

UNION POSTALE

Juni 2008

Der Postsektor im Vormarsch



WPV, eine Sonderorganisation
der Vereinten Nationen

2

Weltpost Strategie

Alle für einen,
einer für alle



IPS

International Postal System

Umfassendes Managementsystem für Auslandssendungen

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

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

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

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

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

Zur Kontaktaufnahme

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



Inhalt



Das vom Grafiker Ray Hegelbach gestaltete Umschlagbild zeigt Mitarbeiter bei der Postsortierung an Fließbändern, die der menschlichen DNA nachempfunden sind. Sie versinnbildlichen die exakt koordinierten Massnahmen der WPV-Mitglieder, die es braucht, um die Zielsetzungen der neuen Weltpoststrategie umzusetzen.

134. Jahr
Juni
2008

In Kürze Nachrichten aus dem WPV	4
Leitartikel Gemeinsam zum Ziel	5
Titelgeschichte	
Weltpoststrategie – Alle für einen, einer für alle Die Implementierung der nächsten Weltpoststrategie verlangt nach einem wirkungsvollen regionalen Ansatz	8
Qualität der Postnetze – Plädoyer für Adressierungsstandards Die zuverlässige und effiziente Adressierung von Postsendungen ist entscheidend für die Verbesserung der Dienstleistungsqualität	12
Postuniversaldienst – Das Recht auf Kommunikation Syrien verfolgt eine aggressivere, kommerziell ausgerichtete Strategie zur Stärkung des Postuniversaldienstes	14
Nachhaltige Entwicklung des Postsektors – Postreformen sorgen für Auftrieb Mit der Hilfe des WPV schaffen weitere Länder die nötigen rechtlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen für ihren Postsektor und gewährleisten seine nachhaltige Entwicklung	16
Wachsende Märkte – Umweltfreundliche Briefpost Dank neuer Technologien entwickeln Postbetreiber innovative Dienstleistungen wie beispielsweise Hybridpost	18
WPV und UNO: 60 Jahre Zusammenarbeit Der WPV ist seit 60 Jahren Mitglied der UNO-Familie. Eine Übersicht über seinen Beitrag zu den Hauptaufgaben der UNO	20
Das Gespräch	
Die Post in Südkorea: immer und überall verfügbar Kyung-won Jung führt aus, wie Korea Post durch die Nutzung modernster Technologien einen zukunftssträchtigen Weg beschreitet	24
Asien von Naturgewalten heimgesucht Auch die chinesische Post und ihre Mitarbeitenden waren vom verheerenden Erdbeben in der chinesischen Provinz Sichuan betroffen	30
Umschau Das Neueste von der Post in aller Welt	33

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

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

Direktion, Kabinett und Kommunikation: Juliana Nel
Chefredakteur: Rhéal LeBlanc
Redakteur: Jérôme Deutschmann
Redaktionssekretärin: Deborah Langenegger
Beiträge: Graeme Lee, Dora Precup, Laurent Widmer
Übersetzung: Michael Visser
Graphische Gestaltung: Die Gestalter, St. Gallen (Schweiz)
Druck: Hausdruckerei des Weltpostvereins, Bern (Schweiz)
Abonnements: publications@upu.int

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

In Kürze

Schreibwettbewerb: Thema «Menschenwürdige Arbeit»

Der WPV hat kürzlich den 38. internationalen Schreibwettbewerb eröffnet, der jedes Jahr stattfindet. Jugendliche bis 15 Jahre werden aufgerufen, einen Brief zu verfassen, in dem sie beschreiben, wie menschenwürdige Arbeitsbedingungen zu einem besseren Leben führen können.

Dieses Thema wurde zusammen mit der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) gewählt, die zum ersten Mal am Wettbewerb beteiligt sein wird. Ziel ist es, die Aufmerksamkeit auf die grosse globale Kampagne für menschenwürdige Arbeit der ILO zu lenken, an der auch der WPV als eine führende UNO-Organisation beteiligt ist.

Gemäss der ILO bedeutet menschenwürdige Arbeit ein Ende von

Kinder- und Zwangsarbeit, Gleichberechtigung der Geschlechter sowie sicherere Arbeitsumgebungen für alle. Es bedeutet aber auch, dass eine Umgebung geschaffen wird, in der Menschen unter würdigen Bedingungen arbeiten können, genug verdienen, um die Familie zu ernähren, die Kinder zur Schule gehen können und eine Altersvorsorge möglich ist.

Die WPV-Mitgliederstaaten sind eingeladen, am 2009 Schreibwettbewerb teilzunehmen, bei dem jedes Jahr über sechs Millionen junge Menschen ihre Briefe einreichen in der Hoffnung, durch die UNESCO zum besten Briefeschreiber der Welt erkoren zu werden.

In einer kurzen Flash-Präsentation (in 25 Sprachen verfügbar erklärt die



ILO auf ihrer Webseite (www.ilo.org/public/english/dw), was menschenwürdige Arbeit bedeutet. Mehr Informationen über den 38. internationalen Schreibwettbewerb findet man unter www.upu.int. RL

Ausstellung: Briefmarken mit König Fussball



Auch der WPV liess sich während der Euro 2008, die vom 7. bis 29. Juni in Österreich und der Schweiz durchgeführt wurde, vom Fussballfieber anstecken. Passend zum Fussballfest führte der WPV unter dem Motto «RundwieeineBriefmarke!» eine Briefmarkenausstellung zum Thema Fussball durch. Die Ausstellung war im Haus zum Äusseren Stand (ehemals Rathaus und heute Restaurant) zu besichtigen, an dem Ort also, wo die heutige UN-Sonderorganisation WPV 1874 gegründet worden war. Gezeigt wurden 2000 Fussball-Briefmarken aus Europa und der ganzen Welt.

Bisher war der Fussball bereits Sujet für nahezu 7000 Postwertzeichen. Nebst den Sondermarken zur Euro 2008 waren auch mehrere wertvolle Themensammlungen zu bewundern. Ausserdem eine Übersicht der zahlreichen Rundstempel, welche die WPV-Mitgliedstaaten in den vergangenen Jahren herausgegeben haben, sowie Markenserien zu den verschiedenen Fussball-Weltmeisterschaftsendrunden.

In Bern, Sitz des WPV, wurden übrigens drei Vorrundenspiele der Euro 2008 ausgetragen. LW

Die Zahl

150 000 000

Leitartikel

Gemeinsam zum Ziel

Am 24. Weltpostkongress, der vom 23. Juli bis 12. August in Genf stattfinden wird, werden die Mitgliedstaaten eine neue Poststrategie verabschieden. Aber wird die neue Strategie die notwendige Dynamik freisetzen, die es braucht, damit der Postsektor sich weiterentwickeln und weiterhin seine relevante Funktion als Wirtschaftsmotor in einem sich immer rascher wandelnden Umfeld erfüllen kann?

An Herausforderungen mangelt es wahrlich nicht: So muss die Post den immer strengeren Ansprüchen bezüglich Zustellgeschwindigkeit seitens Privat- und Unternehmenskunden – welche vermehrt E-Commercenutzen – gerecht werden. Dann gilt es, Wanderarbeiter leichteren Zugang zu zuverlässigen und erschwinglichen

Kanälen für Geldüberweisungen zu verschaffen und den Postkunden ein umfassendes Dienstleistungsangebot verfügbar zu stellen, welches deren hohen Qualitätsansprüchen genügt. Zur Erfüllung dieser Aufgaben muss die Poststrategie auch von den Regierungen mitgetragen werden. Es darf kein schwaches Glied in der Kette geben, welches die Effizienz des Gesamtpostnetzes beeinträchtigt. Für manche Länder bedingt dies eine Reform ihres Postsektors, für andere eine Anhebung der Qualität der Postdienstleistungen. Wiederum andere werden sich genötigt sehen, in neue Technologien zu investieren, wenn sie punkto Wettbewerbsfähigkeit und Effizienz nicht zurückfallen wollen.

Kyung-won Jung, Präsident des südkoreanischen Postbetreibers Korea Post, weist im Gespräch mit Union Postale darauf

hin, dass die Verbesserung der globalen Postdienstleistungen von einer starken internationalen Gemeinschaft getragen werden müsse. Denn auf nationaler Ebene eingeführte Verbesserungen, wirken sich immer auch auf die anderen Länder aus. Wenn es gelingt, die vier im Rahmen der Poststrategie 2009–2012 festgelegten Zielsetzungen angemessen umzusetzen, wird die ohnehin grosse soziale und ökonomische Bedeutung des Postsektors nochmals erheblich gestärkt. Und dies ist mit Sicherheit ein lohnendes Ziel, das es zu erreichen gilt.

Rhéal LeBlanc, Chefredakteur

Fokus auf Modernisierung und Reformen

Kraft einer gemeinsamen Erklärung, die am 23. Mai 2008 auf Santo Domingo (Dominikanische Republik) unterzeichnet wurde, verpflichten sich 22 Staaten und Territorien gemeinsam mit dem WPV und dem Amerikanisch-spanisch-portugiesischen Postverein (UPAEP) dazu, die Modernisierung und Reformierung des Postsektors voranzutreiben. Besondere Anstrengungen sollen in Lateinamerika unternommen werden. Die Signatar-Staaten waren für eine regionale Konferenz der für den Postsektor zuständigen Postbehörden zusammengekommen.

Der Postsektor in Lateinamerika ist stark fragmentiert und hart umkämpft: viele

private Zustellunternehmen wollen sich ein Stück des Kuchens zulasten der staatlich konzessionierten Betreiber abschneiden. In zehn Ländern wurden entsprechende Reformprojekte mit Hilfe des WPV bereits lanciert. Andere Staaten haben indes noch einen weiten Weg vor sich. Für diese Postbetreiber hat der WPV als ersten Schritt jeweils einen integrierten Reform- und Entwicklungsplan (IPDP) ausgearbeitet.

Die Erklärung von Santo Domingo zielt darauf ab, den Regierungen die Notwendigkeit ins Bewusstsein zu rufen, ihren angewiesenen Postbetreiber zu modernisieren und mit den für ihre wirtschaftliche Weiterentwicklung

erforderlichen Ressourcen auszustatten. Zudem weist das Abkommen nochmals auf die Notwendigkeit anhaltender Verbesserungen im Bereich Servicequalität und die wichtige Rolle des Postsektors im Ausbau des internationalen Handels hin.

Der WPV und der UPAEP werden die Länder in ihren Finanzierungsbemühungen weiterhin unterstützen und die WPV-Mitglieder auffordern, die notwendigen Mittel für die Umsetzung ihrer eigenen Strategien bereitzustellen. LW

Dies ist der Betrag in Euro, den die französische Post 2007 für Fahrzeug- und Flugzeugtreibstoff aus-gegeben hat. Mit einem Fahrzeugbestand von 60 000 Motorfahrzeugen, 30 000 Fahrrädern und drei TGV-Zügen legen die Zusteller von La Poste täglich eine Strecke zurück, die schätzungsweise fünfzig

Erdumrundungen entspricht. Um diese Kostenrechnung zu drücken und auch umweltbewusster zu werden, beabsichtigt La Poste, umweltfreundlichere Fahrzeuge anzuschaffen und ihre 60 000 Mitarbeiter darauf zu schulen, umweltverträglicher zu fahren – also gleichmässig und mit weniger

Gangwechsellern. Der Postbetreiber hofft, dass allein schon das veränderte Fahrverhalten den Treibstoffverbrauch um 8% pro Jahr reduzieren wird. Dies ist eine Möglichkeit unter vielen, auf die steigenden Treibstoffpreise zu reagieren und den Postsektor «sauberer» zu machen. LW

Podiumsdiskussion mit prominenter Beteiligung

Am 25. Juli 2008 treffen sich die Entscheidungsträger zu einer wegweisenden Debatte zum Thema «Der Postsektor – eine wichtige Komponente der globalen Wirtschaft».

An diesem Anlass werden drei Podiumsgespräche stattfinden zu folgenden Themen: «Wie kann der Postsektor seine Aufgaben im Zeitalter der Globalisierung effizient wahrnehmen?», «Herausforderungen und Grenzüberwindung in einem sich veränderndem Umfeld» und «Partnerschaften für die globale Lieferkette».

Neben verschiedenen CEO's von Postbetrieben aus Industriestaaten und Schwellenländern bestätigten

mehrere prominente Teilnehmer ihr Kommen: Pascal Lamy, Generaldirektor der Welthandelsorganisation, Achim Steiner, Direktor des Umweltschutzprogramms der Vereinten Nationen, Giovanni Bisignani, Director General und CEO der International Air Transport Association, Lenin Moreno, der Vizepräsident Ecuadors, Hiroya Masuda, Japans Minister für interne Angelegenheiten, Jean Ping, Präsident der African Union Commission, und Nick Staheyeff, CEO von eBay International.

«Die allgemeine Debatte gilt als einer der Höhepunkte des kommenden WPV-Kongresses und ist von besonderer strategischer Bedeutung für den Postsektor. Die

Veranstaltung gibt WPV-Mitgliedern und Stakeholder auf der ganzen Welt Gelegenheit, sich über die Zukunft des Postgeschäfts auszutauschen. Die Diskussion soll sich auch mit der optimalen Positionierung des Sektors im Hinblick auf die veränderten geografischen Bedingungen sowie die neuen Herausforderungen und der nächsten Vierjahresstrategie des WPV befassen», blickt der Generaldirektor des WPV, Edouard Dayan, voraus. **RL**

Kenia übernimmt Leitung des 24. WPV-Kongresses



**Botschafter Bishar A. Hussein,
designierter Vorsitzender des
24. WPV-Kongresses**

Kenia wird die Leitung des 24. Weltpostkongresses, der vom 23. Juli bis 12. August in Genf stattfindet, sowie den Vorsitz des Verwaltungsrates für die Periode 2009–2012 übernehmen.

Botschafter A. Hussein, früherer Postmaster General von Kenya Post und bis vor kurzem kenianischer Botschafter in den Vereinigten Arabischen Emiraten, wurde zum Vorsitzenden des Kongresses ernannt.

Als der Verwaltungsrat in seiner Sitzung im Februar beschloss, den 24. Weltpostkongress von Nairobi nach Genf zu verlegen, empfahl er gleichzeitig, dass Kenia die Leitung des Weltpostkongresses und den Vorsitz des Verwaltungsrates beibehalten solle. Kenia hat die Mandate nun offiziell angenommen.

