückt ist E-Commerce, wenn Sie oder ich online etwas bestellen und so eine Leistungserbringung und in den meisten Fällen eine physische Lieferung auslösen. Die Zustellung der geordneten Ware fällt unter den Postuniversaldienst, der von der UPU international geregelt ist. Eine Gelegenheit also, die wir uns nicht entgehen lassen dürfen.

Aus Sicht der Regierungen werden mit der Förderung des E-Commerce regional verankerte Kleinunternehmen unterstützt, dem Handel Impulse verliehen und die soziale Eingliederung vorangetrieben.

Aber wir müssen unsere Sache richtig machen und uns entsprechend rasch organisieren, denn es gibt Alternativen zu den staatlichen Postbetreibern.

E-Commerce ist ein facettenreiches Geschäft und bedeutet nicht für alle Menschen das Gleiche. So gibt es heute im E-Commerce-Geschäft sehr umfassende «End-to-End»-Lösungen für das Hosting von Web-Malls mit integrierter Online-Zahlungsmöglichkeit. Je nach individuellen Marktbefürfnissen und nationaler Politik kann dies ein vielversprechendes Tätigkeitsfeld darstellen. Ich weiss aber auch, dass viele Länder vor einem solch ehrgeizigen Vorhaben auf kurze Sicht noch zurückschrecken.

Ich sage immer wieder, dass wir als ersten Schritt unser internationales Postnetz organisatorisch gut aufstellen müssen, damit wir gemeinsam das Bedürfnis unserer Kunden nach sicherer, zuverlässiger und qualitativ erstklassiger Zustellung der online bestellten Waren erfüllen können. Dies müssen wir einfach richtig hinkriegen. Dazu gehört auch, sicherzustellen, dass alle Mitgliedsstaaten an den Vorteilen und Chancen des internationalen E-Commerce-Geschäfts teilhaben können, unabhängig davon, ob es sich um import- oder exportorientierte Länder handelt.

Müssen die UPU-Strukturen dem sich verändernden Umfeld angepasst werden?



**Terry Dunn macht sich Gedanken über die Zukunft (Illustration: Sascha Tittmann).**

Wie ist die UPU hinsichtlich ihrer Aktivitäten heute denn strukturiert? Unsere Definitionen, Richtlinien und Strukturen sind nahezu alle auf den Versand von Brief- und Paketpost sowie andere Dienstleistungen ausgerichtet. Und wir sind damit in der Vergangenheit gut gefahren. Doch die Zeiten haben sich verändert. Vor zwanzig Jahren waren Stücksendungen im Briefpostbereich meist dicke Brief- und Dokumentensendungen. Heute sind es weltweit mehr und mehr Warenlieferungen.

Ausserhalb der UPU würde man sagen: E-Commerce-Kunden bestellen im Internet Waren und keine Stücksendungen oder Pakete. Auch die Zollbehörden kümmert die interne UPU-Unterscheidung zwischen Stücksendungen und Paketen wenig. Sie sehen in erster Instanz Waren, und für den Umgang und die Inspektion von Waren (im Gegensatz zu Dokumenten) haben sie ihre eigenen Prozesse. Wir tun gut daran, uns bei all unseren Tätigkeiten immer die Bedürfnisse der Nutzer unserer Dienstleistungen und der anderen Beteiligten, die nach unserem Verständnis Teil der Lieferkette sind, vor Augen zu halten.

Sind unsere Definitionen noch zeitgemäss? Lassen sich unsere produkt- und dienstleistungs-bezogenen Richtlinien und Regelungen zusammenfassen und straffen? Und wie können wir ein effizientes Vergütungssystem sicherstellen, um damit ein langfristig nachhaltiges Modell zu finanzieren, welches die Weiterführung des Postuniversaldienstes garantiert?

Wie sieht es mit der Reformierung der UPU aus?

Im zu Ende gehenden Arbeitszyklus arbeiten der Verwaltungsrat und das Internationale Büro mit Nachdruck daran, Strategie und Reform der UPU enger aneinander auszurichten. Die UPU muss ihre strategische Arbeit noch effizienter koordinieren, ganz nach dem Motto: «Hier wollen wir hin.» Die Reformbestrebungen sind nach der Devise «was müssen wir tun, um sicherzustellen, dass wir die besten Erfolgsaussichten haben» weiterzuführen.

Dazu gehören auch Vorschläge zur Reorganisation des Verwaltungs- und Postbetriebsrats, des Budgetierungswesens sowie für notwendige Prozessverbesserungen im Hinblick auf die Entscheidungs-

findung, die Durchführung von Meetings und des Dokumentenmanagements. Dies hört sich vielleicht nicht spektakulär an, aber sie sind Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung unserer Strategie.

Beispielsweise müssen Dokumente, auf deren Grundlage Entscheidungen getroffen werden, den Meeting-Teilnehmern frühzeitig vorliegen. Nur so kann eine fruchtbare Diskussion geführt und wohlerwogene, fundierte Entscheidungen getroffen werden. Das Fehlen der benötigten Unterlagen wurde im laufenden Postzyklus an Sitzungen des Postbetriebs- und Verwaltungsrats bereits viele Male moniert.

## Welche Schwächen der UPU kamen bei der Analyse im Vorfeld der DPS zutage?

Eine grosse Schwäche der UPU ist das fehlende Vermögen zu priorisieren. Am Weltpostkongress im Jahre 2008 wurden Massnahmen genehmigt, zu deren Umsetzung weit mehr Ressourcen notwendig gewesen wären, als eben dieser Kongress zu bewilligen bereit war. Es ehrt den Kongress, dass er sämtliche Strategien umsetzen will, doch ohne die dazu erforderlichen Ressourcen verlieren wir den Gesamtfokus aus den Augen.

