

UNION POSTALE

September 2008

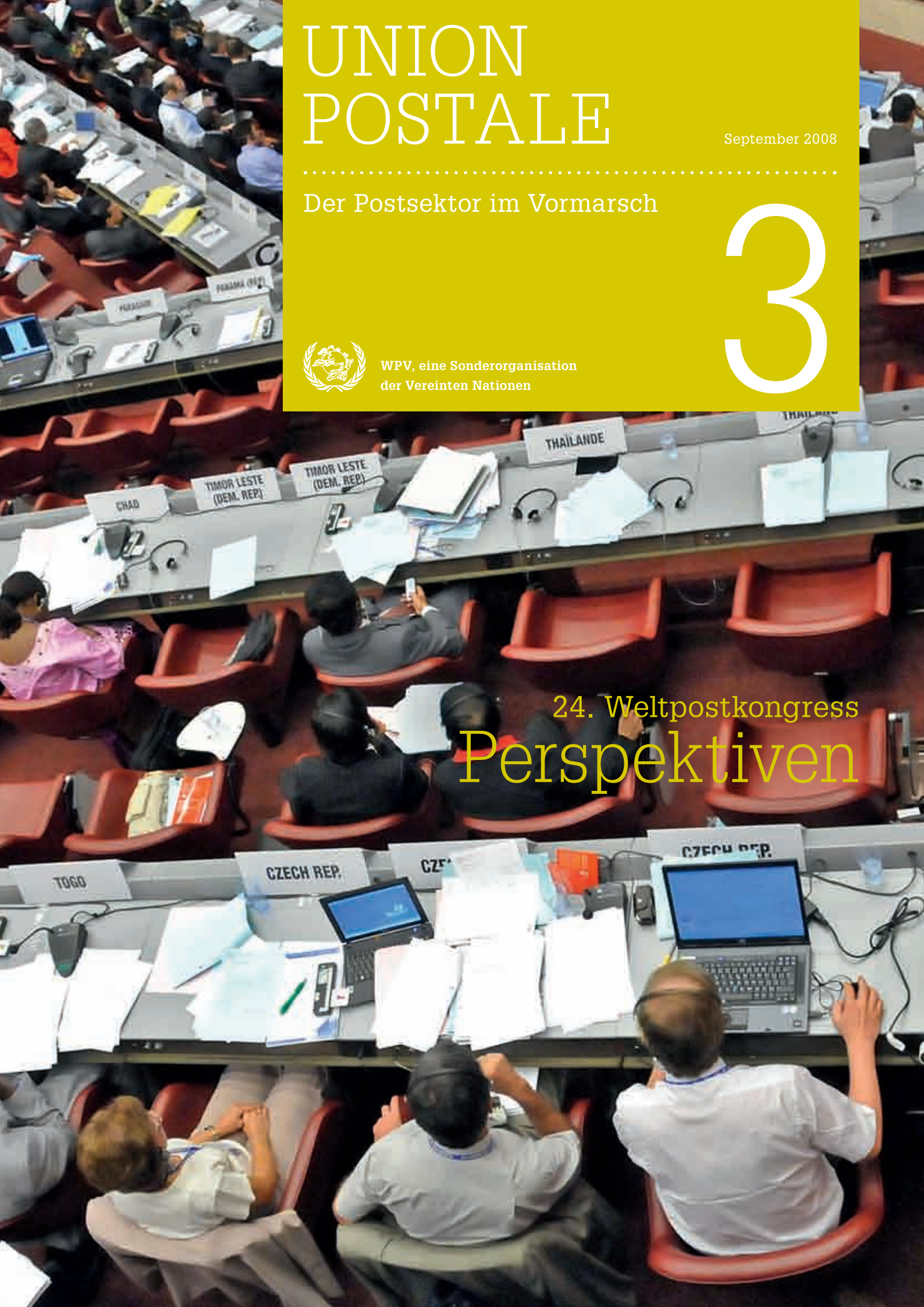
Der Postsektor im Vormarsch

3



WPV, eine Sonderorganisation
der Vereinten Nationen

24. Weltpostkongress
Perspektiven



Ihr Schlüssel zur korrekten Adressierung und richtigen Zustellung

Universal DataBase



Das globale Postleitzahlenverzeichnis

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

Universal Postal Union – POST*CODE

Postfach – 3000 BERN 15 – SCHWEIZ

www.upu.int

Kontaktieren Sie uns

postcode@upu.int

Inhaltsverzeichnis

In aller Kürze Nachrichten aus dem WPV	4
Leitartikel Der Welt offen gegenüber stehen	5
Titelgeschichte Sonderbericht: 24. Weltpostkongress Ein einmaliges Übereinkommen Am Kongress wurde ein neues Übereinkommen über Postzahlungsdienste angenommen, das es Betreibern ermöglichen wird, zu klarer definierten, schnelleren, sichereren und zugänglicheren Geldüberweisungsdiensten zu wechseln.	8
Auf die Zukunft gerichtet Ein Blick auf die wichtigsten Entscheide des 24. Weltpostkongresses	14
Der Kongress in Bildern Fotos der Kongress-Höhepunkte	20
Investition in Qualität Entwicklungsländer sind erfreut darüber, dass der Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität bis 2016 verlängert wurde. Lesen Sie hier weshalb.	22
Perspektive Die Post nicht innovativ? Kristian Sund von der ETH Lausanne ist da anderer Meinung!	26
Das Interview Zwei Experten, eine Vision Bishar Hussein aus Kenia und Andreas Taprantzis aus Griechenland, die neuen Vorsitzenden des Verwaltungsrats und des Rats für Postbetrieb, sprechen über die Herausforderungen ihrer kommenden Amtsperiode.	28
Umschau Das Neueste von der Post aus aller Welt	33



Um den Marktbedürfnissen besser entsprechen zu können, hat der WPV sein Übereinkommen über Postzahlungsdienste erneuert. Der internationale Vertrag umfasst deutlichere Regelungen bezüglich Verantwortlichkeiten, Sicherheit und Kundenschutz. Es soll Geldüberweisungen, die momentan über inoffizielle Netzwerke abgewickelt werden und die Kunden, insbesondere Migranten, gewissen Risiken aussetzen, wieder in offizielle Kanäle wie das Postnetzwerk zurückholen.

134. Jahr September 2008

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: Kristian Sund, 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

Neuer Internationaler Antwortschein vorgestellt

Rob van Goor, Graphic Designer bei Luxembourg Post, gewann den Design-Wettbewerb des WPV für die neue Generation von Internationalen Antwortscheinen (IAS). Sein Beitrag wurde aus 10 Entwürfen ausgewählt, die von Mitgliederstaaten eingereicht wurden.

Der neue IAS mit dem Namen «Nairobi Modell» ist ab dem 1. Juli 2009 erhältlich. Postkunden, Sammler und Philatelisten können ihn bis Ende 2013 eintauschen. Er wird den jetzigen, als Beijing-Modell Nr. 2 bezeichneten Antwortschein ersetzen, der am 1. Juli 2006 in den Verkauf gelangte und bis zum 31. Dezember 2009 gültig bleibt.

Der Internationale Antwortschein kann in jedem WPV-Mitgliederland für eine oder mehrere Briefmarken im Wert des Minimumportos für eine Standard-Priority-Briefsen-

dung oder eine Standard-Luftpostsendung als Antwort ins Ausland eingetauscht werden. Rund 2,2 Millionen Antwortscheine werden von 121 Postbetreibern pro Jahr verkauft. Obwohl nicht alle Länder Antwortscheine verkaufen, sind alle Postbetreiber der 191 WPV-Mitgliederstaaten und ihre Hoheitsgebiete verpflichtet, die Scheine einzutauschen.

Auch über hundert Jahre nach seiner Einführung 1907 bleibt der Internationale Antwortschein ein nützliches Postwertzeichen. Nebst seiner herkömmlichen Verwendung für Briefe benutzen ihn beispielsweise Studenten für ihre Korrespondenz mit Universitäten und Amateurfunker legen ihn ihren «QSL-Karten» bei, mit denen sie eine erfolgreiche Funkverbindung bestätigen. **LW**



Passend zum Wettbewerbsthema «The postage stamp: a vehicle for exchange» (dt. Die Briefmarke: Mittel zum Austausch) zeigt der neue Antwortschein die Erde, gehalten von einer Hand, und den perforierten Umriss einer Briefmarke.

Das Zitat

«Ohne Adresse existieren Sie eigentlich gar nicht – denn ohne gültige Anschrift erhalten werden Sie nicht registriert, erhalten Sie keinen Führerschein und können Sie schon gar kein Unternehmen gründen. Vieles hängt davon ab, ob Sie eine korrekte Adresse angeben können.»

«Ohne Adresse existieren Sie eigentlich gar nicht – denn ohne gültige Anschrift erhalten werden Sie nicht registriert, erhalten Sie keinen Führerschein und können Sie schon gar kein Unternehmen gründen. Vieles hängt davon ab, ob Sie eine korrekte Adresse angeben können.»

Leitartikel

Der Welt offen gegenüber stehen

Der Schwerpunkt des 24. Weltpostkongresses, der vom 23. Juli bis zum 12. August 2008 in Genf stattfand, lag wie immer auf der reibungslosen Übermittlung von Brief- und Paketpost zwischen verschiedenen Ländern. Aber mehr als je zuvor wurden die Themen in einem grösseren Zusammenhang diskutiert und wurden am Kongress die Einzigartigkeit von Postdienstleistungen und ihr Beitrag in einer sich fortwährend verändernden Welt hervorgehoben.

Besonders auffallend war, wie eng der weltweite Postsektor mit den Herausforderungen, die sich der heutigen Welt stellen, verknüpft ist: wirtschaftliches und soziales Wachstum; Bekämpfung von Armut; inter-

nationale Handelshilfe; Tätigkeiten der UN-Missionen; Klimawandel und nachhaltige Entwicklung; Unterstützung von Migranten, die effiziente Geldüberweisungsdienste benötigen; der Kampf gegen Geldwäsche; Schutz von geistigem Eigentum. Die Aufzählung lässt sich beliebig fortsetzen.

Die Tätigkeiten des WPV werden sich die nächsten vier Jahre an der neuen Weltpoststrategie orientieren. Man ist sich einig, dass es wichtig ist, diese Aktivitäten rasch voranzutreiben, um ein physisches, elektronisches und finanzielles Netzwerk zu entwickeln und zu stärken, das auf die Bedürfnisse des Markts zugeschnitten ist. Das Erreichen die-

ser Zielsetzungen hängt jedoch vom Willen der Regierungen, Regulierungsbehörden, vorgesehenen Postbetreiber und weiterer Akteure ab, am Ball zu bleiben.

Um es mit den Worten von Hamidou Nouhou, dem Generaldirektor von Chad Post, zu sagen: «Postdienste müssen wieder an ihren angestammten Platz auf der wirtschaftlichen Karte eines jeden Landes zurückgebracht werden. Dazu müssen wir selbstständig werden. Wenn Unterstützung angeboten wird, ist das schön und gut. Aber zuerst müssen wir uns auf unsere eigenen Stärken verlassen können.»

Rhéal LeBlanc, Chefredakteur

Dienstleistungsqualität: Acht Postbetreiber zertifiziert



Getruda Ratnykova nimmt das Zertifikat für die ukrainische Post aus den Händen des WPV-Generaldirektors, Edouard Dayan, in Empfang. Die Ukraine erhält das Zertifikat bereits zum zweiten Mal, nachdem das Land 2004 als erstes für sein Qualitätsprozess-Management vom WPV ausgezeichnet worden war.

Im August zertifizierte der WPV das Qualitätsmanagement von acht Postbetreibern.

Mit dem Zertifizierungsprogramm, welches die drei Zertifikatsstufen A (Gold), B (Silber) und C (Bronze) unterscheidet, zeichnet der WPV das betriebliche Qualitätsmanagement von Postdienstleistern aus.

Die Postbetreiber folgender Länder erhielten die Zertifizierung: Botswana (C), Mauritius (A), Malawi (A), Namibia (B), Saudi-Arabien (A), Südafrika (C), Swaziland (C) und die Ukraine (A).

Der Zertifizierungsprozess beinhaltet eine umfassende Prüfung der Organisation, der betrieblichen Abläufe, Kundeninformation und des Service nach Produktverkauf (normale Auslandsendungen). Die Qualität wird nicht anhand absoluter Werte wie Zustellfristen und -regelmässigkeit bewertet, sodass alle Postdienstleister, unabhängig vom Entwicklungsstadium, in dem sie sich befinden, die gleichen Zertifizierungsvoraussetzungen haben.

Seit 2004 wurden 17 Postdienstleister zertifiziert. **lw**

In Kürze

POST-EXPO in London

Der WPV wird ein weiteres Mal an der POST-EXPO teilnehmen, der führenden Veranstaltung der Postbranche. Bereits zum achten Mal nacheinander veranstaltet der WPV gemeinsam mit den POST-EXPO-Organisatoren UKIP Media & Events am 30. September und 1. Oktober ein Weltpost-Geschäftsforum im Konferenz- und Ausstellungszentrum ExCeL in London.

Vorsitzende der wichtigsten Postbetreiber und andere Vertreter des Postsektors werden strategische Fragen zur Zukunft der Postbranche behandeln und sich darüber austauschen, wohin sich der Markt entwickeln wird. Auch geschäftsbeeinflussende Faktoren, neueste technische Errungenschaften, neue

Zugangsarten und Auswirkungen auf Kunden und Betreiber werden analysiert. Als Redner sind vorläufig Edouard Dayan, Generaldirektor des WPV, Adam Crozier, CEO von Royal Mail, die Vorsitzenden der Postbetreiber Südkoreas, Mexikos und Tunesiens sowie Experten für Marketing, Produktentwicklung und E-Commerce vorgesehen. **JD**

Junge aus Afrika gewinnt 37. Schreibwettbewerb

Der Gewinner des internationalen WPV/UNESCO-Schreibwettbewerbs 2008 ist der 15 Jahre alte Moïse Luther Hoza aus der Zentralafrikanischen Republik. Sein Brief an einen Freund, in dem er erklärt, weshalb die Welt Toleranz braucht, wurde aus den 60 eingegangenen Beiträgen als bester ausgewählt.

Es ist das erste Mal seit der Einführung des Wettbewerbs 1972, dass ein Brief aus der Zentralafrikanischen Republik zum Gewinner ernannt wird. Der zweite Preis ging an Romane Chikhline aus Weissrussland und der dritte an Mónica Albino aus Portugal. Eine besondere Auszeichnung erhielten zudem Filip Latkovi (Montenegro), Claudia Goina (Rumänien), Hachie Vychedsky (Ukraine), Yousef Bin Ahmed Al-Ghamdi (Saudi-Arabien) und Thi Que Chi Ho (Vietnam).

Schätzungsweise drei Millionen Kinder nahmen an den nationalen Ausscheidungen des Wettbewerbs teil.

Der Brief, der gewonnen hat, wird in der nächsten Ausgabe von Union Postale abgedruckt. Die drei besten Beiträge können auf der Webseite des WPV im dafür eingerichteten Bereich angesehen werden. **JD**

Ein grosser Tag für die Post

Jedes Jahr wird am 9. Oktober, am Tag, an dem 1874 die Gründungsurkunde des WPV unterzeichnet wurde, der Weltposttag gefeiert.