«Der Kongress bietet Regierungsbehörden, politischen Entscheidungsträgern, Vertretern von Aufsichtsbehörden, Postbetreibern und anderen wichtigen Stakeholder (beispielsweise Kundenorganisationen) ein Forum, um über eine Neu-Ausrichtung der Post zu sprechen und deren Wettbewerbsfähigkeit im heutigen, sich rasant verändernden Umfeld zu erhöhen», sagte Botschafter Hussein, der sich darüber freute, wieder Teil der internationalen Postgemeinschaft zu sein.

Im nächsten Vierjahreszyklus wird Kenia auch den Vorsitz des Verwaltungsrates übernehmen, des WPV-Organs also, dem die Budgethoheit obliegt, das die Arbeit des WPV überwacht und den strategischen Kurs zwischen den Weltpostkongressen bestimmt.

Samuel Poghiso, Kenias Informations- und Kommunikationsminister, zeigt sich dem WPV gegenüber dankbar für die Gelegenheit, dieses verantwortungsvolle Mandat ausüben zu dürfen. Dies sei letztlich auch eine Ehre für den ganzen afrikanischen Kontinent.

«Kenia wird sich dafür einsetzen, die Anwendung der Informations- und Kommunikationstechnologien zu optimieren und Engpässe bei der Expansion des globalen Postnetzes zu eliminieren. Diesen Aufgaben wird höchste Priorität eingeräumt, wenn der WPV und andere Organisationen die globale Poststrategie der nächsten vier Jahre umsetzen wollen», sagte der Minister. **RL**

Neues Buch zum Thema Postwirtschaft

Kann der Postsektor zum wichtigsten Infrastrukturträger des 21. Jahrhunderts avancieren? Eine Frage, die auch in einem neuen Buch zum Thema Postwirtschaft und -entwicklung gestellt wird, das im Vorfeld des 24. Weltpostkongresses erscheint.

Als Autoren zeichnen die Ökonomin Joëlle Toledano, Vorsitzende der Wirtschaftsgruppe des WPV und Mitglied der französischen Behörde für elektronische Kommunikation und Postregulierung, und José Anson vom Internationalen Büro des WPV. In fünf Kapiteln behandeln und erweitern sie den Rahmen der wirtschaftlichen Debatte, die zuvor hauptsächlich auf die Postbetriebe der industrialisierten Länder fokussiert war. Das Buch vermittelt des Weiteren einen globalen Überblick über die Wachstumsfaktoren der Postmärkte und beleuchtet einige positive Entwicklungsszenarien für die Zukunft.

Ausgangspunkt für dieses Werk, das in vierjähriger Arbeit entstanden ist, bildet die Feststellung, dass es kaum eine schlüssige Analyse über das Funktionieren des Postsektors in den Entwicklungsländern gibt. Die Autoren führten deshalb eigene Recherchen in südlich der Sahara gelegenen Ländern, Lateinamerika und Asien durch. «Es gibt kein allgemeingültiges Lösungsmodell, das sich auf sämtliche Postbetriebe in den Entwicklungsländern anwenden liesse», sagt Toledano. «Nur weil eine Post in einem bestimmten ökonomischen Umfeld in einem Industriestaat erfolgreich operiert, will das noch lange nicht heissen,

dass dieses Modell auch in einem Entwicklungsland funktioniert. Eine Feststellung übrigens, die auch auf die Wettbewerbssituation, die Zustellungsorganisation oder die Unternehmensstruktur zutrifft.»

Das Buch erläutert indes nicht nur Möglichkeiten, wie sich der Postsektor wirtschaftlich weiterentwickeln kann, sondern macht auch Vorschläge, wie er die Bedürfnisse derjenigen integrieren kann, die keinen Zugang zu den Grunddienstleistungen der Post haben. Man denke zum Beispiel an Finanzdienstleistungen für Menschen, die vom kommerziellen Bankensystem ausgeschlossen sind, oder Export-Unterstützung für das Klein- und Kleinstgewerbe. Dazu wird ein besonders interessantes Geschäftsmodell aus Brasilien vorgestellt.

Abschliessend geht das Buch auf die drei institutionellen Elemente Liberalisierung, Privatisierung und Regulierung im Kontext anderer vernetzter Industriesektoren in den Entwicklungsländern ein.

Das Buch ist beim Internationalen Büro erhältlich (CHF 35.– für WPV-Mitglieder, sonst CHF 50.–). Bestellungen können mittels E-Mail an publications@upu.int oder Online-Formular im Bereich Publications auf der Website des WPV unter www.upu.int vorgenommen werden. **RL**

Bereit für den Kongress

Bei Redaktionsschluss haben sich bereits 1800 Teilnehmer aus 161 Mitgliedstaaten für den 24. Weltpostkongress angemeldet. Diese Zahlen werden voraussichtlich bis zum 23. Juli weiter ansteigen, dem Tag, an dem der Kongress in Genf eröffnet wird. Zudem erhielt das Internationale Büro 560 Vorschläge von Mitgliedstaaten. Am Kongress werden 330 allgemeine Vorschläge oder solche, die auf Änderungen der Verträge des WPV abzielen, geprüft. Der nächste Rat für Postbetrieb wird sich über die übrigen Vorschläge an seiner ersten Sitzung nach dem Kongress im Oktober am Hauptsitz in Bern beraten. Diese Vorschläge sehen Änderungen der internationalen Richtlinien bezüglich Brief- und Paketpost und des durch die Post abgewickelten Zahlungsverkehrs vor. **RL**



Alle für einen, einer für alle

.....

Eine Vision, eine Aufgabe und vier Zielsetzungen in drei Entwicklungsbereichen zur Stärkung der physischen, finanziellen und elektronischen Dimension des weltweiten Postnetzwerks – so lauten die Eckpfeiler der neuen Weltpoststrategie, die am 24. Weltpostkongress vorgestellt wird.

.....
Von
Rhéal LeBlanc

.....
Illustration:
Ray Hegelbach

Am Ende dieser vier Jahre, in denen Sitzungen, Konferenzen und runde Tische allen Akteuren im Postsektor die Möglichkeit boten, ihre Strategien für die nächsten vier Jahre zu verfeinern, wurden die Grundlagen geschaffen, um die Entwicklung von weltweiten Postdiensten zu erneuern und anzukurbeln und um die vielen Herausforderungen anzugehen, mit denen ein Postsektor konfrontiert ist. Namentlich sind dies die Liberalisierung von Märkten, der harte Wettbewerb, das Aufkommen neuer Technologien, unterschiedliche Ressourcen sowie regionale und nationale Unausgeglichheiten.

Während die Weltpoststrategie von Bukarest fünf Zielsetzungen beinhaltete, umfasst die Weltpoststrategie von Nairobi (der Name wurde beibehalten, obwohl der Kongress von Nairobi nach Genf verlegt wurde) lediglich vier Ziele. Bedeutet das, dass die neue Strategie weniger ehrgeizig ist? Keineswegs, denn nicht nur decken ihre Zielsetzungen ab, was in der Strategie von Bukarest vorgegeben wurde, sie sind auch besser ausgearbeitet und konzentrieren sich mehr auf die 18 Programme, die sich



auf die drei Bereiche stützen, die an der Strategiekonferenz 2006 in Dubai umschrieben wurden: Interoperabilität von Postnetzwerken, Entwicklung und Steuerung. Zudem wird bei der Implementierung ein regionaler Ansatz zur Anwendung kommen, der sich auf klar definierte Indikatoren stützt, mit denen Erfolge und Mängel beobachtet werden können.

So Jean-Luc Dutordoit, der als Vorsitzender der Weltpoststrategiegruppe der Strategieplanungsgruppe mitteilt: «Die Strategie ist genug flexibel, um in jeder Region der Welt angewendet werden zu können und steht im Einklang mit geografischen, wirtschaftlichen und sozialen Bedingungen. Das Endziel ist für alle dasselbe, aber die jeweilige Implementierung der Strategie kann je nach individueller Situation verschieden sein. Der Universaldienst in Belgien, Russland und Mali beispielsweise sind wohl kaum ein und dasselbe.»

Enthält die Strategie zu viele oder zu wenige Einzelheiten? «Die Meinungen gehen auseinander, aber die Entscheidungen, die getroffen wurden, sind umfassend genug, um alle Ansichten zu berücksichtigen. Wir gingen von einem Win-win-Ansatz aus. Keiner sollte in dem Prozess das Gefühl bekommen, zu kurz gekommen zu sein. Ziel ist es, alle Parteien im Rahmen ihrer verschiedenen Möglichkeiten in die richtige Richtung zu lenken, ohne etwas zu erzwingen.»

Nebst der Steigerung der Interoperabilität, Qualität und Effizienz der weltweiten Postnetzwerke, der Förderung eines auf die soziale, wirtschaftliche und technologische Bedingungen angepassten Universalpostdienstes, der Förderung einer nachhaltigen Entwicklung des Postsektors

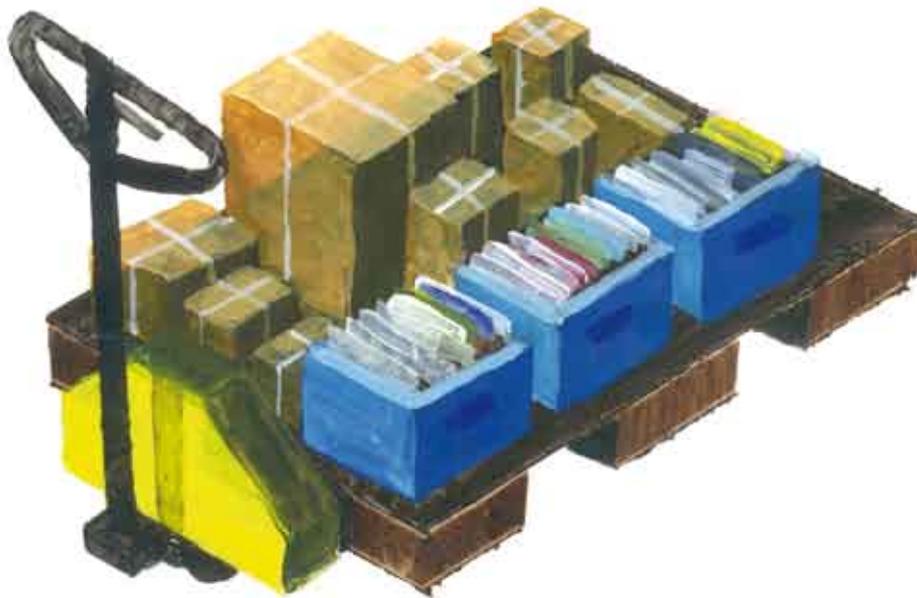
und seiner Wirtschaft und der Förderung des Wachstums der Postmärkte und -dienste ist das übergeordnete Ziel deutlich: Der Postsektor soll als grundlegender Bestandteil der Weltwirtschaft anerkannt werden.

«Die Entscheidungsträger müssen sich der Bedeutung der Post bewusst werden», meint Pascal Clivaz, Direktor für Finanzen und strategische Planung im Internationalen Büro. «Die Post ist für die Wirtschaft eines Landes wichtig – nicht nur als Kommunikations- und Transportmittel, sondern auch als Anbieter von Zahlungsverkehrs- und vielen weiteren Dienstleistungen. Durch Dienste wie die Zahlung von Pensionsgeldern in ländlichen Gebieten trägt sie auch zu einem sozialen Zusammenhalt bei. Viele Leute und Unternehmen könnten ohne die Post gar nicht funktionieren.»

Dieses Thema wird auch in der allgemeinen Debatte im Mittelpunkt stehen, die den Ton angeben wird für den 24. Weltpostkongress am 25. Juli 2008.

Regionaler Ansatz

Wie in der Vorbereitung der aktuellen Strategie ausgiebig diskutiert wurde, werden die 17 engeren Vereine des WPV bei der Implementierung im Einklang mit dem seit 2005 vom WPV empfohlenen regionalen Ansatz eine Schlüsselrolle spielen. Dieser Ansatz, der das weltweite Postnetz stärken soll, hat bereits Erfolge erzielt: Rund 60 Postreformprojekte sind im Gang (siehe Artikel auf Seite 16), über 130 Mitgliederstaaten tragen zu der kontinuierlichen Prüfung der Servicequalität bei, und die Anzahl Länder, die am elektronischen Zahlungsverkehrnetzwerk angeschlossen sind, hat sich in den letzten Jahren verdoppelt. Darüber hinaus wurde der regionale Ansatz an jedem der



regionalen runden Tische, die 2007 veranstaltet wurden und an denen die Postakteure ihre Ansichten zum Entwurf der Strategie äussern konnten, als Schlüsselement zum Erfolg hervorgehoben.

Während die Regionen zur Implementierung der Weltpoststrategie beitragen, müssen sie über ihre eigenen Prioritäten entscheiden können. Einige Länder sehen ihre Priorität bei der Dienstqualität, andere setzen Postreformen oder die Entwicklung von Finanzdienstleistungen an oberster Stelle auf die Liste.

Weg vom nominalen Nullwachstum

Es bleibt die Frage nach der Finanzierung. Wie Edouard Dayan, Generaldirektor des WPV, schon oftmals betonte, stellt das nominale Nullwachstum – die Organisation musste seit 1997 mit demselben Budget operieren – weiterhin eine grosse Hürde dar. In Anbetracht der Anzahl Herausforderungen und der ehrgeizigen Projekte werden mehr Ressourcen benötigt, um zu gewährleisten, dass die Strategie erfolgreich umgesetzt werden kann.

Am ersten runden Tisch auf Martinique im September 2007 brachten Trinidad und Tobago sowie Barbados genauso wie Frankreich ihre Bedenken gegenüber dem nominalen Nullwachstum zum Ausdruck. Einige meinten,

dass die Fähigkeit der Organisation, ohne Aufstockung ihrer finanziellen Mittel funktionsfähig zu bleiben – was anfangs als ein Zeichen von Stärke gedeutet wurde –, zu ihrem wunden Punkt geworden ist. Um dieser Situation entgegenzuwirken, werden am Kongress Vorschläge präsentiert, die es Mitgliederstaaten ermöglichen – sofern sie dies möchten –, ihre Beiträge zum Budget des WPV zu erhöhen, ohne dabei die anderen Mitglieder zu beeinflussen. Man wird auch vorschlagen, dass dem WPV ein grösserer Spielraum bei der Finanzierung von Projekten durch den privaten Sektor eingeräumt wird, wobei gewährleistet wird, dass die Organisation absolut neutral bleibt.