Sollte Gleiches in Doha wieder geschehen, dann muss sich der Kongress meiner Meinung nach die strategische Frage stellen, wie die UPU künftig als Organisation funktionieren soll. Wollen wir weiterhin ohne klaren strategischen Fokus versuchen, ein wenig von allem zu tun, oder sollen wir uns zu weniger Aufgaben bekennen, darin aber brillieren und unsere Organisation wirklich vorwärtsbringen?

In einer idealen Welt machen wir alles, aber wir können uns das einfach nicht leisten. Das ist eine echte Herausforderung, und ich weiss auch, dass es nicht immer leicht ist, Prioritäten zu setzen.

Doch das Postgeschäft ist in den vergangenen Jahren immer komplexer geworden. Es werden immer mehr Ansprüche an die Postbetreiber gestellt, derweil es den einzelnen Mitgliedern ange-

sichts der global schlechten Konjunkturlage schwer fällt, unserer Organisation mehr Mittel zuzuführen.

## Wie kann dem Abhilfe geschaffen werden?

Ein guter Anfang in Doha wäre ein Kongresspapier, in dem alle Ressourcen aufgeführt werden, die zur Umsetzung aller diskutierten Vorschläge benötigt würden. Dadurch verfügen alle Mitglieder bereits vor dem Kongress über die entsprechenden Informationen, um potenzielle Ressourcenlücken zu erkennen, und können dies dann am Kongress bei der Beratung der Vorschläge thematisieren.

Für den Fall, dass in den einzelnen Ausschüssen wieder Vornehmen beschlossen werden, für deren Umsetzung nicht genügend Ressourcen bereitgestellt wurden, gilt es einen Prozess vorzusehen, der es dem Kongress erlaubt, korrigierend einzugreifen.

## Welches sind die wichtigsten Prioritäten?

Selbstredend habe ich meine persönliche Meinung dazu, doch letztlich müssen die Mitgliedsstaaten am Kongress entscheiden, welche Vorschläge sie annehmen und wie die Prioritäten zu setzen sind.

Viele Chancen warten darauf, vom Postsektor wahrgenommen zu werden, doch wenn er weitere vier Jahre braucht, um sich zu organisieren, ist es womöglich zu spät. Als Vorsitzender des strategischen Ausschusses kann ich sagen, dass die Mitgliedsstaaten die Qualität der von uns angebotenen Postdienste immer noch als Haupttreiber sehen.

Die Märkte verlangen nach konsistent hoher und zuverlässiger Leistungserbringung, daher wird die Postdienstleistungsqualität weiterhin stark im Fokus der UPU bleiben. Das heisst aber auch, dass wir die Grundlagen – insbesondere die Qualität – beherrschen und darauf aufbauend nach Wachstumsmöglichkeiten Ausschau halten müssen, beispielsweise im Bereich E-Commerce, denn diese Bereiche ergänzen sich ideal.

## Die DPS ist global ausgerichtet, dennoch setzen die Regionen ihre eigenen Prioritäten . . .

Was die UPU angeht, ist die DPS eine globale Strategie. Doch wurde erkannt, dass sie auf regionaler Basis umgesetzt werden muss. Im Rahmen der Rundtischgespräche 2011 zur strategischen Ausrichtung legten alle Regionen ihre Prioritäten für die jeweiligen regionalen Entwicklungspläne fest. Auf diese Art und Weise haben wir die Voraussetzungen geschaffen, damit die Regionen nach Verabschiedung der DPS unmittelbar mit der Umsetzung im Hinblick auf ihre jeweiligen Prioritäten beginnen können.

Das ist ein Unterschied zur NPS. Nachdem die globalen Ziele 2008 in Nairobi definiert worden waren, dauerte es noch bis zur Konferenz in Genf, bis überhaupt mit der Priorisierung der Vorhaben begonnen wurde.

## Welche Indikatoren kommen zur Anwendung, um die Ergebnisse der DPS zu messen?

Die Indikatoren sind ein eminent wichtiges Element in der Umsetzung der Strategie. Wenn wir nicht wissen, wohin unsere Reise gehen soll, und wir keine Messpunkte definiert haben, dann ist das so, als ob wir einfach losmarschieren und hoffen, dass wir (überhaupt) an einem schönen Ort ankommen.

Ergebnisse messen und evaluieren ist von grösster Wichtigkeit. Zunächst sollte mindestens ein Indikator für jedes vorgeschlagene DPS-Programm definiert werden, sodass wir gleich vom ersten Tag an die Fortschritte bei der Umsetzung messen konnten.

Im laufenden Arbeitszyklus verwendeten wir viel Mühe darauf, eine Gruppe von Indikatoren für die DPS zu definieren. Zugegebenermassen fiel uns das für bestimmte Bereiche leichter als für andere. Sind diese Indikatoren perfekt? Vielleicht nicht, obwohl sie alle auf Feedback von den Mitgliedsstaaten beruhen. Ich gehe aber davon aus, dass es im nächsten Zyklus Gelegenheit geben wird, um diese Arbeit fortzusetzen. Und wir werden zweifellos Neues dazulernen.

# Doha-Poststrategie – Ziele

## 1 Die Interoperativität zwischen den internationalen Postnetzen verbessern

Die UPU muss sicherstellen, dass die Postnetze – seien es physische, elektronische/digitale oder finanzielle – effizient funktionieren können.

Was die physischen Netzwerke angeht, gilt es vor allem die Effizienz und Integrität der globalen Lieferkette kontinuierlich zu verbessern, indem der Umlauf von Postsendungen auf integrale und koordinierte Art und Weise gesteuert wird.