Diesjähriges Thema ist ein Postsektor, der selbstsicher in die Zukunft blickt. Nach dem letzten Weltpostkongress konzentriert sich der weltweite Postsektor in einer Zeit, die geprägt ist von Wettbewerb, Globalisierung und Marktliberalisierung, auf die Implementierung einer neuen Weltpoststrategie, die das weltweite physische, elektronische und finanzielle Vertriebsnetz, das in seiner Art einmalig ist, weiter festigen soll.

Der Weltposttag bietet den Postbetreibern und ihren Mitarbeitern die beste Gelegenheit, Postprodukte und -dienste sowie die Aktivitäten des WPV vorzustellen. Zudem

weckt er bei Kunden und der Öffentlichkeit das Bewusstsein für die wichtige Rolle der Postdienste, die andere öffentliche Dienstleistungen durch ein weltweites Kommunikationsnetzwerk ergänzen.

Einige Betreiber bieten heute beispielsweise wertvolle E-Commerce-Dienste an, während Mikro-Unternehmen in Entwicklungsländern ihre Produkte über die Postbetreiber vertreiben. Man darf nicht vergessen, dass in vielen Ländern die Post für jene, die keinen Zugang zu neuen Technologien haben, immer noch die wichtigste Verbindung zur Aussenwelt darstellt. **JD**

Poste Italiane ebnet den Weg für digitale Poststempelabdrucke

Poste Italiane legte dem WPV eine Software-Applikation vor, mit der Postbetreiber auf der ganzen Welt digitale Poststempelabdrucke generieren können.

Mit dieser Software könnte der WPV allen vorgesehenen Betreibern, die digitale Poststempelabdrucke anbieten möchten, die nötige Infrastruktur dazu bereitstellen.

Das von Poste Italiane und mit Unterstützung von Microsoft entwickelte Plug-in bringt einen digitalen Poststempelabdruck an, der als Beweis für einen elektronischen Vorgang gilt, der in einer bestimmten Form zu einer bestimmten Zeit von einer oder mehreren Parteien ausgeführt wurde. Man kann den Poststempelabdruck als das elektronische Pendant zum eingeschriebenen Brief sehen. Er bringt für elektronische

Dokumente alle Vorteile des Poststempelabdrucks in Papierform mit sich. Zeit- und Datumsstempel, digitale Identifizierung, Inhaltsüberprüfung und Verschlüsselung beweisen, dass der Inhalt einer elektronischen Mitteilung nicht verändert wurde. Der digitale Poststempelabdruck ist ein Nachweis dafür, wer was und wann unterzeichnet hat.

Die Benutzergruppe hochentwickelter elektronischer Dienste der Telematik-Kooperative des WPV (ein Zusammenschluss von Mitgliedsstaaten, die zusammen an der Entwicklung technischer Applikationen für den Postsektor arbeiten) hat zusammen mit Ländern, die derzeit digitale Poststempelabdrucke verwenden, ihr Know-how in das Projekt eingebracht. **RL**



.....
Massimo Sarmi, Generaldirektor von Poste Italiane, überreicht Edouard Dayan, dem Generaldirektor des WPV, am 30. Juli in Genf das Plug-in.



.....
Nasir Hamidov von von Azerbaijan Post wird von Guozhong Huang, stellvertretender Generaldirektor des WPV, und Wendy Ethan, die israelische Vorsitzende des EMS Cooperative Board, die goldene Auszeichnung verliehen.

EMS-Kooperative verzeichnet gute Ergebnisse

Die EMS-Kooperative gab an ihrer ausserordentlichen Generalversammlung am WPV-Kongress bekannt, dass die Volumen zwischen 2004 und 2006 um 23% zugenommen haben, dass 88% der Sendungen rechtzeitig zugestellt wurden und dass die EMS-Kooperative heute stolze 149 Mitglieder zählt.

Verschiedene Länder, deren Leistung durch unabhängige Berater geprüft wurde, wurden für die hohe Qualität ihrer EMS-Dienste (Auslieferungen, Tracking von Sendungen und Kundenservice) ausgezeichnet. Für das Jahr 2007 erhielten Aserbeidschan, Hongkong (China), Japan, Südkorea und Singapur Gold;

Tschechien, Grossbritannien, Neuseeland, Schweden und die USA Silber; Bronze ging an Australien, Brasilien und Kanada. Mitglieder der Kooperative verliehen zudem Ungarn, Russland und Spanien Auszeichnungen für ihren ausgezeichneten Kundenservice.

Die EMS-Kooperative wurde 1998 gegründet, um den EMS-Dienst zu stärken und entwickeln – sie ist ein hochqualitativer, wettbewerbsfähiger, erschwinglicher internationaler Eildienst für den weltweiten Versand von Dokumenten und Gütern. **LW**

Ein einmaliges Über- einkommen

.....
Postanweisung in Papierform ade – jetzt kommt die elektronische Geldüberweisung. Postbetreiber haben einen entscheidenden Schritt in Richtung eines deutlicher definierten, schnelleren und sichereren Geldüberweisungsdienstes gemacht, der für jedermann zugänglich ist.

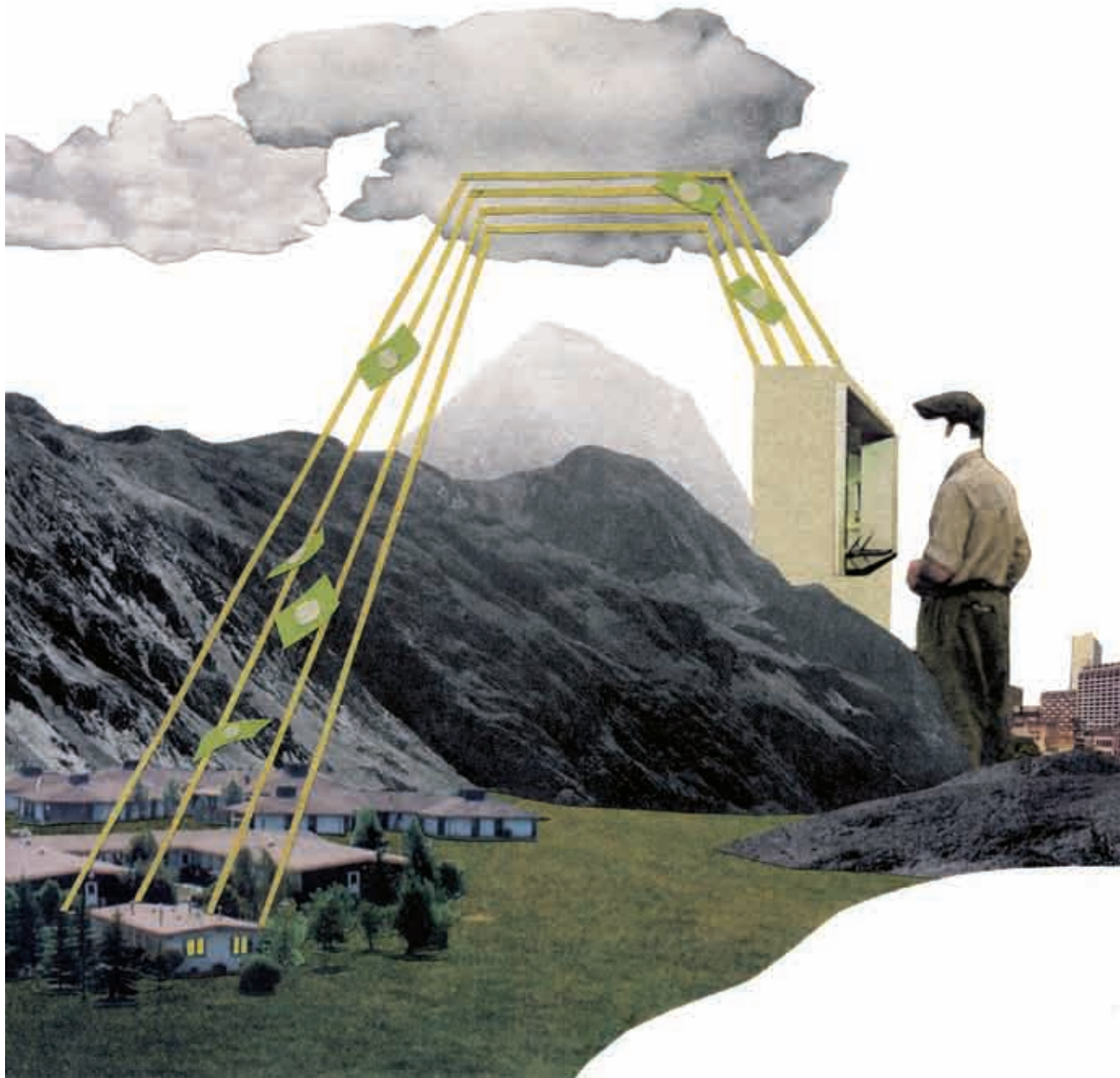
.....
Von
Rhéal LeBlanc

.....
Abbildungen:
Daniel
Lachenmeier

Postanweisung in Papierform ade – jetzt kommt die elektronische Geldüberweisung. Postbetreiber haben einen entscheidenden Schritt in Richtung eines deutlicher definierten, schnelleren und sichereren Geldüberweisungsdienstes gemacht, der für jedermann zugänglich ist.

Das Warten hat ein Ende! Am 24. Weltpostkongress hat der WPV ein neues und moderneres Postzahlungsdienste-Übereinkommen angenommen. Es berücksichtigt die spezifischen Eigenschaften dieser Dienste (siehe Kasten) und die Prinzipien der Vereinten Nationen wie die technische Neutralität stärker (vorgesehene Postbetreiber dürfen zur Geldüberweisung die Technologie ihrer Wahl anwenden, ihre Systeme müssen jedoch mit anderen kompatibel sein, um die Verbindung zwischen Netzwerken und Systemen zu ermöglichen). Das Übereinkommen fördert zudem den vertraulichen Umgang mit Daten, Massnahmen gegen Geldwäscherei, die sichere Verarbeitung und Übermittlung von Zahlungsanweisungen, Konsumentenschutz und die Zuverlässigkeit von Zahlungen von Betreibern untereinander.

Das Übereinkommen ist ein internationaler Vertrag und stellt die nötige Grundlage für die von den WPV-Mitgliedstaaten für Postzahlungsdienste vorgesehenen Betreiber



dar, mit der sie Geldtransfers auf multilateraler Ebene veranlassen können. Zugleich folgt es einem Verwaltungsratsbeschluss zur Ersetzung von Zahlungsdiensten in Papierform durch elektronische Dienste. Ausserdem legt es die Rolle der unterzeichnenden Staaten deutlich fest, deren Pflicht es ist, im Falle eines Leistungsunterbruchs die Aufrechterhaltung der Dienstleistungen zu gewährleisten und die Aufgaben und Risiken der vorgesehenen Betreiber zu übernehmen. Die Bevollmächtigten von 108 WPV-Mitgliedstaaten unterzeichneten das Abkommen, noch bevor sie Genf am 12. August 2008 wieder verliessen, andere werden ihrem Beispiel in den kommenden Monaten folgen.

Das neue Übereinkommen wird am 1. Januar 2010 offiziell in Kraft treten. Regionale Abkommen zwischen vorgesehenen Betreibern entsprechen bereits den Voraussetzungen des Vertrages, der Bestandteil von jeglichen zukünftigen neuen Übereinkommen sein sollte.

P.T.S. Kumar, stellvertretender Generaldirektor (Global Business) von India Post und Vorsitzender der Gruppe für Postfinanzdienste des Rats für Postbetrieb im vergangenen Turnus, begrüsst das neue Übereinkommen und nennt seine Annahme durch den Kongress einen «historischen» Schritt.

Er fordert die Postbetreiber auf, tätig zu werden, um ein elektronisches Geldüberweisungssystem anbieten zu können. «[Das Übereinkommen] ist ein Sprungbrett in ein neues Zeitalter. Postbetreiber müssen weiterhin die wichtigsten Akteure im Geldüberweisungsmarkt bleiben, indem sie das gegenwärtige Produkt (d. h. die Postanweisung in Papierform) modernisieren.»

Um Postbetreiber bei ihrer Umstellung auf elektronische Geldüberweisungsdienste zu unterstützen, hat der WPV sein elektronisches Netzwerk zuverlässiger und sicherer gemacht. Zudem wurden durch die «International Financial System»-Software-Applikation, die Hauptstütze des von den Postdiensten benützten elektronischen Zahlungsnetzwerks, über 150 Verbindungswege geschaffen, über die bereits 36 Länder zusammengeschlossen sind. Rund 60 weitere Länder prüfen derzeit die Anwendung.

Im Dienste der Migranten

Ziel ist nicht nur, ein bestehendes Produkt zu modernisieren, sondern auch dem Bedürfnis von Migranten nach zugänglicheren und erschwinglichen Geldüberweisungsdiensten entgegenzukommen – ein Thema, das viele internationale und UNO-Organisationen einschliesslich des WPV beschäf-



tigt. Innerhalb weniger Jahre wurden Geldüberweisungen aufgrund der durch die Globalisierung bedingten Migrationsbewegungen zu einem wichtigen Thema weltweit, besonders wenn man ihre positiven Auswirkungen in Entwicklungsländern betrachtet. Die Gesamtsumme, die Migranten in ihr Heimatland überweisen, übersteigt jene von direkten Auslandsinvestitionen und Entwicklungshilfe zusammen. Zudem tragen diese Zahlungen dazu bei, die Armut zu verringern und die wirtschaftliche Entwicklung in den Bestimmungsländern anzukurbeln.

Wie der Franzose Jean-Paul Forceville, Vorsitzender des für diesen Bereich am Kongress zuständigen Komitees, erklärt, war die Modernisierung des Übereinkommens wichtig, um den Anforderungen des Markts gerecht zu werden.

«Postanweisungen in Papierform entsprechen heute nicht mehr den Kundenbedürfnissen. Der private Sektor bietet teure Produkte an. Besonders Einwanderer haben nicht immer Zugang zu Produkten, die für sie genug attraktiv sind, und greifen dann auf andere, teilweise illegale Wege zurück, um Geld zu überweisen. Dadurch, dass Postbetreiber elektronische Dienste anbieten, können sie diese Geldüberweisungen wieder in den gewöhnlichen Kreislauf zurückführen und in allen Ländern einen guten Service zu erschwinglicheren Preisen offerieren, als der Markt momentan bietet.

Der WPV begann diese Entwicklung mit der Implementierung von regionalen Projekten. Längerfristig werden diese Knotenpunkte dank des im WPV ausgehandelten Übereinkommens miteinander verbunden sein.»

Nach dem Erfolg von Projekten in der Gemeinschaft Unabhängiger Staaten, in Afrika und im asiatisch-pazifischen Raum treten immer mehr Regionen dem internationalen Zahlungsnetzwerk des WPV bei. Am 28. Juli lancierten Spanien, Uruguay und Chile einen neuen elektronischen Geldüberweisungsdienst, der die Länder verbindet und das Tor zu ganz Lateinamerika öffnet. Einige Tage später traf Spanien, wo eine halbe Million marokkanische Staatsbürger leben, ein Abkommen mit Marokko.