Die Organisation der Vereinten Nationen für Bildung, Wissenschaft, Kultur und Kommunikation (UNESCO), eine weitere UNO-Sonderorganisation, hat kürzlich das Prinzip des nominalen Nullwachstums abgeschafft, wofür sie während mehrerer Jahre Anträge gestellt hat. Der WPV ist nun die einzige UNO-Organisation, die mit dieser Einschränkung tätig ist, und der Generaldirektor des WPV meint, dass der WPV denselben Weg wie die UNESCO gehen könnte. Einzig der Weltpostkongress, der den Willen seiner Mitgliederstaaten vertritt, ist jedoch zu einem solchen Entscheid ermächtigt.

Plädoyer für Adressierungsstandards

Durch Standardisierung der Anschrift von Postsendungen lässt sich die Dienstleistungsqualität erheblich steigern. Und dies ist von entscheidender Bedeutung für die gegenseitige Anbindung der Postnetze.

Von
**Jérôme
Deutschmann**

Von den 1042 Briefträgern, die den 12 Millionen Einwohnern Manilas ihre Post zustellen, verdient es Floro Camote, speziell genannt zu werden. Die in seinem Zustellungsbe- reich lebenden Adressaten erhalten ihre Post immer pünktlich, denn er hat auf eigene Initiative den Hütten in dem von ihm belieferten Armenviertel Strassennamen und Hausnummern zugeordnet. Zugegebenermassen kein idealer Zustand, doch dank des selbst geschaffenen Adressierungssystems gelingt es Floro Camote, die Qualität seiner Arbeit wesentlich zu erhöhen.

Obschon vierstellige Postleitzahlen bereits vor rund zwanzig Jahren in den Philippinen eingeführt wurden, unterscheiden sich die Postleitsysteme von Stadt zu Stadt erheblich. Bis 2010 will die Philippine Postal Corporation neue Postbezirke definieren und ihnen Postleitzahlen zuteilen, die sowohl die aktuelle geografische Zoneneinteilung des Landes als auch die WPV-Standards widerspiegeln.

Gemäss Daten des WPV haben weltweit rund sechzig Staaten noch kein Postleitzahlensystem eingeführt. Ferner fehlen in über hundert Ländern einheitliche Adressierungsstandards. Qualität ist indes ein Schlüsselfaktor für die Verbesserung der gegenseitigen Anbindung der Postnetze (Interkonnektivität) und daher ein wichtiger Faktor für die Entwicklung des gesamten Sektors.

Zuverlässigkeit

Wie aber lässt sich die Dienstleistungsqualität verbessern? Postbetreiber und Kunden kennen die Antwort: mittels zuverlässiger und präziser Adressierung von Postsendungen gemäss WPV-Standards.

Eine jüngst durchgeführte Studie des United States Postal Service (USPS) kommt zum Schluss, dass falsch adressierte und ausgelieferte Postsendungen beträchtliche Mehrkosten verursachen. Die Studie besagt, dass 1,6 Milliarden Sendungen zurück an den Absender gehen, jährlich 2 Milliarden Sendungen nachgesandt und 6 Milliarden Sendungen zurückgewiesen werden. Mit anderen Worten: rund 8 Milliarden Postsendungen haben den Adressaten erst gar nicht erreicht, woraus der USPS jährliche Verarbeitungskosten in Höhe von 1,8 Milliarden USD erwachsen.

Es stellt sich die Frage, wie sich das Vertrauen von Direct-Mail-Unternehmen, die von Massensendungen leben, der öffentlichen Hand, die ein bedeutender Nutzer von Express-Sendungen ist, und derjenigen Kunden, die zu privaten Anbietern abgewandert sind, wieder zurückgewinnen lässt. Der WPV empfiehlt den Postregulatoren und -betreibern, ihre Regierungen dafür zu sensibilisieren, wie wichtig ein effizientes Adressierungssystem auch für die Wirtschaft ist.

Joe Lubenow, ein Experte auf dem Gebiet der Adressierung und Mitglied von PostCom, hat Pläne bekannt gegeben, wonach ein globales Forum zum Thema Adressierung veranstaltet werden soll, und zwar unter der gemeinsamen Leitung des Konsultativ-Komitees und anderer WPV-Partner. «Der Postsektor muss sich der negativen Folgen, die falsch adressierte Postsendungen für die Wirtschaft haben, Gewähr werden», fordert er.

Standardisierte Adressen

Zurzeit haben Absender mit hohen Postvolumina keine Möglichkeit, weltweit zuverlässige Daten in Bezug auf die erfolglose Zustellung ihrer Mailings zu erheben. Feedback – falls es welches gibt – erhalten sie meist mit Verzögerung. Merry Law von WorldVu, Verlegerin des The Guide to Worldwide Postal-Code and Address Formats, hat folgende Erklärung dafür: «In manchen Ländern geht das Versandgut mit einer Erklärung, weshalb es nicht zugestellt werden konnte, an den Absender zurück. In anderen Ländern wird der Rückversand dem Absender in Rechnung gestellt.

Es gibt keine international verbindlichen Regelungen, jedes Land hat seine eigene Vorgehensweise. Länderspezifische Adressierungsleitfäden für Direct-Mail-Kunden würden die Bestrebungen des WPV zur Vereinheitlichung auf diesem Gebiet enorm weiterbringen.»

Der WPV ist bestrebt, sich als massgebende Institution in Fragen der korrekten Adressierung zu etablieren. Deshalb betont er, wie wichtig die Adressierung als Faktor für das wirtschaftliche Wachstum ist, besonders auch für die Entwicklungsländer. Die für Adressierungsfragen zuständige WPV-Einheit berät Postbetreiber zu diesem Aspekt, nimmt Bedarfsanalysen vor und ermutigt die Regierungen zur Initiierung nationaler und regionaler Projekte im Bereich Adressierung. Kurz: Der WPV muss aufzeigen, dass ganze Wirtschaftszweige auf eine korrekte Adressierung ihrer Postsachen angewiesen sind.

Die Einführung einheitlicher Adressierungsformate für Postsendungen in den Vereinigten Arabischen Emiraten ist ein gutes Beispiel für die erfolgreiche Zusammenarbeit der verschiedenen Wirtschaftsteilnehmer auf nationaler Ebene. Regierung, lokale Behörden, private Unternehmen und Emirates Post verständigten sich auf eine geografische Zoneneinteilung des Landes und schufen entsprechende Zonenpläne, ein landesweites Postleitzahlensystem und ein System für die Zuordnung von Strassennamen und Hausnummern, mit dem Ziel, die Zustellung bis zur Haustür sicherzustellen und neue Marktanteile hinzuzugewinnen.

Die öffentlichen Dienstleister sind darauf angewiesen, die Bewohner zu erreichen. Mittels Zoneneinteilung des Landes und Kartografieren städtischer Agglomerationen sind die lokalen Behörden nun besser in der Lage, eigene Dienstleistungen zu erbringen, wie etwa Steuerformulare zu verschicken. Mit Postleitzahlen versehene Poststellen und Auslieferungspunkte würden die Bearbeitung erheblich vereinfachen und somit die Kosten der Postabfertigung senken. Gleichzeitig werden damit die Voraussetzungen für eine Automatisierung dieser Prozesse geschaffen: «Ein Postleitzahlensystem erhöht die Zustellungsqualität, weil falsche Lesungen oftmals mittels OCR-Systeme korrigiert werden können», sagt Essam Mohamed Al Saghir, der bei Emirates Post für die Automatisierung zuständig ist.

Konkurrenz und Qualität im Dienstleistungssektor sind auch für Posta Uganda, welche Service-Qualität zum obersten Prinzip erhoben hat, eng miteinander verwoben. Um Kunden zu gewinnen, gilt es den Hauslieferservice weiter auszubauen und die Adressierungsstandards zu verbessern, denn ungenaue Adressierungen erschweren die Sortierung, Verarbeitung und Auslieferung von Postsendungen. Das Fehlen computergestützter Mappings und einer zuverlässigen Datenbank für den Adressenabgleich wirkt sich unmittelbar auf das Volumen der verarbeiteten Massensendungen aus. Im Hinblick auf eine bessere Eva-



.....
Adressierungsstandards verbessern die Postzustellung, senken die Bearbeitungskosten und erhöhen die Einnahmen durch internationalen Handel.

uation der Postströme und Zustellzeiten beschloss Posta Uganda, welche den grössten Teil ihrer Zustellungen über private Postfächer abwickelt, Postleitzahlen einzuführen. Der ugandische Postbetreiber hat ein entsprechendes Projekt lanciert, welches mit QSF-Mitteln finanziert wird und zwei Zielsetzungen kennt: die Schaffung einer Postdatenbank und eines Adressierungssystems.

Die zuständigen Projektleiter analysierten dazu zunächst das postspezifische und geopolitische Umfeld, entschieden sich dann für ein Kodierungssystem und entwickelten ein Adressierungsformat. Mit den QSF-Fördermitteln wurden die in Anspruch genommenen Beraterdienste, die Promotionskampagne sowie die Datenbank-Software und weitere Computerausrüstungen und Mitarbeiterausbildungskosten finanziert. Ziel des ehrgeizigen Projekts, das in allen Städten mit mehr als 25 000 Einwohnern eingeführt werden soll, ist es, die Postzustellung bis zur Haustür von 3,2 % auf 35 % zu steigern und die durchschnittlichen Verarbeitungs- und Durchlaufzeiten von Inlandsendungen auf J+1 für 60 % der Postsendungen in der Hauptstadt sowie auf J+3 für 90 % der Postsendungen im restlichen Land zu senken.

Adressierungsstandard S42

Weil E-Commerce und Internetversand in vielen Schwellenländern immer mehr an Bedeutung gewinnen, wird es wirtschaftliche Konsequenzen haben, falls die Post ihre Adressaten nicht zu erreichen vermag.

Deshalb unterstützt der WPV zurzeit die Entwicklung entsprechender Standards, wie S42, der eine einheitliche Adressierung regelt.

Ruth Jones, welche die S42-Arbeitsgruppe leitet, weist auf die vielen Vorteile eines einheitlichen Adressierungsformats hin: «Adressierungsstandards erhöhen die Genauigkeit der Postzustellung, reduzieren die Kosten und führen zu einer Steigerung der Einnahmen durch internationalen Handel. Bislang haben wir für 13 Länder Adressierungsvorlagen erarbeitet, und es kommen laufend weitere hinzu.»

Falls alles plangemäss verläuft, dürften internationale Adressierungsstandards dereinst auch Floro Camotes Arbeit auf seiner Tour wesentlich erleichtern.

Zielsetzung 2 – Förderung eines flächendeckenden, an die gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und technologischen Gegebenheiten angepassten Postuniversaldienst

Das Recht auf Kommunikation

Die Entwicklung eines flächendeckenden Postuniversaldienstes, der den Menschen weltweit Zugang zu den wichtigsten Kommunikationsdienstleistungen zu erschwinglichen Preisen gewährt, bleibt ein zentrales Anliegen des WPV.

Von
Graeme Lee

Jedes Mitgliedland des WPV ist verpflichtet, den Postuniversaldienst sicherzustellen. Umfang sowie Art und Weise der Umsetzung bleibt indes den einzelnen Staaten überlassen. Laut einer kürzlich erschienenen WPV-Studie haben zurzeit 137 Länder die Ausgestaltung des Postuniversaldienstes definiert, wobei dieser bei 64 Prozent der Länder auch in der nationalen Gesetzgebung verankert wurde.

Es bleibt noch viel zu tun, und die Schwerpunkte sind von Region zu Region verschieden. In Europa beschäftigen sich die Regierungen mit der Frage, wie der Postuniversaldienst in einem liberalisierten Markt finanziert werden soll, während die Entwicklungsländer – allen voran die afrikanischen Staaten – vor der Herausforderung stehen, die grundlegende Postinfrastruktur erst einmal aufzubauen und den Markt angemessen zu regulieren, zumal der Universalanbieter oftmals von nicht lizenzierten Anbietern konkurriert wird.

Jedes WPV-Mitglied muss für sich selbst bestimmen, wie es den Universalpostdienst umsetzen will. Etliche Länder sind jedoch zu der Erkenntnis gelangt, dass der Fokus auf die Wettbewerbsvorteile eines Postdienstbetreibers die besten Voraussetzungen für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen bietet, die ihnen aus dem internationalen WPV-Abkommen erwachsen.

Ein gutes Beispiel ist Syrien. Der nationale Postbetreiber, Syria Post, verfügt über ein landesweites Netz von 400 Post-

stellen. Syria Post weist darauf hin, dass dieses eine markant bessere geografische Abdeckung gewährleistet als die Mitbewerber. Trotz dieses Vorteils wickelt der nationale Postanbieter indes laut Schätzungen nicht einmal die Hälfte des Inlandpostversands ab. Bei den grössten Konkurrenten handelt es sich um Busunternehmen, die nicht verpflichtet sind, einen flächendeckenden Service anzubieten. Da stellt sich die Frage, ob die im Gesetz vorgeschriebene Verpflichtung zum Universaldienst Fluch oder Segen für Syria Post ist.

Postnetze: Eine Frage der Wirtschaftlichkeit

Um diese Frage zu beantworten, muss man die effektiven Kosten des Postuniversaldienstes sowie die Kompensationszahlungen kennen, die Syria Post für die ihr vorbehaltenen und andere Dienstleistungen erhält.

Ein vom Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen (UNDP) finanzierte Studie hat aufgezeigt, dass mehr als die Hälfte aller Poststellen weltweit Verluste generieren. Wie viele andere Postnetze, kämpfen auch in Syrien die Postbüros in ländlichen Gebieten mit dem Problem, dass sie eine relativ geringe Anzahl Transaktionen pro Tag ausführen. Ein rein kommerziell denkendes Unternehmen würde die verlustschreibenden Geschäftsstellen kurzerhand schliessen, ein Vorgehen, das aufgrund des Auftrags zum flächendeckenden Postdienst für Syria Post nicht in Frage kommt.

Wie aber lässt sich die Rentabilität des Poststellennetzes steigern? Syria Post entschloss sich, nach Wegen zu suchen, die Einnahmen der ohnehin profitablen Poststellen weiter zu erhöhen, anstatt sich auf die weniger rentablen Büros zu konzentrieren. Gemäss der Losung «Kundenorientiertes Denken, konkurrenzfähiges Handeln» war Syria Post davon überzeugt, dass sie mehr Einkünfte in den von der Konkurrenz hart umkämpften Marktsegmenten erzielen könne, als in den Sparten, die sie gemäss ihrer Universaldienstverpflichtung zu bedienen hat. Eine starke und konkurrenzfähige Syria Post wäre dann wiederum besser positioniert,



.....
Die Vision von Syria Post sieht die Entwicklung von zwölf Produkt- und Servicebereichen vor, mit denen den Kunden eine umfassende Service-Palette angeboten und die Post sich als zentraler Bestandteil der Gemeinschaft etablieren kann.

um den Postuniversaldienst im ganzen Land sicherzustellen.