## 2 Technisches Know-how und Fachexpertise auf dem Postgebiet verfügbar stellen

Die Fachexpertise der UPU soll genutzt werden, um die Organisation als wichtiges Forum für den Austausch von Ideen und Best Practices sowie für die Entwicklung von Analyse-Instrumente (z.B. Statistiken) zu etablieren.

## 3 Entwicklung innovativer Produkte und Dienstleistungen (dreidimensionales Netzwerk) fördern

Postanbieter, die ihre Aktivitäten diversifiziert und in die drei Dimensionen des Postnetzes investiert haben, sind heute in einer besseren Ausgangslage. Die UPU hat die Aufgabe, seine Mitglieder anzuspornen, sich bietende Diversifikationschancen zu nutzen und Innovationen anzustreben..

## 4 Die nachhaltige Entwicklung des Postsektors fördern

Der Begriff nachhaltige Entwicklung wurde mittlerweile für den nächsten Postarbeitszyklus neu definiert und breiter ausgelegt. So beschränkt sich das Nachhaltigkeitskonzept nicht nur auf die Umweltthematik und soziale Aspekte, sondern umfasst ganz allgemein die Nachhaltigkeit von Geschäftsmodellen der Postbetreiber. Daraus erklärt sich auch, weshalb die höhere gegenseitige Entschädigung unter diesem Ziel als Priorität zu behandeln ist.

---

### Regionale Prioritäten 2013–2016

#### *Afrika*

- 1 Wachstum der vorgesehenen Postbetreiber über die Entwicklung von E-Commerce sowie Paket- bzw. Stücksendungen fördern.
- 2 Stimulation de la croissance des opérateurs postaux désignés grâce au développement du commerce électronique et des services des colis et des petits paquets.

#### *Lateinamerika*

- 1 Verbesserung der betrieblichen Prozesse und Umsetzung von Plänen für eine bessere Dienstleistungsqualität.
- 2 Reform des Postsektors.

#### *Karibik*

- 1 Verbesserung der Dienstleistungsqualität.
- 2 Verbesserungen im Personalbereich durch Mitarbeiterschulung.

#### *Asien-Pazifik*

- 1 Verbesserung der Postdienstleistungsqualität, Zuverlässigkeit und Effizienz von Postnetzen.
- 2 Gegenseitige Vergütungssysteme der vorgesehenen Postbetreiber verbessern.

#### *Europa und GUS-Staaten (RCC-Mitglieder)*

- 1 Verbesserung der Service-Qualität und Effizienz des Postnetzes.
- 2 Entwicklung von E-Commerce.

#### *Arabische Länder und Länder mit Beobachtungsstatus*

- 1 Modernisierung und Diversifizierung des Paketdienstes vorantreiben.
- 2 Geldüberweisungskanäle entwickeln bzw. modernisieren.

#### *Europa und GUS-Staaten (PostEurop-Mitglieder)*

- 1 Verbesserung der Postdienstleistungsqualität, Zuverlässigkeit und Effizienz der Postnetze.
- 2 Verbesserung der Systeme zur gegenseitigen Vergütung der vorgesehenen Postanbieter.



# «.post» macht grossen Sprung vorwärts

Die UPU hat sich für Afiliás, einen globalen Anbieter von Internet-Infrastrukturdienstleistungen, als Registerbetreiber für «.post» entschieden. «.post» ist die privilegierte Web-Plattform der UPU für E-Post-Services.

Von  
Faryal Mirza

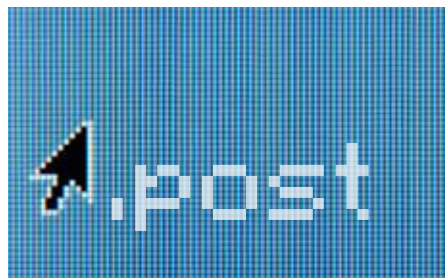
Mit der am 1. Juni erfolgten Vertragsunterzeichnung ist das gesponserte Top-Level-Domain (TLD) der UPU der Aufschaltung wieder einen Schritt näher gerückt. Gemäss den Vertragskonditionen wird Afiliás die technische Infrastruktur, die es zur Aufschaltung von «.post» braucht, verfügbar stellen.

Ein Registerbetreiber betreut die technische Seite einer TLD und stellt sicher, dass die Domain funktioniert, ohne die Internet-Sicherheit zu gefährden. Er ist zumeist im Hintergrund tätig und unterhält etwa die Master-Datenbank einer TLD mit den Domain-Namen und deren zugehörigen Internet-Protokoll-Adressen (IP). Die IP-Adressen sind die numerischen Pendanten der Domain-Namen und ermöglichen es den Rechnern, den Datenverkehr zu der mit dem Domain-Namen bezeichneten Adresse zu leiten.

### Wichtige Partnerschaft

UPU-Generaldirektor Edouard Dayan betonte, wie wichtig die Wahl eines starken Technologiepartners für die Live-Aufschaltung von «.post» sei. «Wenn wir die Postdienstleistungen an die neuen technischen und kommerziellen Gegebenheiten anpassen können, generieren wir Wert für unsere Mitglieder und schaffen den Sprung in die moderne Zeit», sagte er.

Bei der Vertragsunterzeichnung meinte Ram Mohan, Executive Vice President und Chief Technology Officer von Afiliás: «Wir sind stolz darauf, an der Entwicklung einer neuen Generation von Postbetreibern und der durch die Live-Schaltung von «.post» einsetzenden Innovationswelle teilzuhaben.»



hinzu.