Wie die Zeitung Cinco Días berichtet, beabsichtigen die spanische Regierung und der Postbetreiber Correos, Postnetzwerke schrittweise in «moderne Finanznetzwerke» umzuwandeln, die eine rasche und sichere Abfertigung von Geldüberweisungen ermöglichen; in Spanien leben drei Millionen Einwanderer, die im vergangenen Jahr 8,1 Milliarden Euro zurück in ihre Heimat überwiesen.

Auch in der arabischen Welt tut sich einiges. Ebenfalls am Kongress unterzeichneten die Postbetreiber von Ägypten, Jordanien, Marokko, Katar, Syrien, Tunesien, den Vereinig-

Entschlüsselung

Was sind Postzahlungsdienste?

Postzahlungsdienste sind eine besondere Form von Finanzdiensten. Es handelt sich dabei um Post- anstatt Bankdienste und diese werden in vier Formen des Austausches gegliedert: Bargeld zu Bargeld, Bargeld zu Konto, Konto zu Bargeld und Konto zu Konto. Diese Zahlungsdienste sind geläufiger als Bankdienste und das vorherrschende Modell auf dem Markt, da sie am meis-

ten den Bedürfnissen der Kunden und insbesondere der Einwanderer entsprechen. Ihre Beliebtheit führte in den letzten Jahren zu einem explosionsartigen Anstieg von Geldüberweisungen (gemäss Angaben der Weltbank 300 Milliarden US-Dollar für 2006 im Vergleich zu 96 Milliarden für 2001).

Schutz und Zuverlässigkeit

ten Arabischen Emiraten und Jemen ein multilaterales Abkommen und kündigten an, dass sie in naher Zukunft Austauschaktivitäten aufnehmen würden. Weitere arabische Länder folgen gegen Ende 2008.

Gemäss Ricardo Cordero, Experte der Internationalen Organisation für Migration (IOM), sind diese Abkommen wichtig, da sie seine Organisation bei der Umsetzung ihrer eigenen Ziele unterstützen. Die IOM möchte gewährleisten können, dass Migranten unter würdigen Umständen arbeiten, damit nicht nur sie selbst von den Folgen der Migrationsbewegungen profitieren, sondern auch ihre Familien und die Gesellschaft ihres Heimatlandes. «Die Zielsetzungen des WPV und der IOM ergänzen sich. Durch eine strategische Zusammenarbeit zwischen unseren beiden Organisationen wird es uns möglich sein, weitere ähnliche Projekte woanders in der Welt zu realisieren», meinte er. Der WPV und die IOM arbeiten auch gemeinsam an einem Projekt in Uganda und Tansania.

Zugänglichkeit

Die 660 000 Poststellen weltweit bilden ein einzigartiges Netzwerk, das jenen Teilen der Bevölkerung, die keinen Zugang zu Bankdienstleistungen haben, den lokalen Zugang zu sicheren und bezahlbaren Geldüberweisungsdiensten gewährt, einschliesslich Millionen von Einwanderern.

Wie Nasser Fathi Qaddoumi der Emirates Post in einem kürzlich veröffentlichten Zeitungsartikel erklärte, «ist eine der Schwächen privater Anbieter von Geldüberweisungsdiensten, dass sie nur in grösseren Städten und Ballungsgebieten vertreten sind. Poststellen sollten jedoch überall vorhanden sein.» In seinem Land leben über eine halbe Million Menschen aus den sieben arabischen Ländern, die am neuen Austauschprogramm teilnehmen.

Die Migranten, die im Artikel zitiert wurden, reagierten erfreut auf die Neuigkeiten – wie jene marokkanische Frau, die in Abu Dhabi wohnhaft ist und sich darüber beschwerte, dass ihre Familienangehörigen oftmals über eine Woche unterwegs seien, bis sie die nächste Geschäftsstelle eines privaten Betreibers erreichten, wo sie 275 Dollar erhielten, die sie ihnen jeden Monat schicke, obwohl die Überweisung an sich gerade mal eine Stunde dauere. «Dieser Prozess dauert zu lange», stellt sie fest.

Marie-Odile Pilley, Mitinitiantin der Modernisierung des Übereinkommens am Internationalen Büro, betont, dass der

.....
Viele Punkte des Übereinkommens dienen dem Schutz des Kunden und machen die finanziellen Beziehungen unter den Betreibern zuverlässiger.

Von Beginn weg gestaltet sich der gesamte Prozess so transparent und einfach wie möglich. Der Sender übernimmt alle Kosten einer Transaktion, und da der Wechselkurs bekannt ist, kennt er im Voraus den Betrag, den der Empfänger erhalten wird. Dem Empfänger entstehen für den Empfang des Betrags keine zusätzlichen Kosten. Der Sender kann den Zahlungsauftrag bis vor der erfolgten Auszahlung widerrufen. Zudem sind die Haftungsbedingungen im Streitfall klar definiert; der Sender kennt seine Rechte und weiss, wen er kontaktieren muss. Schliesslich sind die einbezahlten Gelder geschützt, d. h. der vorgesehene Betreiber darf sie nur für den Zahlungsauftrag des Kunden verwenden. Der Betrag steht sofort oder nach einer festgelegten Zeit zur Verfügung.

Zudem wurden Massnahmen getroffen, um Zahlungsaufträge zwischen Betreibern sicher zu gestalten. Da die Geldbeträge von Zahlungsaufträgen geschützt sind, können sie nur von auszahlenden Betreibern zur Zahlungsabwicklung verwendet werden. Zudem erhalten letztere Teilzahlungen, die sie für Auszahlungen an die Zahlungsempfänger verwenden. Die bevorstehende Einführung eines zentralen Clearing-Systems wird die Zahlungsabwicklung unter Betreibern, die diesen Dienst anbieten, noch zuverlässiger machen.



Postzahlungsdienst ein erfolgreiches Modell ist, da es einfach zu nutzen ist und allen offen steht.

«Ein Kunde kann zu einer Poststelle gehen, um eine Geldüberweisung vorzunehmen, ohne registriert sein zu müssen, da er nicht wie bei einer Bank über ein Konto verfügen muss. Die Mehrheit der Weltbevölkerung, besonders Migranten, besitzt kein Bankkonto.»

Zukünftige Entwicklungen

Jetzt, da das Übereinkommen angenommen wurde, liegt es am Rat für Postbetrieb (RPB), die entsprechenden Richtlinien an der Sitzung von Oktober/November 2008 anzunehmen. Diese legen die allgemeinen Vorschriften in einem multilateralen Zusammenhang genauer dar. Der WPV wird seine Tätigkeiten dann auf die Vereinheitlichung von Prozessen konzentrieren, die im Zusammenhang mit den vorgeschlagenen Diensten stehen, wie beispielsweise das Verarbeiten von Zahlungsanweisungen am Schalter und im Backoffice, das Erteilen von Auskünften und die Entwicklung der Interoperabilität von Netzwerken.

Eine weitere Priorität wird das Schaffen einer zentralen Verrechnungsstelle sein – das letzte Glied in einer Kette, die Finanztransaktionen zwischen vorgesehenen Betreibern sicher macht. Die Verrechnungsstelle unterliegt strengen Regulierungen und wird die Anzahl Abwicklungen auf ein Minimum beschränken, wodurch eine höhere Effizienz zu niedrigeren Kosten gewährleistet ist.

Die Registrierung einer übergreifenden Marke, mit der die modernisierten Postzahlungsdienste identifiziert werden, stellt eine weitere Herausforderung dar. Studien im Bereich der Geldüberweisung zeigen, dass mindestens 14 grosse Marken auf der ganzen Welt bekannt sind. Die Postbetreiber erwarten auf dem Markt deshalb, gelinde gesagt, eine harte Konkurrenz. Postbetreiber sind sich bewusst, dass sie eine unverkennbare Marke brauchen, die die Werte des WPV versinnbildlicht, um ihre Dienste auf weltweiter Ebene effektiv vermarkten zu können. Dies geht aus Umfragen hervor, in der 115 Betreiberangaben, eine gemeinsame Marke zu unterstützen

Südafrika, das den Vorsitz über eine Gruppe zu diesem Thema hatte, hat bereits eine solche Marke entwickelt und getestet. Studien bestätigten, dass Dienstleister sich mit einem solchen Auftreten von anderen unterscheiden und das Vertrauen der Kunden gewinnen können. «Eine Marke ermöglicht eine Identifizierung und symbolisiert die Werte eines Unternehmens», erklärt Marietjie Lancaster, Vorsitzende der Gruppe.

Die Herausforderung besteht heute darin, eine Marke weltweit registrieren zu lassen, ohne sie vorher bekannt zu geben. Der WPV lädt deshalb seine Mitglieder, insbesondere die vorgesehenen Betreiber, ein, sich an der Registrierung des Warenzeichens zu beteiligen, und unterstützt sie dabei finanziell.

Mehr Sicherheit bei Überweisungen



.....
Aufgrund der hohen Überweisungskosten bei privaten Geldübermittlern oder fehlender Dienste in ihrer Nähe überweisen viele Migranten über inoffizielle Netzwerke Geld in ihr Heimatland. Familienmitglieder oder Bekannte, die gerade für einen Besuch in der Heimat nach Quito, Rabat oder Neu-Delhi aufbrechen, bekommen eine Summe Geld mit, die sie bei Ankunft jemandes Vater oder Ehefrau übergeben sollen. Auf diese Weise bleibt das Hawala-System («Hawala» heisst auf Hindi so viel wie «Vertrauen» oder «Austausch») bestehen – inoffizielle, jahrhundertealte Zahlungsmethoden, mit denen Wechselkurse umgangen werden und die für Migranten eine attraktive Lösung darstellen.

Laut Angaben der Weltbank beträgt das Geld, das über inoffizielle Netzwerke auf der ganzen Welt kursiert, über 50% des offiziellen Geldverkehrs. Ohne jegliche Registrierung oder Überweisungsschecks und keinerlei

.....
Möglichkeiten, die Überweisung zu verfolgen, gehen die Sender – insbesondere Migranten – beachtliche Risiken ein und Behörden befürchten, dass diese Gelder in einem Zusammenhang stehen könnten mit Geldwäscherei oder der Finanzierung von Terrorismus.

Eines der Hauptziele des neuen Übereinkommens ist deshalb, dass solche Geldtransaktionen wieder über Postbetriebe abgewickelt werden; es bietet die notwendigen Richtlinien und Abläufe, die sicherstellen, dass jede Überweisung ordnungsgemäss dokumentiert und kontrolliert werden kann.

Postzahlungsdienste schliessen auch Track-und-Trace-Dienste ein. Dieses Instrument trägt zum Kampf gegen Geldwäscherei bei und verbessert die Qualitätskontrolle von Finanztransaktionen und Service-Management. Der WPV hat auch die Empfehlungen der «Financial Action

.....
Task Force on Money Laundering» (FATF), einer zwischenstaatlichen Organisation zur Bekämpfung der Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung, aufgenommen, soweit es die Gesetzgebung der einzelnen Länder zuliess. Postbetreiber müssen demzufolge genaue Angaben über Sender und Empfänger erhalten sowie die betreffenden Behörden von verdächtigen Überweisungen in Kenntnis setzen oder den Absender nach weiteren Informationen zu einer Überweisung befragen, wenn sie einen gewissen Höchstwert übersteigt. Auf der Grundlage der FATF-Empfehlungen muss der WPV auch seine eigenen Anti-Geldwäscherei-Prinzipien festlegen, um Geldüberweisungen noch sicherer zu machen.

Kongress mit festem Blick nach vorne

.....
Von
Rhéal LeBlanc



.....

Der 24. Weltpostkongress fasste nach drei Wochen mit teils hitzig geführten Debatten wichtige Beschlüsse, die als Basis der Roadmap für die Entwicklung des globalen Postsektors in den nächsten vier Jahren dienen werden.

So wurde die Weltpoststrategie von Nairobi (siehe Ausgabe von *Union Postale* vom Juni 2008) einstimmig gutgeheissen. Ausserdem standen Kernthemen zur Debatte wie Dienstleistungsqualität, Postsicherheit, Endvergütungen, Philatelie, Zollabfertigung von Postsendungen, E-Dienste und die nachhaltige Entwicklung des Postsektors. Der Verwaltungsrat, der Rat für Postbetrieb und die beratende Kommission werden diese Themen in der nächsten Vierjahresperiode bis 2012 weiter verfolgen. In diesem Artikel sollen die möglichen Entwicklungen in bestimmten Postsparten kurz skizziert werden.



Dienstleistungsqualität

Mit einem integrierten Programm soll die Qualität internationaler Postdienstleistungen weiter verbessert werden. In der Periode 2009 bis 2012 wird der WPV den weltweiten physischen Netzen, der gegenseitigen Anbindung der verschiedenen Netzwerke und der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) zur Infrastrukturentwicklung höchste Priorität beimessen. Des Weiteren wird sich der WPV in den kommenden vier Jahren auch stark auf die Bereiche Produkte und Dienstleistungen fokussieren. Um das vom Kongress vorgegebene Ziel – bis 2012 Zustellung von 80% aller Briefe in weniger als fünf Tagen (J + 5) – zu erreichen, wurden zehn Projekte verabschiedet. Der Kongress bewilligte ferner ein Projekt zur Einführung des Global Monitoring System (GMS). Damit soll die Dienstleistungsqualität bei der Bearbeitung von eingehenden Eilsendungen gemessen und festgestellt werden, wie sich die dafür von den Aufgabelländern erhaltenen Vergütungen zur Abwicklungsqualität verhalten (Stichwort: Endvergütungssystem). Das System soll darüber hinaus zur Erfolgsmessung der vom bis ins Jahr 2016 verlängerten Quality of Service Fund (QSF) finanzierten Projekte eingesetzt werden. Der Fonds stellt Mittel für Projekte bereit, die zur Verbesserung der Postdienstleistungsqualität in Entwicklungsländern beitragen. Sämtliche WPV-Mitgliedstaaten, ausser die am wenigsten entwickelten Länder, tragen über eine Erhöhung der Endvergütungsbeiträge zur Äufnung des Fonds bei.

Endvergütungen

Der Weltpostkongress entschied sich für ein neues Endvergütungssystem, mit dem die tatsächlichen Kosten für die Bearbeitung eingehender Postsendungen besser abgedeckt werden. Der WPV bleibt so auf Kurs im Hinblick auf die Entwicklung eines neuen Systems länderspezifischer Tarife, bei dem die Endvergütungen von der Dienstleistungsqualität abhängig gemacht werden. Die Industrieländer verfügen bereits über ein Qualitätssystem, an dem sich auch einige Entwicklungsländer beteiligen. Des Weiteren werden die Nettoeinnahmen der Entwicklungsländer, welche zumeist Postempfänger sind, mit 2,8% pro Jahr steigen, basierend auf den geltenden Endvergütungsraten des nächsten Zyklus. Ausserdem beschloss der Kongress in Bezug auf das Endvergütungssystem und den QSF (siehe Artikel, S. 20) eine Klassifizierung der Länder in fünf Gruppen, wobei der Postentwicklungs-Index als Einteilungskriterium dient. Der Index errechnet sich aus dem nationalen Bruttoeinkommen pro Kopf sowie den normalen durchschnittlichen Stückkosten pro versendeten Brief. Die QSF-Beiträge werden im nächsten Zyklus mit über 20% zunehmen.