«Die Erbringung des Postuniversaldienstes gehört zu unseren Kernaufgaben», sagt Ahmad Saad, Generaldirektor von Syria Post. «Um dieses Ziel zu erreichen, müssen wir unsere Produktpalette diversifizieren und uns der Konkurrenz in den lukrativsten Segmenten des Postmarkts stellen.»

Um die Bedürfnisse der Kunden besser zu verstehen, führte Syria Post eine Marktstudie durch und analysierte das Serviceangebot ihrer Mitbewerber. Die bei 500 Firmen und 1000 institutionellen Kunden durchgeführte Befragung ergab, dass Geschwindigkeit das mit Abstand wichtigste Kriterium bei der Auswahl eines Postanbieters ist, während die Kosten am wenigsten Bedeutung haben. Die Konkurrenz erhielt punkto Zustellungsgeschwindigkeit, Öffnungszeiten, Innovation und Kundenservice sehr gute Noten. Syria Post hingegen wurde wegen ihres weit verzweigten Netzes, ihrer Poststellenstandorte, der Zuverlässigkeit und Sicherheit geschätzt. Diese Informationen waren eminent wichtig für das bessere Verständnis und die Erfüllung der Kundenbedürfnisse.

Die nationale Konkurrenz beschränkt ihr Angebot auf die wichtigsten Städte, wobei einige kleinere Mitbewerber gar nur die grossen Zentren Damaskus, Aleppo und Latakia bedienen. Die Poststellen der Konkurrenzanbieter sind bis 22.00 Uhr oder länger geöffnet (während die Postbüros von Syria Post bereits um 16.00 Uhr schliessen) und bieten – da es sich vorwiegend um Busunternehmen handelt – einen Express-Service für die gleichzeitige Zustellung in den wichtigsten Städten an. Die Kunden müssen ihre Post indes bei der Poststelle selbst abholen.

Aggressiveres Auftreten

«Syria Post musste sich von einem passiven Marktteilnehmer zu einem aggressiveren Branchenführer wandeln»,

erklärt Mohammed Zakarya, Stellvertretender Generaldirektor für Postdienstleistungen. «Der Markt, und mit ihm unsere Konkurrenten, richten sich nach den Bedürfnissen der Kunden. Wir liefen Gefahr, den Anschluss zu verlieren», so Zakarya weiter.

Infolgedessen entwickelten wir einen auf einer kommerziellen Strategie stufenden 4-Phasen-Plan, der folgende Ziele verfolgt: Verbesserung der betrieblichen Abläufe und Einführung einer Sales-und-Marketing-Funktion (Phase 1), Entwicklung von Produkten (Phase 2), Bereitstellung einer IT-Plattform (Phase 3) und Produktintegration, um den Kunden alle Dienste aus einer Hand anbieten zu können (Phase 4). Die Umsetzung soll bis 2012 abgeschlossen sein.

Das Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen finanzierte auch die Entwicklung der kommerziellen Strategie von Syria Post. Im Zentrum stand dabei die Frage, wie Syria Post im Konkurrenzkampf besser bestehen kann. Erreicht werden soll dies durch die Entwicklung besserer Beziehungen zu den wichtigsten Kunden, indem ein Kundenbetreuungsteam ins Leben gerufen wurde, die Öffnungszeiten der Hauptgeschäftsstellen angepasst und die Zustellzeiten zwischen den wichtigsten Städten verkürzt wurde. Daneben entwickelte der Postanbieter neue Produkte, die eine bessere Nutzung der Postbüros bewirken sollen.

Es ist von entscheidender Bedeutung für den Postsektor, dass Syria Post mit innovativen Produkten und Dienstleistungen eine Führungsrolle in der Marktentwicklung einnimmt. Denn dies führt zu einem gesunden und wettbewerbsfähigen Markt, welcher den Kunden eine umfassende Service-Palette zur Verfügung stellt. Einerseits profitieren davon die Kunden und Mitbewerber, andererseits – und dies ist der wichtigste Aspekt – wird so der Postuniversaldienst für die gesamte syrische Bevölkerung gewährleistet.

Zielsetzung 3 – Förderung einer nachhaltigen Entwicklung des Postsektors und seiner wirtschaftlichen

Postreformen sorgen für Auftrieb

Bei einer Modernisierung des Postsektors im Einklang mit den sich verändernden Marktverhältnissen müssen Regierungen von einem globalen Ansatz ausgehen.

Von
Laurent Widmer

Der Entwicklungszusammenarbeitszyklus 2005–2008 des WPV schliesst mit einer positiven Bilanz. In dieser Zeit wurden rund 60 Gesamtpläne für Postreform und -entwicklung (IPDPs) erarbeitet.

Diese nationalen Pläne ersetzen einen einzig auf die Restrukturierung des öffentlichen Postbetreibers gestützten Ansatz, beziehen die gesamten regulatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen des Postsektors mit ein und berücksichtigen insbesondere den Universalpostdienst.

Jeder IPDP wird auf Anfrage der für den Postsektor verantwortlichen Regierungsbehörde initiiert, die die Reform schliesslich auch umsetzt. Zuerst stellt der WPV ein nationales Team zusammen, bestehend aus dem aufsichtführenden Ministerium, der Regulierungsbehörde, dem Betreiber und Vertretern der beim Reformprozess involvierten Ministerien (die z. B. für die Planung oder Finanzierung zuständig sind).

Dies sagt Rudy Cuadra, einer der Initianten des IPDP-Ansatzes beim WPV: «Das Engagement aller Akteure ist entscheidend für den Erfolg des Ansatzes. Darüber hinaus müssen die Behörden sich voll für die Reform einsetzen, da nur sie geeignete Rahmenbedingungen gewährleisten können, die für eine nachhaltige Entwicklung des Sektors nötig sind.»

Von den IPDPs, die bis heute ausgearbeitet wurden, sind einige weiter fortgeschritten als andere. In Afrika hatten

gewisse Länder Mühe, die Finanzierung ihrer Pläne zu gewährleisten. Aber in zahlreichen Entwicklungsländern sei bis vor Kurzem gar kein Postsektor vorhanden gewesen und Veränderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen brauchten ihre Zeit, erklärt Cuadra. «Lasst uns nicht vergessen, dass der grösste Reformprozess des europäischen Postsektors, der in gewissen Ländern immer noch in vollem Gange ist, in den frühen 90er-Jahren begann. Die IPDPs sollten als Grundlage für langfristige Veränderungen betrachtet werden», so Cuadra.

Costa Rica: ein typisches Beispiel

Das kleine zentralamerikanische Land Costa Rica (4,2 Millionen Einwohner), eingeklemmt zwischen Panama und Nicaragua, war 2005 eines der ersten Länder, die von IPDPs profitierten.

Vor der Reform wurde der costaricanische Postmarkt von verschiedenen Betreibern beherrscht, die in einem informellen Rahmen ein breites Angebot an Diensten anboten, hauptsächlich in städtischen Gebieten und in sieben Provinzen», erklärt Cuadra.

Eine Marktstudie ergab schnell, dass die Regeln und die Gesetzgebung des Postsektors veraltet und nicht auf die Ansprüche einer modernen Gesellschaft abgestimmt waren und dass die regulatorischen Bedingungen erneuert werden mussten. Mit dieser Studie als Grundlage definierte der IPDP die dringende Notwendigkeit, geeignete rechtliche und institutionelle Rahmenbedingungen für den Postsektor zu schaffen, die auf das Anbieten von entsprechenden Dienstleistungen ausgerichtet sind.

«Drei Jahre später waren 80 % des IPDP von Costa Rica umgesetzt und war der Gesamtplan somit einer der fortschrittlichsten. Er überstand sogar einen Regierungswechsel. Dies beweist, wie stabil der Ansatz ist», meint ein zufriedener Cuadra.



.....
**IPDP – Basis für eine dauerhafte
Entwicklung.**

Die wichtigsten Schritte, um den Betreiber zu organisieren und entwickeln, zeigten rasch Erfolg. In Übereinstimmung mit dem IPDP verlangte der Staat, dass Rechnungen und Korrespondenz von öffentlichen Versorgungsbetrieben sowie Geschäftspost durch den vorgesehenen Betreiber transportiert und zugestellt werden sollte und nicht durch die Dienstleister selbst, wie das vorher der Fall war. Ein solches Vorgehen schwächte den vorgesehenen Betreiber und behinderte die Entwicklung des Universaldienstes. Zudem schlossen die Postbetreiber Costa Ricas und Brasiliens ein Abkommen, um den Betreiber zu entwickeln. Mit der Unterstützung des WPV wurden die Prozesse des vorgesehenen Betreibers in einem Jahr umfänglich überprüft und die Dienstqualität wurde in verschiedenen Regionen verbessert (die Zustellzeiten wurden von J+4 auf J+1 verkürzt). Mit Hilfe des Fonds zur Finanzierung der Verbesserung der Dienstqualität in den Entwicklungsländern des WPV soll ein modernes Adressierungssystem eingeführt werden, das die Zustelldienste verbessern und die Entwicklung der Hybridpost fördern wird. Zusätzlich zu der Unterstützung durch den QSF hat der IPDP von Costa Rica von der Regierung, dem Amerikanisch-Spanisch-Portugiesischen Postverein

und der Zentralamerikanischen Bank für Wirtschaftliche Integration finanzielle Unterstützung erhalten.

Ein Instrument zur Mittelbeschaffung

«Der IPDP-Ansatz ist eine Gute Art, den Regierungen und möglichen Geldgebern deutlich zu machen, dass der Postsektor ein wesentlicher Bestandteil der Infrastruktur eines Landes darstellt und im weiteren Sinne eine unschätzbare Hilfe bei der wirtschaftlichen Entwicklung ist», betont Abdel Ilah Bousseta, Leiter der Entwicklungszusammenarbeit im Internationalen Büro. Zahlreiche IPDPs haben neben Beträgen von Regierungen auch Unterstützung aus anderen Quellen erhalten. Syriens Postreform- und Entwicklungsplan wurde teilweise durch das Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen finanziert, während Aserbeidschan beim Aufbau seiner Finanzdienstleistungen Hilfe von der Weltbank erhielt. Im Rahmen des Programms «Compite Panamá» finanzierten die Interamerikanische Entwicklungsbank und der private Sektor einen Grossteil der IPDP-Projekte in Panama, insbesondere jene, die einen Bezug zum Postuniversaldienst und der Reglementierung hatten.

Eine bewährte Methode

.....
Die IPDPs entstanden aus den Beschlüssen, die am Kongress von Bukarest 2004 gefasst wurden und die institutionelle und strukturelle Reform des Postsektors zur Priorität ernannten. Abdel Ilah Bousseta meint dazu: «Es brauchte eine Initiative, die alle Besonderheiten des Postsektors berücksichtigte. Die Methode der IPDPs kann in verschiedenen Situationen eingesetzt werden und bezieht die wichtigsten Akteure des Sektors mit

.....
ein.» Ein IPDP wird für jedes Land individuell formuliert und schliesst alle Akteure des nationalen Postsektors ein. Sie sind ein Sprungbrett für Regierungen, die den Wunsch hegen, einen strukturierten Postreformprozess einzuleiten und für den Postsektor eine Strategie zu entwickeln, die sich auf die Reformierung und die Regulierung des Universaldienstes und auf die Modernisierung des vorgesehenen Betreibers stützt.

Umweltfreundliche Briefpost

.....

Dank neuer Technologien modernisieren Postbetreiber den Postsektor und verbessern die Dienstqualität. Hybridpost ist dafür ein treffendes Beispiel.

.....

Von
Dora Precup
und
Laurent Widmer

Für Geschäftsleute gibt es nichts Einfacheres, als Daten elektronisch zu übermitteln, die anschliessend auf Papier gebracht, kuvertiert und über einen Postdienst verschickt werden, der eine Hybridpostlösung anbietet.

In den 80er-Jahren erkannten verschiedene Postbetreiber das ungenutzte Potenzial von Hybridpost. Seither hat die erste durch die Post angebotene elektronische Dienstleistung stetig an Beliebtheit gewonnen, auch in Entwicklungsländern. Die traditionellen Werte der Post – Vertrauenswürdigkeit und das Angebot an Dienstleistungen – wurden mit neuen digitalen Verarbeitungstechnologien zu einem Erfolgsrezept ergänzt, das auch das Weiterbestehen von physischen Postverarbeitungssystemen gesichert hat.

Italien rief 1989 den Hybridpostdienst «PT Postel» ins Leben. Mit diesem System, bestehend aus Postverarbeitungszentren und Partnerschaften mit anderen Unternehmen, konnte die italienische Post die Abnahme der Briefpostvolumen aufhalten und besser auf die Wünsche ihrer Kunden eingehen. Der Marktanteil der Hybridpost ist in Italien seit 1991, als sie noch 0,7 % des gesamten Briefpostvolumens ausmachte, stetig angestiegen. Bis 2006 stieg ihr Anteil auf 22 % für Inlandsdienste und auf 3 % für internationale Dienste an. Als Mitglied der Poste Italiane Group bietet Postel heute ein breiteres Angebot an Diensten an, mit denen Unternehmen und öffentliche Verwaltungen ihre Kommunikation besser regeln können.

In Anbetracht des harten Wettbewerbs wenden sich immer mehr Postbetreiber der Hybridpost zu. Weltweit bieten

22 % der WPV-Mitgliederstaaten einen Hybridpostdienst im Inland an und 13 % einen solchen fürs Ausland. Dieser Dienst wirkt sich vorläufig nur begrenzt aus; laut Informationen des WPV macht er weltweit gerade mal 0,8 % des gesamten inländischen Briefpostvolumens und 0,6 % des internationalen Volumens aus.

Cobus Vester, E-Business-Manager der South African Post, findet, die Situation sei ziemlich klar: «Man muss sich nur die Schlagzeilen von heute – steigende Ölpreise und Naturkatastrophen – ansehen, um das Potenzial von Hybridpost zu erkennen. Für die Postbetreiber ist sie die Antwort auf diese Herausforderungen.»