Afiliás hat sich auf die Erbringung von Registrierungs- und Internet-Dienstleistungen für TLDs weltweit spezialisiert. Das Unternehmen wurde 2001 gegründet mit der Lancierung der TLD «.info», die es heute gemeinsam mit den TLDs «.mobi» und «.pro» betreut. Zurzeit erbringt Afiliás Dienstleistungen für 17 TLDs mit über 20 Millionen Domains, darunter knapp 8 Millionen «.info»- und 1 Million «.mob»-Domains. Darüber hinaus betreut das Unternehmen ebenfalls die TLDs «.org», «.aero» und «.asia».

### Die nächsten Schritte

Bevor «.post» den Betrieb jedoch aufnehmen kann, muss die «.post»-Registrierung eine technische Testphase durchlaufen. Nach Abschluss dieser Tests wird die Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (besser bekannt als ICANN) die Domainbezeichnung «.post» offiziell an die UPU übertragen. Das ist der Zeitpunkt, an dem autorisierte Nutzer sich registrieren und mit der Nutzung von «.post»-Domains beginnen können, sofern sie sich an die von der UPU formulierten Antragsprozesse halten und die Nutzungsbedingungen erfüllen. **FM**

# Bestandsaufnahme für eine grüne Zukunft

.....  
Wissen ist Macht – Datenerhebung zugunsten des Klimas.

.....  
Von Ruby Pratka

Die UPU hat die Ergebnisse ihrer dritten globalen CO<sub>2</sub>-Bestandsaufnahme veröffentlicht. Die Umfrageergebnisse förderten zutage, dass die Aktivitäten des Postsektors 2010 weltweit Treibhausgasemissionen von 56,5 Millionen Tonnen verursachten. Das entspricht 0,15 Prozent des insgesamt auf der Erde produzierten Kohlendioxid-ausstosses. Zum Vergleich: Auf den weltweiten Schiffsverkehr entfallen 3,3 Prozent (1,02 Milliarden Tonnen), auf den weltweiten Flugverkehr 2,2 Prozent (705 Millionen Tonnen) CO<sub>2</sub>-Emissionen.

## CO<sub>2</sub>-Fussabdruck der Post

Die Postbetreiber auf dem amerikanischen Kontinent, in Europa, Südasien und Ozeanien verursachen 95,5 Prozent des Schadstoffausstosses der Branche. Der Rest geht auf das Konto von Afrika, Osteuropa und Nordasien.

Die Bestandsaufnahme für das Jahr 2010 war viel umfassender als in den Jahren zuvor, denn zum ersten Mal wurde der Bahn- und Luftfrachtsektor mitberücksichtigt. An der freiwilligen Erhebung beteiligten sich Postbetriebe aus 133 Ländern, neun mehr als im Vorjahr.

Indem viele Postunternehmen an der Umfrage teilnehmen, beweisen sie ihren Kunden, dass es der Postbranche mit dem Klimaschutz Ernst ist. Ausserdem bildet das Datenmaterial eine gute Ausgangsbasis im Bemühen «grün» zu werden.

«Die Vergangenheit hat uns gezeigt, dass ohne Datenerhebung keine Fortschritte erzielt werden», sagt Patrick Widlocher, im aktuellen Postzyklus Leiter der UPU-Arbeitsgruppe, die sich mit der nachhaltigen Entwicklung des Postsektors befasst. «Man kann keine Massnahmen zur Emissionsreduktion ergreifen, wenn man keine Vergleichsbasis hat», meint er weiter.

Mauritius Post hat bisher an allen drei Bestandsaufnahmen mitgewirkt. «Da uns der Naturschutz am Herzen liegt, bietet uns die Bestandsaufnahme einen quantitativen Überblick über unseren CO<sub>2</sub>-Ausstoss, sodass wir Reduktionsziele festlegen können», erklärt Mike Peechen, Operations Manager von Mauritius Post.

Aufgrund der ersten Umfrage begann das Postunternehmen mit der Umsetzung eines ehrgeizigen Vorhabens, welches die Straffung der Zustellrouten und Reduktion der Anzahl Verteilzentren von 33 auf heute 16 beinhaltete.

«Wir konnten eine unmittelbare und deutliche Reduktion des Schadstoffausstosses und der Treibstoffkosten feststellen», berichtet Peechen. Zu den anderen Massnahmen zählen etwa die Verwendung energieeffizienter Glühlampen oder das Rezyklieren von Batterien und Papier. «Einfache Dinge, doch in der Masse entfalten sie enorm grosse Wirkung. Wir können auf diese Weise die Welt nachhaltig verändern», meint er weiter.

Für La Poste du Togo ist die Teilnahme an der Umfrage eine Möglichkeit, zur nachhaltigen Entwicklung des Postsektors beizutragen (siehe Seite 22). «Das gehört zum Modernisierungskurs, den wir verfolgen. Umweltfreundlicher Betrieb, ökologisches Fahren und nachhaltige Beschaffung sind Kernpunkte unserer Klimaschutzstrategie», sagt Martin Kwasi, Auditing Director und Projektmanager für nachhaltige Entwicklung.

## Unterstützung

Nachdem die einzelnen Länder die Auswertung ihrer individuellen CO<sub>2</sub>-Bilanz erhalten haben, können Sie bei der UPU Unterstützung für die Definition konkreter Reduktionsmassnahmen beantragen. Ein Weg, den etwa Correos del Ecuador beschreitet. «Die vom Postbetrieb produzierte Schadstoffmenge hat bei Mitarbeitern und Führungskräften Bedenken bezüglich der schädlichen Auswirkungen unserer Tätigkeit auf die Umwelt ausgelöst», sagt Diego Rendon, Leiter des Bereichs Social and Community Responsibility. «Wir wissen noch nicht, welche Massnahmen wir konkret ergreifen wollen, doch es wird sich einiges verändern.»