Budget-Obergrenze erhöht

Der Kongress genehmigte den Rechnungsabschluss für die Finanzjahre 2004–2006 und verabschiedete gleichzeitig ein Drei-Säulen-Finanzierungssystem für den WPV. Die erste Säule ermöglicht es den Mitgliedstaaten, zusätzlich zum regulären, aus ihren Beiträgen finanzierten Budget auch freiwillige Beiträge zu leisten. Die zweite Säule umfasst sämtliche Aktivitäten, die nicht vom regulären Budget abgedeckt werden (Posttechnologiezentrum, EMS-Dienste, weltweites Nummerierungssystem für Briefmarken usw.), und die dritte Säule deckt zusätzliche Finanzierungen von Aktivitäten ab, die direkt mit der Weltpoststrategie verbunden sind. Diese dritte Säule kann auch mit privaten Mitteln gespiesen werden – eine Neuerung beim WPV. Das neue Finanzierungssystem verleiht dem WPV grössere Flexibilität, besonders indem den Mitgliedländern die Möglichkeit offen steht, zur Erhöhung des realen Budgets beizutragen. Während die jährliche Ausgabenlimite 2009 und 2010 weiterhin auf 37 Millionen CHF beschränkt bleibt, wird sie für 2011 und 2012 auf 37 235 000 CHF angehoben, wodurch dem Internationalen Büro die Möglichkeit gegeben wird, die jährliche Obergrenze an die Inflations- und Einkommensentwicklung anzupassen. Der Verwaltungsrat muss das Budget für 2009–2012 an seiner Sitzung im Oktober dieses Jahres noch genehmigen. Das Budget wird mit direktem Bezug auf die Poststrategie und deren Umsetzung erstellt. Der Kongress ist sich der Notwendigkeit dieser Veränderungen bewusst und unterstützt die neue Ausrichtung, welcher auch der Verwaltungsrat noch zustimmen muss.

Postsicherheit

In der Periode bis 2012 wird der WPV sein Hauptaugenmerk auf die Behandlung gefährlicher Gütersendungen, Sicherheit in den Entwicklungsländern, E-Commerce- und Finanzdienstleistungsstrategien sowie den Kampf gegen die Geldwäscherei richten. Ausserdem wird der WPS Mindestsicherheitsstandards und Vorgehensweisen zur Erhöhung der Sicherheit der internationalen Postzustellnetze festlegen müssen. Dabei wird es sich lediglich um Leitlinien handeln, damit keine Konflikte mit den nationalen Gesetzgebungen entstehen. Ferner erweiterte der WPV die Liste der gemäss Artikel 15 des Weltpostvertrags für den Postversand nicht zugelassenen Produkte um die Kategorien Fälschungen und widerrechtliche Kopien. Die Mitgliedstaaten beschlossen die Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden während der nächsten Arbeitssession zu intensivieren, vor allem wenn es um die Frage geht, wie man gegen den Postversand von Fälschungen oder gegen die Urheberrechte verstossenden Postinhalte vorgehen kann.

Zollabfertigung

Die Zollabfertigung von internationalen Paketsendungen stellt für die Anspruchsgruppen im Postsektor weiterhin eine grosse Herausforderung dar, insbesondere weil auch die Dienstleistungsqualität davon tangiert wird. Der WPV und die Weltzollorganisation haben ihre Zusammenarbeit diesbezüglich in den letzten Jahren stark verbessert und sind willens, diesen Weg weiter zu beschreiten. So ist es

wichtig, dass die involvierten Postbetreiber und Zollbehörden bereits bevor ein Paket die Landesgrenze überschreitet, den Datenaustausch über den Inhalt verstärken, dass sowohl die Postunternehmen als auch die Kunden die Zollbestimmungen einhalten und die erforderlichen Informationen zu internationalen Postsendungen machen und dass die Zollverwaltungen durch geeignete Vorgehensweisen die Postsendungen effizienter und rascher abfertigen. Die beiden Organisationen wollen überdies zusammenarbeiten, um besser gegen die Versendung von gefälschten oder gegen die Urheberrechte verstossenden Inhalte vorgehen zu können (vgl. oben stehenden Abschnitt «Postsicherheit»).

WPV-Reform

Der bisher in den Verträgen, der Satzung, der Richtlinien und anderen offiziellen Dokumenten des WPV verwendete Begriff «Postverwaltung» wurde durch die Bezeichnung «designierter Betreiber» bzw. «Mitgliedstaat» ersetzt, um die spezifische Verantwortung der Regierung und des Postbetreibers eines Landes in Bezug auf die Bereitstellung eines Universaldienstes und deren Verhältnis zum WPV zu präzisieren. Der Kongress hiess über hundert Anträge auf die Ersetzung des Begriffs «Postverwaltung» durch «designierter Postbetreiber» oder – je nach Kontext – «Mitgliedstaat» gut. Ein Antrag betreffend die Analyse der Mission des WPV wurde ebenfalls angenommen, nachdem ein Vorschlag zur Anpassung des Präambel-Textes in der Satzung zuvor abgelehnt worden war. Ferner beschloss der Kongress eine Umstrukturierung des Verwaltungsrates und des Rates für Postbetrieb, deren Kommissionen, Gruppen und Untergruppen nun stärker auf die Ziele der neuen globalen Poststrategie ausgerichtet werden. Ausserdem nahm der Kongress eine Empfehlung an, die zu grösserer Transparenz bei der Vergabe des Vorsitzes von Kommissionen an die Mitgliedstaaten führen soll. Die Länder konnten ihr Interesse am Vorsitz bestimmter Kommissionen und somit an den von ihnen gefassten Beschlüssen anmelden (siehe Artikel zum Verwaltungsrat und Rat für Postbetrieb).

Elektronische Dienstleistungen

Der Kongress verabschiedete den ersten Aktionsplan des WPV zur Bereitstellung elektronischer Dienstleistungen. Diese nehmen einen zentralen Stellenwert in der Weltpoststrategie ein, zumal sie von entscheidender Bedeutung für den Zugang zur Informationsgesellschaft sind und die digitale Bildungskluft zu überwinden helfen. Nicht einmal 50 Prozent der weltweit rund 660 000 Poststellen verfügen gegenwärtig über eine Netzanbindung. Der Aktionsplan 2009–2012 enthält verschiedene Massnahmen zur Entwicklung von E-Services wie zertifizierte Einschreiben, Dokumentenarchivierung und -Management, Verwaltungsdienstleistungen, Multimedia-Zugang zu den Postdiensten sowie Hybridpost. Zu deren Verwirklichung sind verschiedene Finanzierungsmodelle vorgesehen, insbesondere aber die Einrichtung eines Fonds für die Modernisierung des Postsektors, Partnerschaften zwischen der öffentlichen Hand und der Privatwirtschaft oder Finanzierungshilfen sei-



.....
Achim Steiner, UNEP Exekutivdirektor, hat die in 2008 beschlossene Zusammenarbeit begrüsst.



.....
«Seit dem Kongress in Bukarest hat sich der WPV enorm weiterentwickelt. Ohne den Kernwerten Universalität, Solidarität und Einheit Abbruch zu tun, setzte unsere Organisation in den letzten Jahren mit Erfolg zahlreiche Veränderungen um», sagte Edouard Dayan unmittelbar nach seiner Wahl. Links von ihm hört Guozhong Huang zu.

tens des WPV oder anderer Institutionen. Es wurden ausserdem zwei Anträge, die sich mit der Rolle der Post im expandierenden E-Service-Geschäft befassen, genehmigt: Kenias Vorschlag, nach dem die Entwicklungsländer an Ausbildungs- und Kooperationsprojekten im Bereich E-Commerce teilhaben können, und die Empfehlung der schwedischen Delegation, wonach spezielle Programme einzuführen sind, die den Postbetreibern vermehrt von innovativen Technologien profitieren lassen und grösseren Einfluss auf die Postwechselstellen verleihen. Schweden forderte zudem, dass der WPV seine Bindungen mit verschiedenen internationalen Organisationen noch stärker zur Lancierung entsprechender Projekte nutzt.

Nachhaltige Entwicklung

Das Thema Nachhaltigkeit wurde am Kongress intensiv debattiert. Der Postsektor ist sich dessen bewusst, dass seine Aktivitäten die Umwelt belasten. Daher drängten die Mitgliedstaaten den WPV dazu, die Entwicklung eines Programms zur Verringerung der Treibhausgasemissionen zu beschleunigen. Das Internationale Büro analysiert derzeit die Ergebnisse einer umfassenden Umfrage unter den designierten Postbetreibern, um sich eine Übersicht der von der Post verursachten CO₂-Emissionen zu verschaffen. Der WPV plant überdies die Zusammenarbeit mit PostEurop und dem Umweltprogramm der Vereinten Nationen (UNEP), um Vorschläge für die Verringerung der Emissionsbelastung auszuarbeiten und deren Wirkung zu überprüfen. An der grossen Kongressdebatte nahm auch Achim Steiner, Executive Director des UNEP, teil. Er begrüsst die 2008 begonnene Zusammenarbeit mit dem WPV, deren Ziel es ist, «diverse Lösungen zur Reduzierung des Schadstoffausstosses zu finden», die nicht nur die vom Postsektor verursachte Umweltbelastung verringern, sondern den WPV letztlich in eine klimaneutrale Institution verwandeln sollen. Achim Steiner weiter: «Mit rund 660 000 Poststellen, 250 000 Motorfahräder, über 600 000 Automobile, Liefer- und Lastwagen und hunderten von Flugzeugen besteht für den Postsektor enormes Potenzial, die energiesignifikanten Branchen zu beeinflussen und deren Beschaffungs-, Produktions- und Marketingketten ökologischer zu gestalten (von der Automobil- und Flugmotorenindustrie bis hin zu Herstellern von Haushaltgeräten, Drucktinten, Klebstoffen und Papier).»

Führungsstruktur des WPV

Der Kongress bestätigte per Akklamation den Franzosen Edouard Dayan und den Chinesen Guozhong Huang (Volksrepublik) in ihrer Funktion als Generaldirektor bzw. stellvertretender Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV für eine zweite Amtszeit von 2009–2012. Beide wurden 2004 am Weltpostkongress in Bukarest erstmals gewählt.

Verwaltungsrat 2009–2012

Auf Vorschlag der Mitgliedstaaten wird Kenia den Vorsitz des Verwaltungsrates übernehmen. Trinidad & Tobago, Grossbritannien, Katar und die Ukraine nehmen die mit dem Vize-Vorsitz verbundenen Aufgaben wahr. Der Verwaltungsrat umfasst vier Ausschüsse (Committees): Committee 1 (Führung) unter dem Vorsitz von Deutschland, Joint Committee 2 (Entwicklung und Zusammenarbeit) unter dem Vorsitz von China, Committee 3 (Finanzen und Verwaltung) unter dem Vorsitz von Tunesien sowie das Joint Committee 4 (Strategie) unter dem Vorsitz von Kanada. Die Aufgaben der «Joint Committees» werden vom Verwaltungsrat und dem Rat für Postbetrieb gemeinsam wahrgenommen, während ein Management-Ausschuss die Tätigkeiten des Verwaltungsrates koordiniert. Die beratende Kommission wird im Übrigen weiterhin direkt an den Verwaltungsrat berichten.

In den Verwaltungsrat gewählte Länder

Ägypten, Algerien, Argentinien, Aserbaidschan, Bangladesch, Belgien, Benin, Botswana, China (Volksrepublik), Deutschland, Frankreich, Grossbritannien, Indien, Indonesien, Kamerun, Kanada, Kasachstan, Katar, Kolumbien, Kongo (Demokr. Rep.), Kuba, Kuwait, Libysch-Arabische Volks-Jamahiria, Litauen, Malaysia, Nigeria, Panama (Rep.), Russische Föderation, Saudi-Arabien, Schweden, Senegal, Tansania (Ver. Rep.), Thailand, Trinidad & Tobago, Türkei, Tunesien, Ukraine, Uruguay, USA und Vereinigte Arabische Emirate.

Rat für Postbetrieb 2009–2012

Der Rat für Postbetrieb wurde reorganisiert, um dessen Tätigkeiten besser auf die Zielsetzungen der globalen Poststrategie auszurichten. Er wird vier Ausschüsse (Committees) umfassen. Drei Ausschüsse werden hauptsächlich mit den Kernpostprodukten befasst sein, d.h. Briefversand (gemeinsamer Vorsitz: Grossbritannien und die Schweiz), Paketversand (Vorsitz: Neuseeland) und Finanzdienstleistungen (Vorsitz: Indien), während sich der vierte Ausschuss mit Technologie und technischen Standards beschäftigt (Vorsitz: Italien). Weitere Bereiche oder Gremien, einschliesslich Postsicherheit, Telematik und EMS-Kooperativen, der QSF-Stiftungsrat (Board of Trustees) und UPU*Clearing werden direkt an den Gesamtrat für Postbetrieb rapportieren, der von einem Managementausschuss geleitet wird. Die beratende Kommission wird ebenfalls in der Arbeit des Postbetriebsrates involviert sein. Das Direct Mail Marketing Board und die Welt-Vereinigung für die Entwicklung der Philatelie sind dem für die Briefpost zuständigen Ausschuss unterstellt.

In den Rat für Postbetrieb gewählte Länder

Ägypten, Algerien, Argentinien, Aserbaidschan, Bangladesch, Belgien, Brasilien, China (Volksrep.), Costa Rica, Kanada, Kuba, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Griechenland, Grossbritannien, Indien, Indonesien, Israel, Italien, Japan, Korea (Rep.), Libysch-Arabische Volks-Jamahiria, Marokko, Mexiko, Neuseeland, Niederlande, Nigeria, Polen, Portugal, Russische Föderation, Schweiz, Singapur, Spanien, Südafrika, Tunesien, Türkei, Uruguay USA und Vereinigte Arabische Emirate.

Beratende Kommission

Die beratende Kommission (Consultative Committee, CC) wurde 2004 ins Leben gerufen, um die Interessen derjenigen Anspruchsgruppen der Post wahrzunehmen, die nicht dem Kreis von Regierungen, Aufsichtsbehörden und Postverwaltungen angehören. Die Kommission will die Arbeit des WPV unterstützen, indem sie sich in den nächsten vier Jahren vor allem solch wichtiger Themen wie Adressierung und Standardisierung annimmt. Zurzeit sind in der beratenden Kommission neunzehn Organisationen vertreten, die im Übrigen eine weitere Regionalisierung der Branchenvertretung für wünschenswert erachten. Charles Prescott von der US-amerikanischen Direct Mail Marketing Association wird der Kommission für eine zweite Amtsperiode vorsitzen. Er stellt in Aussicht, dass sie ihre Ziele künftig «aggressiver» verfolgen und sich auf die fundamentalen Aspekte des Postnetzes konzentrieren wird. «Wir werden Adressierung, Postnachversand und Adressenwechsel-Systeme weltweit unter die Lupe nehmen und anschliessend darüber Bericht erstatten. Wir hoffen, 2009 einen globalen Gipfel zum Thema Adressierung durchführen zu

können, an dem die von uns eruierten Probleme zur Sprache gebracht, die zentrale Bedeutung von Adressiersystemen für andere Anwendungen aufgezeigt und unsere Lösungen vorgestellt werden.» Doch Prescott will noch weiter gehen. Gerne sähe er, dass die beratende Kommission die Postverwaltungen bei der Umsetzung bilanzschützender Initiativen unterstützt. «Niemand weiss genau, wie viel Geld den Postunternehmen aufgrund mangelhafter Systeme und Kontrollen entgeht». Er führt weiter aus, dass sich die beratende Kommission aktiv um eine Partnerschaft mit dem privaten Sektor bemüht, sodass die Post ihre Dienstleistungen verbessern und ausbauen kann.

Pakete

Das Volumen der aufgegebenen Pakete ist in den letzten Jahren weltweit angestiegen. Diese Zunahme ist nicht nur auf die immer stärker zunehmende Nutzung von E-Commerce-Dienste zurückzuführen, sondern auch auf die stetig verbesserte Dienstleistungsqualität und die strengeren Standards. Dennoch verzeichnen nicht alle Regionen die gleichen Fortschritte. So ringt Afrika – trotz verbesserter Tracking-Services und allgemein höherer Service-Qualität – um den Anschluss. Auch Asien hat sein Wachstumspotenzial noch nicht ausgeschöpft. Der WPV wird an der im letzten Zyklus entwickelten Strategie festhalten, deren Umsetzung indes beschleunigen.

So plant der WPV, die Entwicklungsländer weiter voranzubringen, indem er sie dazu bringen will, aktiver an der Strategieumsetzung mitzuwirken. Ausserdem soll das lokale Ausbildungsangebot verbessert und die Wichtigkeit des Nachverfolgen von Paketen herausgestrichen werden. Sofern ein entsprechender Antrag vom neu gewählten Rat für Postbetrieb genehmigt wird, könnten bereits 2010 die Leistungsziele mit den Vergütungen, welche die Länder für die Bearbeitung eingehender Pakete erhalten, verknüpft werden.

Philatelie

Jeder weiss wohl was eine Briefmarke ist. Und da soll es schwierig sein, sie zu definieren? Tatsache ist, dass mit dem Aufkommen neuer Technologien, welche die individuelle Gestaltung und Wertkennzeichnung erlauben, auch Artikel 8 des Weltpostvertrags, in dem der Begriff «Briefmarke» definiert wird, revidiert werden musste. Insbesondere legte der Kongress fest, dass eine Briefmarke nebst Bezeichnung des Ausgabelandes oder -territoriums weitere Identifikationsmerkmale aufweisen darf. Ausserdem kann der Nennwert der Marke in offizieller Landeswährung oder aber mittels eines Buchstaben oder eines Symbols angegeben werden. Mit der angepassten Definition wird den neuesten Entwicklungen in der Briefmarkenherstellung Rechnung getragen. So machen manche Länder, wie zum Beispiel Südafrika, die Zustellungsart mit Worten ersichtlich, während Belgien beispielsweise den Briefmarkenwert mithilfe eingekreister Ziffern wiedergibt.

Direkter Postverkehr nach Palästina



Am 6. August 2008 ereignete sich am Weltpostkongress Bedeutsames: Die israelische und palästinensische Postverwaltung gaben in einem gemeinsamen Kommuniqué bekannt, eine Vereinbarung über die Einrichtung des direkten Postverkehrs zwischen Palästina und den anderen WPV-Mitgliedstaaten (über das jordanische Amman) getroffen zu haben.

Ermöglicht wurde diese Vereinbarung durch die am Kongress in Beijing verabschiedete Resolution C 115/1999, in der Palästina das Recht auf einen «direkten Austausch von Postdienstleistungen mit den Mitgliedstaaten des WPV» zugesichert wurde.

Gegenwärtig erfolgt der gesamte Postverkehr nach und aus Palästina über Israel.

Palästina verfügt indes seit 1995 über eine eigene Postverwaltung, die 102 Poststellen betreibt. Mahmood Diwan, Generaldirektor des Ministeriums für Telekommunikation und Informationstechnologie der palästinensischen Autonomiebehörde, begrüßte die neue Entwicklung: «Diese Vereinbarung bedeutet, dass das Internationale Büro in die Pflicht genommen wird, die Umsetzung der Vertragsbestimmungen laufend zu überwachen und zu gewährleisten. Gleiches gilt für die Bemühungen des WPV, den Postbetrieb in Palästina zu restrukturieren und Projekte für eine effiziente Postabwicklung umzusetzen. Diese Massnahmen werden die wirtschaftliche Entwicklung und soziale Integration des Landes fördern und zum Aufbau einer erstklassigen Postinfrastruktur beitragen.»

Avi Hochman, Präsident und CEO von Israel Post sagte, dass sein Unternehmen immer bestrebt war, einen effizienten Posttransfer sicherzustellen und dies auch in Zukunft tun werde.

«Zum Vorteil der Postverwaltungen und Kunden sind wir mehr als bereit und willens, im Rahmen einer solchen Kooperation unseren Beitrag zu leisten, genau wie es dem Geist der WPV-Verträge entspricht», so Hochman.

Auch für den WPV-Generaldirektor Edouard Dayan markiert diese Vereinbarung einen wichtigen Meilenstein in den Bemühungen des Internationalen Büros, «die palästinensische Post besser ins globale Postsystem einzufügen». Er fügte hinzu, dass diese Ankündigung die Bestrebungen zur Entwicklung und Verbesserung der Qualität des palästinensischen Postdienstes unterstütze und dass er über den Willen zum «Dialog und zur Zusammenarbeit» beider Parteien erfreut sei.

Die erforderlichen technischen und betrieblichen Lösungen werden es der palästinensischen Postverwaltung ermöglichen, den direkten Austausch voranzutreiben und so auch die mit den Endvergütungen und dem QSF verbundenen Rechte und Pflichten wahrzunehmen.

Der WPV ruft die internationale Postgemeinschaft dazu auf, die Modernisierung des Postsektors in Palästina mit der Bereitstellung von genügend Mitteln zu unterstützen.

Der 24. Weltpostkongress in Bildern



23. Juli 2008



25. Juli 2008



30. Juli 2008



30. Juli 2008

23. Juli 2008 – Offizielle Kongresseröffnung

Musalia Mudavadi, Kenias Vizepremier, eröffnet den 24. Weltpostkongress. Der Kongress stand ganz im Zeichen der afrikanischen Länder – Zeugnis dessen, dass der WPV der Stärkung des Postsektors auf diesem Kontinent höchste Priorität beimisst. Am gleichen Abend lud Kenia zu einem Empfang mit typisch afrikanischem Ambiente.

25. Juli 2008 – Hitzige Diskussionen

John Potter, Direktor des United States Postal Service, war einer der vielen hochrangigen Teilnehmer an einer allgemeinen Debatte, in der die wichtigsten Entwicklungen, die den weltweiten Postsektor zurzeit beeinflussen, zur Sprache kamen. Nach den drei Rundtischgesprächen war eines klar: die Globalisierung hat auch vor der Post keinen Halt gemacht. Die Repräsentanten von internationalen und von UN-Organisationen sowie der Privatwirtschaft befassten sich mit diversen Themen: Von der Dienstleistungsqualität, der Zollabfertigung, die Rolle der Post bei der Etablierung einer integrativen Gesellschaft bis hin zu E-Commerce, Logistik und Geldtransfers sowie Klimaerwärmung und die Wichtigkeit und Weiterentwicklung des universalen Postdienstes. Diese allgemeine Debatte verschaffte den Delegierten eine Informationsbasis, auf der sie im weiteren Kongressverlauf fundierte Entscheidungen treffen konnten.

30. Juli 2008 – Verabschiedung der Poststrategie von Nairobi

Jean-Luc Dutordoit (Belgien) stellt die neue Roadmap des weltweiten Postsektors für die kommenden vier Jahre vor. Nach umfassenden Beratungen in den letzten Jahren, als die künftigen Herausforderungen und Ziele des Postsektors festgelegt wurden, verabschiedete jetzt der WPV die neue Strategie offiziell. Ihre Bezeichnung lautet Nairobi in Anerkennung von Kenia, das ursprünglich als Gastgeberland für den 24. Kongress vorgesehen war. Die WPV-Mitglieder sprachen sich ohne Gegenstimme für die neue Strategie aus, welche über einen regionalen Ansatz implementiert werden wird. Ausserdem wurde beschlossen, dass Kenia 2010 die Strategiekonferenz organisieren wird, an der auf halbem Wege zum nächsten Kongress die Fortschritte bei der Strategieumsetzung evaluiert werden.

30. Juli 2008 – Abstimmungen

Die Kongressdelegierten nahmen an den Sondersitzungen von acht Ausschüssen sowie an elf Plenumveranstaltungen teil, an denen sie über 300 Anträge und Resolutionen verabschiedeten. Immer wenn die Mitglieder bei einem Antrag keinen Konsens finden, wird darüber abgestimmt. Anträge zur Anpassung der WPV-Satzung erfordern eine Zweidrittelmehrheit der stimmberechtigten Mitglieder. Bei anderen Anträgen reicht das einfache Stimmenmehr.



6. August 2008



6. August 2008



12. August 2008



12. August 2008

6. August 2008 – Wahltag

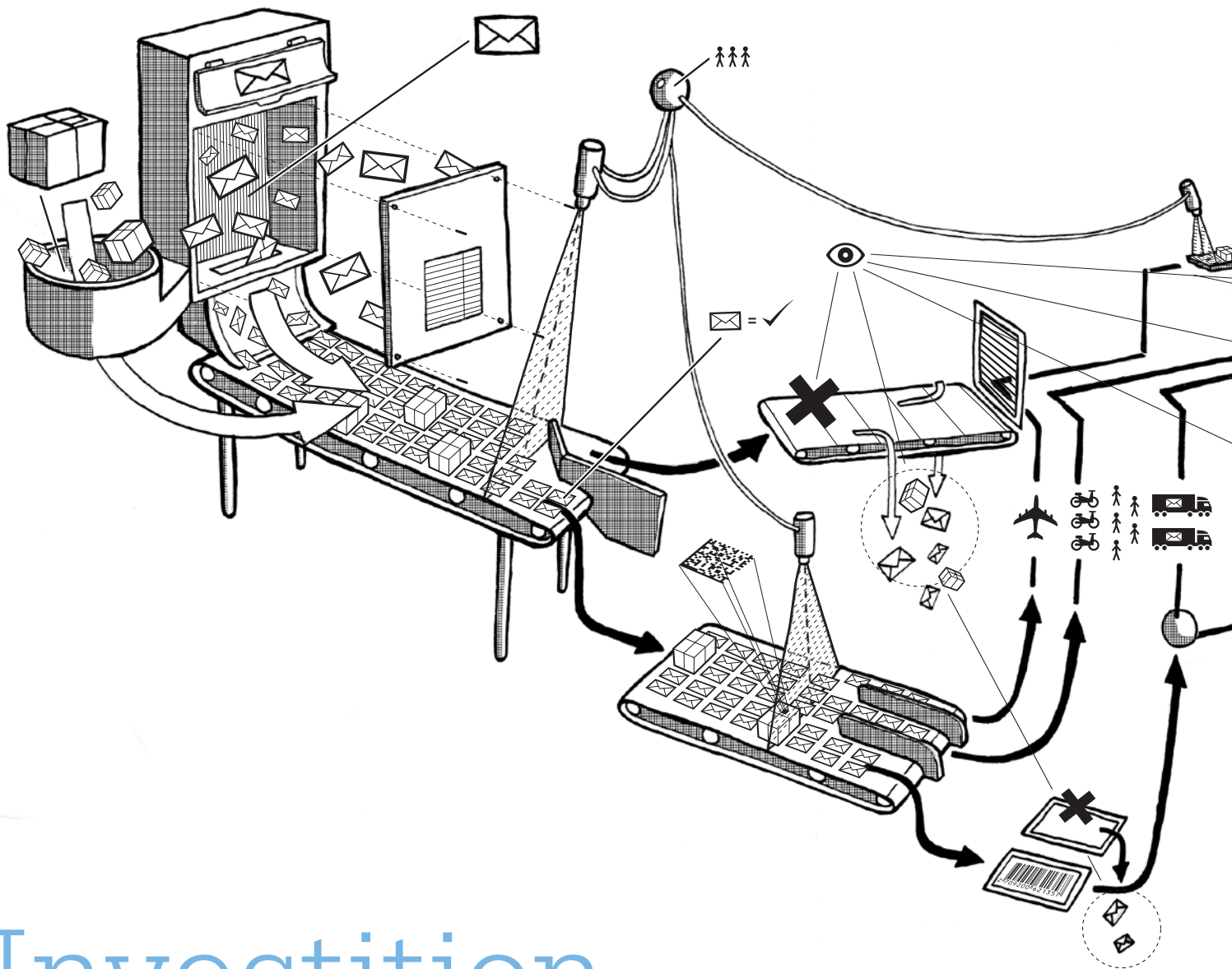
Névine El-Labban (Ägypten) verkündet die Stimmen ihres Landes für die Wahl der vierzig Mitgliedstaaten für den Verwaltungsrat. Gleichtags wurden der Generaldirektor des Internationalen Büros und dessen Stellvertreter für eine zweite Amtsperiode bestätigt. Ferner wurden die vierzig Mitgliedsstaaten des Rates für Postbetrieb gewählt und bestätigte der Kongress Kenias Verwaltungsratsvorsitz.

6. August 2008 – Austragungsstätte für den nächsten Weltpostkongress ist... Doha

Katars Hauptstadt Doha wurde zum Veranstaltungsort des 25. Weltpostkongresses erkoren, der 2012 stattfinden wird. Unmittelbar nach Abschluss des 24. Weltpostkongresses begannen bereits die Vorbereitungen für den nächsten, gilt es doch die Logistik zu planen und zu koordinieren, die es braucht, um während dreier Wochen über 2500 Delegierte zu beherbergen.

12. August 2008 – Offizielle Unterzeichnung

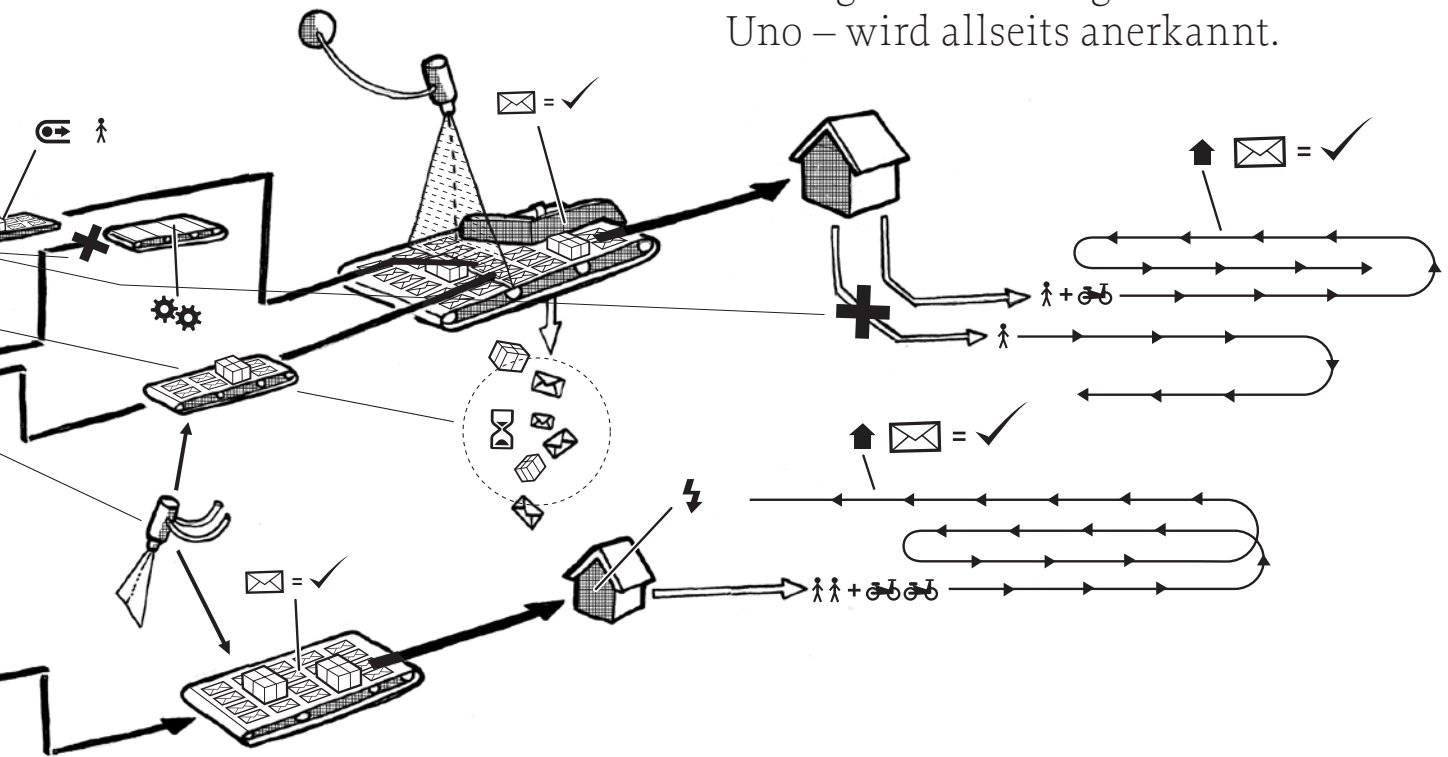
Unter den Blicken der übrigen Delegierten seines Landes setzt Ibrahim D. Nakande, der nigerianische Kommunikationsminister, seine Unterschrift unter die WPV-Beschlüsse. Währenddessen unterzeichnet der japanische Botschafter in der Schweiz das neue Abkommen über Postzahlungsdienstleistungen. Am letzten Tag des Kongresses werden die beiden Vertragswerke, mit denen die internationalen Post- und Postzahlungsdienstleistungen der jeweiligen Postbetreiber ihres Landes geregelt werden, unterzeichnet.



Investition in Qualität

.....

Der Kongress verlängerte das ursprünglich bis 2012 befristete «Quality of Service Fund»-Programm (QSF) bis 2016. Der positive Effekt des Unterstützungsprogramms – übrigens das einzige seiner Art bei der Uno – wird allseits anerkannt.



Es ist noch nicht lange her, dass man in der ugandischen Hauptstadt Kampala die Weiterleitung eines eingehenden Briefes vom Flughafen bis zur nächsten Austauschstelle einen ganzen Tag beanspruchte. Die Verzögerung war indes noch grösser, wenn der Brief von der Austauschstelle weiter an eine Adresse ausserhalb der Hauptstadt zugestellt werden musste. Die Ugandan Post erkannte das Problem und investierte über 40 000 USD aus dem QSF in den Kauf eines Lastwagens und von zehn Motorrädern. Seither konnte die Zustellungszeit im Inland um einen Tag (von J + 2 auf J + 1) verkürzt werden.

tungen finanziert wird, werden Projekte gefördert, die eine messbare und dauerhafte Qualitätsverbesserung bewirken. Der Fonds wurde 2001 eingerichtet, zu einer Zeit also, in der sich der WPV intensiv mit dem Thema «Service-Qualität» zu befassen begann. Der QSF basiert auf der Idee, die Dienstqualität einer nationalen Postverwaltung bei der Endzustellung eingehender internationaler Postsendungen mittels Vergütungen zu honorieren. Ein wichtiger Gedanke, zumal der WPV-Kongress beschlossen hatte, bis 2010 ein weltweites System zur Messung der Service-Qualität einzuführen.

Dem QSF wird in der neuen Weltpoststrategie von Nairobi, zu deren Hauptzielen die Qualitäts- und Effizienzsteigerung des internationalen Postnetzes gehört, weiterhin Platz eingeräumt. Der QSF soll nach wie vor als wichtige Finanzierungsquelle dienen für Projekte, die sich mit der Interoperabilität, Interkonnektion und Integration von Netzwerken sowie Dienstleistungsqualität, Sicherheit von Postsendungen und Einsatz von kostengünstigen Buchhaltungssystemen befassen, um nur einige Beispiele zu nennen. Mit Hilfe des QSF, der durch eine Anhebung der Endvergü-

Bis dann wollen die Entwicklungsländer – und speziell die am wenigsten entwickelten Länder –, welche Anrecht auf QSF-Mittel haben nicht warten. Sie arbeiten bereits heute an der Verbesserung ihrer Postzustellungsfristen und ihrer Dienstleistungsqualität. Giandev Moteea, CEO von Mauritius Post, erklärt: «Falls sie keine qualitativ hoch stehende Service-Leistungen erhalten, könnten bestimmte Industriestaaten erwägen, ihre Endvergütungszahlungen einzustellen. Es ist halt schon so: Solange es keine Kontrollen gibt und niemand die Verantwortlichen zum Weitermachen

.....
 Von
 Laurent Widmer

Abbildungen:
 workingclass-
 hero.ch

Auszeichnung der besten Projekte

Seit 2007 werden die besten abgeschlossenen Projekte mit dem QSF Award ausgezeichnet. Der Preis wird an Postverwaltungen verliehen, die bei der Durchführung ihrer Projekte hervorragende Resultate erzielt haben. Die ersten acht Länder, welche mit dem QSF Award ausgezeichnet wurden, sind:

El Salvador	Reorganisation des Transportnetzes
Fidschi	Zustellung der Post von der Austauschstelle an die Hauptsortierstelle
Jordanien	Schaffung einer Einheit für die Postabholung und -zustellung in der Region Amman
Kenia	Verbesserungen bei internationalen Postsendungen
Mosambik	Ausbau der operationellen Grundkapazitäten
Trinidad & Tobago	Einrichtung von Sammelbriefkästen in den Gemeinschaften
Uganda	Verbesserungen bei der Postauslieferung vom Flughafen zu den Austauschstellen und den Hauptpoststellen
Weissrussland	Einführung eines auf dem Standard ISO 9000 basierenden Qualitätsprogramms durch Belpochta



antreibt, fehlt ihnen manchmal die Motivation sich mit letzter Vehemenz für Verbesserungen einzusetzen. Wir wissen aber, es ist unser Geld und wir wollen es nutzbringend investieren.»

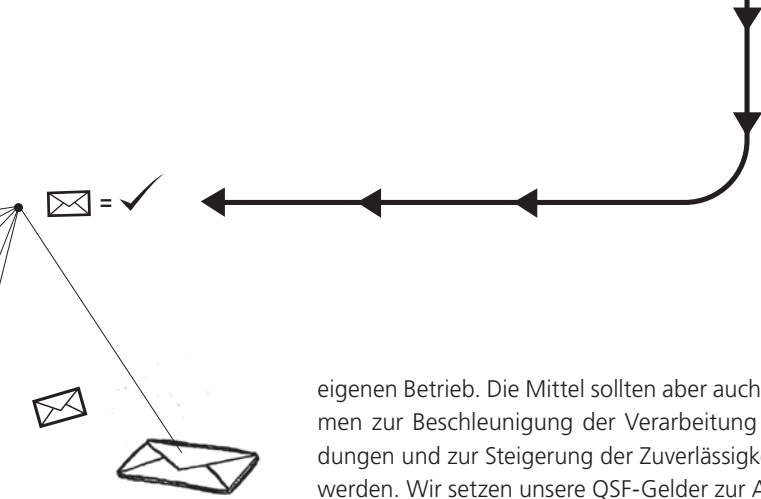
Über 450 Projekte

Seit 2001 wurden mithilfe des QSF mehr als 450 Projekte finanziert mit einem Gesamtwert von über 70 Mio. USD. Die meisten dieser Projekte zielen darauf ab, Schwachstellen in der Postverarbeitung zu beheben und die Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit der Zustellungen zu erhöhen. Pakistan Post beispielsweise beschaffte Motorräder für Postboten, die ihre Runden bisher zu Fuss oder mit dem Fahrrad machten. In der Folge wird die Post in ländlichen Gebieten jetzt täglich, und nicht wie früher ein- bis zweimal in der Woche zugestellt. Ausserdem wurden die wichtigsten Sortierzentren und Poststellen mit CCTV-Überwachungskameras ausgerüstet, um Diebstähle zu bekämpfen.

Auch Niger Post stellt seinen Postboten neuerdings acht Motorfahräder zur Verfügung. Mit dieser Massnahme lässt sich die Zustellungszeit in der Hauptstadt um einen Tag verkürzen und können die Briefkästen zweimal statt einmal täglich geleert werden. Hassoumi Saley, Generaldirektor von Niger Post, verspürt «einen allgemeinen Druck zur Verkürzung der Verarbeitungszeiten, ein Ziel, das wir dank der Unterstützung durch den QSF erreichen können.»

Andere Projekte richten sich auf die Erhöhung der Kundenzufriedenheit, indem der Zugang zu Postdienstleistungen, die Informationspolitik und der Umgang mit Anfragen und Reklamationen verbessert werden.

So wurde in Benin vor kurzem ein Zentrum für die Qualitätsüberwachung eingerichtet, welches die Leiter der verschiedenen Einheiten mit sämtlichen statistischen Daten versorgt, die für ihre Tätigkeit relevant sind. Parfait Agblondon, Direktor für Produktion bei Benin Post, sagt: «Wenn ein Unternehmen Gewinne macht, investiert es diese in den



eigenen Betrieb. Die Mittel sollten aber auch für Massnahmen zur Beschleunigung der Verarbeitung von Postsendungen und zur Steigerung der Zuverlässigkeit verwendet werden. Wir setzen unsere QSF-Gelder zur Anhebung des Qualitätsniveaus ein, wobei wir uns auf die von uns identifizierten Problembereiche konzentrieren.»

Der QSF stellt den bezugsberechtigten Ländern Mittel zur Verfügung, und zwar im Verhältnis zum aus dem Ausland eingehenden Postvolumen, das von ihnen verarbeitet wird. Einige Länder erhalten beträchtliche Summen vergütet (2007 erhielt ein Land mehr als 750 000 USD und fünf weitere jeweils Beträge zwischen 500 000 und 750 000 USD). Andere Staaten müssen indes mit erheblich geringeren Beträgen auskommen (43 Länder erhielten 10 000 USD oder weniger). Nichtsdestotrotz haben nahezu alle Mitgliedstaaten, die Unterstützungsbeiträge aus dem Fonds beansprucht haben, seit 2001 zumindest ein Projekt eingereicht. Per 31. Dezember 2007 hatten nur gerade fünf Länder keinen QSF-Projektvorschlag gemacht, sodass noch über 60 Mio. USD ihrer Verwendung harren.

Weil sich die Projekte der einzelnen Länder manchmal sehr ähnlich sind, hat sich das QSF-Sekretariat entschieden, eine Liste mit Standardprojekten zu veröffentlichen, welche die Verantwortlichen unverbindlich konsultieren können. Des Weiteren wird in Schulungen gezeigt, wie Postbetreiber die ihnen zustehenden QSF-Ressourcen nutzen können. Neben nationalen Projekten lassen sich mit den QSF-Zuschüssen auch lokale und globale Projekte verwirklichen. Für Sommanogo Koutou, dem derzeitigen Vorsitzenden des Board of Trustees, macht dieses Vorgehen Sinn: «Die Postdienstleistungen der einzelnen Länder sind miteinander verkettet. Wenn ein Glied der Zustellungskette qualitätsmässig abfällt, wird die gesamte Wertschöpfungskette belastet. Allfällige Probleme müssen auf lokaler, nationaler und globaler Ebene angegangen werden. Ein gutes Beispiel einer solchen lokalen Initiative ist ein Projekt in Westafrika, in dessen Rahmen die Strassentransport-Infrastruktur ausgebaut wurde, um die Zustellzeiten für über den Landweg versandte Post zu verkürzen. Wenn das Projekt Erfolg hat, wird die ganze Region von dieser Verbesserung profitieren.»

Auch kann sich eine Gruppe von Ländern zusammenschliessen und eine sogenannte «Restricted Union» mit der Ausföhrung eines Projekts betrauen. Zurzeit lässt sich das beim Asiatisch-Pazifischen Postverein beobachten, unter deren Ägide ein regionales Projekt für die Verbesserung des internationalen Postsystems für Inselstaaten läuft.

Sinnvolle Qualitätsverbesserung

Die in den vergangenen acht Jahren unter der QSF-Schirmherrschaft lancierten Programme haben dazu geführt, dass die Dienstleistungsqualität von über 150 Postverwaltungen

erheblich gesteigert werden konnte. Die QSF-Programme sind mittlerweile fester Bestandteil der Entwicklungszusammenarbeit des WPV.

Laut Denise Vreuls, QSF-Projektmanagerin beim Internationalen Büro, «zeigt die Auswertung der Projektergebnisse in den meisten Fällen die erhofften – und bisweilen auch aussergewöhnliche – Fortschritte in der Qualität der von den betroffenen Postbetreibern erbrachten Dienstleistungen». Bei der Weiterleitung und der Zustellung von Inlandsendungen konnten in der Regel Einsparungen von ein bis zwei Tagen erzielt werden. Projekte im Zusammenhang mit der Postsortierung führten bei den Postbetreibern zu Produktivitätssteigerungen und einer Senkung der Bearbeitungsdauer von bis zu einem Tag. Auch bei der Zustellung waren positive Resultate zu verzeichnen. So erwiesen sich vor allem die Installation von Briefkästen in abgelegenen Gebieten und die Ausrüstung der Postboten mit Fahr- oder Motorrädern als erfolgswirksam, sodass nun die Zustellung bis zur Haustür angeboten werden kann. «Dennoch bleibt es schwierig, den Effekt der QSF-Projekte in Form einer globalen Anhebung des Dienstleistungsstandards zu beziffern», meint Denise Vreuls. «Sicher ist, dass diese Initiativen auf nationaler Ebene bedeutende Fortschritte ermöglichen und dass sie sich auf jeden Fall unmittelbar positiv auf die Qualität der internationalen Postzustellung auswirken.»

Festhalten an der Verknüpfung zwischen Qualität und Vergütung

Mit der Weiterföhrung des QSF-Programms beschloss der Kongress, dass bei den Projekten weiterhin die Verbesserung der Dienstqualität bezüglich der aus dem Ausland eingehenden Postsendungen, die dem Endvergütungssystem unterliegen, im Mittelpunkt stehen soll. Des Weiteren wurde entschieden, dass der Board of Trustees – das für die Geschäftsföhrung und Bewilligung der Projekte zuständige Organ – frühestens 2010 neu bestellt werden soll. Derzeit sind neun Länder im Stiftungsrat vertreten. Ferner einigte sich der Kongress darauf, an der Raison d'être des QSF, also der Verbindung zwischen der Service-Qualität und den Endvergütungen, festzuhalten. 2010 wird ein neues Endvergütungssystem in Kraft treten, welches neue Vergütungsansätze sowie eine zusätzliche Kategorie für die Länderklassifikation umfasst. Ausserdem werden den vergütungsberechtigten Mitgliedstaaten Einnahmen von mindestens 20 000 USD jährlich zugesichert, sodass auch Länder mit geringem Postaufkommen die Möglichkeit haben, die Qualität ihrer Dienstleistungen zu verbessern.

Innovation: Strategien und Hindernisse

.....
Mit einer Anfang 2008 unter 12 Postbetreibern – sowohl in Entwicklungs- als auch in Industriestaaten – durchgeführten Umfrage versuchte die *Ecole polytechnique fédérale de Lausanne*, aufzuzeigen, wo im Postbetrieb Innovationspotenzial besteht und welche Strategien die Postunternehmen zu dessen Realisierung nutzen können. So berichtet Kristian Sund.

.....
**Von
Kristian Sund**

Man hört es allenthalben: Innovation ist der Schlüssel zum Erfolg der «neuen», vom Wettbewerb geprägten Post. Nahezu jede Branchenveranstaltung beschäftigt sich mit dem Thema Innovation und Technologie als Wachstumstreiber für den Postsektor. Die Branchenzulieferer warten denn auch mit modernsten Technologien für die verschiedenen Postprozesse auf, beispielsweise leistungsstarke Sortieranlagen. Zudem werden immer mehr Postbetreiber sich der Notwendigkeit bewusst, ihre Kunden effizienter zu bedienen.

Innovationspotenzial

Der Trend ist klar: Die Postbetreiber müssen sich heute auf die veränderten Kundenbedürfnisse einstellen. Es kommt daher auch nicht als eine Überraschung, dass über 90% der Befragten den Kundenservice als eines der Hauptfelder für Innovationen erachten. Neue Dienstleistungen, aber auch verstärkte Promotions- und Marketingaktivitäten wurden dabei speziell genannt. Das veränderte Kundenverhalten bietet demnach beides: Herausforderungen und Chancen. Doch die Fähigkeit, Kunden zu gewinnen, zu bedienen und deren Loyalität zu erhalten, ist nicht allen Firmen ge-

ben. In manchen Fällen sind dazu einschneidende Veränderungen im Unternehmen notwendig.

Die Postbetreiber haben erkannt, dass kreative Mitarbeitende der Schlüssel zur Innovation sind. Doch in den Industrieländern gilt die Post nicht unbedingt als attraktive Arbeitgeberin. Der Post mangelt es häufig an einer überzeugenden Innovationskultur. In unserer Umfrage gaben 50% der Befragten zu Papier, dass sie der Aussage zustimmen, wonach «Mitarbeiter für neue Ideen, die keinen Erfolg haben, bestraft werden».

Man darf sich denn auch nicht wundern, dass in der Umfrage die Schwierigkeit, fähige und kreative Mitarbeitende zu gewinnen, als einer der grössten Innovationshemmer für den Postsektor genannt wird. Die traditionell hierarchische Personalstruktur und eine «Anstellung fürs Leben» sind auf dem heutigen Arbeitsmarkt einfach nicht mehr zeitgemäss. Denn ob ein Unternehmen am Markt Erfolg hat, hängt von dessen Fähigkeit ab, sich dem ständig ändernden Umfeld anpassen zu können. Und dazu braucht es geeignete Mitarbeitende. Die Postunternehmen müssen nicht nur kreative Köpfe für sich gewinnen, sondern diese auch immer weiter schulen, insbesondere deren sogenannten «soft skills». Bei Google etwa ist es einem Software-Entwickler durchaus erlaubt, 20% seiner Arbeitszeit damit zu verbringen, eigene Ideen zu entwickeln. Ein Mitarbeiter schrieb dazu in seinem Blog: «Es ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensphilosophie ... Mitarbeitende können ihre Zeit nutzen, Neues zu entwickeln oder Dinge, die nicht richtig funktionieren zu verbessern.»

Strategie und Innovation

In einem sich wandelnden Umfeld gilt es für eine Organisation, die richtige Balance zu finden zwischen dem Ausnutzen von Marktvorteilen (z.B. durch Optimierung bestehender Prozesse) und dem Entwickeln neuer Märkte, Produkte und Dienstleistungen. Gerade Letzteres bedingt unternehmensinterne Innovationskraft. Managementstudien haben zutage gefördert, dass punkto Strategien und Innovationsfähigkeit erhebliche Unterschiede zwischen

Unternehmen der gleichen Branche bestehen. Nicht jede Strategie führt zum Erfolg; doch können in der gleichen Branche verschiedene Wege ans Ziel führen. So sind manche Unternehmen stärker innovationsorientiert als andere. Innovationsstrategien lassen sich kategorisieren, indem die Innovationsrate eines Unternehmens der Innovationstätigkeit im gesamten Markt gegenübergestellt wird.

Markt- oder Kundenfokussierung ist die Fähigkeit eines Unternehmens, die Bedürfnisse seiner Kunden zu verstehen und mit entsprechenden Produkten oder Dienstleistungen abzudecken. Manche Unternehmen zeigen eher wenig Innovationsdrang und Marktorientierung – man bezeichnet dies auch als «Strategie der Isolation» (isolate). Diese Unternehmen sind vornehmlich mit sich selbst beschäftigt und streben nach operationeller Effizienz und kurzfristigen Gewinnen. Neue Produktentwicklungen sind rar.

Die «Strategie des Folgens» (follow) bezieht sich auf Unternehmen mit geringer Innovationskraft, aber umso höherer Marktorientierung. Sie reagieren bei Bedarf sehr rasch und verbessern in der Regel bestehende Produkte und Dienstleistungen, um ihre Ziele zu erreichen.

Andere Unternehmen wiederum verhalten sich sehr innovationsfreudig, aber wenig marktgerichtet. Firmen, die sich nach dieser «Strategie des Prägens» (shape) richten, beeinflussen die Märkte mittels Innovationen. Sie konzentrieren sich in der Regel auf die Schaffung neuer Bedürfnisse, anstatt auf die bereits bestehenden zu einzugehen.

Es gibt aber auch Unternehmen, denen sowohl das Thema Innovation als auch die Marktentwicklung wichtig ist – eine Strategie, die als «Strategie der Interaktion» (interact) bezeichnet wird. Solche Unternehmen erarbeiten in der Regel gemeinsam und proaktiv mit ihren Kunden an der Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen.

In den von uns befragten Unternehmen sind alle vier Strategien vertreten. Vereinfacht gesagt, zeigen empirische

Studien aus anderen Branchen, dass die Strategien isolate und follow eine höhere Performance erzielen. Ferner zeigte die Umfrage (mit einer Ausnahme), dass mit den Strategien shape oder interact die beste Performance erzielt wird. Daher ist der Schluss nahe liegend, dass sie gleichsam die beste Strategie darstellen. Doch für jeden Postbetreiber gelten andere Bedingungen, und es gilt bei der Strategiewahl, sämtliche Variablen zu berücksichtigen und nicht nur die Veränderungsquote.

Die Zukunft wird es weisen

Den Postdienstleistern soll es an Innovationskraft mangeln? Das Gegenteil scheint der Fall zu sein. Unsere Umfrage hat ergeben, dass Postbetriebe zunehmend innovativ agieren, wenn es darum geht, sich Wettbewerbsvorteile zu verschaffen. Angesichts der enormen Veränderungen in diesem Sektor bleibt ihnen auch gar nichts anderes übrig, obwohl manche Postdienstleister ihre Marktstellung weiterhin mit defensiven Strategien zu verteidigen suchen. Die Zukunft wird zeigen, welcher Ansatz sich im neuen Postumfeld als erfolgreich erweisen wird.



.....
Kristian J. Sund, PhD, ist Senior Researcher am College of Management of Technology an der Ecole polytechnique fédérale de Lausanne und Managing Director des Executive Master im Postal-Leadership-Programm. Die vollständigen Ergebnisse dieser Studie können unter <http://postal-leadership.epfl.ch> heruntergeladen werden.

Der kenianische Botschafter Bishar Hussein und Dr. Andreas Taprantzis, CEO von Hellenic Post (ELTA), werden den Vorsitz des nächsten WPV-Verwaltungsrats respektive des Rats für Postbetrieb (RPB) haben, deren erste Sitzungen nach dem 24. Weltpostkongress Ende Oktober und Anfang November stattfinden werden.



Zwei Experten, eine Vision



Von
Laurent Widmer

Der Kongress bestätigte die Nominierung Husseins durch Kenia. Dies geschah im Anschluss an einen Vorschlag des WPV im Februar, dass Kenia dem nächsten Verwaltungsrat vorsitzen solle. Dr. Traprantzis wurde am Kongress von den Mitgliederstaaten selbst in den neuen Rat für Postbetrieb gewählt.

Die 41 Mitgliederstaaten des Verwaltungsrats leiten die Aufgaben des WPV in der Zeit zwischen den Kongressen (der nächste wird 2012 in Doha, Katar, stattfinden), überwachen seine Tätigkeiten und befassen sich mit regulatorischen, administrativen, legislativen und juristischen Fragen. Der Verwaltungsrat genehmigt zudem das zweijährige Budget und die Bücher des WPV.

Der Rat für Postbetrieb mit seinen 40 Mitgliederstaaten befasst sich mit technischen und operativen Themen. Er fördert die Einführung neuer Postprodukte und spricht Empfehlungen bezüglich Normen für technische, operative und weitere Prozesse aus. Hauptziel des Rats ist es jedoch, Postdienste bei der Modernisierung und Verbesserung ihrer Produkte zu unterstützen.

Die beiden neuen Vorsitzenden bringen ihren reichen Erfahrungsschatz mit in den Postverein. Bevor Botschafter Hussein dem diplomatischen Corps seines Heimatlandes beitrug, bekleidete er von 1999 bis 2001 das Amt des Postmaster General bei der Postal Corporation of Kenya. Dr. Taprantzis kam 2001 zur griechischen Post und besetzte mit Erfolg verschiedene Positionen, bis er 2005 CEO wurde.

Union Postale fragte die beiden nach ihren Gedanken zu den Aufgaben, die den WPV in den nächsten vier Jahren erwarten werden.

Was waren Ihre Eindrücke vom letzten Weltpostkongress?

Bishar Hussein (BH): Der 24. Weltpostkongress war ein voller Erfolg. Nicht nur, dass über 2500 Teilnehmer aus 180 Ländern anwesend waren, darunter der Vizepräsident von Ecuador, der stellvertretende Premierminister und Minister für «Local Government» von Kenia sowie weitere Post- und Kommunikationsabgeordnete – am Kongress wurden innerhalb der verfügbaren Zeit auch 300 Vorschläge einschliesslich 60 Resolutionen genehmigt. Das finde ich eine bemerkenswerte Leistung.

Der Anlass war auch ein historischer, da es ein Kongress für Afrika war mit einer afrikanischen Note – dies trotz der Tatsache, dass er von Nairobi nach Genf verlegt wurde. Es war Kenia eine Ehre, den Vorsitz über den Kongress zu haben, dass die Weltpoststrategie den Namen Nairobi beibehalten hat und dass der neue Internationale Antwortschein den Namen unserer Hauptstadt trägt (siehe Artikel Seite 4).

Nachdem Kenia den Vorsitz über den Kongress hatte, wird es nun von 2009 bis 2012 den Verwaltungsrat leiten. Zudem wird es 2010 die WPV-Strategiekonferenz veranstalten. Diese Aufgaben sind für Kenia und den gesamten afrikanischen Kontinent von grosser Bedeutung.



Andreas Taprantzis (AT): Der Kongress war in der Tat ein Erfolg. Ein neuer Wind weht im WPV. Alle Beteiligten zeigten grosses Interesse und die getroffenen Entscheidungen werden dem Postsektor mit Sicherheit eine bessere Zukunft bescheren. Die Annahme einer neuen Weltpoststrategie und der neue WPV-Reformplan sind wichtige Voraussetzungen für die Zukunft des WPV und des globalen Postsektors.

Was sind für Sie die Herausforderungen für den nächsten Verwaltungsrat und RPB?

BH: Auf der ganzen Welt sehen sich Postbetreiber mit vielen Herausforderungen konfrontiert. Dennoch wird für die WPV-Mitglieder die Implementierung der Poststrategie von Nairobi im Laufe des kommenden Zyklus eine grosse Herausforderung darstellen. Die Strategie ist für die Entwicklung von Postdiensten wegweisend und konzentriert sich auf vier Zielsetzungen und 18 Projekte, die die Qualität von Postdiensten weltweit verbessern werden. Die WPV-Mitglieder müssen diese Strategie annehmen und sie implementieren, damit der internationale Postdienst in den jeweiligen Ländern die verlangten Standards erreicht.

Der Verwaltungsrat wird die technische Unterstützung und die verfügbaren Ressourcen bereitstellen, um zu gewährleisten, dass die Mitgliederstaaten die Strategie umsetzen. Unser Erfolg hängt davon ab, wie erfolgreich wir die Poststrategie von Nairobi umsetzen.

AT: Die Herausforderungen offenbarten sich am Kongress. Die grösste ist die erfolgreiche Umsetzung der Poststrategie von Nairobi, wie Botschafter Hussein bereits erwähnte. Meiner Ansicht nach sind die vier Zielsetzungen der Schlüssel zu einem leistungsfähigeren und effizienteren Postsektor in Bezug auf Interopera-

bilität und Dienstqualität, aber auch bei der Förderung der sozialen und wirtschaftlichen Aspekte der Postdienste. Wir müssen uns auch auf aktuelle und neue Themen konzentrieren, wie z. B. die Förderung des Universalpostdienstes und die Auswirkungen, die der Postsektor auf die Umwelt hat – dies ist weltweit zu einem der wichtigsten Themen geworden. Wir müssen einen Plan entwickeln, wie wir diese ehrgeizige Strategie am besten umsetzen, um konkrete Ergebnisse zu erzielen.

Botschafter Hussein, auf welche Bereiche werden Sie sich besonders konzentrieren?

BH: Meine wichtigste Aufgabe ist es, sicherzustellen, dass alle Vorschläge und Empfehlungen des Kongresses vor dem Kongress 2012 in Doha umgesetzt werden. Zudem werde ich eng mit dem Vorsitzenden des Rats für Postbetrieb und dem Internationalen Büro zusammenarbeiten, um mich um Fragen zu kümmern, die für die beiden Räte von gemeinsamem Interesse sind.

Ich werde grosses Gewicht auf die Implementierung der Poststrategie von Nairobi legen, indem ich alle WPV-Mitgliederstaaten und die engeren Vereine dazu ansporne. Zudem möchte ich die Schwachstellen in den internationalen Postdiensten finden und beheben.