Am Anfang wurde Hybridpost manchmal als das Auslagern von Druck- und Produktionsprozessen beschrieben. Heute umfasst sie viel mehr: Sendungen, die elektronisch so nah wie möglich an den Adressaten herangebracht werden, sind schneller und sparen Brennstoff. Wenn Strassen, Eisenbahnstrecken und Landebahnen Natur- oder anderen Katastrophen zum Opfer fallen, überwindet Hybridpost über Satellitenverbindungen diese Hindernisse und ermöglicht so eine rasche Wiederaufnahme des Briefpostverkehrs.

Weltweites Hybridpostprojekt

Um einerseits dem Rückgang der internationalen Briefpostvolumen entgegenzuwirken und andererseits den Hybridpostaustausch zwischen verschiedenen Betreibern in der ganzen Welt zu erleichtern, entwickelt der WPV ein weltweites Hybridpostprojekt. «Dieses Projekt stützt sich auf einen üblichen Standard zur Verwaltung elektronischer Daten und zum Datenaustausch zwischen Ländern und hat ganz spezifische Zielsetzungen. Wir haben uns der Herausforderung angenommen, die 191 WPV-Mitgliederstaaten untereinander nicht nur physisch, sondern auch digital miteinander zu verbinden», erklärt Debbie Spring, Projektleiterin des WPV und zuständig für den internationalen Hybridpostdienst der Australian Post.



.....
Kann die Hybridpost zur Lösung einiger der wichtigsten globalen Herausforderungen, wie die steigenden Ölpreise, beitragen?

Ein Hybridpostdienst wird normalerweise nur im Inland angeboten, wobei grenzübergreifender Postverkehr vergleichsweise immer noch selten vorkommt. «Auf internationaler Ebene sind die Distanzen jedoch grösser, deshalb ist Hybridpost eine interessante Alternative», erklärt sie.

Eine vorausgehende technische Machbarkeitsstudie zum Hybridpostsystem wurde im April 2007 erfolgreich durchgeführt. Im Rahmen der Studie wurde die Übertragung, das Drucken und Ausliefern von Sendungen zwischen Ländern wie Botswana, Finnland, Italien und den USA, die alle Mitgliederstaaten der Telematik-Kooperative sind, geprüft. Das WPV-Projekt wird frühzeitig eine Schnittstelle zur Verfügung stellen, die die Interoperabilität zwischen verschiedenen nationalen Hybridpostsystemen gewährleisten soll. Die Verantwortung für die Dienstqualität und Zahlungen wird weiterhin beim WPV liegen, der auch das System als Ganzes überwachen wird. Irgendwann wird der einfache Besuch der Webseite eines Postbetreibers genügen, um einen umweltfreundlichen Brief rasch ans andere Ende der Welt zu schicken.

Auch in Entwicklungsländern verfügbar

Entwicklungsländer erkennen die Vorteile der Hybridpost ebenfalls: trotz leichter Infrastruktur kürzere Übertragungszeiten, gesteigerte Entwicklung von Märkten und verbesserte Dienstqualität.

Das System von Marokko ermöglicht die Produktion von 20 Millionen Sendungen im Monat und massgeschneiderte Lösungen für die Kunden. Eine einzige elektronische Eingabestelle bietet Zugang zum gesamten Netzwerk und zu Dienstleistungen wie Ausdrucken und Kuvertieren von Dokumenten, computerunterstütztes Sortieren, Postkonsolidierung und Direktwerbung, Bündelung, Vorauszahlung, Übertragung, Auslieferung und schliesslich Verwalten von unzustellbarer Post.

In Botswana wurde kürzlich ein ähnlicher Dienst eingeführt, erzählt Thapelo Kalake, Operations Manager bei Botspost: «Unser Ziel ist es, die Postvolumen und -einnahmen innerhalb des Postnetzwerks zu behalten, indem wir öffentlichen Dienstleistungsunternehmen Hybridpostlösungen anbieten. Derzeit besitzen wir nur eine Druckeinheit, aber schon bald werden wir die nächste Phase einläuten und so nah wie möglich beim Zustellungsort drucken.»

«Kein Papier mehr, bitte!»

.....
Eingescannte Post direkt an den Computer geliefert zu bekommen, ist nicht mehr nur grossen Unternehmen vorbehalten. Kleine und mittlere Unternehmen sowie Privatkunden können nun auch von der Zustellung in elektronischer Form profitieren, die verschiedene Postbetreiber und spezialisierte Unternehmen anbieten.

Um den Ansprüchen an die Kommunikation des 21. Jahrhunderts gerecht zu werden, entwickelte das amerikanische Unternehmen Earth Class Mail vor rund drei

.....
Jahren einen Hybridpostdienst für Menschen, die viel umherreisen oder mehrere Adressen haben, wie Auswanderer, Postfachbesitzer, Soldaten und alle, die auf Papier verzichten möchten. Die Abbildung des empfangenen Briefumschlags wird über den Webbrowser heruntergeladen. Der Kunde entscheidet dann aus der Distanz, ob die Sendung gescannt, gefaxt, abgelegt, weitergeleitet, vernichtet oder wiederverwertet werden soll.

60 Jahre Zusammenarbeit

Der WPV feiert sein 60-jähriges Bestehen als UNO-Sonderorganisation. Ein Blick zurück auf eine aktive Rolle bei einigen der grössten Herausforderungen der Vereinten Nationen.

Von
Dora Precup

An der Sitzung des Koordinierungsrats der Leiter der Organisationen des Systems der Vereinten Nationen am Sitz des WPV, die alle zwei Jahre stattfindet, betonte der Vorsitzende Ban Ki Moon am 28. April anlässlich dieses Jubiläums, wie wichtig der Beitrag der Postdienste zur weltweiten Entwicklung sei.

«Wir leben in einer spannenden Zeit für die Vereinten Nationen – eine Zeit, die von uns verlangt, dass wir über uns hinausgehen, um den Erwartungen, die die Welt an uns stellt, gerecht zu werden», erklärte der UNO-Generalsekretär. «Der WPV ist ein wichtiger Teil davon. In einer Zeit, in der Hunderte Millionen Menschen ihr Herkunftsland verlassen haben und mit ihren Angehörigen in Kontakt bleiben und ihre Einkünfte mit ihnen teilen möchten, erlangen die Postdienste eine besondere Bedeutung.»

Ban Ki Moon erwähnte ausserdem die Bemühungen des WPV, die internationale Gemeinschaft beim Erreichen der Millenniumsentwicklungsziele zu unterstützen.

Ob es dabei um weniger Armut, weltweite Sicherheit, Entwicklung, wirtschaftliche oder humanitäre Unterstützungen geht – der WPV nimmt an den Koordinationsversammlungen des Systems der Vereinten Nationen teil, die UNO-Organisationen und -Institutionen, wie die Welthandelsorganisation, die Weltbank oder den Internationalen Währungsfonds, zusammenbringen, und er trägt so dazu bei, die grossen Herausforderungen dieser Welt anzugehen.

Ban Ki Moon nannte den Beitrag des Postsektors zur Entwicklung als Beispiel: «Die Möglichkeiten der Postdienste in Bezug auf Informations-, Güter- und Geldverkehr können für das Wachstum von kleinen Unternehmen in Entwick-

lungsländern eine wertvolle Hilfe darstellen und ihnen die Türen zu den Märkten in Industrieländern öffnen.»

Ein kurzer Rückblick

Der WPV wurde am 1. Juli 1948 an die Vereinten Nationen angegliedert. Ein Abkommen, das an den Konferenzen von Lake Success und Paris in den Jahren 1946 bzw. 1947 entworfen worden war, wurde von einem Postexperten-Komitee aus den Mitgliederstaaten unter der Aufsicht des Wirtschafts- und Sozialrats der Vereinten Nationen gebilligt. Als eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen verpflichtete sich der WPV, den Prinzipien der UNO-Charta zu folgen, seine Aktivitäten mit anderen internationalen Organisationen zu koordinieren und an den Versammlungen und Kongressen der Vereinten Nationen teilzunehmen.

1948 beschränkten sich die ersten gemeinsamen Projekte zwischen dem WPV und den Vereinten Nationen auf das Austauschen von Informationen und Dokumentationen und auf technische Unterstützung. Seither wurden diese Beziehungen stetig intensiviert und ausgeweitet.

Wie Generaldirektor Edouard Dayan erklärt, stehen alle Aktivitäten des WPV im Einklang mit der allgemeinen Politik der UNO.

«Die Kommunikation zwischen den Völkern, die der WPV durch effizient funktionierende Postdienste als Teil seiner Aufgabe ermöglicht, steht im Zentrum unserer Bemühungen, den Frieden zu bewahren, Gesundheit und Bildung zu fördern oder dort humanitäre Hilfe zu leisten, wo sie gebraucht wird. Über die im Abkommen festgehaltenen juristischen Verpflichtungen und die Teilnahme an UNO-



«Der WPV ist vielleicht eine der kleinsten Sonderorganisationen der UNO, seine Arbeit ist jedoch entscheidend für den Erfolg der grossen Aufgabe unserer Organisation», sagte UNO-Generalsekretär Ban Ki Moon, als er im April den Hauptsitz des WPV besuchte.

Konferenzen hinaus ist der WPV bei konkreten Projekten involviert, die zum Erreichen der Gesamtziele der UNO, besonders der Millenniumsentwicklungsziele, beitragen.»

Laut Mauricio Rojas Cartín, dem Verantwortlichen für internationale Beziehungen bei der Post von Costa Rica, kann der WPV als Teil der UNO strategisch handeln und Veränderungen bewirken. Dank seinen Beziehungen zu Regierungsstellen können wichtige Postreformprojekte durchgesetzt und Entwicklungsprojekte einfacher finanziert werden, wie er erklärt. Zudem profitieren die Mitgliedsstaaten von den guten Beziehungen des WPV zu anderen internationalen Organisationen, die unter anderem für Zollwesen, internationalen Lufttransport oder Telekommunikation zuständig sind.

«Unser Land ist dafür ein gutes Beispiel», betont Rojas Cartín. «Aktivitäten im Rahmen von nationalen Gesetzen, die uns zu einer Zusammenarbeit mit einer UNO-Organisation anspornten, wie die Neuorganisation des öffentlichen Postbetreibers und seines Modernisierungsplans, wären sonst gar nicht möglich gewesen.»

Entwicklung und technische Unterstützung

Im Laufe der Jahre hat der WPV in vielen Ländern geholfen, den Postdienst im Rahmen innenpolitischer Programme wiederaufzubauen. Diese Aufgabe übernimmt er auch heute noch in grossem Masse. Mit der Unterstützung seiner regionaler Berater vor Ort informiert der WPV das Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen (United Nations Development Programme, UNDP) über die Postdienste der verschiedenen Regionen und ihre Ziele. Diese enge Zusammenarbeit, die seit den 60er-Jahren andauert, ermöglicht die Umsetzung von Postreformprojekten in der ganzen Welt, so zum Beispiel in Ländern wie der Mongolei, den Malediven, Bhutan, Sri Lanka und Nepal. Ausserdem stellt der WPV Experten zur Verfügung und bietet den Postangestellten Weiterbildungsmöglichkeiten und Lehrmittel.

Afrika, das die grösste Anzahl unterentwickelter Länder hat und eine der obersten Prioritäten des WPV ist, beansprucht bis zu 40 % des WPV-Budgets für technische Unterstützung. Seit 2001 wurden in Afrika mit Hilfe des Fonds

zur Finanzierung der Verbesserung der Dienstqualität in den Entwicklungsländern rund hundert Projekte mit über 9 Millionen USD finanziert. Dies geschah in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen wie der Weltbank, dem UNDP und der Wirtschaftskommission für Afrika der Vereinten Nationen.

Die Rolle des Postsektors stärken

Der WPV hat im Laufe der Jahre auch an verschiedenen Programmen und Konferenzen der Vereinten Nationen teilgenommen, um für die Rolle des Postsektors als Antriebskraft für die wirtschaftliche und soziale Entwicklung zu werben. 2003 und 2005 wurde am Weltgipfel zur Informationsgesellschaft diese wichtige Rolle in den Aktionsplänen des Gipfels anerkannt. Der WPV ist zusammen mit anderen Organisationen ein vollwertiger Partner bei der Implementierung der Aktionslinie zur Entwicklung des weltweiten elektronischen Handels.

Im Rahmen des Hilfsprogramms «Aid for Trade» der Welthandelsorganisation hat sich der WPV für den Zugang zur Logistik des internationalen Warenverkehrs, die die Postnetze für Millionen von vor allem kleinen und mittleren Unternehmen gewährleisten, eingesetzt. Diese Unternehmen werden im Allgemeinen als Antriebsmotoren der regionalen, nationalen und immer mehr auch der weltweiten Wirtschaft gesehen.

Für Rojas Cartín verleiht die Nähe des WPV zur UNO seinen Entscheiden und Projekten mehr Legitimität. «Mit seiner führenden Rolle unter den internationalen Organisationen trägt der WPV dazu bei, dass unsere Länder sich einfacher an die Veränderungen anpassen, die zur Verbesserung der Qualität der weltweiten Postdienste notwendig sind.»

Wie trägt der Postsektor konkret zu den wichtigsten Aufgaben der UNO bei? Einige Beispiele

Gesundheit

Der WPV hat mehrfach die Transportbedingungen von gefährlichen Waren untersucht und die entsprechenden Postregulierungen angepasst. 1952 arbeitete der WPV mit der Weltgesundheitsorganisation zusammen, um die Bedingungen für den Transport von krankheitserregenden biologischen Substanzen per Post zu untersuchen. 1999 wurde ein Abkommen über sichere Verpackungen für den Transport von verderblichen biologischen Proben und über ein Informationsprogramm für alle Postbetreiber bezüglich gefährlicher Produkte getroffen. 2005 trat ein neues Reglement in Kraft, das den Austausch von Proben zu biomedizinischen und genetischen Forschungszwecken erlaubt.

Viele Postbetreiber haben Massnahmen getroffen, die das Personal beim Umgang mit Sendungen schützen oder haben Projekte für den öffentlichen Dienst lanciert. So bietet beispielsweise die ungarische Post einen mobilen und kostenlosen Dienst zur Erkennung von Brustkrebs an und in Brasilien klären die Zusteller frischgebackene Mütter über die Vorteile des Stillens auf und verteilen Medikamente. Die Poststellen in Ländern wie Madagaskar oder Kap Verde informieren über Aids und Malaria. Die deutsche Post hat in gemeinsamen Projekten mit dem privaten Sektor den Kampf gegen Aids aufgenommen. Sie ist der erste Postbetreiber, der bei den Initiativen und Programmen der globalen Wirtschaftsvereinigung gegen HIV/AIDS mitwirkt.