Correo Argentino nahm erstmals an der Bestandsaufnahme teil und setzte im Anschluss eine Arbeitsgruppe zur Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen ein. «Wir haben in unseren Büros bereits alle alten Glühlampen durch Energiesparlampen ersetzt», sagt Luis Brodin, International Operations Director der argentinischen Post.

Bei der nächsten Bestandsaufnahme wird die UPU mit der International Civil Aviation Organization zusammenarbeiten, um herauszufinden, wie hoch das von der Luftpostfracht emittierte Schadstoffvolumen ist. **RP**

*Ruby Pratka arbeitet derzeit intern als Praktikantin beim UPU Communication Programme.*

# Zündende Idee von Togo Post

.....

Während der Energiekrise 2007 in Westafrika war die Post in Togo immer wieder von Stromausfällen betroffen. Heute besteht das Problem dank Sonnenenergie nicht mehr.

.....

**Von Ruby Pratka**

Die häufigen Stromausfälle tauchten die Büros der togoischen Post immer wieder in Dunkelheit und führten zu stundenlangen Unterbrechungen der internen Kommunikationskanäle. Auch die Internet-Postdienste fielen dadurch regelmässig aus.

Doch Martin Kwasi, Auditing Director und Projektmanager für nachhaltige Entwicklung bei La Poste du Togo, und seine Kollegen wussten, dass es eine Lichtquelle gibt, die nie erlöschen wird: die Sonne. «Wir testeten zwei Energiespender, Generatoren und Sonnenenergie, und stellten fest, dass die Solarenergie die beste Lösung sein würde», sagte Kwasi.

Das Land zählt 80 Poststellen, für deren zwölf wird der benötigte Strom heute mittels einer auf dem Dach installierten Solaranlage generiert. Es handelt sich dabei um Poststellen, die in ländlichen Gebieten und in den Vorstädten gelegen sind, also Regionen, die häufiger unter Stromausfällen leiden. «Die Solarpaneele versorgen

sämtliche Geräte mit Strom, insbesondere Router, Modems, Computer und Drucker, die wir für die Erbringung von Echtzeitdienstleistungen benötigen», sagt Kwasi.

Die Panele verfügen über genügend Sonneneinstrahlung, denn in Togo scheint die Sonne eigentlich immer. «Wir werden die Generatoren schrittweise durch saubere Solaranlagen ersetzen und damit gleichzeitig auch etwas für den Umweltschutz tun», berichtet Kwasi.

Neben der besseren Umweltverträglichkeit hat das Projekt noch viele andere Vorteile. So bieten verschiedene Poststellen jetzt auch Aufladestationen für Mobiltelefone an, laut Kwasi eine enorm wichtige Dienstleistung in einem Land, in dem gerade einmal drei Prozent der Bevölkerung ans Festnetz angeschlossen sind. In abgelegenen Gebieten sind die Poststellen abends mittlerweile beliebter Treffpunkt für die ganze Bevölkerung. Schüler, die zu Hause keine Elektrizität haben, kommen



Poststelle in Lomé, Togo (Fotos: Noël Tadeignon/EPA/keystone).





**Solarpaneele werden auf dem Dach einer ländlichen Poststelle in Pagala, Togo, installiert (Foto: Bernard Bérout).**

und machen ihre Hausaufgaben draussen vor dem beleuchteten Postgebäude.

«In den meisten westafrikanischen Dörfern – und auch in manchen Städten – gibt es keine Stromversorgung», weiss Bernard Bérout von der Schweizer Organisation Architectes Solidaires, die drei der Solaranlagen installierte. «Den Poststellen kommt im Dorf eine wichtige Funktion zu», sagt Bérout. «Sie dienen quasi als Finanz- und Kommunikationszentrum und sind somit auf Elektrizität angewiesen.»

«Wir haben manches Dorf aus der Isolation herausgeführt», fügt Kwasi hinzu. «Es ist auch ein Weg, solche benachteiligten Gemeinschaften finanziell und sozial einzugliedern.»

## Zukunftspläne

Geplant ist, fünfzig Poststellen mit Solaranlagen auszurüsten. Kwasi befürchtet jedoch, dass dieses Vorhaben

an den Kosten scheitern könnte. Die Installation eines Solarpanels schlägt mit rund 21 000 Schweizer Franken (22 630 USD) zu Buche. Elf Anlagen wurden über das eigene Budget der Post finanziert. Die Kosten der jüngst installierten Anlage übernahm die Schweizerische Post.

Kwasi glaubt an die Zukunft der Solarenergie für afrikanische Postbetreiber. «Besonders Postunternehmen in den Entwicklungsländern, in denen die Stromversorgung problematisch ist, würde ich zur Umstellung auf Solarenergie raten. Speziell Afrika, wo die Sonnenenergie immer verfügbar ist.» **RP**

*Ruby Pratka arbeitet derzeit intern als Praktikantin beim UPU Communication Programme.*



## Kurzmeldungen

### Chile

**Correos Chile** hat das erste Pilotprojekt eines 24/7-Paketterminals, genannt Citybox, aufgestellt. Die Post hat fünf Einrichtungen an Tankstellen und Supermärkten in Santiago, der chilenischen Hauptstadt, in Betrieb genommen. Kunden, die Einkäufe per Telefon oder übers Internet bei Anbietern tätigen, die mit Citybox verlinkt sind, können auswählen, an welches Terminal ihre Sendung ausgeliefert werden soll. Trifft das Paket ein, erhält der Kunde eine SMS und E-Mail mit dem Zugangscodex und hat drei Tage Zeit, seine Ware abzuholen. **KR**