Einer der Schwerpunkte des Weltpostvereins ist ein regionaler Ansatz, mit dem die Zielsetzungen der Weltpoststrategie erreicht werden sollen. Wie funktioniert dieser Ansatz?

BH: Die engeren Vereine können eine wichtige Rolle spielen, wenn es darum geht, die Mitgliederstaaten dazu zu ermutigen, die Strategie anzunehmen und zu implementieren. Sie müssen für ihre Mitgliederstaaten Seminare und Konferenzen organisieren können, an denen die Art und Weise, wie die Strategie umgesetzt wird, diskutiert und ge-

.....

«Wir müssen die Entwicklungsländer dabei unterstützen, ihren Rückstand gegenüber den Industrieländern wettzumachen, damit ein zuverlässiges globales Postnetz ohne Schwachstellen entsteht.»

plant werden kann. Das internationale Büro kann zudem die Mitgliederstaaten als Kollektiv wahrnehmen und die nötige Unterstützung bieten.

Dr. Taprantzis, während ihrer Kampagne sagten Sie, Sie würden das Einbringen von mehr Erfahrung im RPB fördern. Wie gehen Sie da vor?

AT: Wir haben die Möglichkeit, den RPB für die Führungsspitzen aller Postbetreiber wichtiger zu machen und seine Tätigkeit in eine effizientere, pragmatischere und erfolgsorientiertere Richtung zu lenken. Wir müssen jedoch klare Ziele formulieren und einen realistischen Zeitplan entwerfen, damit der RPB zu einer attraktiven Plattform für die Interessen der Führungsspitzen wird. In Anbetracht der Zielsetzungen der neuen Weltpoststrategie müssen wir die oberste Führungsebene miteinbeziehen, um die Strategie umzusetzen und wirkungsvolle Entscheidungen zu treffen. Dies wird die Effizienz des RPB und des WPV beim Erreichen der erwarteten Ergebnisse noch steigern. Mein Ziel ist es, so viele CEOs wie möglich dazu zu brin-

gen, an Sitzungen des RPB teilzunehmen. Sie können natürlich nicht alle Mitglieder des WPV vertreten; aber um dem ein wenig näher zu kommen, werden wir unsere Tätigkeiten dahingehend organisieren, dass Top-Managementkräfte sich bei wichtigen strategischen Themen und Zielsetzungen engagieren, die wir regional oder weltweit fördern möchten. Mit dem Erreichen von konkreten Ergebnissen in jeder Sitzung möchte ich dem RPB eine neue Perspektive eröffnen.

Der Postsektor verändert sich weltweit rasch, vor allem weil sich die Märkte öffnen. Wie kann der WPV seine Mitglieder bei diesen neuen Herausforderungen unterstützen?

AT: Kunden verlangen fortwährend immer innovativere und anpassungsfähigere Dienstleistungen. Der WPV und der RPB müssen vorgesehene Betreiber dabei helfen, effizienter auf diese Bedürfnisse zu reagieren, indem sie ihre Dienste verbessern und grenzübergreifende Postdienste attraktiver gestalten. Die Dienstqualität ist ausschlaggebend für die Ent-

wicklung der Wettbewerbsfähigkeit und das Wachstum von Postbetreibern. Die Kopplung der Entschädigungen, die Länder für die Verarbeitung von eingehender internationaler Post erhalten, an die Dienstqualität ist ein wichtiges Instrument zur Verbesserung, das wir stetig weiterentwickeln müssen. In vielen Ländern kennt man die Vorteile von Instrumenten zur Qualitätsmessung und diese Kenntnisse sollten mit so vielen weiteren Ländern wie möglich geteilt werden.

Während Märkte sich öffnen und immer mehr Betreiber ins Geschäft einsteigen, kommt der Anwendung von gemeinsamen internationalen Normen für den effizienten Austausch von grenzübergreifender Post und deren Verarbeitung eine wichtige Rolle zu. Wir müssen vermehrte Zusammenarbeits- und Entwicklungsinitiativen fördern und den Fonds zur Finanzierung der Verbesserung der Dienstqualität optimal nutzen.

Uns erwarten grosse Herausforderungen und ich bin überzeugt, dass der WPV die einzige interna-



tionale Organisation und Plattform ist, die fähig ist, solche Themen auf globaler Ebene anzugehen. Als eine zwischenstaatliche Organisation nehmen alle Akteure teil, einschliesslich Postbetreiber, Regierungen, der Private Sektor und Regulierungsbehörden. Es versteht sich von selbst, dass wir die Rolle dieser wahrlich globalen Organisation verstärken und eine neue Perspektive und Vision schaffen müssen.

Welche Rolle spielen Ihrer Meinung nach neue Technologien bei der Entwicklung von Postdiensten?

AT: Neue Technologien sind der Auslöser für die Entwicklung von neuen Postdiensten und generieren Mehrwert für die bestehenden. Einerseits haben sie sich negativ auf die physischen Postvolumen ausgewirkt; andererseits jedoch stellen sie einzigartige Gelegenheiten für den Postsektor dar, wie beispielsweise die Entwicklung des elektronischen Handels zeigt – eine Industrie, die auf die Zusammenarbeit mit dem Postsektor angewiesen ist, wenn es darum geht, die Anforderungen an die physische Zustellung zu erfüllen. Wir haben auch die Möglichkeit, neue informationsbasierte Dienste aufzubauen, die sich auf die Track-und-Trace-Technologie stützen. Wir müssen uns also darauf konzentrieren, wie die neuen Technologien neue Möglichkeiten für den Postsektor und seine Kunden schaffen können.

Elektronische Finanzdienstleistungen, die eng an die Zukunft der Einzelhandelsnetzwerke der Postbetreiber gekoppelt sind, werden dank neuer Technologien realisierbar werden. Gleichzeitig können wir neue Technologien einsetzen, um die Diskrepanz im digitalen Bereich vor allem in Entwicklungsländern zu überbrücken. Es ist wichtig, solche Technologien einzusetzen, um die grundsätzlichen Probleme mit der Infrastruktur zu lösen. Das gilt sowohl für Entwicklungs- als auch Industrieländer.

Wie gewährleisten Sie beide eine effiziente Zusammenarbeit zwischen dem VR und dem RPB, aber auch mit der Beratenden Kommission und dem Internationalen Büro?

BH: In der Struktur des WPV ist eine Koordinationskommission zuständig für alle Bereiche, die für alle Organe des Postvereins von Belang sind. Wir werden noch enger zusammenarbeiten, damit die Interessen aller Beteiligten mit Sicherheit wahrgenommen werden.

AT: Wie Botschafter Hussein bereits erklärte, gewährleistet ein strukturierter Prozess die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen diesen Organen. Wir brauchen aber auch noch Zeit, um die Beschlüsse des Kongresses hinsichtlich der Verteilung von Befugnissen und Tätigkeiten innerhalb des WPV zu analysieren. Aber weitaus wichtiger als

diese Prozesse sind die Menschen und ihre Überzeugung, erfolgreich dazu beizutragen. Ich bin sicher, dass wir die richtige «Formel» in Händen halten, die den Fortschritt und das Gelingen unserer Tätigkeiten antreibt.

Was erwarten Sie vom Internationalen Büro, wenn Sie Ihre neuen Aufgaben übernehmen?

AT: Das Internationale Büro verfügt über die richtigen Leute, die gesammelte Erfahrung, das Know-how und die Professionalität, um uns in unserer Tätigkeit zu unterstützen. Ich erwarte ein gutes Teamwork und eine effiziente Zusammenarbeit mit dem Management und den wichtigsten Führungskräften. Ich freue mich richtig darauf!

BH: Das Internationale Büro hat den WPV schon immer bei der Organisation seiner Tätigkeiten in fachlicher und technischer Hinsicht beraten. Ich freue mich auf die weitere Unterstützung und Zusammenarbeit.

Umschau

Kooperation zwischen Japan und Frankreich

Der französische Postbetreiber La Poste und sein japanisches Pendant Japan Post Service haben ein neues Kooperationsabkommen für drei Jahre unterzeichnet. Dieses umfasst geschäftliche Paketpost zwischen Japan und Europa, die Erarbeitung von Logistiklösungen und einen neuen Entwicklungsplan für

Expresspost. Weitere Bereiche der Zusammenarbeit schliessen das Teilen von Informationen, gemeinsame Studien zu nachhaltiger Entwicklung sowie den regelmässigen Austausch über wichtige WPV-Themen wie beispielsweise sich ändernde internationale Richtlinien ein.

Quelle: Pressemitteilung von La Poste

Neue Adressen für Südafrika

Gemäss South African Post Office wurden in den vergangenen drei Jahren 5,7 Millionen neue Adressen geschaffen. Dies war das Ergebnis eines Projekts, mit dem Tausenden Einwohnern Südafrikas eine offizielle Postadresse zugeteilt wurde, damit sie zum ersten Mal von den öffentlichen und geschäftlichen Dienstleistungen eines Anbieters Gebrauch machen können, was ihnen zuvor vorenthalten war. Zwei Drittel dieser neuen Adressen (3,76 Millionen) liegen in ländlichen Gebieten, die übrigen 1,94 Millionen in Städten. Das Land zählt insgesamt 12,5 Millionen Adressen. In Anbetracht der Vielzahl von Adressensystemen, der unlogischen Nummerierung, der unvollständigen Daten und der allgemeinen Unklarheit schuf SAPO ein standardisiertes Identifikationssystem, das einfach zu implementieren und zu verwalten ist und übersichtlich genug gestaltet ist, um von öffentlichen und anderen Dienstleistern sowie von der breiten Öffentlichkeit benutzt zu werden. Es wird eine sechsstellige Postleitzahl verwendet. Die Adresszuweisung in ländlichen Gebieten beinhaltet die Registrierung von Dörfern innerhalb von Gebieten, die Identifizierung von Sektoren und Wohnstätten in Dörfern, Kundeninformationen (Oberhaupt einer Wohnstätte usw.) sowie postalische Angaben (örtliches Postamt, Zustellroute und Postleitzahl).

Quelle: South African Press Association

Briefmarken mit dem Handy kaufen

Postkunden in Deutschland können Portogebühren nun mit ihrem Handy bezahlen. Der HANDYPORTO-Service der Deutschen Post ist eine bequeme Zahlungsart, mit der zu jeder Tages- und Nachtzeit das Porto bezahlt werden kann, ohne dass dafür eine Briefmarke benötigt wird. Eine einfache Textnachricht mit dem Stichwort «Brief» oder «Karte» an die Nummer 22122 oder ein Anruf auf dieselbe Nummer genügt. Innert Sekunden erhält man einen 12-stelligen Zahlencode, den man auf den Umschlag oder die Postkarte schreibt, um

anzuzeigen, dass das Porto bezahlt wurde. Dieser Dienst ist seit dem 15. August in Zusammenarbeit mit den Mobilfunkgesellschaften T-Mobile und Vodafone versuchsweise in Betrieb. Eine Registrierung ist nicht nötig. Dieser innovative Service zielt auf die Bedürfnisse von zunehmend mobilen Kunden ab. Zu den HANDYPORTO-Gebühren kommen noch die üblichen Kosten für eine SMS oder einen Anruf. Der Gesamtbetrag erscheint dann auf der Telefonrechnung.

Quelle: Pressemitteilung von DPWN

Umschau

Brasilianische Verlässlichkeit

Zum siebten Mal in Folge wurde Correios, der Postbetreiber Brasiliens, von der Reader's Digest Studie «Trusted brands 2008» zum verlässlichsten Unternehmen Brasiliens ernannt. Das Unternehmen erreichte 86% Zustimmung in der Kategorie «Organisationen», vor der brasilianischen Zentralbank (70%) und der brasilianischen Armee (64%).

Die Studie misst das Vertrauen der brasilianischen Bevölkerung in Marken, Institutionen und Berufen. In der Liste «Reputation Institute Global 200» des «Forbes Magazine» belegte die brasilianische Post auch den ersten Platz unter den Postdiensten und den zweiten unter den Logistikunternehmen.

Quelle: Pressemitteilung von Empresa Brasileira dos Correios

Geld- überweisung per Handy

Gemäss einer Studie von Juniper Research werden auf Mobilfunktechnologie gestützte Geldüberweisungsdienste Mobilfunkprovider bis 2013 über 5 Milliarden US-Dollar einbringen. Diese neue Art der Geldüberweisung, die ab 2010 verfügbar sein sollte, verspricht für Telefongesellschaften ein riesiges Potenzial. Die Studie zeigt vor allem, wie Bevölkerungsgruppen und Migranten, die beschränkten Zugang zu Banken haben, mit diesen mobilen Diensten Geldüberweisungen vornehmen können, indem sie ihr Handy als elektronische Briefftasche verwenden. Laut der Studie sind die Voraussetzungen sowohl für Industrie- als auch Entwicklungsländer hervorragend und wird diese Art der Überweisung zwischen 2009 und 2013 um das Zehnfache zunehmen.

Quelle: Public Technology

Royal Mail auf Erfolgskurs

Gemäss dem Bericht zur Servicequalität von Royal Mail für das zweite Quartal 2008 wurden bei 90% der Sendungen die Zielsetzungen bezüglich der Zustellung erreicht oder übertroffen. Die Massensendungsdienste Mailsort und Presstream übertrafen ihre Zielsetzungen, ebenso wie jegliche Kategorien der Second Class Mail, Standardpakete und die mit «Postage Paid Impression» versehenen Sendungen erster

und zweiter Klasse. Der Studie zufolge wurden 91,9% der Priority-Sendungen im Inland am nächsten Arbeitstag nach Aufgabe zugestellt, während 98,7% der Economy-Sendungen innerhalb von drei Arbeitstagen zugestellt wurden. Und laut den neuesten Statistiken übertrafen die Sendungen erster Klasse im Juli ihr Ziel von 93%.

Quelle: Pressemitteilung von Royal Mail Group



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

Be more competitive.



Photo Graphic Obsession

S O L Y S T I C , A 6 0 Y E A R P A R T N E R O F T H E P O S T A L S E R V I C E S .

The liberalization of the postal market makes the volume to be processed by every operator smaller. Because of this market dynamics, SOLYSTIC is proposing to its customers a full range of services and high throughput mail processing equipment.

Selecting the SOLYSTIC solutions it is to rely on the skills of a main supplier and therefore to be more and more competitive.

www.solystic.com



Future postal solutions

bb&b



Postdatumstempel und Postrollstempel

1 Postdatumstempel Modell 26 und 242

Standard Textplattendurchmesser
30 und 35 mm
Zifferngröße: 3 mm
Verschiedene
Datumsausführungen

2 Stempelkissen Modell 123 für Postdatumstempel

Kunststoffgehäuse mit separatem, abnehmbarem Deckel, Ø 135 mm

3 Datumstempel mit Textplatte D28c

Datum in Zahlen, volles Jahr, stiftverstellbar
Zifferngröße: 3 mm
Textplatte aus Stahl: 29 mm Ø

4 Postrollstempel Modell 130

Zifferngröße: 3 mm
Walzendurchmesser : 26 mm
Durchmesser des Stempelabdrucks: max. 29 mm

REINER