Entwicklung

Der Postsektor hat einen grossen Einfluss auf die wirtschaftliche und soziale Entwicklung eines Landes. Sie bietet eine Vielzahl von wirtschaftsfördernden Diensten an. Die Zustellung von Waren, die über das Telefon, Internet oder aus dem Katalog bestellt wurden, bringt Millionen von Unternehmen weltweit beträchtliche Einnahmen. Aber ein verlässliches Postnetzwerk ist unabdingbar.

Der WPV hilft mit seiner Unterstützung bei Postformen, seinem Finanzierungssystem und mehrjährigen Gesamtprojekten, das Postnetzwerk seiner Mitgliedstaaten zu entwickeln und zu verstärken. Seit 2005 stimmen sechs neue regionale Entwicklungspläne (RDP) ihre Postaktivitäten auf einander ab und strukturieren ihre Finanzierung in den wichtigen Regionen der Welt. Das Ergebnis sind eine bessere Verteilung des Budgets, das Schaffen von Synergien zwischen den verschiedenen Akteuren einer bestimmten Region und eine gesteigerte

Leistung. So stammen beispielsweise 32 % der benötigten 4,4 Millionen Schweizer Franken für die Finanzierung der RDP-Projekte von externen Partnern. Zusammen mit den regionalen engeren Vereinen bietet der WPV zahlreiche Ausbildungsmöglichkeiten, um Postmärkte wie Direktwerbung, EMS- oder Paketdienste zu entwickeln.

Armut reduzieren

Ein solides und gut strukturiertes Postnetzwerk trägt zur Entwicklung des Handels und zur Steigerung des Einkommens von Privaten und Unternehmen bei. Mit über fünf Millionen Postangestellten weltweit – bis zu zehn Millionen, wenn man verwandte Bereiche berücksichtigt – ist der Postsektor einer der grössten Arbeitgeber in der ganzen Welt. Darüber hinaus beläuft sich der Gesamtwert der weltweit über offizielle Netzwerke getätigten Geldüberweisungen auf über 200 Milliarden USD; sie sind somit nach direkten Investitionen im Ausland die zweitgrösste Investitionsquelle. Der WPV konzentrierte sich deshalb auf die Entwicklung von sicheren und verlässlichen Diensten zur elektronischen Geldüberweisung, die die über hundert Jahre alte Zahlungsanweisung in Papierform ablösen sollen.

Umwelt und nachhaltige Entwicklung

Der WPV sensibilisiert seine Mitglieder für Umweltschutz und fördert bei seinen Partnern das Bewusstsein für soziale Verantwortung. Verschiedene Postbetreiber haben umweltfreundlichere Massnahmen und Richtlinien eingeführt und umweltschützende Programme zur Anschaffung von umweltfreundlichen Fahrzeugen, Verwendung von alternativen Brennstoffen und zu Abfallwirtschaft und -verwertung lanciert. Im Anschluss an ein Abkommen, das im April 2008 unterzeichnet wurde, arbeiten das Umweltprogramm der Vereinten Nationen (UNEP) und der WPV gemeinsam daran, den durch den Postsektor verursachten CO²-Ausstoss zu reduzieren. Mit der Fachkenntnis des UNEP ist es möglich, das Volumen der ausgestossenen Treibhausgase zu berechnen und die Wirksamkeit einer Anzahl Lösungen einzuschätzen, die den Postbetreibern zur Verringerung des Ausstosses geboten werden. Der WPV hat als Mitglied der «Environment Management Group» der Vereinten Nationen Zugang zu einem weltumspannenden Netzwerk von Korrespondenten in seinen Mitgliedstaaten, mit deren Hilfe den Akteuren im Postsektor die Bedeutung von umweltfreundlichen Massnahmen und Erfahrungsaustausch aufgezeigt werden soll.

Erfolgreiche Zusammen- arbeit

Zugang zu Bildung

Der WPV arbeitet seit 1955 mit der Organisation der Vereinten Nationen für Bildung, Wissenschaft, Kultur und Kommunikation (UNESCO) zusammen, um die soziale, kulturelle und wirtschaftliche Kommunikation zwischen den Ländern über das weltweite Postsystem zu erleichtern, die schriftliche Kommunikation zu fördern und Informations- und Lernprozesse im Allgemeinen zu entwickeln. In vielen Ländern werden Bücher und Zeitschriften über das Postnetz zugestellt. In der Mongolei beispielsweise zirkulieren auf dem Postweg über 15 Millionen Zeitungen und die brasilianische Post stellt jedes Jahr Millionen von Schulbüchern zu. Die Post von Benin erwog den Verkauf von Schulmaterial in Poststellen, die in Gebieten liegen, wo derartige Produkte nicht erhältlich sind.

Seit 37 Jahren ernennt eine Jury der UNESCO die Gewinner des internationalen Schreibwettbewerbs für Jugendliche des WPV. In Ausbildungszentren bietet der WPV für Postangestellte in Entwicklungsländern Kurse und Seminare. Über TRAINPOST, dem Online-Lernsystem des WPV, beziehen die Ausbildungszentren die Informationen und Dokumentationen, die für die Ausbildung der Angestellten nötig sind.

Humanitäre Hilfe

Tsunamis in Südasien, Hurrikane in Grenada, El Salvador und Guatemala, Überschwemmungen in Rumänien, Erdbeben in Pakistan und Indonesien, Krieg in Liberia: Seit 2004 hat der WPV rund ein Dutzend durch Kriege oder Naturkatastrophen getroffene Länder unterstützt. Mit Projekten im Wert von mehreren hunderttausend Franken konnten die Postbetreiber in den betroffenen Ländern zerstörte oder beschädigte Ausrüstung ersetzen, um einen funktionierenden Postbetrieb zu gewährleisten. Aus Solidarität sind viele Länder dem Aufruf des WPV gefolgt, finanzielle oder technische Hilfe anzubieten.

Im Laufe der Jahre hat der WPV Geschäftsbeziehungen zu verschiedensten internationalen und UNO-Organisationen aufgebaut. Unter anderem

- arbeitet er mit der Internationalen Organisation für Migration zusammen, um den Zahlungsverkehr auf dem Postweg zu verbessern;
- arbeitet er mit der Internationalen Fernmeldeunion zusammen, um Postbetriebe mit neuen Technologien zu versehen, damit die Bevölkerung guten Zugang zur Informationsgesellschaft hat;
- erarbeitet er mit Unterstützung der Internationalen Organisation für Normung internationale Normen von gemeinsamem Interesse;
- fördert er die Rolle, die die Infrastruktur der Post im weltweiten Handel spielt, indem er das Hilfsprogramm «Aid for Trade» der Welthandelsorganisation unterstützt;
- verbessert er in direkter Zusammenarbeit mit der Weltzollorganisation die Zollabwicklung von internationalen Sendungen;
- arbeitet er mit der Internationalen Flug-Transport-Vereinigung IATA zusammen, um Zustellung von internationaler Post zu vereinfachen;
- arbeitet er mit dem Büro der Vereinten Nationen für Drogen- und Verbrechensbekämpfung zusammen, um Rauschgifthandel und Geldwäscherei über den Postweg zu bekämpfen;
- wird er durch das Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen bei seiner Zusammenarbeitsstrategie und der Leitung des Nachwuchsprogramms «Junior Professional Officer Programme» unterstützt;
- arbeitet er mit der Postverwaltung der Vereinten Nationen für die Herausgabe von Briefmarken (2007: Briefmarke zu humanitären Briefpostsendungen) zusammen;
- nimmt er an Sitzungen der Koordinationsorgane der UNO (unter anderem des Koordinierungsrats der Leiter der Organisationen, der Fragen zu Finanzen und Human Resources behandelt, und des Hocharrangigen Ausschusses für Programmfragen) teil.



Die Post in Südkorea: immer und überall verfügbar

.....
Von
Rhéal LeBlanc

.....
Wenn es einen Postanbieter gibt, dessen Zukunft von der Nutzung innovativer Technologien abhängt, dann ist es Korea Post, weiss Kyung-won Jung, Präsident des Unternehmens.



Wenn man einer Zukunftsvision glauben darf, werden die Bewohner Südkoreas schon bald Menüvorschläge fürs Abendessen an einem Monitor am Kühlschrank ablesen können. Das integrierte Gerät identifiziert zunächst den Kühlschrankinhalt und schlägt anschliessend ein Rezept vor, inklusive eines dazu passenden Weins. Sollte dieser nicht vorrätig sein, kann er auf Knopfdruck bestellt und ausgeliefert werden, nur dass die Flasche nicht vom Weinhändler, sondern vom Postboten nach Hause geliefert wird.

Zwar gilt Südkorea noch als Schwellenland, doch seine Post ist bekannt dafür, dass sie auf modernste Technologien und entsprechendes Know-how setzt. Korea Post genießt im eigenen Land hohes Ansehen und viel Vertrauen. Das Unternehmen ist darüber hinaus in die nationale Strategie des Landes, eine «allgegenwärtige Gesellschaft» zu erschaffen, eingebunden. Diese Strategie zielt darauf ab, durch die Vernetzung verschiedener öffentlicher Service-Anbieter, einschliesslich der Post, das Leben der Südkoreaner einfacher und angenehmer zu machen, indem sie immer und überall auf die entsprechenden Dienstleistungen zugreifen können.

Dank der Nutzung innovativer Technologien vermochte Korea Post die rückläufige Tendenz des physischen Postvolumens zu stoppen. Seit 2006 steigt die Anzahl der Postzustellungen wieder mit bis zu 2 % jährlich, nachdem ab 2003 zunächst ein Rückgang zu verzeichnen gewesen war. Kyung-won Jung, Präsident von Korea Post, erklärt in einem Gespräch mit Union Postale, wie dieser Umschwung bewerkstelligt wurde.

Wie nutzt Korea Post neue Technologien zur Verbesserung der Postdienstleistungen, und wie sieht ihre langfristige Strategie aus?

Kyung-won Jung Seit der Gründung von Korea Post ist unser Unternehmen bestrebt, unter Nutzung von Informations- und Kommunikationsstrategien (ICTs) innovative Postdienstleistungen zu erbringen. Als Endziel schwebt uns die uPost vor, eine Strategie, die wir seit 2007 vorantreiben.

Der Vormarsch des E-Commerce zwingt uns dazu, unsere internen Prozesse zu optimieren und zu automatisieren. Dies hat auch zur Einrichtung des PostNet-Systems geführt, ein Netzwerk, an dem alle Poststellen und Briefzentren angeschlossen sind. Dieses moderne System erlaubt es uns, Daten intern zu erfassen und auszutauschen. Gleichzeitig dient es als Basis für viele andere Anwendungen im Bereich Logistik, sei es für unsere Internet-Post (ePost) oder für unsere strategisch ausgerichteten Dienstleistungen wie Hausservice und Expresszustellung (Express Mail Service, EMS).

Dank der neuen Technologien haben wir unsere Konkurrenzfähigkeit stark verbessert, indem wir die Arbeitsflüsse besser steuern, einen Logistik-Arm eingerichtet haben – über den wir die Internet-Bestellungen und deren Auslieferung für Grossunternehmen abwickeln – und unsere Dienstleistungen besser vermarkten. Mit unserem Customer-Relationship-Ansatz sind wir in der Lage, Verbrauchertrends zu erkennen und unsere Kundenmanagement-Datenbank entsprechend zu aktualisieren. Diese Daten befähigen uns wiederum, unsere Produkte und Dienstleistungen gezielt auf individuelle Kundengruppen und Landesregionen auszurichten.

Ausserdem nutzen wir ein Qualitätssicherungssystem, um die Postflüsse und Einsatzrouten unserer Postfahrzeuge in Echtzeit zu überwachen und arbeiten wir an einem RFID-basierenden System, welches automatisch Informationen über Posteingänge und -auslieferungen erhebt.

Was hat es mit uPost oder dem «Ubiquitous Post Office» auf sich?

Mit uPost, was so viel wie allgegenwärtige Post heisst, ist Korea Post in die Zukunft aufgebrochen. Wir wollen, dass unserer Bevölkerung jederzeit und überall einfachen, raschen Zugang zu Postdienstleistungen höchster Qualität hat.

Sämtliche Veränderungen, die wir bisher umgesetzt haben und die wir noch vornehmen werden, stehen im Zeichen des 2011 einzuführenden uPost-Konzepts. Wenn dieser Service voll ausgereift ist, werden die Kunden Postdienste übers Mobiltelefon in Anspruch nehmen können, beispielsweise den Versand eines Pakets anordnen oder den Versandstatus einer Lieferung in Echtzeit prüfen. Auch in Zukunft werden wir für die uPost die besten Technologien nutzen. Aus diesem Grunde haben wir uns für die Einführung der RFID-Technologie entschieden und unsere Mitarbeitenden mit drahtlosen PDAs ausgerüstet. Damit unterstützen wir Echtzeitarbeitsabläufe und entwickeln wir das Postnetz der nächsten Generation.

Alle sprechen zurzeit von der RFID-Technologie, wenn es um die Verbesserung der Qualität der Postdienste geht. Wie nutzt Korea Post RFID?

Wir haben die RFID-Technologie (Radio Frequency Identification) erstmals 2002 ins Auge gefasst. Seit 2006/2007 kommt sie bei uns bereits für die Überwachung des Versands bzw. Eingangs von Post-Paletten und zur Kontrolle von Post-Containern zum Einsatz. Zudem haben wir einen erfolgreichen Pilottest in drei Briefpostzentren durchgeführt.

Dieses Jahr soll RFID für sämtliche Container, welche unsere Briefzentren durchlaufen, eingesetzt werden. Darüber hinaus werden wir jedes Postzentrum mit 20 RFID-Lesegeräten ausrüsten. National werden so rund 600 Lesegeräte und 40000

Etiketten zum Einsatz kommen. Wir planen, sämtliche Briefzentren bis Juli 2009 entsprechend auszurüsten.

Zudem werden wir die technischen Entwicklungen und die Entwicklung der Etikettenpreise genau verfolgen, insbesondere wenn es darum geht, flächendeckend einzelne Postpakete mit RFID-Etiketten zu versehen.

Dank neuer Technologien vermochte Korea Post den Rückgang des physischen Postverkehrs zu stoppen. Seit 2000 erleben Paket- und Expresspost einen richtigen Boom. Worin sehen Sie den Schlüssel zum Erfolg?

Der traditionelle Postverkehr, vor allem die Briefpost, wird von E-Mail und elektronischem Zahlungsverkehr immer härter bedrängt. Nach dem Rekordjahr 2002 haben sich die Einnahmen zusehends verringert, deshalb konzentrieren wir uns vermehrt auf Paket- und EMS-Dienste und erweitern gleichzeitig das Service-Angebot der Postannahmestellen.

Der strategische Fokus liegt heute auf End-zu-End-Zustellung und Hausabholungen beim Paketversand sowie auf EMS-Lieferungen. Zudem haben wir unser Produktmarketing verstärkt, um den Umsatzrückgang infolge der abnehmenden Postvolumen zu stoppen. Der zunehmende E-Commerce hat uns gezwungen, unser Logistik-Geschäft zu forcieren: So können unsere Kunden heute ihre Post mit ePost online versenden.

Seit Einführung des modernen Postsystems in Korea gehört neben dem Briefverkehr auch die Paketzustellung zum Postuniversaldienst. Seit 1999 wird die Post direkt bis zur Haustür geliefert, um den sich veränderten Bedürfnissen unserer Kunden Rechnung zu tragen, besonders im Hinblick auf die stark wachsenden E-Commerce- und Online-Shopping-Kanäle. Wir haben damit eine neue Ära für die Post eingeläutet.

Hauszustellung und Abholdienst schufen die Voraussetzung für den Erfolg des Paketgeschäfts von Korea Post und von EMS, dass sie speziell den Bedürfnissen der KMUs entgegenkommen.

Mit Lancierung der neuen Dienste haben wir auch unser Netz in den Städten und auf dem Land ständig erweitert; es umfasst jetzt landesweit 3600 Poststellen.

EMS bietet Grosskunden nicht nur vergünstigte Tarife, sondern auch die Möglichkeit, Sendungen online zu verfolgen (Track and Trace). Gemeinsam mit der Kahala-Gruppe (der nebst den USA auch China, Japan, Australien, und Hongkong angehören) verfügt Korea Post heute über einen garantierten EMS-Versand, was einen deutlichen Vertrauensanstieg bei den Kunden bewirkt hat.

Welche Dienstleistungen bietet das Internet Post Office?

Seit der Markteinführung 2000 stellt ePost 34 Millionen Internet-Nutzern über 25 Online-Dienste zur Verfügung. Track-and-Trace- und E-Mail-Funktion sind beispielsweise kostenlos nutzbar. Via Online-Shopping können unsere Kunden regionale Produkte wie landwirtschaftliche Erzeugnisse, Fisch- und Fleischprodukte landesweit oder auch ins Ausland liefern lassen. Darüber hinaus lassen sich Artikel online kaufen oder verkaufen, wie bei eBay. Die Dienstleistungspalette umfasst überdies eine Hybrid-Mail-Funktion, Glückwunsch- und Kondolenzkartendruck wie auch den Verkauf von Briefmarken. Zugelassene Online-Aufträge werden an alle nationalen Poststellen oder externe Vertriebspartner versandt, wo die Dokumente ausgedruckt und an die Adressaten weitergeleitet werden.

ePost verfügt ausserdem über einen vom Kunden selber zu bedienenden Bild- und Kartenversand sowie die

«Jedes Postunternehmen ist gefordert, Technologielücken zu schliessen und den internationalen Postversand zu verbessern.»

Möglichkeit, kleinere Beträge online zu überweisen.

Zusammen prägen diese Dienstleistungen das Bild von Korea Post als E-Business-Unternehmen und haben sie einen positiven Einfluss auf die Konjunktur unseres Landes, indem sie die regionale Wirtschaftsentwicklung unterstützen. Der E-Shopping-Mall generierte 2006 Einnahmen in Höhe von 54 Mio. USD.

Welche neuen Geschäftsfelder haben Sie sich aufgrund ihrer verbesserten Prozesse und Technologie erschliessen können?

Hybrid-Post, elektronische Zertifikate und E-Wertzeichen, um nur einige zu nennen. Von Hybrid-Post spricht man übrigens, wenn elektronische Daten in einer Poststelle ausgedruckt und für die Zustellung aufbereitet werden. Hybrid-Post eignet sich besonders für unadressierte Reklamesendungen (Direct Mail). In Korea lassen die Druckereien Direkt-Mailings zumeist über die Post ausführen, während private Kuriere die Verteilung von Katalogen und andere Dienste dominieren. Dank Outsourcing-Vereinbarungen verfügen wir über modernste Druckereibetriebe, verteilt über acht Provinzen.

Doch letztlich ist es unser Ziel, den ganzen Prozess online abzuwickeln und so einen nahtlosen und effizienten Service anzubieten – von der Postannahme bis zur Online-Auslieferung.

Mit der elektronischen Zertifizierung stellt Korea Post zudem einen

der sichersten Kommunikationskanäle zur Verfügung, indem wir die Authentizität der versandten E-Dokumente garantieren.

Im Technologiebereich ist Korea Post weit fortgeschritten. Befürchten Sie nicht, dass Sie durch die ungenügende Interkonnektivität anderer Postbetreiber weltweit in der Bedienung ihrer internationalen Kunden beeinträchtigt werden könnten?

In der Regel hängt die erfolgreiche und rasche Tür-zu-Tür-Zustellung internationaler Postsendungen von der Postinfrastruktur der involvierten Länder ab. So kann ein Land mit effizienter Infrastruktur eine Sendung innerhalb von ein oder zwei Tagen ans Destinationsland liefern. Doch wenn dieses dann weitere fünf oder sieben Tage benötigt, um die Sendung dem Adressaten zuzustellen, dann werden die Standards nicht erreicht.

So gesehen bestehen grosse Unterschiede zwischen den Ländern bezüglich der EDV-Infrastruktur, die es für einen effizienten Postdienst braucht.

Die datenelektronische Vernetzung erlaubt nicht nur das Tracking und Tracing von Postsendungen, sondern ermöglicht es den Postbetreibern auch, Zollverwaltungsdaten auszutauschen, fürs Ausland bestimmte Direktsendungen via Hybrid-Post zu generieren, Informationen im Rahmen des Endvergütungssystems für internationale Sendungen auszutauschen, Fehler im internationalen

Postversand zu orten und schliesslich ein umfassendes Netz für garantierte Zustellungen einzurichten. Mit der Öffnung des Postmarktes werden die Postbetreiber mit ihren Diensten vermehrt ins Ausland expandieren. Daraus folgt, dass eine optimale Anbindung der internationalen Postnetze grösste Bedeutung erlangt.

Jedes Postunternehmen ist gefordert, Technologielücken zu schliessen und den internationalen Postversand zu verbessern. Die zunehmende Globalisierung des Postmarktes und der immer härtere Wettbewerb zwingt die Postbetreiber dazu, innovative Lösungen für die sich verändernden Bedürfnisse ihrer Kunden zu finden. Eine mangelhafte Interkonnektivität der Postnetze wird die Konkurrenzfähigkeit massiv beeinträchtigen. Das Fortbestehen bestimmter Anbieter könnte dadurch gar in Frage gestellt werden.

Aus diesem Grunde sollten sämtliche Postbetreiber, aber auch der WPV, alles für eine bessere Netz-anbindung tun. Es geht nicht nur ums Überleben im Markt, sondern auch darum, eine Win-Win-Situation herbeizuführen.

Der WPV ist bestrebt, die gegenseitige Anbindung der weltweiten Postnetze zu verbessern. Inwiefern kann Korea Post mit ihrer Expertise zur Erreichung dieses Zieles beitragen? Wir setzen unsere Zusammenarbeit mit der Industrie, dem Bildungssektor und den Regierungsstellen fort, um weiterhin Erfahrung und Know-how



über die Anwendung von Informationstechnologie im Postsektor zu sammeln.

Dabei folgen wir einem klar strukturierten Prozess, indem wir das «Electronics and Telecommunications and Research Institute», ein staatliches koreanisches Forschungsinstitut mit der Entwicklung der von uns benötigten Technologie beauftragen. Sobald die entsprechende Technologie verfügbar ist, wird sie von IT-Unternehmen zur Herstellung von Maschinen und Geräten genutzt, die wiederum von uns für den Einsatz im Postbetrieb gekauft werden.

Diese Art des Know-how-Aufbaus durch Zusammenarbeit mit anderen Sektoren stößt auf reges Interesse anderer Postbetreiber auf der ganzen Welt. Sie sehen uns als Pionier. Wir verweisen Postverwaltungen, die Interesse an speziell für uns entwickelte Technologien haben an die Entwickler oder Hersteller, die weitere Informationen bereitstellen können. Die Schaffung

eines globalen Postnetzes lässt sich nur auf der Grundlage gegenseitigen Vertrauens und Zusammenarbeit erreichen.

Interkonnektivität führt zu Synergien, wenn internationale Organisationen wie der WPV verbindliche Standards und strikte Umsetzungszeitpläne vorgeben.

Falls erwünscht, sind wir gerne bereit, unsere Erfahrung und unser Know-how in die Aktivitäten und technischen Entwicklungsprogramme des WPV einzubringen, beispielsweise durch Entsendung von Spezialisten oder der Bereitstellung von Benchmarking-Kapazitäten.

Wie wirkt sich Ihre Strategie und Vision einer zukunftsorientierten Post auf das bestehende Konzept des Postuniversaldienstes in Korea aus?
Zurzeit ist eine Revision des Postgesetzes in Bearbeitung, welche die Rechte der Nutzer von Postdiensten schützt. Der Grundsatz des Universaldienstes bleibt – aufgrund der

Empfehlungen des WPV und anderer, von uns evaluierten Fälle – davon unberührt. In Südkorea sind Briefpostsendungen unter 2 kg, Pakete unter 20 kg und eingeschriebene Sendungen weiterhin durch den Postuniversaldienst abgedeckt. Doch die Häufigkeit, mit der Briefkästen geleert werden und die Post verteilt wird, sowie die Zustellfristen und Service-Konditionen können im Rahmen unserer Strategie und Vision angepasst werden.

Worauf müssen die Postanbieter achten, wenn sie neue Technologien übernehmen, um Marktanteile zu behaupten, ihre Einkünfte zu steigern und sich vermehrt auf die Bedürfnisse der heutigen Informationsgesellschaft auszurichten?

Viele Postdienstleister arbeiten intensiv an der Entwicklung und Umsetzung von Strategien, mit denen sie sich im rasch verändernden Postmarkt positionieren wollen. Falls hierbei die effiziente

Korea Post: Kennzahlen im Überblick

Poststellen:	3 581
Anzahl Mitarbeitende:	43 270 (15 433 Postboten)
Postvolumen:	4,8 Mrd. Sendungen
Pakete und EMS:	115,7 Mio. Sendungen
Tracking-Anfragen:	205 Mio.
Koreanischer Kundenzufriedenheitsindex:	
Seit neun Jahren in Folge erster Rang im Bereich öffentliche Dienstleistungen	
End-zu-End-Paketzustellung:	
Seit vier Jahren in Folge erster Rang	

Nutzung neuer Technologien im Vordergrund steht, empfehle ich einen ganzheitlichen Ansatz und den Austausch mit anderen Postbetreibern. So müssen die Mitarbeiter verstehen, dass eine internetbasierte Kundenbetreuung eine strategische Massnahme ist, mit der sich interne Prozesse markant verbessern lassen, Innovationen gefördert werden, die Kundenzufriedenheit erhöht wird und neue Einnahmen generiert werden. Die Einführung neuer Technologien ist viel mehr als nur ein Ersetzen altbewährter Postdienste. Die Postbetreiber müssen das aktuelle Marktumfeld analysieren und dabei sowohl mögliche Probleme als auch Verbesserungspotenziale bei der Abdeckung von Kundenbedürfnissen sowie wettbewerbsrelevante Markt- und IT-Trends verstehen.

Ferner sollten Sie immer Blick für die Konkurrenz haben, besonders im Rahmen eines Benchmarking-Projekts. Die Beweggründe und Erfolgsfaktoren neuer Technologien bei anderen zu kennen, ist eine Sache, diese Erkenntnisse im eigenen Unternehmen einzusetzen, jedoch eine ganz andere.

Ausserdem müssen die Postbetreiber vor Einführung neuer Technologien vorgängig abklären, inwiefern ihre Anforderungen dadurch tatsächlich abgedeckt werden. Oft

erweist sich der Einsatz einer neuen Technologie als problematisch, weil das eigene System- und Marktumfeld ausser Acht gelassen wurde. Bei einer übereilten Einführung wird dieser Aspekt oft übersehen. Das ist wie neue Kleider zu kaufen, die nicht passen.

Marktführende Unternehmen verstehen die Notwendigkeit von Veränderungen. Effizientes Management basiert auf ausgeprägten Führungsqualitäten und einer konsequent umgesetzten Geschäftsphilosophie – Grundvoraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um mögliche Schwierigkeiten zu meistern.

Korea Post unterstützt die Aktivitäten des WPV. Wie sehen Sie Ihre Rolle im internationalen Umfeld? Und wie können die Postbetreiber weltweit besser zusammenarbeiten und ihre Dienstleistungen verbessern?

Seit dem Weltpostkongress von 1994 in Seoul war Korea Post als Mitglied des Rates für Postbetrieb (RPB) und des Verwaltungsrates an vielen Initiativen des WPV aktiv beteiligt, indem sie etwa Experten zur Verfügung gestellt oder wichtige Projekte finanziell unterstützt hat.

Im Rahmen des «Quality of Service Fund»-Programms (QSF) haben wir Ländern Finanzierungsbei-

träge zur Realisierung von Projekten zukommen lassen. Verschiedene Länder, die von einer Naturkatastrophe betroffen waren, haben wir beim Wiederaufbau der Postinfrastruktur geholfen und dafür unsere QSF-Ressourcen eingesetzt.

Ferner haben wir zugesagt, an verschiedenen vom Asiatisch-Pazifischen Postverein koordinierten Aktivitäten teilzunehmen. Wir entsenden Berater und laden Mitarbeiter anderer Postdienste zu Schulungen ein, die vom Asia Pacific Postal College durchgeführt werden. Ausserdem können Externe unsere Anlagen besichtigen. Auf jeden Fall werden wir unsere Zusammenarbeit mit dem WPV und der APPU fortsetzen. Die Verbesserung der Postdienstleistungen muss in gemeinsamer Zusammenarbeit erfolgen. Am diesjährigen WPV-Weltkongress werden die Mitgliedstaaten die Strategie für die nächsten vier Jahre festlegen. Sobald die Strategie verabschiedet ist, müssen wir uns alle gemeinsam für deren Umsetzung einsetzen. Für mich ist dieser Gemeinschaftsgeist unbedingte Voraussetzung, wenn wir das globale Postnetz weiterbringen wollen.



.....
Mobile Poststelle in Sichuan

.....
Am 12. Mai wurde China von einer der schlimmsten
Naturkatastrophen der letzten dreissig Jahre getroffen

Asien von Naturgewalten heimgesucht



.....
Zerstörte Poststelle in Yingxiu

.....
**Von
Jérôme
Deutschmann**

Ein Erdbeben der Stärke acht auf der Richter-Skala erschütterte die Provinz Sichuan. Die traurige Bilanz: 87 000 Tote, 373 000 Verletzte und rund 5 Millionen Obdachlose.

Auch die chinesische Post war betroffen: 17 Mitarbeitende fanden den Tod, 141 erlitten Verletzungen und 38 Menschen werden noch vermisst.

China Post, der Monopolpostbetreiber des Landes, meldete 38 zerstörte und 168 beschädigte Poststellen sowie Schäden an 60 Fahrzeugen und 3 000 Ausrüstungen.

Nach dem Erdbeben rief das State Post Bureau, die staatliche Behörde, die für den Postbetrieb verantwortlich ist, zur Koordination der Soforthilfemassnahmen einen Notfall-Ausschuss (Disaster Relief Committee) ins Leben. Dieser konzentrierte sich zunächst darauf, den betroffenen Postmitarbeitenden und deren Familienangehörigen Hilfe zu leisten. Überlebende der Nachbeben und Überschwemmungen – die durch über die Ufer tretende Seen und beschädigte Staudämme verursacht wurden – wurden in Sicherheit gebracht. Postmitarbeitende halfen ihren Kolleginnen und Kollegen, indem sie nicht nur Trost spendeten, sondern auch dringend benötigte Hilfsgüter und Wasser austeilten. Postfahrzeuge wurden eingesetzt, um die Verletzten abzutransportieren.

Zusätzlich zu dieser Soforthilfe begannen die Postverantwortlichen mit der Planung des Wiederaufbaus beschädigter Poststellen und -einrichtungen. Bereits haben 22 Postbüros in den am schwersten betroffenen Gebieten den Betrieb wieder aufgenommen, doch 55 weitere bleiben vorerst noch geschlossen. Unter der Aufsicht des Transport-Ministeriums bieten die in Containern, Zelten und Modulbauten eingerichteten Poststellen bestimmte Basisdienste an. Die Postzustellung wurde in 95 Städten und Dörfern ausgesetzt. Angesichts des Schadensausmasses hat der staatliche Postbetreiber die Regierung ersucht, 785 Wohnwagen zur Verfügung zu stellen. Ausserdem soll die Wiederherstellung der Postinfrastruktur im Rahmen des nationalen Wiederaufbauplans Priorität erhalten.

Nationale und internationale Solidarität

Die Bevölkerung Chinas zeigt grosse Solidarität mit den Erdbebenopfern. Noch nie gingen so viele Spenden für Hilfsgüter ein. Die Postbetriebe spendeten 10 Millionen USD, davon stammen 3 Millionen USD von den Mitarbeitenden. Bereits konnten hundert Notgeneratoren sowie Zelte und tonnenweise Nahrungsmittel in die betroffenen Gebiete verschickt werden.

Der gesamte Postsektor leistete dem Spendenaufruf Folge: China Post Ningxia unterstützte ihre Niederlassung in Sichuan mit zehn Lastwagen, China Post Logistics stellte



.....
**Ein in aller Eile errichtetes
Poststellenprovisorium**



.....
Ein Postbüro in Dujiangyau

fünf gedeckte Transportlaster mit acht Tonnen Ladekapazität für den Transport von Hilfsgütern bereit und China Post entsendete dreissig Postfahrzeuge.

Auch die Express-Kurier-Dienste leisteten grosszügige Soforthilfe. SF Express spendete 1,3 Millionen USD, ZJS Express stellte ihre Fahrzeuge zur Verfügung und die drei DHL-Unternehmen Chinas (Sinotrans, Global Forwarding und Exel Supply Chain) steuerten 145 000 USD an die Hilfsfonds bei. Im Rahmen einer von der Internationalen Fernmeldeunion geleiteten Aktion flog FedEx Schweiz kostenlos Satelliten-Ausrüstungen zur Wiederherstellung der Kommunikationsverbindungen ins Katastrophengebiet. Aus den USA und Hongkong starteten Frachtflugzeuge mit Nahrungsmitteln und Medikamenten. UPS verschiffte über 10 000 Zelte, 1100 Notbetten und medizinische Güter in die Erdbebenregion.

Kostenloser Postversand und Sondermarken

Für Menschen, die weit weg von ihren Angehörigen leben und sich die Reise dorthin nicht leisten können, bietet China Post einen kostenlosen Paket- und Briefversand an. Bis zum 29. Mai, gingen bereits 2 600 Pakete und 7 000 Briefe bei der Post von Sichuan ein, die es den Opfern zu überbringen gilt. Überdies wurde den 17 000 Kunden ein gebührenfreier Geldüberweisungsdienst zur Verfügung gestellt, über den mehr als 8 Millionen USD übermittelt wurden.

Am 20. Juni gab China Post Sondermarken heraus. Der Erlös aus dem Verkauf der 13 Millionen Marken geht zur Hälfte an die Opfer der Naturkatastrophe.

DHL hilft den Opfern der Naturkatastrophe in Myanmar

.....
DHL, das internationale Express-Kurier-Unternehmen, und das UN Office for the Coordination of Human Affairs (OCHA) unterzeichneten ein Abkommen zur Unterstützung der Opfer des Taifuns Nargis, der über Myanmar hinwegfegte. DHL wird sein in Singapur stationiertes Disaster Response Team (DRT) ins Krisengebiet schicken. Dort wird es ein 3000 m² grosses Lagerhaus verwalten, das 30 Minuten vom Flughafen Yangon situiert ist und den vor Ort helfenden NGOs als zentrales Lager für Hilfsgüter dient. Darüber hinaus stellt das Team sein technisches und logistisches Know-how zur Verfügung beim be- und entladen von Containern, bei der Sortierung von Lieferungen und effizienten Distribution der Hilfsgüter.

Umschau

eBay und Frankreichs La Poste bieten Online-Frankierung an

La Poste und eBay haben eine Zusammenarbeit beschlossen, die es französischen Online-Händlern ermöglichen wird, Postgebühren online zu entrichten. Diese neue Dienstleistung, die seit Dezember 2007 in Vorbereitung ist, ermöglicht es eBay-Benutzern, die Versandmarken für Briefe und Pakete direkt von der Auktionsseite aus selbst zu

drucken. Der Absender gibt einfach das Gewicht, die Lieferadresse und den gewünschten Dienst (Standardversand oder eingeschrieben) an. Wenn die Zahlung über PayPal eingegangen ist, druckt man die Versandmarke aus und bringt sie auf dem zu versendenden Paket an.

Quelle: journaldunet.com

Strafregisterauszug am Postschalter beantragen

In der Schweiz verlangen zukünftige Arbeitgeber von den Bewerbern manchmal einen Strafregisterauszug. Schweizer Bürger können diesen nun am Postschalter bestellen. Der Kunde legt seine Identitätskarte vor, der Postangestellte übermittelt die kontrollierten Angaben, und innert drei bis fünf Tagen erhält der Kunde den Auszug per Post. Selbstverständlich haben Schalterangestellte keine Einsicht in die polizeilichen Unterlagen. Dieses Angebot entspricht einem wachsenden Bedürfnis: Beantragungen von Strafregisterauszügen haben von 217 000 im Jahr 2003 auf 290 000 im Jahr 2007 zugenommen.

Quelle: Schweizerische Depeschagentur

Canada Post und FedEx lancieren Priority Worldwide

Canada Post und FedEx Express Canada haben sich zusammengetan um das neue internationale Expressprodukt Priority Worldwide zu lancieren. Es wird über die Einzelhandel- und Geschäftsnetzwerke von Canada Post vertrieben und über das umfassende Zustellnetzwerk von FedEx zugestellt

werden. Diese weltweite Dienstleistung, die im letzten Quartal 2008 eingeführt werden soll, bietet Zustellungen mit garantierter Laufzeit an: bis zwölf Uhr mittags am nächsten Arbeitstag in den USA und innert zwei bis drei Arbeitstagen in den meisten anderen Industrieländern.

Das Produkt beinhaltet auch Tracking-Dienste, Zustellungsbestätigung und Zustellung gegen Unterschrift. Die Kunden können diese Dienstleistung für Umschläge von bis zu 500 g, Päckchen von bis zu 1,5 kg und Pakete von bis zu 30 kg nützen.

Quelle: Canada Post

EMS im französischsprachigen Afrika

Rund 20 Führungskräfte von EMS-Postverarbeitungscentren im französischsprachigen Teil Afrikas nahmen teil an einem Workshop in Lomé, Togo. Ziel war, die Dienstleistungsstandards in ihrer jeweiligen Region zu verbessern. Der Workshop konzentrierte sich auf das Opera-

tions- und Leistungsmanagement im EMS-Netzwerk und wurde mit einem Aktionsplan zur Leistungssteigerung beschlossen. Gemäss Awa Cissé, der EMS-Koordinatorin für Afrika des Internationalen Büros, zeigte das Seminar den Teilnehmern verschiedene Methoden auf, wie Berichte

gelesen, Daten analysiert und Schwächen hervorgehoben werden können. Man hofft, dass das EMS-Netzwerk Afrikas ab 2009 so leistungsstark wie jene anderer EMS-Betreiber auf der ganzen Welt sein wird.

Quelle: Xinhua

Parlamente stimmen Fusion zu

Die Parlamente von Dänemark und Schweden haben am 12. und 18. Juni jeweils der vorgeschlagenen Fusion von Post Danmark A/S und Posten AB zugestimmt. Jetzt müssen die Kartellbehörden nur noch das Schlussabkommen billigen und unterzeichnen. Es ist das erste Mal, dass zwei nationale Postbetreiber sich zu einem Unternehmen zusammenschliessen. Aus der im April angekündigten Fusion würde ein Unternehmen hervorgehen, das dem schwedischen Staat, dem dänischen Staat, CVC Capital Partners und den Mitarbeitern gemeinsam gehört. Das

neu geschaffene Unternehmen erwartet jährliche Einnahmen von rund 45 Milliarden schwedischen Kronen und wird über 50 000 Mitarbeiter beschäftigen. Laut einer Pressemitteilung von Posten ist das Ziel der Fusion, «den zunehmenden Herausforderungen des Marktes mit einer gesteigerten Wettbewerbsfähigkeit zu begegnen sowie die Möglichkeit zu nutzen, in beiden Ländern ein erstklassiges Brief- und Paketpostunternehmen zu bleiben und weiterhin alle Geschäfts- und Privatkunden zu erreichen».

Quelle: Posten AB

Modernisierung auf der ganzen Linie

Die indische Post ist darauf bedacht, sowohl national als auch international wettbewerbsfähiger zu werden sowie ihre finanziellen Probleme zu lösen und beabsichtigt deshalb, ihre Dienste zu modernisieren. Der Betreiber erkundet derzeit verschiedene Geschäftsbereiche – von Geldwechsel bis zur Reservation von Bahnfahrkarten – und führt neue Direktwerbung und Geldüberweisungsdienste ein. India Post, mit 155 516 Poststellen das grösste Postnetz der Welt, möchte ihr gesamtes Netzwerk, einschliesslich 64 000 Poststellen in ländlichen Gebieten, computerisieren. Eines der Hauptziele ist es, den Kunden im ganzen Land Bankdienstleistungen

anbieten zu können. Der Betreiber hofft zudem, dass er angesichts der Millionen von in Europa, den USA und der Golfregion lebenden indischen Auswanderern seinen Marktanteil im Geldüberweisungssektor vergrössern kann. Um seine internationale Marktpräsenz zu verstärken, hat der indische Postbetreiber eine neue Global-Business-Abteilung eingerichtet, ein Kooperationsabkommen mit der Deutschen Post unterzeichnet und Verhandlungen mit den Postbetreibern in der Schweiz, Frankreich und Oman aufgenommen.

Quelle: The Economic Times

Öko-Webseite

Der amerikanische Postbetreiber United States Postal Service (USPS) hat eine neue Webseite eingerichtet, auf der die Besucher umweltfreundliche Produkte erwerben können und Tipps finden, wie man Werbesendungen wiederverwerten oder seinen Namen von Mailing-Listen entfernen lassen kann. Die Webseite bietet auch Hinweise für Händler, wie sie Direktwerbungsvolumen reduzieren können, sowie Informationen über die eigenen Bemühungen des Postbetreibers, umweltfreundlicher zu werden.

Weiter enthält die Seite einen Rechner, mit dem Besucher den Treibstoffverbrauch für den Weg zu und von ihrer Poststelle sowie ihre CO²-Bilanz berechnen können.

Ziel ist es, die Kunden dazu zu bringen, die auf der Webseite von USPS angebotenen Versandmöglichkeiten zu nutzen. Die neue Webseite ist eine von vielen umweltfreundlichen Massnahmen; weitere sind unter anderem die Wiederverwertung von Millionen Tonnen Papier, Kunststoff und anderen Materialien, die jedes Jahr anfallen, sowie die geplante Renovierung der 37 000 Poststellen im Land, womit der Energieverbrauch bis 2015 um 30 % gesenkt werden soll.

Quelle: ohmygov.com

Zertifizierungs-ermächtigung offiziell bestätigt

Die serbische Post ist nun offiziell erste und einzige Zertifizierungsstelle des Landes und somit ein wichtiger Akteur in der Informations- und EDV-Gesellschaft. Das serbische Ministerium für Telekommunikation und Information hat den staatlichen Postanbieter zur Authentifikation von Zertifizierungen ermächtigt. In Erfüllung der europäischen Vorschriften bemüht sich die serbische Post nun um eine Akkreditierung zur Ausgabe von digitalen Zertifikaten für die Authentifikation elektronischer Unterschriften.

Quelle: PTT Comumunications «Srbija»

Get ready to win.



SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES

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

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

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

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

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



www.solystic.com

Future postal solutions



Das Postnetz

*für erschwingliche
Geldüberweisungen
ins Ausland*