### Dänemark

**Post Danmark** schliesst sich mit der Pensjonskasse ATP zusammen zur Lancierung eines Digitalisierungsprojektes. Die Post wird physische Post scannen und als elektronische Dokumente ablegen. Zudem übernimmt sie verschiedene Funktionen von lokalen Behörden wie die Abwicklung von Zahlungen und die Auszahlung von Pensionen, wodurch die Behörden unter Umständen Hunderte von Millionen dänische Kronen pro Jahr einsparen können. **KR**

**Post Danmark** hat den Paketservice für die Kunden noch bequemer gemacht mit einem neuen Service, der Pakete auch zustellt, wenn niemand zu Hause ist. Auf Wunsch des Kunden wird ein Paket an einem sicheren Ort wie einem Schuppen oder einer Garage zurückgelassen. Bereits haben sich über 200 000 Kunden für diese Dienstleistung angemeldet. **KR**

Die Post zeigt auch Initiative in der Verringerung ihres CO<sub>2</sub>-Fussabdruckes. Laut Post Danmark hat das Unternehmen während vier Wochen seinen Energieverbrauch von Heizung und Elektrizität um fast 20 Prozent

gesenkt und so 1,26 Millionen DKK (217 000 USD) bzw. fast 300 Tonnen Kohlendioxid eingespart. Post Danmark hofft, den CO<sub>2</sub>-Ausstoss bis 2020 um 40 Prozent zu senken. **KR**

### Finnland

**Itella** erweitert sein Netzwerk der Selbstbedienungspaketterminals in Finnland und Estland. Dieses Jahr soll die Anzahl der bestehenden Terminals in Finnland auf 100 verdoppelt werden und in Estland soll mit 10 neuen auf 62 aufgestockt werden. Itella hat mit dem finnischen Detailhändler Kesko vereinbart, bis Ende 2013 Terminals in den gegenwärtig 75 K-Citymarket- und in allen zukünftigen Läden aufzustellen. **KR**

### Frankreich

**La Poste** hat ihre E-Commerce-Dienstleistungen erweitert dank des Kaufs von Mixcommerce, einem Pariser Unternehmen, das auf die Entwicklung und Betreuung von E-Commerce-Webseiten spezialisiert ist. **La Poste** plant, Mixcommerce in ihre bereits vorhandene Dienstleistung Box E-Commerce zu integrieren, um ein Produkt anzubieten, das Händler mit ausgelagerten E-Commerce-Dienstleistungen versehen kann. Es ist das Ziel von La Poste, den bevorzugten Partner von Unternehmen zu werden, die nach E-Commerce-Lösungen suchen. **KR**

### Grossbritannien

**Royal Mail** hat 32 Millionen GBP (51 Millionen USD) in die Renovation des grössten und produktivsten Verarbeitungszentrums, des Royal Mount Pleasant Sorting Office in London, investiert. Neue Sortierungsmaschinen sorgen dafür, dass die Anlage neu 45 000 statt 25 000 Sendungen pro Stunde verarbeiten kann. Das Center wurde ebenfalls mit vier neuen Entwertungsmaschinen bestückt. **RP**

### Italien

**Poste Italiane** erzielte 2011 weniger Gewinn bei gleich bleibenden Einnahmen. Der Reingewinn sank von über einer Milliarde EUR (1,3 Milliarden USD) auf 846 Millionen EUR (1,2 Milliarden USD), während die Einnahmen um 0,5 Prozent auf 21,7 Milliarden EUR (30,3 Milliarden USD) sanken. Die Einnahmen aus dem Postgeschäft sanken um fünf Pro-

zent, aber Poste Italiane konnte bei den Finanz- und Versicherungsdienstleistungen zulegen. **KR**

### Lettland

**Latvijas Pasts** generierte in den ersten drei Monaten 2012 einen Reingewinn von 405 000 LTL (148 000 USD), verglichen mit einem Verlust von 2,2 Millionen LTL (887 000 USD) im ersten Quartal 2011. Es konnte mehr Umsatz erzielt werden – wovon über die Hälfte auf den Universalpostdienst entfällt – und auch höhere Einnahmen bei Kurierdiensten sind für den Erfolg verantwortlich. **KR**

### Malaysia

**Pos Malaysia** hat einen neuen Prepaid-Paketservice ins Leben gerufen. An 300 Poststellen können Umschläge in zwei Grössen und vorausbezahlte Schachteln in drei unterschiedlichen Abmessungen bezogen werden. Laut der Post werden alle Pakete, wo möglich, am nächsten Tag ausgeliefert oder benötigen zusätzlich einen bis maximal drei Arbeitstage für die Zustellung in weniger zugänglichen Gebieten. **KR**

### Mauritius

Mitarbeitende von **Mauritius Post** reinigen Strände als Teil der Feierlichkeiten zum 240-jährigen Bestehen, so *Le Mauricien*. Einen Strand haben sie bereits von 400 kg Abfall befreit, und drei weitere Strände sollen in den kommenden Monaten gesäubert werden. **RP**

### Norwegen

**Posten Norge** dringt mit der Übernahme von Fredrikstad Transport & Spedisjon (FTS) weiter in den Logistiksektor vor. Posten Norge wird die Überwachung der Dienstleistungen im Bereich Versand, Nachsendung, Vertrieb und Third-Party Logistics übernehmen. Das Haupttätigkeitsfeld von FTS ist die Empfangnahme, Lagerung, Abfertigung und Auslieferung von Sendungen, die durch den Zoll gegangen sind. **KR**

### Österreich

Die **Austria Post** hat ihr Direktwerbungsnetzwerk expandiert und ein polnisches, im unadressierten Mailingbereich tätiges Unternehmen akquiriert sowie sich zu 26 Prozent

an einem bulgarischen Hybridpost-Spezialisten beteiligt. Die polnische Kolportaz Rzetelny hält 36 Prozent Anteil im Direktwerbungsmarkt des Landes. Die bulgarische M&BM Express beförderte 65 Millionen Hybridpost-Sendungen im letzten Jahr. **KR**

#### Schweden

**PostNord** ist bereit, den grössten schwedischen Zeitungsverteiler, Svensk Morgondistribution, zu übernehmen. Der Kauf wurde durch das hundertprozentige Vertriebs-Tochterunternehmen Tidningstjänst AB getätigt. Letztere wird den Betrieb nun führen, der 2011 einen Nettoumsatz von 350 Millionen SEK (54 Millionen USD) generierte und rund 100 Millionen Tageszeitungen ausliefert. Die Akquisition passt in PostNords Strategie, neue Unternehmen zu entwickeln, um das Briefgeschäft zu unterstützen und die bereits vorhandene Lieferflotte besser auszulasten. **KR**

Die schwedische Wettbewerbskommission hat grünes Licht gegeben für die Übernahme von Green Cargo Logistics durch **PostNord**. Dank der Übernahme verschafft sich der schwedisch-dänische Betreiber Zugang zu einem der grössten Logistikunternehmen Schwedens mit über 250 000 Quadratmetern Lagerfläche und Logistikoperationen in Bereichen wie Bücher oder Reifen. **RP**

#### Schweiz

Der finanzielle Bereich der Schweizerischen Post, **PostFinance**, verwaltet gegenwärtig über 100 Milliarden CHF (106,3 Milliarden USD) an Kundengeldern. PostFinance ist mittlerweile das drittgrösste Finanzinstitut im schweizerischen Privatkundensegment. Mit fast 1,4 Millionen Benutzern der E-Finance-

Plattform ist PostFinance zudem die Nummer eins im Online-Banking-Geschäft in der Schweiz. **KR**

#### Singapur

Die Einnahmen von **SingPost** stiegen 2011 um 2,2 Prozent auf 578,5 Millionen SGD (461,5 Millionen USD). Die Inflation und eine schwache Wirtschaftslage sollen für die Verringerung des Reingewinns um 11,8 Prozent verantwortlich sein, der noch 142 Millionen SGD (113,3 Millionen USD) beträgt. Das Briefpostvolumen im Heimmarkt nahm zwar ab, dafür hielten internationale Sendungen und die Philatelie die Einnahmen aus dem Briefpostgeschäft stabil. Die Logistik- und Einzelhandel-Dienstleistungen nahmen um 8,6 bzw. 3,8 Prozent zu. **KR**

#### Spanien

**Correos** wird dieses Jahr zwischen 1900 und 2000 Stellen streichen nach einem Verlust von 164,4 Millionen EUR (228,9 Millionen USD) 2011. Die Post wird versuchen, Mitarbeiter in die Zentralregierung zurückzusetzen und freiwillige Abfindungen anzubieten, um die Auswirkungen abzumildern. Der Präsident von Correos, Javier Cuesta Nuin, versichert, dass die Dienstleistungen nicht betroffen sein werden. Die Post investiert zudem 74,3 Millionen EUR (94,8 Millionen USD) in die Infrastruktur. **KR**

#### Tschechische Republik

**Czech Post** blickt auf ein prosperierendes Jahr 2011 zurück mit einem Gewinn von 419 Millionen CZK (23,7 Millionen USD), verglichen zu 263 Millionen CZK (13,8 Millionen USD) 2010. Die 33 202 Mitarbeitenden der Post werden sich 200 Millionen CZK (10,1 Mil-

lionen USD) Bonus teilen. Das Unternehmen sieht die Ursachen in einer grösseren Nachfrage nach Paketdiensten und einem Vertrag zur Auslieferung von Zeitungen. **KR**

#### Vereinigte Staaten

Sinkende Postvolumen sind die Hauptursache des Verlustes von 3,2 Milliarden USD im zweiten Quartal von **United States Postal Service (USPS)**. Während die Einnahmen aus der Spedition und den Paketdiensten um über 13 Prozent auf 3,5 Milliarden USD zunahmen, sanken die Standard- und Erstklass-Volumen um 1,8 Milliarden Sendungen oder 3 Prozent des totalen Postvolumens. **RP**

Der **USPS** wird 3700 Poststellen in ländlichen Gegenden, die geschlossen hätten werden sollen, nun doch weiter betreiben. Die Poststellen auf dem Lande werden kürzere Öffnungszeiten aufweisen, wobei die Schliessfächer zu den üblichen Zeiten zugänglich sein werden. Der USPS plant, die Schalteröffnungszeiten in 13 000 ländlichen Poststellen kontinuierlich bis 2014 zu verkürzen. Sobald der Prozess abgeschlossen ist, soll der Betreiber jährlich geschätzte 500 Millionen USD einsparen können. **RP**

Der **USPS** betreibt ein neues Paket-Terminalsystem in der Testphase. Der gopost-Service wird 25 Terminals im Norden von Virginia beinhalten. Ein Terminal ist in einem Einkaufszentrum installiert worden und sechs weitere werden bereits auf Postämtern getestet. **KR**

**Lesen Sie die aktuellsten Nachrichten zum Postsektor unter:**  
<http://news.upu.int>

## Erratum

In der März-Ausgabe 2012 wurden irrtümlicherweise falsche Angaben in den Paragraphen 5 und 6 auf Seite 18 gemacht. Zudem wies das Kuchendiagramm zu Postmitarbeitenden auf Seite 20 einen Fehler auf. Eine korrigierte Version des Artikels kann unter <http://news.upu.int/magazine/archives/2012/> gefunden werden.



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

**Universal DataBase**



**Das globale Postleitzahlenverzeichnis**

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

---

Universal Postal Union – POST\*CODE

Postfach – 3000 BERN 15 – SCHWEIZ

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

**Kontaktieren Sie uns**

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



## Enhancing performance, that's my job.

Olivier DESPREZ  
V-Id™ Algorithmics Team Leader

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

Thanks to the mobilization of our teams, we constantly dedicate ourselves to developing technologies that add even more value to your processes; increasing productivity, improving your competitiveness, reducing operating costs and supporting sustainable development. We are here for you and for each stage in the life of your process, SOLYSTIC offers solutions tailored to your requirements.

Add value to your solutions with SOLYSTIC.

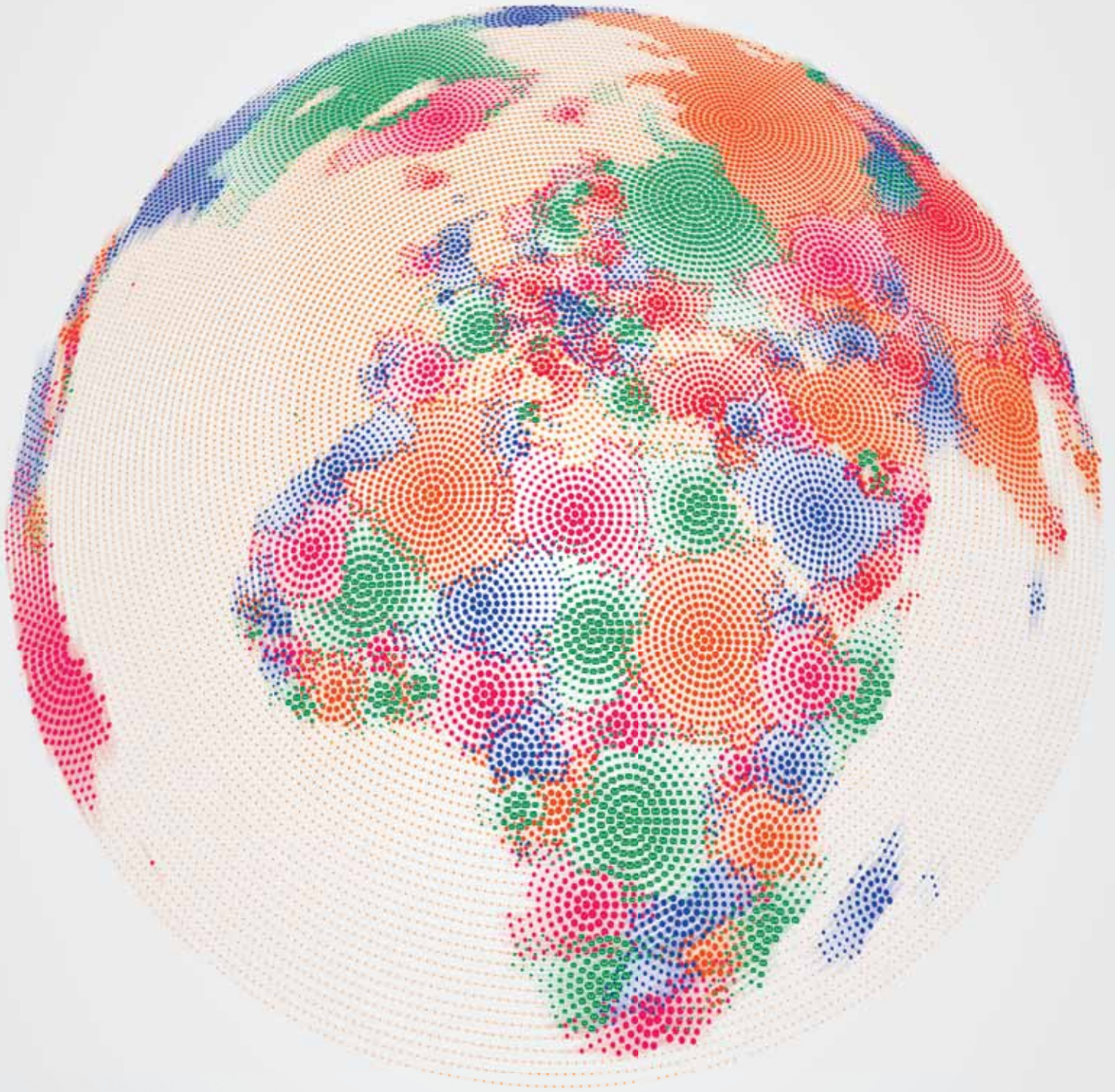
[www.solystic.com](http://www.solystic.com)



Future postal solutions



# Hochwertige Informationen dank Innovation



# GMS

Global Monitoring System

Das Messen der Effizienz von Postdienstleistungen mittels RFID war für viele UPU-Mitglieder lange bloss ein Traum. Jetzt nicht mehr: Mit GMS können Postbetreiber von einer hochmodernen, äusserst erschwinglichen Lösung profitieren, die passive RFID-Technik verwendet.

Weitere Informationen entnehmen Sie dem Animationsfilm

<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>

oder schreiben Sie an [gms@upu.int](mailto:gms@upu.int).



UPU

UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION