

UNION POSTALE



September 2010

Der Postsektor im Vormarsch seit 1875



UPU, eine Sonderorganisation
der Vereinten Nationen

3



Qualität:
Die Regionen starten durch



1



3



2



4

Postdatumstempel und Postrollstempel

1 Postdatum- stempel Modell 26 und 242

Standard Textplatten-
durchmesser
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
Walzen-
durchmesser : 26 mm
Durchmesser des
Stempelabdrucks:
max. 29 mm

REINER
www.reiner.de

Inhaltsverzeichnis

Titelgeschichte

Qualitätssprung in Asien

Der neue Ansatz der UPU, nach dem die Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch Hilfe vor Ort erreicht werden soll, trägt Früchte

8

Features

Starthilfe für Haiti Post

Sechs Monate nach dem Erdbeben findet die Post Haitis zur Normalität zurück

12

Am Anfang der Globalisierung stand der Postverkehr

Vor der digitalen Revolution gab es bereits eine von der Post ausgelöste Revolution, welche den Informationsfluss überall auf der Welt beschleunigte

15

Union Postale – gestern und heute

Eine Zeitreise zurück zu den Anfängen von *Union Postale*

18

People

Zeugin von Veränderungen

Teresa Rochas ist Postbotin im spanischen Tordesillas

25

Tête-à-Tête

Ein Zusammenschluss der besonderen Art

Posten Norden ein Jahr nach der Fusion – CEO Lars Nordström gewährt einen Blick hinter die Kulissen

20

Das Interview

Ein Quantensprung für Russia Post

Alexander Kisselev, Direktor von Russia Post, blickt auf sein erstes Amtsjahr zurück

26

Rubriken

In Kürze

4

Leitartikel

5

Who's who

6

Umschau

30



Titelbild:
Jared Muralt, BlackYard

September 2010

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

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

Chefredakteurin: Faryal Mirza (FM)

Redaktor der englischen und französischen Beiträge: Rhéal LeBlanc (RL)

Redaktionssekretärin: Gisèle Coron

Beiträge: Caitlin Brown (CB), Jérôme Deutschmann (JD), Ted O'Callaghan

Fotografie: Sophia Paris, Alexandre Plattet

Illustrationen: Jared Muralt, BlackYard

Übersetzung: Michael und Bastiaan Visser, Winterthur (Schweiz)

Grafische Gestaltung: Die Gestalter, St. Gallen (Schweiz)

Druck: Weltpostverein, Bern (Schweiz)

Abonnements: publications@upu.int

Anzeigen: faryal.mirza@upu.int

Diese Publikation wurde auf FSC-zertifiziertem Papier und mit nachhaltig hergestellter Farbe gedruckt.

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

Union Postale
Internationales Büro
Weltpostverein
Postfach
3000 BERN 15
SCHWEIZ

Telefon:
+41 31 350 35 95

Fax:
+41 31 350 37 11

E-Mail:
faryal.mirza@upu.int

Webseite:
www.upu.int

In Kürze

Finanzdienstleistungen

Correogiros in Lateinamerika auf dem Vormarsch

Im Juli haben weitere Postanbieter in Madrid (Spanien) eine Vereinbarung zur Verbesserung der elektronischen Geldüberweisungsdienste zwischen Spanien und den lateinamerikanischen Staaten unterzeichnet. Nachdem sich das von den Postbehörden Spaniens, Chiles und Uruguays 2008 lancierte Projekt als Erfolg erwiesen hat, planen Argentinien, Costa Rica, Kuba, Ecuador, Kolumbien, Chile und die Dominikanische Republik ebenfalls die Teilnahme an Correogiros. Dieser internationale Express-Service nimmt für sich in Anspruch, Überweisungen binnen 15 Minuten durchzuführen, und das zu erschwinglichen Preisen.

Die teilnehmenden Postanbieter werden dafür das International Financial System (IFS) nutzen, eine vom Posttechnologie-Zentrum der UPU entwickelten Applikation zur

Anbindung an das weltweite von der Uno-Sonderorganisation betriebene Finanznetz.

Anlässlich der feierlichen Unterzeichnung des Abkommens sagte Edouard Dayan, Generaldirektor der UPU, dass er mit der Rolle, welche die UPU bei der Anbahnung dieser 2007 mit der spanischen Regierung besiegelten strategischen Partnerschaft gespielt habe, sehr stolz sei.

«Dies ist der künftige Weg der UPU. Sie muss Regierungen dazu animieren, strategische Entscheidungen für den Postsektor zu treffen und die Postanbieter im Rahmen konkreter und ehrgeiziger Projekte zusammenzubringen», sagte er.

Der spanische Entwicklungsminister, José Blanco, erklärte: «Die Post sieht der steigenden Dominanz der elektronischen Kommunikation nicht tatenlos zu, sondern bietet

neue und bessere Dienstleistungen an. Die im Rahmen dieses Projekts bewiesene Innovation und Zusammenarbeit zeugen davon, dass die UPU nach wie vor für die Zukunft des öffentlichen Service einsteht.»

Edouard Dayan fügte hinzu: «Hier finden wir die richtigen Partner, die es für diesen integrativen Ansatz für eine vereinfachte Geldüberweisung zwischen Spanien und Lateinamerika braucht, und zwar über einen Service, der zuverlässig, von überall und ohne Diskriminierung erreichbar, aber zugleich sicher und erschwinglich ist.»

Die Weltbank schätzt, dass 2009 Überweisungen in Höhe von rund 58,4 Mrd. USD nach Lateinamerika und der Karibik getätigt wurden. Über eine Million Einwohner aus den neun teilnehmenden Ländern leben in Spanien. **RL**

Umwelt

CO₂-Bestandesaufnahme des Postsektors



Das begrünte Dach der United States Postal Service in New York.

Die UPU setzt ihren Kampf gegen den Klimawandel fort. Anhand eines neuen Fragebogens will sie die durch ihre Mitgliedstaaten verursachten CO₂-Emissionen ermitteln. Die erste derartige Umfrage wurde letztes Jahr durchgeführt. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für die erste globale Bestandesaufnahme der CO₂-Emissionen der Postbetriebe.

Der neue Fragebogen enthält zusätzliche Fragen, mit denen der

CO₂-Fussabdruck des Postsektors noch detaillierter analysiert werden kann. Neben Angaben zur Kohlendioxidbelastung aufgrund des Stromverbrauchs in Bürogebäuden und durch die Postfahrzeuge wurden diesmal auch die CO₂-Emissionen erhoben, welche Klimaanlage, Heizungen, der Reisetätigkeit, elektrischen Fahrzeugen und dem Pendelverkehr der Mitarbeiter zuzuschreiben sind.

Der Bericht über die Kohlendioxid-Belastung wird voraussichtlich Ende 2010 veröffentlicht. Die letzte Umfrage betraf Emissionen, welche durch die Postfahrzeugflotte sowie den Stromverbrauch der Postgebäude verursacht werden. Den Berechnungen zufolge belief sich der Ausstoß klimaschädlicher Treibhausgase im Postsektor 2008 auf 26 Millionen Tonnen. **CB**

Die Zahl

4100

... Teilnehmer haben in der Zeit von 2006 bis September 2010 Kurse via TRAINPOST, der Online-Plattform der UPU, absolviert.

Leitartikel

Am 1. Oktober 1875, also vor fast genau 135 Jahren, verliess das erste Exemplar von *Union Postale* die Druckpresse. Seither hat das zur damaligen Zeit auf Französisch, Englisch und Deutsch verfasste und ausschliesslich schwarz-weiss gedruckte Mitteilungsblatt eine wahre Metamorphose durchgemacht. Heute erscheint das vollständig in Farbe gedruckte Magazin vierteljährlich, und zwar in sieben Sprachversionen. *Union Postale* hat sich im Aussehen, Inhalt und der Reichweite stetig weiterentwickelt.

Die Herausgeber dürfen zu Recht mit Stolz auf diese lange Geschichte zurückblicken. Die neuesten Anpassungen beweisen, dass sich *Union Postale* in der modernen Kommunikationslandschaft fest als Bugbild der UPU etabliert hat. Unverändert geblieben ist aber die Mission von *Union Postale*: die fundierte Berichterstattung über das Auf und Ab, die Höhepunkte und Rückschläge im Postsektor.

Das Titelbild der vorliegenden Ausgabe drückt die Haltung unserer Redaktion passend aus: Wir sind stolz

auf die Vergangenheit, fühlen uns der Gegenwart verpflichtet und sind neugierig auf die Zukunft.

Damit die Post weiterhin zukunftsfähig bleibt, muss das Service-Niveau ständig verbessert werden, wie es unsere Titelseite über einen regionalen Workshop zum Thema Servicequalitätsverbesserung zeigt.

Zur Feier des Jubiläums glänzt diese Ausgabe nicht nur mit einer besonderen Titelseite, sondern enthält für diese Gelegenheit ein zusätzliches Interview sowie ein Stimmungsbericht über Bern zur Zeit der Drucklegung der ersten Nummer. Daneben berichten wir im gewohnten Umfang über Neuigkeiten aus der Postwelt und über Pläne und Massnahmen der UPU, um das globale Postnetz zu modernisieren.

Unser besonderer Dank gilt aber unseren treuen Lesern, die uns in den letzten Wochen geschrieben haben. Wir freuen uns über jede Zusendung und hoffen, dass noch Viele ihrem Beispiel folgen werden.

Faryal Mirza, Chefredakteurin

Katastrophen

Pakistan braucht Ihre Hilfe

Die UPU unterstützt Pakistan dabei, die Folgen der verheerendsten Flutkatastrophe in der Geschichte des Landes zu bewältigen. Sie hat dem Land finanzielle Hilfe für den Wiederaufbau der Postinfrastruktur und der Einrichtung eines speziellen Spendenfonds zugesagt. Die UPU hat bereits 100 000 Schweizerfranken (98 700 US-Dollar) für die Beschaffung von Lieferwagen und die Einrichtung mobiler Postsysteme ausgeschieden. Damit soll für die Bevölkerung in den am schlimmsten betroffenen Regionen Nothilfe geleistet werden.

«Wir müssen zuerst die ärgste Not lindern, zumal wir das Ausmass der Schäden nicht kennen», sagt Abdel Ilah Bousseta, Direktor für Entwicklungszusammenarbeit bei der UPU.

Schätzungsweise 17 Millionen Menschen sind von der Flutkatastrophe vom letzten August betroffen. Viele mussten ihre Häuser ver-

lassen. Die Infrastruktur in den Flutgebieten ist weitgehend zerstört. Angaben von Pakistan Post zufolge, wurden über 1300 Poststellen beschädigt oder zerstört.

Die UPU steht in täglichem Kontakt mit Pakistan Post und informiert die Mitgliedstaaten über das Emergency Information System (EIMS). Der internationale Postverkehr mit Pakistan funktioniert derzeit immer noch.

UNO-Familie

Als Uno-Sonderorganisation beteiligt sich die UPU am Uno-Netzwerk, welches die Hilfe koordiniert. So gelangte die Weltgesundheitsorganisation (WHO) an die UPU für Hilfe beim Einholen von relevanten Informationen wie Adressen, Postleitzahlen und Karten. Die WHO benötigt diese Informationen, um die Gesundheitsinfrastruktur des Landes zu lokalisieren sowie die Hilfs-

leistungen und die Expertentätigkeit vor Ort in Gang zu bringen.

Spenden Sie jetzt!

Die Mitgliedstaaten der UPU können Spenden an einen Fonds überweisen, der speziell eingerichtet wurde, um Hilfe für die von der Flut betroffenen Landesteile zu leisten. Spenden sind an die Kontonummer IBAN CH48 0483 5014 3996 6106 0 oder CH58 0023 5235 9020 8452 0 unter dem Vermerk «Assistance Pakistan» zu richten. Weitere Informationen erteilt Keiji Takemoto unter Telefonnummer +41 31 350 31 10 oder E-Mail keiji.takemoto@upu.int. **JD/FM**

In Kürze

Who's who bei der UPU

Den Postverkehr in Stand halten

Name Liz Phelan

Funktion Support und Verwaltung im Bereich Standards

Abteilung Standards and Certification

Nationalität Irland

«Der rasche und effiziente Postverkehr funktioniert heute nur mit entsprechenden Codes. Ohne sie sind weder das Verfolgen von Postsendungen noch andere Interkonnectionsdienste möglich. Standards und Sendungscodes garantieren, dass die Post ihre Kernaufgabe, das Zustellen von Postsendungen, erfüllen kann», sagt Liz Phelan.

Phelan erfüllt die Funktion eines Sekretariats der Aktionsgruppe Normung (Standards Board, SB) der UPU und deren Arbeitsgruppen. Das SB erarbeitet technische Standards und Nachrichtenspezifikationen für den elektronischen Datenaustausch (EDA), die dem Austausch betrieblicher Informationen zwischen den Postunternehmen dienen.

Zu ihren Hauptaufgaben gehört der Unterhalt der Referenzdatenbanken, die den Austausch von EDA-Nachrichten zwischen der Post und den Fluggesellschaften ermöglichen. Dazu gehört auch die Publikation der Standards in Papierform und auf CD-ROM. Sie hilft bei der Festlegung der Traktandenliste für die vierteljährlichen Sitzungen des SB bzw. der Arbeitsgruppen und verfasst oder koordiniert die Verfassung vieler Sitzungsdokumente.

An ihrer Arbeit mag Liz Phelan besonders den Kontakt mit anderen Mitgliedsländern. «Die Leute wenden sich an mich, wenn sie Hilfe und Informationen zu Codes, zur Publikation von Standards und bei der Interpretation der Informationen benötigen. Und wenn ich Menschen helfen kann, verleiht mir dies immer ein gutes Gefühl», meint sie. **cb**

Foto: Alexandre Plattet



Technologie

Breitband für den Postverkehr



Eduard Dayan (Mitte hinter Paul Kagame) und die anderen Kommissionsmitglieder (Foto: ITU)

Anlässlich des ersten Treffens der Broadband Commission for Digital Development im letzten Juli liess die UPU verlauten, dass das Postnetz auf die Breitbandtechnologie angewiesen sei, um die finanzielle und digitale Eingliederung voranzutreiben. Der Generaldirektor der UPU, Edouard Dayan, einer der 44 Kommissionsmitglieder, sagte, dass Breitbandtechnologie in Verbindung mit der .post-Initiative der UPU die Sicherheit und Echtheit von Internetnutzern verbessern könne.

Die Kommission wurde im Mai von der Internationalen Fernmeldeunion (UIT) und der Organisation der Vereinten Nationen für Erziehung, Wissenschaft und Kultur ins Leben gerufen.

Universeller Zugang

Die Kommission trat in Genf (Schweiz) zusammen, um auf die Dringlichkeit eines beschleunigten universellen Zugangs zu Breitbandnetzen hinzuweisen, eine Vision zur Erreichung dieses Ziels zu formulieren und aufzuzeigen, wie die Breitbandtechnologie die Vereinten Nationen bei der Umsetzung ihrer Millenniumziele zu unterstützen vermag. Kommissionsmitglied Angel Gurria, Generalsekretär der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit, sagte, dass die Regierungen eine gemeinsame Verantwortung für die Einführung der

Breitbandtechnik hätten. Zumindest sie die digitale Verbindung zwischen den Netzen der Post- und Gesundheitsanbietern sowie anderen öffentlichen Dienstleistungserbringern herstelle und das allgemeine Interesse an einem effizienteren und effektiveren Zugang zu diesen wichtigen Dienstleistungen gross sei.

«Die globale Einrichtung von Breitbandnetzen stellt im 21. Jahrhundert eine ebenso umwälzende Veränderung dar wie die Verbreitung der Elektrizität in den ersten Jahrzehnten unseres Jahrhunderts», sagt ITU-Generalsekretär Hamadoun Touré. «Genauso wie die Anbindung ans öffentliche Stromnetz heute als Grundvoraussetzung für die soziale und wirtschaftliche Emanzipation gilt, wird der universelle Zugang zu Breitbandsystemen die weitere Entwicklung aller Länder dieser Erde fördern.»

Die Kommission debattierte über ihren zehn Punkte umfassenden Aktionsplan zur Entwicklung und Einführung der Breitbandtechnologie. Den gemeinsamen Vorsitz führten Paul Kagame, Präsident von Ruanda, und Carlos Slim Helú, Ehrenvorsitzender auf Lebzeiten der Carso-Gruppe. Der Bericht wird dem Uno-Generalsekretär am 19. September in New York am Uno-Millennium-Gipfel überreicht. **cb**

«.post» im Fokus eines Workshops zum Thema Sicherheit

Die in naher Zukunft aufzuschaltende Postdomain «.post» ist als erste Top-Level-Domain von Anfang an auf Domain Name System Security Extensions (DNSSEC) ausgelegt, um den selbst geforderten Sicherheitsstandard zu erreichen. DNSSEC verhindert Phishing und andere kriminellen Machenschaften im Internet, indem zulässige Webseiten eingetragen und authentifiziert werden müssen.

Die Vorteile von DNSSEC waren Thema eines im letzten Juli gemeinsam mit der UPU durchgeführten zweitägigen Workshops im Global Cybersecurity Centre in Rom. Dabei ging es vornehmlich um die Umsetzungsinitiativen zur Erhöhung der Sicherheit und Zuverlässigkeit des Domain-Namen-Systems. Das Zentrum wird von Poste Italiane unterstützt.

Edouard Dayan, Generaldirektor der UPU, sprach per Video-Link zu den Workshop-Teilnehmern.

Sicherheit steht zentral

Paul Donohoe, Zuständiger für die elektronischen Postdienstleistungen bei der UPU, weiss um die entscheidende Bedeutung von DNSSEC für die Positionierung von «.post» als sichere Plattform: «Damit wir Vertrauen und Sicherheit schaffen können, sind wir darauf angewiesen, dass auch die zugrunde liegende technische Struktur des Internets sicher ist.»

Sicherheit ist heute wohl das zentrale Thema, wenn es um die Nutzung des Internets geht. VISA und anderen Kreditkartenunternehmen zufolge beläuft sich der Schaden infolge der Cyber-Kriminalität jährlich auf rund 10 Milliarden USD.

Aufgrund einer langjährigen Kooperationsvereinbarung zwischen Poste Italiane und der UPU haben die Teilnehmerstaaten die Möglichkeit, vom Know-how des Cybersecurity Centre zu profitieren.

Die UPU schrieb letzten Dezember Internet-Geschichte, indem sie als erste Uno-Organisation eine gesponserte Top-Level-Domain zugesprochen erhielt. Dabei handelt es sich um ein Internet-Suffix wie .mobi oder .aero. **CB**

Emissionsreduktion in Mauritius

› Schreiben Sie uns!

Wir freuen uns über Leserbriefe. Schreiben Sie uns Ihren Brief per Post oder per E-Mail (faryal.mirza@upu.int), versehen mit Namen, Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Die Redaktion behält sich das Recht vor, zur Veröffentlichung vorgesehene Beiträge allenfalls zu kürzen.

In der Rubrik Umschau der Ausgabe vom März 2010 berichtete *Union Postale*, dass Mauritius 2008 rund 280 Tonnen Kohlenstoffdioxid ausgestossen hatte. Wir wollen an dieser Stelle darauf hinweisen, dass in ganz Afrika insgesamt rund 1 Million Tonnen CO₂ freigesetzt wurden. Mauritius Post ist bestrebt, ihren CO₂-Ausstoss im Einklang mit der von der UPU angeregten «Green Growth»-Initiative zu verringern.

Seit 2008 wurde bereits Folgendes erreicht:

1. Reduktion der nationalen Zustellrouten für Inlandsendungen von 22 auf 16.
2. Intensive Ausbildung der Fahrer mit Fokus auf ökonomisches Fahren.

3. Lancierung einer Kampagne, in der die Mitarbeitenden aufgefordert werden, Energie zu sparen, indem sie nicht mehr benötigte Geräte ausschalten.
4. Zusammenarbeit mit den Behörden, um die Umgebung, in der sich die Poststellen befinden, noch sauberer zu halten.
5. Verhandlungen mit einem Recycling-Unternehmen über die Einsammlung von Einweg-Tintenpatronen.

Wir gratulieren Ihnen zu der hohen Qualität der Artikel in *Union Postale*.

M. Peechen
Acting Operations Manager
Mauritius Post

Global

UPU bereitet sich auf die Strategiekonferenz in Nairobi vor



**UPU STRATEGY
CONFERENCE
NAIROBI
2010**

Die Universal Postal Union wird ihre Strategiekonferenz erstmals auf afrikanischem Boden durchführen. Die Konferenz bietet eine Plattform, auf der sich die führenden Postverantwortlichen über die wichtigsten Herausforderungen des Sektors austauschen und die Richtung festlegen, in der sich die UPU zukünftig bewegen wird.

Vom 22. bis 23. September werden bis zu 500 Konferenzteilnehmer in Nairobi, Kenia, erwartet. Die Anspruchsgruppen der UPU werden die Fortschritte bei der Umsetzung der laufenden Poststrategie evaluieren und sich mit anderen zentralen Themen befassen. Zum Beispiel wie die Post ihre Wettbewerbsfähigkeit erhalten und ihr weit verzweigtes Netz für das Anbieten neuer Dienstleistungen nutzen kann. **FM**

› Weitere Informationen erhalten Sie unter:
<http://www.upu.int/en/the-upu/strategy-conference/2010-strategy-conference.html>

Qualitäts- sprung in Asien

.....
Der neue Ansatz der UPU, nach dem die Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch Unterstützung vor Ort erreicht werden soll, trägt Früchte. Neun Postbetreiber nahmen 2008 und 2009 an Asiens Projekt für die Verbesserung der Servicequalität teil. Und sie erzielten enorme Fortschritte bei der Umsetzung der Mechanismen, die zu einer höheren Dienstleistungsqualität führen.

Regionale Unterstützung vor Ort anzubieten, um so die Dienstleistungsqualität zu verbessern, ist ein neuer Ansatz, der eine integrierte Lieferkette voraussetzt. Thakur Subhash Sinha, Verantwortlicher des Projekts in Asien, kann viel darüber berichten, was es alles braucht, um die Dienstleistungsqualität weiterzubringen. Ob Methodologie oder deren praktische Anwendung – er weiss, was im Postbetrieb zählt. Thakur Subhash Sinha ist erst vor Kurzem zur India Post zurückgekehrt, nachdem er während fünf Jahre am Asia-Pacific Postal College als Dozent für internationales Post-Management und Qualitätsaspekte tätig gewesen war. Das vom Asia-tisch-pazifischen Postverein geführte Institut zählt zu den renommiertesten Ausbildungsstätten für Postangestellte.

Ausserdem leitete er zwei Jahre lang das Projekt zur Qualitätsverbesserung in der Region Asien. Das Projekt wurde von der UPU im Rahmen ihres neuen, auf lokale Massnahmen ausgerichteten Qualitätsansatzes entwickelt. In dieser Funktion betreute er neun Länder und zeigte ihnen auf, wie sie ihren Qualitätsstandard national wie auch international anheben konnten.

.....
Von
Rhéal LeBlanc

Das Projekt verlief in allen neun Ländern, deren Postverwaltungen zusammen rund 500 Millionen Menschen bedienen und über 100 000 Mitarbeitende beschäftigen, erfolgreich. Wie für andere Regionen gilt auch hier, dass sich die Qualität der Postdienstleistungen auf die Gesamteffizienz des weltweiten Postnetzes auswirkt.

Nach Abschluss eines Lehrgangs mit sechs regionalen Workshops, die in der Zeit von August 2008 bis Dezember 2009 durchgeführt worden waren, verzeichneten die vorgesehenen Postbetreiber von Bhutan, Bangladesch, Indonesien, Malaysia, der Malediven, der Mongolei, Laos, Sri Lanka und Thailand grosse Fortschritte in der Strukturierung und Beobachtung ihrer Servicequalität. Indien stieg auf halbem Wege aus dem Projekt aus.

Ampelmethode

Sinha half den Teilnehmern bei der Umsetzung der Neuerungen mit Hilfe sogenannter Ampel- oder Report-Karten. Die grünen, gelben und roten Ampel-Karten zeigten die Entwicklung der Teilnehmer in Bezug auf das Erreichen von 14 Meilensteinen. Wie bei einer richtigen Verkehrsampel bedeutet grün «auf Kurs», gelb





Fast so schnell wie der Blitz. Foto: Malaysia Post

«Ergebnis teilweise erreicht» und rot «Verbesserungen erforderlich». Zu Projektbeginn befanden sich alle Länder im roten oder gelben Bereich. Aber bereits nach vier Workshops hatten die vorgesehenen Postbetreiber die meisten Meilensteine bereits erreicht (vgl. Textbox).

Aufbau von Kapazitäten

Zu den wichtigsten Projektzielen gehörten laut Sinha die Entwicklung von Know-how und der Aufbau von Kapazitäten. Zudem sollte den Ländern geholfen werden, sich Mechanismen und Instrumente anzueignen, sodass auch sie für die Zuerkennung eines Leistungsbonus im Rahmen der UPU-Programme für Briefpost (Endvergütungen), Pakete (Endgebührenanteil) und EMS (performanceabhängige Tarife) berechtigt wären. Dies, so meinte er, würde das Vertrauen in das eigene Leistungsvermögen zur Verbesserung der Postqualität stärken. «So entgingen Sri Lanka potenzielle Boni, mit denen man das Gehalt von 80 Mitarbeitenden während eines Jahres hätte zahlen können. Doch die sri-lankische Post erfüllte die Hauptkriterien nicht, um sich für diese Boni aus dem Endgebührenanteil des Paket-Programms zu qualifizieren – weder verwendete sie Strichcodes noch EDA-Nachrichten, noch hatte sie Standards für die Hauszustellung eingeführt.»

Als Sinha 2007 die Leitung des Projekts übernahm, wiesen die einzelnen Postanbieter punkto Qualität grosse Unterschiede auf, je nach Struktur und wirtschaftlicher Entwicklung. Ausserdem hatten die Teilnehmer kein ausgeprägtes Bewusstsein für die internationalen Postregeln. «Ein Qualitäts-Programmmanagement fehlte gänzlich», weiss er. «Obwohl modernste Technologie vorhanden war, vermochten die Länder diese nicht richtig oder überhaupt nicht zu verwenden. Daher entschieden wir, den gesamten Lieferweg der Postsendungen zu überprüfen und forderten die Postanbieter dazu auf, ihre Postorganisation und -prozesse abzubilden, um potenzielle Schwächen auszuloten. Ausserdem riefen wir diesen Postbetreibern Artikel 20 des Weltpostvertrags in Erinnerung, in dem es heisst, die Mitgliedstaaten hätten Auslieferungsstandards einzuführen und zu überwachen.»

Austausch von Best Practices

Die sechs Hauptworkshops, welche von den Teilnehmerländern geleitet wurden, deckten sämtliche Aspekte der Dienstleistungsqualität in den Bereichen Brief- und Paketpost und Expresslieferungen ab. Dazu gehörten Zoll, Sicherheit und die Anwendung von UPU-Applikationen wie beispielsweise IPS (International Postal System) zur



.....
**Voller Einsatz
 von Indonesia
 Post.**

Poststeuerung. Zusätzliche Workshops wurden am Asia-Pacific Postal College gehalten, die sowohl UPU- als auch externen Mitarbeitern offenstanden.

Ein wichtiger Aspekt dieses regionalen Projekts in Asien war es, Postexperten aus den verschiedenen Ländern die Möglichkeit zu geben, Informationen und Best Practices auszutauschen. «Der gegenseitige Lerneffekt war riesig», sagt Sinha. «Thailand beispielsweise weist einen sehr hohen Qualitätsstandard auf und die Poststellen sind dort sauber und gut organisiert. Malaysische Postvertreter berichteten wiederum darüber, wie sie Radiofrequenz-Identifikation (RFID) zur Überprüfung, ob Briefkästen geleert wurden, einsetzen.»

.....
**Post
 sortierung
 bei der
 Maldives
 Post.**

Lernbegierig

Sinha zeigt sich über die Fortschritte der Teilnehmerländer erfreut. Er steht fest hinter dem lokal ausgerichteten UPU-Ansatz zur Verbesserung der Postdienstleistungsqualität. Das Vorgehen war «erfolgreich und viele der zunächst geäußerten Bedenken haben sich als unbegründet erwiesen», blickt er zurück. «Das hängt zu einem grossen Teil von der Projektkonzeption ab, bei der viel Wert auf Kapazitätenaufbau und fortlaufende Weitervermittlung von Best Practices gelegt wurde. Ausserdem wurde betont, dass der Postbetreiber, der eine internationale Sendung aufgibt, derjenige, über dessen Territorium sie befördert wird, und der Postbetreiber, der die Sendung empfängt, jeweils für die Sendung auf seinem Territorium verantwortlich ist. Internationale Postsendungen müssen von ihrer Aufgabe bis zu ihrer Zustellung überwacht und verantwortungsvoll abgewickelt werden.»

Nach Abschluss des Projekts hatten alle neun Teilnehmerstaaten eine End-to-End-Überwachung der Postzustellung eingeführt, Sicherheits- und Servicequalitäts-Richtlinien entwickelt und erlassen sowie Massnahmen zur besseren Einhaltung der Zollvorschriften eingeleitet. Acht von ihnen verwenden nun auch IPS für die Postverarbeitung in ihren Austauschbüros sowie das erforderliche EDA-Nachrichtenformat. Keinem Land brauchte «die rote Karte gezeigt zu werden». Das regionale Projekt hat Bhutan dazu gebracht, ein Postleitzahl- und Adressierungssystem einzurichten und Bangladesh u.a. veranlasst, der EMS-Kooperative beizutreten. Das Qualitätsmanagement von acht der neun Teilnehmer erhielt die Zertifizierung der UPU.

Bestnoten

Lars Vesterlund, Senior Consultant im Postbereich, der die verschiedenen regionalen Projekte überwacht, bescheinigt dem Projekt in Asien einen überwältigenden Erfolg: «Der Projektmanager verfügte über den richtigen theoretischen und fachlichen Background, war engagiert und sprach eine Sprache, welche die Teilnehmenden verstanden. Die Idee für das Austauschen von Best Practices über mehrere Sessions hinweg funktionierte sehr gut. In den Workshops zeigten sich die Teilnehmer offen und kooperativ. Und dass am Ende sämtliche Meilensteine auf den Report-Karten aus dem ro-

14 Meilensteine

1. Kontinuierliches Testen der Briefpostzustellung zwischen wichtigen Zentren
2. Testen der Tür-zu-Tür-Zustellung von Briefen im Inland
3. Einführung eines Postleitzahl- und Adressierungssystems
4. Implementierung einer Prozessmanagementmethode
5. Einführung von diagnostischen Testinstrumenten
6. Verwendung von Strichcodes und Behälter für sämtliche Sendungsklassen
7. Einführung von IPS zur effizienteren Postbearbeitung in Austauschbüros
8. Verwendung von EDA-Nachrichten
9. Einführung und Nutzung von Kundenservice-Systemen für EMS, Pakete und eingeschriebenen Briefen
10. Verwendung von UPU-Leistungsreports für EMS- und Paketsendungen und laufende Testresultate, damit Schwächen erkannt und behoben werden können
11. Implementierung von UPU-Zertifizierungsmethoden
12. Entwicklung und Einführung von Sicherheitsmassnahmen
13. Einführung von Leitlinien für die Dienstleistungsqualität
14. Ergreifen von Massnahmen zur besseren Einhaltung der zollbehördlichen Anforderungen

ten in den grünen Bereich geklettert waren, ist einfach grossartig», so Vesterlund weiter.

Das Internationale Büro, das die Dienstleistungsqualität im Bereich Brief-, Paket- und Expresspost weltweit überwacht, stellte ebenfalls Verbesserungen fest. Christine Betrémieux, Verantwortliche des Programms für Paketpost, meint: «Immer mehr Länder wie Bangladesch, Bhutan, Sri Lanka und Indonesien benutzen Track-and-Trace-Technologien für die Verfolgung von Paketsendungen sowie elektronische Daten, um andere Länder über die Sendungsaufgabe zu informieren – beides Voraussetzungen, wenn die Dienstleistungsqualität verbessert werden soll. Sie verstehen die Paket-Strategie der UPU jetzt besser und werden sich dessen bewusst, dass sich die Qualität durch die Nutzung von Technologien wie «Track and trace» ohne grossen Aufwand verbessern lässt», sagt sie.

Auch die EMS-Einheit hat hinsichtlich Lieferpünktlichkeit und Weiterleitung elektronischer Daten in manchen asiatischen Ländern Verbesserungen erkannt. Diese Kriterien sind wichtig für unsere Kunden, weiss Chokri Ellili, regionaler Koordinator der EMS-Einheit für die Region Asien-Pazifik. Im Zeitraum von Dezember 2008 bis Juni 2010 erzielten einige Länder hinsichtlich der rechtzeitigen Auslieferung Verbesserungsraten im zweistelligen Bereich. So zeigt Bhutan eine Performancesteigerung von 36 Prozent auf 72 Prozent, Indonesien von 43 Prozent auf 59 und Malaysia vermochte seinen ohnehin guten Ausgangswert von 82 Prozent gar auf 94 Prozent zu steigern. Malaysia Post reduzierte den Anteil verspäteter Zustellungen von einem monatlichen Durchschnittswert von 7,2 Prozent im Jahr 2008 auf 4 Prozent im Jahr 2009 und hat bislang 17 Pay-for-Performance-Partnerverträge abgeschlossen, welche die Auszahlungen von der Dienstleistungsqualität abhängig machen.

«Das ist von Bedeutung. Denn je grösser das Vertrauen eines Postbetreibers in die Qualität der eigenen Dienstleistungen ist, desto eher schliesst er solche Vereinbarungen auch mit anderen EMS-Partnern ab», so Ellili.

In Bezug auf die zeitgerechte Übertragung elektronischer Daten weisen nahezu alle Länder Werte zwischen 90 und 100 Prozent auf. Die Leistungsqualität der EMS-Dienste von drei der neun asiatischen Länder, die am regionalen Projekt teilnahmen, wurde 2009 mit einer Auszeichnung honoriert. Malaysia erhielt eine silberne Auszeichnung, während Bronze an die Mongolei und an Thailand ging.

Für Sinha lag der Schlüssel zum Erfolg des Projekts darin, dass man die Leistungsqualität der Teilnehmerstaaten offen und ehrlich bewertet. «Das tut manchmal weh, aber alle wissen, wie wichtig es ist, dass sie ihre Dienstleistungsqualität verbessern.»

Für 2011 ist ein weiterer Workshop geplant, in dessen Rahmen die Fortschritte, die seit Abschluss des regionalen Projekts erzielt worden sind, evaluiert werden sollen.

Regionale Qualitätsverbesserung – konkret

Ziel des regionalen Projekts zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität ist der Aufbau von Know-how. Die Postbetreiber sollen weniger abhängig von externen Beratern werden. Diese Praxisnähe ist auch Grund für den Projekterfolg. Ein Projektmanager muss aus bestehenden Workshops lediglich diejenigen auswählen, die sich für die betreffende Region eignen. «Ein Workshop lässt sich situationsgerecht an die regionalen Bedürfnisse anpassen. Gemeinsam mit den teilnehmenden Postverwaltungen passen wir ein Projekt jeweils noch an», sagt Lars Vesterlund, einer der Berater, die das Konzept entwickelt haben.

Die vorgesehenen Postbetreiber lernen auch, wie man potenzielle Probleme im Versand- und Zustellungsablauf identifiziert und diese löst. «Lag es am Briefträger, weil er die Sendung nicht rechtzeitig abgeholt hat? Lag es an der Fluggesellschaft, welche die Sendung zwar zum Transport erhalten hat, aber in ihrem Flugzeug keinen Platz mehr hatte? Oder wurde der Flug abgesagt oder erreichte gar seine ursprüngliche Destination nicht? Wurde die Sendung im Zoll aufgehalten? Die Verzögerung einer Postsendung kann viele Ursachen haben», weiss Seydou Konaté, Manager des Briefpost-Programms der UPU.

Nach Abschluss eines Projekts werden Ausgangs- und Zielpunkte miteinander verglichen, um zu beurteilen, inwiefern ein Land die Dienstleistungsqualität zu verbessern vermochte und welche Probleme es noch zu beheben gilt. Auch hat ein Postbetreiber die Möglichkeit, weitere Massnahmen zur Qualitätsverbesserung zu planen.

Die Methode wurde erstmals von März 2007 bis Juni 2008 mit grossem Erfolg in Form eines Pilotversuchs in Westafrika getestet.

Zusammenarbeit

Länder derselben Region haben oft mit ähnlichen Problemen zu kämpfen. Im Rahmen des Projekts werden vor Ort Untersuchungen angestellt, sodass die vorgesehenen Postbetreiber verschiedener Länder Best Practices miteinander austauschen können.

«Es ist leichter von Postbetreibern, die in der gleichen Region tätig sind, zu lernen als von einem aussenstehenden Experten», sagt Vesterlund.

Das Projekt fördert zudem die Nutzung neuer Posttechnologien: «Überall werden neue Technologien entwickelt, und wir von der Post können unsere Augen davor nicht verschliessen», sagt Konaté. «Wir ermutigen unsere Teilnehmer in ihren Postverarbeitungsstellen IT-Technologien und RFID-Systeme wie GMS von der UPU zu nutzen, um die Postströme genauer überwachen zu können.» **CB**



.....
**Dayan (r.) begrüsst Postmitarbeiter (l.) im Beisein von
Ministerin Féthière**



Starthilfe für Haiti Post

.....
Sechs Monate nach dem verheerenden Erd-
beben bessert sich die Lage in Haiti
zusehends. So konnte in der Hauptstadt
ein neues Austauschbüro in Betrieb
genommen werden, das mit grosszügiger
Hilfe der UPU und ihrer Mitgliedstaaten
errichtet wurde.



.....
Arbeitsbeginn . . .

Das neue Postzentrum in Port-au-Prince wurde am 6. Juli eingeweiht im Beisein von lokalen und nationalen Gästen, darunter auch Edouard Dayan, Generaldirektor der UPU, und die Wirtschaftsministerin Haitis, Josseline Colimon Féthière. «Dieses Gebäude verkörpert konkrete Aufbauhilfe. Die UPU hat ihr Versprechen gehalten und Haiti beim Wiederaufbau tatkräftig unterstützt. Im Namen des Präsidenten, der Regierung und der Bevölkerung Haitis danke ich Ihnen von ganzem Herzen», schloss Féthière ihre Rede.

Im 600-m²-grossen Postverarbeitungscenter arbeiten rund 60 Angestellte, die Briefsendungen, Pakete und Express-Sendungen (EMS) verarbeiten. Das Zentrum dient auch als Austauschbüro für internationale Postsendungen. Sämtliche Post nach und von Haiti wird hier bearbeitet. Ausserdem beherbergt es auch die Zollbehörden.

Das neue Postzentrum gleicht einem riesigen Zelt und widersteht Windböen von bis zu 225 km/h sowie Beben bis zur Stärke 4 auf der Richterskala, welche hohes Schadenpotenzial aufweisen. Die Struktur wurde für zusätzliche Stabilität fest im Boden verankert.

.....
**Von
 Rhéal LeBlanc**

.....
**Fotos:
 Sophia Paris**

Edouard Dayan sagte: «Aufgrund der wichtigen Funktion, welche die Post für Menschen und Unternehmen erfüllt, muss ihr beim Wiederaufbau Priorität zukommen. Wir werden innerhalb der Vereinten Nationen weiterhin betonen, wie wichtig es ist, die Post in den Massnahmen zur Ankurbelung der Wirtschaft Haitis einzuschliessen. Haiti war und ist auf Nothilfe angewiesen, doch wir müssen auch in die Zukunft blicken. Es gilt, die Infrastruktur des Landes wieder herzustellen, und dazu gehört auch die Post.»

Optimismus

Edvard Despeignes, Generaldirektor von Haiti Post, sieht der Zukunft optimistisch entgegen. «Das neue Verarbeitungscenter ist für uns ein grosser Schritt in Richtung Normalität», sagte er. «Seit der Wiederaufnahme des internationalen Postdienstes, haben die Postvolumen stetig zugenommen. Aber weil die Verarbeitungskapazitäten durch das Erdbeben zerstört worden sind, galt es zunächst, diese wieder herzustellen.



.....
Postverteilung.

Erst dann schaffen wir Raum, um wieder Postsendungen empfangen und versenden zu können. Die haitianische Post ist nun aber wieder in der Lage, normale Postvolumen zu verarbeiten und stellt sich auf eine Zunahme der inländischen und internationalen Sendungen ein.»

Der Kauf der Verarbeitungsanlagen des Postzentrums erfolgte mit Hilfe von Spenden der UPU-Mitgliedstaaten und Mitteln aus dem regulären Budget der Organisation. Einige Länder spendeten zudem zusätzlich Sortierbehälter, Arbeitstische, Säcke, Generatoren und Postfahrzeuge.

Die Katastrophe

Am 12. Januar zerstörte ein Erdbeben die Hauptpost von Port-au-Prince sowie das Gebäude des EMS-Dienstes. Aber auch Poststellen in den Vororten wurden zerstört oder schwer beschädigt. Die neue Posteinrichtung wurde im Rahmen eines Nothilfeprojekts unter der Leitung der UPU erbaut mit grosszügiger Unterstützung weiterer UPU-Mitgliedstaaten. Diese leisteten einem Aufruf der UPU Folge und überwiesen über 500 000 USD an einen Spezial-Fonds. Ausserdem stellten sie personelle und materielle Ressourcen zur Verfügung, damit die Post von Haiti so rasch wie möglich ihre Tätigkeit wieder aufnehmen konnte.

› **Bildgalerie unter: www.flickr.com/universal_postal_union**

Die Post im Fokus der Regierung

.....
 Anlässlich eines Treffens mit Edouard Dayan, Generaldirektor der UPU, letzten Juli in Port-au-Prince versicherte Haitis Premierminister Jean-Max Bellerive, dass die Post «für die Regierung Priorität genieesse. Er wisse um die wichtige Rolle, welche die Post bei der Verbindung von Gemeinschaften spiele und wie sie so dazu beitrage, die nationale Einheit zu wahren, die für sein Land so wichtig wäre.

Mit Edouard Dayan besuchte zum ersten Mal ein amtierender UPU-Generaldirektor Haiti. Er wies darauf hin, dass die bisherige Wiederaufbauarbeit nun weitergeführt werden müsse und dass die Wiederaufnahme eines regulären Postdienstes für die weitere Entwicklung des Landes eminent wichtig sei.

Josseline Colimon Féthière, Handelsministerin Haitis, sicherte der UPU ihr Engagement für den Wiederaufbau der Postinfrastruktur zu. Die Modernisierung der Post sei ein wichtiges Ziel. «Wir haben jetzt die Chance zum Wiederaufbau, aber zu einem guten Wiederaufbau», sagte Féthière. «Einige Dinge müssen sich verändern, wir müssen den Schritt zu einem modernen Anbieter mit neuen Produkten für unsere Kunden machen», meinte sie weiter.

Insbesondere wies Féthière darauf hin, dass die Post schneller arbeiten müsse, eine bessere Netzwerkanbindung notwendig sei und Geldüberweisungen vereinfacht werden müssten. «Jedes Jahr überweisen im Ausland lebende Mitbürger über 1,8 Milliarden USD in die Heimat. Wir müssen an diesem Markt teilhaben, zumal die Post als Staatsbetrieb diesen Service günstiger anbieten kann», so die Ministerin weiter.

Sie zeigte sich auch überaus beeindruckt von der Solidarität, welche die anderen Postbetreiber Haiti nach dem Erdbeben gegenüber gezeigt hätten. Zuletzt würdigte sie die Anwesenheit von UPU-Generaldirektor Dayan bei der Einweihung des neuen Postbetriebszentrums.

Am Anfang der Globalisierung stand der Postverkehr?

Ohne den Austausch von Informationen gäbe es keinen globalen Handel. Lange bevor die Digitalisierung diese Informationen – Verträge, Vereinbarungen, Pläne – auf Bits und Bytes reduzierte, fand schon einmal eine durch die Post ausgelöste Revolution statt, welche den weltweiten Informationsaustausch erheblich beschleunigte.

Von
Ted O'Callaghan

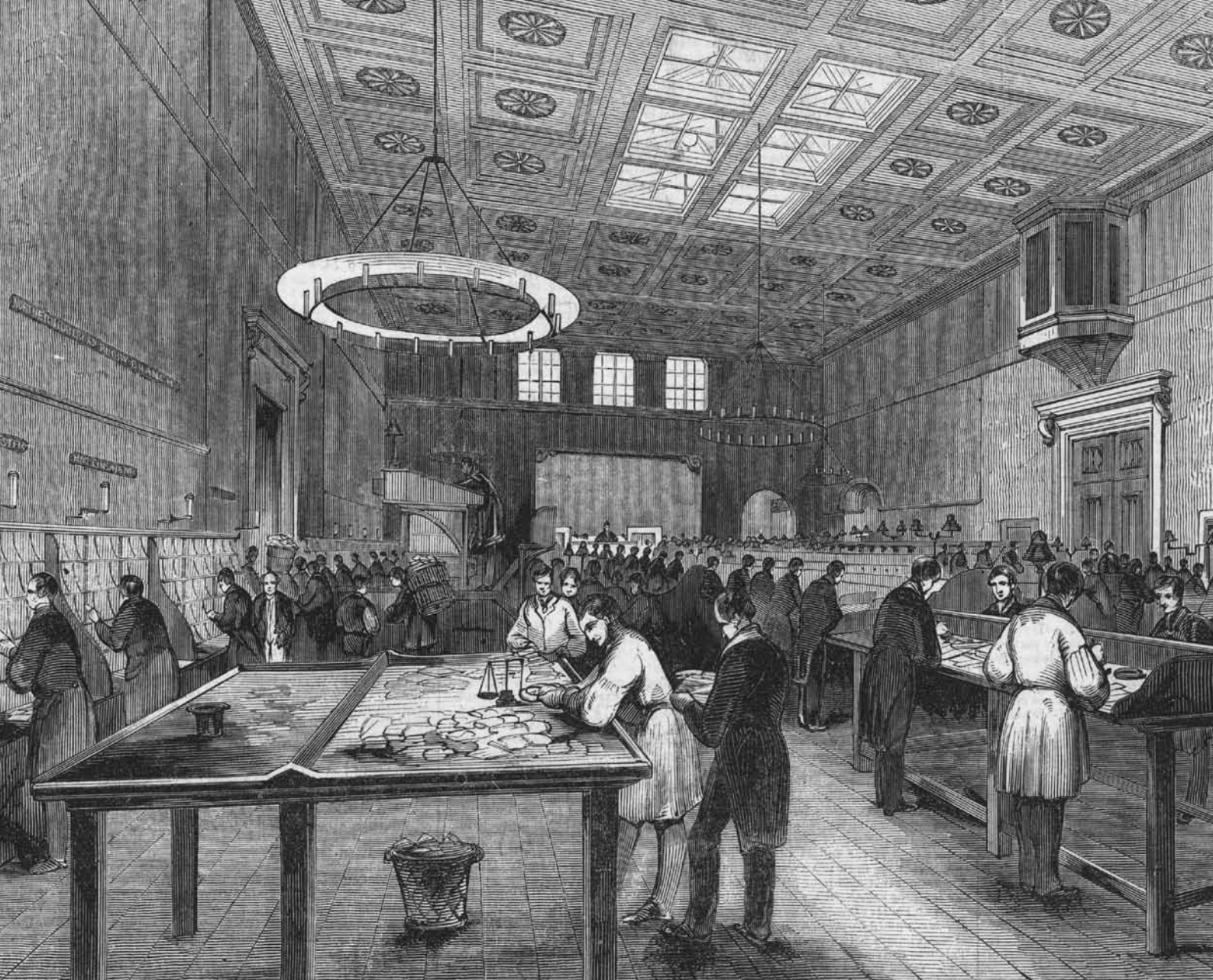
Dank Glasfaserkabel können wir heute via Internet und sozialen Netzen an den Aktivitäten unserer Freunde und Bekannten in Übersee sozusagen in Echtzeit teilhaben oder Zeitungen aus fernen Metropolen am Computerbildschirm lesen. Die Glasfaserkabel sind tief auf dem Meeresboden verlegt, folgen aber im Wesentlichen den Telegrafenkabeln des 19. Jahrhunderts, und den noch früheren Schiffsrouten. Und heute wie damals ist es für uns wichtig, mit Menschen, die weit von uns entfernt sind, in Verbindung bleiben zu können. Ein Schriftsteller beschrieb um 1830 die Wirkung eines Briefs mit folgenden Worten: «Zeit und Raum sind aufgehoben. Wir sind hier.» Ein anderer Zeitzeuge zeigte sich von der Geschwindigkeit der Post beeindruckt: «Die Tinte ist kaum getrocknet ... und schon halten wir eine Niederschrift der Gedanken unseres lieben Freundes in Händen.»

Das Ausmass der Globalisierung, die im 19. Jahrhundert einsetzte und bis Ende des Ersten Weltkriegs anhielt, wurde erst von der jüngsten Globalisierungswelle übertroffen. Mit der weltweit um sich greifenden industriellen Revolution wurde es immer wichtiger, auch über weite Entfernungen rasch kommunizieren zu können. Dampfschiff und Eisenbahn transportierten immer mehr Güter und immer mehr Menschen über den gan-

zen Globus. Der Telegraf revolutionierte die Geschwindigkeit, mit der man kommunizieren konnte, erwies sich jedoch für die meiste Korrespondenz als zu teuer. Das Postsystem bot hingegen einen erschwinglichen Kommunikationskanal für jedermann, ob Unternehmer oder Immigrant. Die lukrativen Postverträge halfen, die enormen Kapitalkosten aufzubringen, welche die Schaffung neuer Transportsysteme erforderte. Doch diese Entwicklung verlief nicht immer reibungslos, denn der Bau eines effizienten Systems für die globale Massenkommunikation stellte eine ganz neue Herausforderung dar, die innovativer Lösungen bedurfte.

Die Anfänge

Bereits Tausende Jahre früher hatten die Chinesen, Ägypter, Perser und Römer Methoden entwickelt, mit denen Nachrichten über die enormen Distanzen in ihrem Reich übermittelt werden konnten. Beispielsweise mit Kurieren, welche die Nachrichten stafettenweise weiterreichten. Im Mittelalter verfügten etwa die Universitäten über eigene, private Postsysteme, die sich netzartig über ganz Europa ausbreiteten. Studenten nutzten diese auch zur Übermittlung ihrer Tutorengelder. Doch der freie Informationsfluss war den Mächtigen ein Dorn im Auge. «In Europa verliefen Gründung



.....
Angestellte der britischen Post sortieren 1840, als die Penny Post eingeführt wurde, Briefe in einem Hauptpostamt. Illustration: Hulton Archive.

und Weiterentwicklung des modernen Postsystems parallel zum Aufstieg des Nationalstaates», so Posthistoriker Richard John.

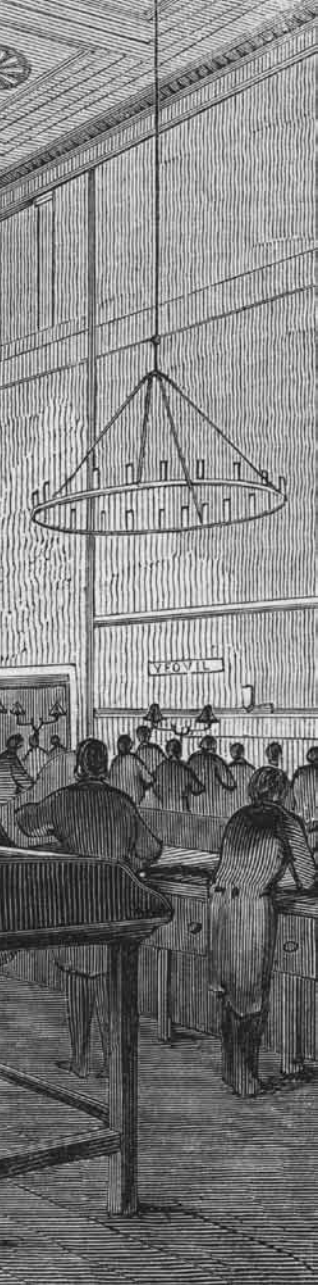
«Nicht nur eigneten sich die Zentralregierungen mehr und mehr das Monopol zur Ausübung der Staatsgewalt an, sie trachteten auch danach, ihr Monopol auf den Postverkehr auszuweiten», so John weiter. Manch privates Unterfangen wurde zunächst ermutigt, doch die erfolgreichsten wurden von den staatlichen Postdiensten einverleibt oder verdrängt, teils weil man um die eigenen Einnahmen fürchtete oder meinte, so verhindern zu können, dass Staatsgeheimnisse einen Weg in fremde Hände finden würden. Bis Mitte des 19. Jahrhunderts basierte der internationale Postverkehr auf einem komplizierten Gebilde von Staatsverträgen.

Öffentlicher Dienst

In den 1840er-Jahren breitete sich in Grossbritannien die Idee eines öffentlichen, für jedermann erschwinglichen Postwesens aus. Der Sozialreformer Rowland Hill untersuchte das bestehende Postsystem und schlug eine Reihe von Veränderungen vor, die dessen Effizienz und Zugänglichkeit verbessern sollte. Bisher wurden die

Posttaxen vom Empfänger bezahlt; dazu brauchte es jemand, der diesen aufsuchte und die Gebühr einzog. Hill schlug die Einführung aufklebbarer Wertzeichen vor, sodass die Taxen im Voraus entrichtet werden konnten, wobei der günstigste Tarif einen Penny betrug. Auf Drängen Hills ging der Postdienst dazu über, die Taxen nach Gewicht der Sendung und nicht länger nach der Anzahl Seiten eines Briefes zu erheben. Ebenso wurde die variable Taxierung auf Basis der Entfernung zum Empfänger aufgegeben. Denn Hill hatte realisiert, dass die meisten Kosten beim Aufgeben und bei der Endzustellung einer Sendung anfielen. Die Reformen wurden schon bald von vielen anderen Staaten übernommen.

Der Nutzen, den die reformierte Post den Menschen im täglichen Leben brachte, war enorm. Nancy Pope, Historikerin am Smithsonian Postmuseum, illustriert dies anhand eines Briefes, der von einer in die USA ausgewanderten Norwegerin geschrieben wurde: «Sie schreibt: «Ich weiss, ich werde euch in meinem Leben nie wiedersehen». Die Emigration hat Familien für immer auseinander gerissen. Die einzige Verbindung war die Post. Durch sie wusste man, dass es die andere Per-



son überhaupt noch gab.» Die Menschen verwarren empfangene Briefe. Doch das Versenden eines Briefs ins Ausland blieb teuer und aufwändig. In manchen Ländern stieg der Druck aus der Öffentlichkeit, die Postdienste effizienter zu machen.

Wenn Anfang des 19. Jahrhunderts ein Brief ins Ausland versandt wurde, hatte der Postbeamte zunächst dessen Gewicht in Unzen, in Gramm und manchmal in Zolloth zu bestimmen und anschließend die Taxe für jede Wegstrecke einzeln zu berechnen. Oftmals gab es mehrere mögliche Routen, und jeder Abschnitt unterlag einem eigenen Tarifsysteem. Je nach Route, die der Beamte festlegte, konnten enorme Differenzen in Bezug auf Kosten und Transportzeit auftreten. Einem Bericht des US Postmaster General zufolge kostete ein Brief von den USA nach Australien, je nachdem, welche der sechs Routen gewählt wurde, 5, 33, 45, 55 oder 60 Cent oder aber 1.02 USD per halbe Unze.

Standardisierung

Zur Lösung dieses Problems wurde 1863 eine internationale Konferenz in Paris anberaunt. Bislang hatte es led-

iglich eine einzige internationale Regierungsorganisation gegeben, eine 1815 nach den Napoleonischen Kriegen gegründete Kommission, welche die Sicherheit für die Schifffahrt auf dem Rhein sicherstellen sollte. Der Weltpostverein (Universal Postal Union, UPU) wurde 1874 gegründet.

Die UPU nahm sogleich die Standardisierung in Angriff, indem sie die internationale Versendung von Briefen vereinfachte. So wurden die Buchhaltung und Verwaltungsprozesse vereinfacht. Post war auf dem schnellstmöglichen Weg zu verschicken. Damit entfielen die unterschiedlichen Tarifsysteme für die einzelnen Abschnitte. Transitgebühren wurden vereinheitlicht, und die Länder wurden aufgrund des von ihnen abgewickelten Postvolumens entschädigt. Viele der Vorteile einer solchen Organisation – das Ergebnis von Interaktion und schrittweiser Anpassung – zeigten sich erst in späteren Jahren. Der Weltpostverein wurde von 21 Signatarstaaten aus der Taufe gehoben. Bei Ausbruch des Ersten Weltkrieges im Jahr 1914 gehörten ihm schon nahezu alle unabhängigen Staaten an.

Trotz aller Veränderungen, welche die UPU bewirkte, ein Hauptunterschied zwischen der Globalisierung von heute und derjenigen im 19. Jahrhundert spiegelte sich in ihrer Organisation. Die UPU regulierte damals den Postverkehr einer Welt, die durch Kolonialreiche regiert wurde. Sie ersetzte zwar zahlreiche bilaterale Verträge durch ein einziges multilaterales Rahmenwerk, doch sie konnte nur die Verbindungen zwischen den zentralen Umschlagplätzen der bestehenden Hub-and-Spoke-Systeme verbessern. Bis ins zwanzigste Jahrhundert hatten Briefe vom britischen Westafrika nach dem französischen Ostafrika über Paris oder London zu reisen.

Globaler Plan

Dennoch diente diese Form der internationalen Kooperation im Rahmen der UPU als Vorbild für andere Organisationen, welche die moderne Welt prägen. Craig Murphy, Politologe am Wellesley College, erklärt: «Diese frühen internationalen Organisationen bildeten den Ort, an dem Ideen, wie die Welt zu regieren sei, erstmals ausreifen.» Viele Staatsbeamte, insbesondere in Europa, betrachteten Post, Telegraf, Eisenbahn und Abwassersysteme als wichtigste Faktoren für Gesundheit, Wohlstand und Frieden in der Gesellschaft, und zwar für alle Länder. Sie glaubten an effiziente Systeme, die dem Wohle der Gemeinschaft zu dienen hätten.

Es gab Zeiten, in denen man die Umwandlung der Postbanken, die es in manchen Ländern gab, in Währungsbörsen erwog, um so internationale Finanzierungen zu vereinfachen. «Als der Ökonom John Maynard Keynes 1944 an der Konferenz in Bretton Woods über die Ausgestaltung des Internationalen Währungsfonds nachdachte, stammte die Grundlage seiner ersten Idee aus Kreisen innerhalb der UPU. Es gab viele Leute mit visionären Ideen darüber, wie sich die internationale Wirtschaft entwickeln und immer stärker vernetzen würde», sagt Murphy weiter.

Dieser Artikel wurde erstmals in Qn veröffentlicht, einer Publikation der Yale School of Management.

Union Postale – gestern und heute



Altstadt von Bern, 1875

Im Jahre 1875 nahm das Sekretariat des im Jahre zuvor gegründeten Allgemeinen Postvereins – der Vorgängerorganisation des heutigen Weltpostvereins – seine Tätigkeit auf. Zu dessen ersten Aufgaben gehörte die Publikation eines «speziellen Mitteilungsblatts in französischer, englischer und deutscher Sprache».

Der von 22 Signatarstaaten unterzeichnete Gründungsvertrag (Weltpostvertrag) des Allgemeinen Postvereins trat am 1. Juli 1875 in Kraft. Das Sekretariat, heute besser bekannt als das Internationale Büro, wurde in Bern, der Hauptstadt der Schweiz und Sitz der neuen Organisation, eingerichtet. Die Bauarbeiten im Erdgeschoss des Gebäudes an der Bundesgasse 14 (damals noch Hauptstrasse) begannen am 15. September 1875. Der Verwaltungssitz befand sich somit gegenüber dem Parlamentsgebäude – wahrlich keine schlechte Adresse! Zu der Zeit zählte Bern rund 40 000 Einwohner, von denen nahezu 10 Prozent in Gewerbe und Industrie, hauptsächlich in der Textilindustrie ein Auskommen fanden.

Anfänglich zählte das Internationale Büro sechs Angestellte: Zum ersten Direktor wurde Eugène Borel von der schweizerischen Post ernannt, zu einem jährlichen Salär von 16 000 Franken. Als erster Sekretär fungierte der französischsprachige Arsène Morel, der von der belgischen Post zur UPU stiess, als zweiter Sekretär der deutsche Hermann Galle. Dazu kamen noch ein Übersetzer und zwei Büroangestellte.

Geburtsstunde von Union Postale

Ob im Sekretariat angesichts der vielen Verpflichtungen über den Auftrag zur Verfassung eines Mitteilungsblatts Freude herrschte, mag bezweifelt werden. Dem ersten Verwaltungsbericht zufolge wurde die «Verpflichtung» zur Herausgabe einer dreisprachigen Publikation als belastend empfunden. Zunächst galt es, festzulegen, ob die neue Publikation dreisprachig oder jede Nummer in drei separaten Sprachausgaben publiziert werden sollte. Man entschied sich für ein dreisprachiges Journal mit 16 Seiten, das monatlich erscheinen sollte.

Die erste Nummer von *Union Postale* verliess am 1. Oktober 1875 die Druckpresse. Die Erstausgabe berichtete im Wesentlichen über sämtliche Einzelheiten der Einrichtung des Internationalen Büros. Die Leser waren begeistert. Die erste Auflage von 2000 Exempla-



Von
Faryal Mirza

ren fand reissenden Absatz, sodass eine zweite Auflage gedruckt wurde. Für die zweite Ausgabe erhöhte man die Auflage auf 4000 Exemplare, befürchtete jedoch, dass auch diese die Nachfrage nicht zu erfüllen vermochte.

Dennoch hegte Borel ambivalente Gefühle gegenüber dem neuen Journal. Er schrieb: «... abgesehen vom redaktionellen Dienst bereitet die Publikation unseren Mitarbeitern viel Arbeit. Wir erachteten es zudem nur als recht und billig, dem Übersetzer (der nur vier Monate auf der Lohnliste stand) seinen ganzen Jahreslohn auszuzahlen.»

Union Postale heute

Heute, 135 Jahre später, erscheint *Union Postale* vierteljährlich in sieben Sprachversionen. Nach wie vor zeichnet ein kleines Team für das im Rahmen der Kommunikationsfunktion des Internationalen Büros produzierte Postorgan verantwortlich. So wie sich das Postwesen, über das unser Magazin hauptsächlich berichtet, seit 1875 enorm entwickelt hat, hat auch *Union Postale* sich erfolgreich an die sich ständig verändernde Medienlandschaft und den Informationsbedürfnissen seiner Leserschaft in Bezug auf Form und Inhalt angepasst.

.....
Obstmarkt in Bern, 1875



Was die Leser von *Union Postale* heute sagen

.....
Die nachfolgenden Zitate entstammen der jüngsten Leserumfrage.

«Keine andere Publikation zum Postwesen informiert so ausführlich über die Themen, mit denen sich die Post auseinandersetzen muss, wie *Union Postale*. Das Magazin füllt eine wichtige Lücke unter den Fachzeitschriften.»

«Das Magazin ist attraktiv gestaltet, was durch den Druck auf hochwertigem Papier, interessante Titelbilder und sorgfältig ausgewählte Illustrationen noch besser zur Geltung kommt.»

«Die vierteljährlich erscheinende Zeitschrift berichtet in seriöser und informativer Weise über die Aktivitäten des Postsektors. Die Artikel weisen immer grosse Aktualität auf, sind korrekt, prägnant, klar strukturiert und in einer leicht verständlichen Sprache verfasst.»

«Eine Publikation die regelmässig über spezifische Postthemen berichtet. Erfolgreich, aber auch die grössten Schwierigkeiten der

Postbetreiber kommen zur Sprache, ebenso wie die Aktivitäten und wichtigen Projekte der Post.»

«Wer über die Entwicklungen rund um die Post im Bilde sein will, findet keine bessere Informationsquelle als *Union Postale*.»

«Ich lese *Union Postale* immer im Zug, wenn ich zur Arbeit fahre!»

Ein Zusammenschluss der besonderen Art

Im Jahre 2009 kündigten die Postbetriebe Schwedens und Dänemarks ihre Fusionsabsichten an. Eine solche länderübergreifende Fusion hatte es noch nie gegeben. Posten Norden, so der Name der neuen Gruppe, hat gerade das erste Geschäftsjahr hinter sich. Grund, um gemeinsam mit ihrem CEO, Lars Nordström, einen Blick hinter die Kulissen zu werfen.

Von
Faryal Mirza
Foto:
Posten Norden

Union Postale: Weshalb kam es zu diesem Zusammenschluss?

Lars Nordström: Wer seine Marktstellung ausbauen will, muss heute grenzüberschreitend operieren – egal in welcher Branche er tätig ist. Man muss über bestimmte Grössenvorteile verfügen. Unser Zusammengehen ermöglichte die Senkung der Stückkosten und die Stärkung der Kapitalbasis. Die – interessante – Herausforderung besteht aber darin, ein Modell zu finden, dass zu beiden Kulturen passt.

Hat diese Fusion einen Trend begründet?

Dass grosse Unternehmen in andere Länder expandieren, ist nichts Neues und geschieht in allen Branchen. Der Postsektor war bisher eine Ausnahme. Doch das wird sich ändern. Manche Postunternehmen mögen argumentieren, dass sie eine besondere Aufgabe zu erfüllen hätten und dass eine Expansion über die eigenen Landesgrenzen hinaus ihren universellen Dienstleis-

tungsauftrag gefährde. Oder sie mögen sagen, dass solchen Fusionen in der Vergangenheit kein Erfolg beschieden gewesen sei. Doch ich glaube, diese Leute irren sich.

Zwischen den aktuellen Marktentwicklungen und den Ansichten der Politiker besteht eine immer grössere Diskrepanz. Letztere gehen davon aus, dass alles so weitergehen wird wie bisher. Doch der Trend hin zu niedrigeren Postvolumen und der Ruf nach einer Zusammenführung von Telekommunikation und traditionellem Postgeschäft darf nicht ignoriert werden. Es dreht sich alles um die Kosten. Und hier bietet Grösse nun einmal Vorteile.

Ich wäre nicht überrascht, wenn es in den nächsten fünf Jahren zu weiteren Zusammenschlüssen kommen würde oder die Regierungen mehr Subventionen gewähren würden. Sollte das Postvolumen in den nächsten fünf Jahren wirklich um die Hälfte schrumpfen, gibt es eigentlich nur eine Möglich-

keit, die Verluste zu kompensieren: indem man den Steuerzahler zur Kasse bittet.

Wie nimmt Posten Norden ihren Auftrag zur Abdeckung des Universaldienstes wahr?

Es ist nicht leicht, den Politikern klar zu machen, dass sie nicht davon ausgehen können, dass sämtliche Dienstleistungen überall erbracht werden. Die grösste Herausforderung besteht darin, die notwendige Profitabilität im Business-to-Business-Geschäft sicherzustellen, um im Rennen zu bleiben.

In Dänemark ist das Dienstleistungsniveau hoch. Briefe werden an sechs Tagen in der Woche, die Pakete an deren fünf zugestellt. Aufgrund der geografischen Verhältnisse ist es leichter, dieses Service-Niveau in Dänemark anzubieten als in Schweden. In Schweden sind wir auf die Zusammenarbeit mit den Fluggesellschaften angewiesen. Dennoch ist die Dienstleis-



tungsqualität in beiden Ländern sehr hoch.

Welchen Ruf genießt die Post in Schweden und Dänemark in der Bevölkerung?

Posten Norden hat einen guten Ruf; Zugang und Dienstleistungsqualität werden sehr geschätzt. Wenn man vor zehn Jahren während der Zustellung einmal nicht zu Hause war, steckte der Postbote einen Abholschein in den Briefkasten und man musste das Paket selbst am Postschalter abholen. Heutzutage erhalten Sie eine SMS oder einen Anruf. Unsere Postagenturen in Supermärkten, Tankstellen usw. bieten ausgezeichnete lokale Verfügbarkeit von Postdienstleistungen.

Die traditionelle Postmarke verfügt über einen Wettbewerbsvorteil, weil sie tief in der Bevölkerung verankert ist. Wir erwogen zunächst, die Marke aufzugeben, da sie angesichts der Markt deregulierung ein wenig altbacken daher kam. Doch dann entschlossen wir, an ihr festzuhalten und uns so von der Konkurrenz abzuheben.

Wie kann ein Unternehmen die Postabdeckung in zwei Ländern gewährleisten?

Dänemark und Schweden sind zwei unterschiedliche Märkte mit unterschiedlichen Lizenzbestimmungen, Regulierungsbehörden und Dienstleistungsbedürfnissen.

In Schweden ist der Postmarkt seit 17 Jahren dereguliert. Sie und ich könnten dort ein Postunternehmen betreiben; vielleicht nicht profitabel, aber es wäre möglich. In Dänemark wird der Markt nächstes Jahr liberalisiert.

Dank der zwei Betriebslizenzen werden sowohl Dänemark als auch Schweden weiterhin in der UPU vertreten sein.

Wie hat sich die Wirtschaftskrise auf das Geschäft in Skandinavien ausgewirkt?

Die Finanzkrise hat sich insbesondere auf das Postvolumen negativ ausgewirkt, indem es der elektronischen Korrespondenz Auftrieb verliehen hat. Ein Beispiel: Viele Banken stellen Kontoauszüge jetzt on-

line zur Verfügung. Die Kommunikation über elektronische Medien ist in Schweden und besonders in Dänemark sehr verbreitet. In Dänemark stellen wir noch 11 Millionen Sendungen pro Tag zu, in Schweden 20 Millionen.

Die Postbetreiber reagieren in der Regel zu langsam auf E-Commerce. Wir sind ein Kommunikationsunternehmen, deshalb müssen wir entsprechende E-Dienste anbieten. Unser Unternehmen ist in dieser Hinsicht gut positioniert und in der Lage, die Bedürfnisse unserer Kunden zu erfüllen.

Posten Norden bietet traditionelle und elektronische Kommunikationslösungen an. Viele Bankkunden beispielsweise wünschen einmal jährlich einen Kontoauszug in Papierform zu erhalten. Wir haben mit «Informationlogistics» eine spezielle Geschäftseinheit für solche Dienstleistungen. Sie ist auf eine Kommunikationsmischform aus elektronischer und traditioneller Kommunikation spezialisiert. Ihre grössten Kunden sind Banken, Telekom-Anbieter und Bekleidungs geschäfte.

Auf dem Gebiet der Logistik sind wir in Skandinavien die Nummer eins. Dank unseres Vertriebsnetzes von Vertretungen und lokalen Postagenturen vermögen wir den skandinavischen Markt wirkungsvoller abzudecken als unsere Mitbewerber.

Welche Vorteile sind Ihnen aus der Fusion bisher entstanden?

Zunächst ergaben sich die «traditionellen» Vorteile, wie etwa das Straffen des Beschaffungswesens, der HR-Abteilungen und der IT-Systeme. Nur schon hier konnten wir 1 Mrd. schwedische Kronen (0,1 Mrd. US-Dollar) einsparen. Rund ein Jahr nach dem Zusammenschluss sind wir immer noch auf Kurs. Wir nutzen die Synergien in den Bereichen IT und Beschaffung und sind dabei, Kostensenkungsmassnahmen in den Hauptsitzen umzusetzen.

Wurden Stellen abgebaut?

Wir beschäftigen rund 47 000 Angestellte, von denen rund 500 von der Fusion direkt betroffen waren.

Doch die abnehmenden Postvolumen hätten früher oder später so oder so zu einem Personalabbau geführt.

Die Mitarbeiterzufriedenheit ist so hoch wie nie zuvor. Unsere Mitarbeitenden verstehen unser neues Geschäftsmodell sehr gut. Sie wissen, dass wir schwere Zeiten durchmachen, sind aber immer bestens motiviert. Das zeigt, dass unsere Kommunikation gut angekommen ist.

Und nun zu Ihrer Person: Wie kommt es, dass ein ehemaliger Banker an der Spitze eines neuen, aus zwei ehemals nationalen Postbetrieben gebildeten Unternehmens steht?

Ich war Chief Executive bei Nordea Bank, der grössten Bank Skandinaviens und ebenfalls ein Fusionsunternehmen. Dies war vor zehn Jahren; zwei Jahre später wurde ich zum CEO ernannt und beschäftigte mich fünf Jahre lang mit der Geschäftsentwicklung. Ich kenne deshalb einige der Tricks.

Eigentlich befand ich mich bereits im Ruhestand, doch der Verwaltungsrat – mit Unterstützung der schwedischen Regierung – bot mir diese Funktion an, weil sie eine Person suchten, die mit länderübergreifenden Fusionen Erfahrung hatte.

Weshalb kehrten Sie aus dem Ruhestand zurück?

Nun, wenn jemand kommt und sagt, du bist der Beste für diesen Job . . . ich fühlte mich geschmeichelt.

Abonnieren Sie *Union Postale* jetzt!

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

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



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

Name:		Gewünschte Sprachversion:	
Funktion:		English	
Organisation/Betrieb:		Französisch	
Vollständige Postadresse:		Arabisch	
		Chinesisch	
		Deutsch	
E-Mail:		Russisch	
Telefon:		Spanisch	
Fax:			



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

The world's leading event for the international postal, express and mailing industry!

POST-EXPO will be the **forum** where the future of the industry will be discussed, questions asked and answers found.

Organised in association with the UPU, the **World Postal Business Forum** is where industry leaders highlight and discuss major strategic issues that the postal sector must confront in order to succeed in the years ahead.

The hugely popular **operations conference** explores the key issues across the different operating areas in postal and express companies.

Visit www.postexpo.com for the latest updates.

POST-EXPO 2010

6, 7, 8 October 2010

Bella Center, Copenhagen, **Denmark**



In association with

postal
technology international

Zeugin von Veränderungen

Teresa Rochas ist Postbotin in Tordesillas, einem Ort in der Nähe von Valladolid, Spanien. In den vergangenen 21 Jahren hat sie die stetige Abwanderung der Bewohner miterlebt. Immer mehr Häuser auf ihrer Zustellroute stehen leer.

Von
Itziar Marañon

Foto:
**Juan Miguel
París Urcaregui**

Wie sind Sie Briefträgerin geworden?

Ich bewarb mich gemeinsam mit zwei meiner Brüder für die Stelle. Die dachten, da ich verheiratet war und zwei Kinder hatte, dass ich die Stelle nicht erhalten würde. Nun, ich schickte meine Bewerbung ein und so nahm alles seinen Lauf [sie lacht]. Die Arbeit gefällt mir sehr gut, weil ich gerne mit Menschen zusammenkomme.

Wie beginnen Sie Ihren Arbeitstag?

Arbeitsbeginn ist um 7.30 Uhr, doch ich bin meist etwas früher dort, um die Zeitungen bereitzumachen. Anschliessend sortieren wir die Briefpost nach Ortschaft und Strasse und bringen die Etiketten an. Zuletzt laden wir die eingeschriebenen Briefe und Pakete ein und machen uns auf den Weg. Um 13.45 Uhr bin ich mit meiner Runde zu Ende,

doch wir müssen noch im Postbüro

bleiben und uns um die eingeschriebenen Sendungen kümmern; ob sie zugestellt wurden oder nicht.

Was gefällt Ihnen am wenigsten an Ihrer Arbeit?

Ich arbeite nicht so gerne in der Stadt. Einmal habe ich das gemacht, konnte mich damit aber nicht anfreunden. Mir gefällt es auf dem Land einfach besser.

Denn dort kennt man die Menschen persönlich, und diese schätzen dich und sind freundlich. Einige der alten Frauen bitten mich gar, ihre Briefe vorzulesen, sie erzählen mir von ihren Problemen oder davon, wie ihr Tag verlaufen ist.

Was ist besonders schwierig an Ihrer Arbeit?

Ganz klar die eingeschriebenen Sendungen. Deren Bearbeitung ist zwar nicht schwierig, aber sehr zeitaufwändig. Mehr zu schaffen macht mir das Wetter, denn ich friere leicht. Zudem kam ich letztes Jahr im Schnee mit meinem Auto zweimal von der Strasse ab.

Sie arbeiten jetzt drei Jahre in ihrer Poststelle. War der Anfang hier schwer für Sie?

Ein wenig schon, ja. Man erwartet von dir, dass du von Beginn an weisst, wo die Menschen leben, denn es gibt Dörfer, deren Strassen weder Namen tragen noch Hausnummern aufweisen. Du musst dir die Wohnorte einprägen.

Sie arbeiten jetzt 20 Jahre für die Post. Gab es Veränderungen?

Man bemerkt die alternde Bevölkerung in den Dörfern. In Pedrosa gibt es keine, in San Román nur sehr wenige Kinder. Das stimmt mich traurig. Auch kann ich in Pedrosa oftmals keine Briefe zustellen, da viele Häuser dem Zerfall preisgegeben sind.

Glauben Sie, dass Sie diese Arbeit noch 20 weitere Jahre machen werden?

Nein, einerseits wegen meinem Sehvermögen, andererseits sind die langen Marschrouten mit den schweren Posttaschen sehr anstrengend. Ich würde gerne weitermachen, aber ich glaube nicht, dass ich es kann.

Haben Sie manchmal Angst?

Nur vor Tieren.

Erkennen die Sie denn nicht auch?

Ich glaube nicht, dass Tiere die Postboten erkennen. Im Gegenteil, sie mögen uns nicht. Das hängt wohl damit zusammen, dass sie uns sehen, wie wir zum Briefkasten gehen und in ihr Revier eindringen. Ich wurde einmal von einem riesigen deutschen Schäferhund angesprungen, das war schlimm. Meine Schwägerin, die Briefträgerin in Madrid ist, wurde auch einmal von einem Hund angegriffen, als sie einen eingeschriebenen Brief zustellen wollte.

Was machen Sie in Ihrer Freizeit?

Ich tanze gerne. Wir gehen samstags oft tanzen, das verleiht mir neue Energie. Wenn es mir nicht so gut geht, sagt mein Freund immer, dass ich tanzen gehen soll. Und das tue ich dann – bis früh in den Morgen hinein.



Zahlen und Fakten

Spanien

Hauptstadt

Madrid

Sprache

Spanisch, Baskisch, Katalanisch/
Valencianisch, Galicisch und
Aranesisch (Okzitanisch)

Bevölkerung

46 951 532

Fläche

504 645 km²

BIP pro Einwohner

35 116 USD

Währung

Euro

Wichtige

Tourismus, Dienstleistungssektor,
Bauindustrie, Metall- und Metallverarbeitung,
Textilien und Bekleidung
(einschl. Schuhe), Nahrungsmittel
und Getränke, Chemie, Elektro-
geräte, Schiffsbau, Automobilindustrie,
Maschinenbau

Einkaufswagen

Milch	0.90 EUR	(1.14 USD)
Brot	1.00 EUR	(1.26 USD)
Coca-Cola	0.51 EUR	(0.64 USD)
Hackfleisch	6.25 EUR/kg	(7.90 USD)
Fisch	14.90 EUR/kg	(18.84 USD)
Karotten	0.64 EUR	(0.81 USD)
Bananen	2.20 EUR	(2.78 USD)
Kartoffeln	0.39 EUR	(0.49 USD)
Bier (12 Dosen)	5.37 EUR	(6.79 USD)

Ein Quantensprung für Russia Post

Für ein Postunternehmen verantwortlich zu sein bedeutet, vor viele Herausforderungen gestellt zu werden. Man stelle sich aber einmal vor, wie es ist, die operativen Tätigkeiten im grössten Land der Welt zu leiten: Alexander Kisselev, Generaldirektor von Russia Post, blickt auf sein erstes Amtsjahr zurück.

Von
Faryal Mirza

Foto:
**Alexandre
Plattet**

Hatte die Finanzkrise Auswirkungen auf Russia Post?

Alexander Kisselev: Das Einbrechen der Märkte hatte einen negativen Einfluss auf das Geschäft. Zu den Verlusten zählte eine Abnahme des Postvolumens um rund 10 Prozent. Nichtsdestotrotz sucht die russische Post neue Möglichkeiten. Wir konnten beobachten, dass Unternehmen bei den Ausgaben für Eilzustellungen sparen und nach günstigeren Lösungen Ausschau halten. Unter diesen Umständen sind wir in einer guten Ausgangslage, da unsere Dienste ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis aufweisen. Unser EMS-Dienst und unsere erstklassige Eilzustellung bieten eine gute Alternative zu den teuren Diensten unserer Mitbewerber. Mit einer Zunahme von einem Drittel sind die Einnahmen aus diesen Diensten für das Jahr 2009 ein guter Indikator hierfür.

Ende 2009 wurde das bestehende russische Zollgesetz um sinnvolle Änderungen erweitert. Diese Änderungen werden zweifelsohne dem Fernabsatz ins Ausland neuen

Auftrieb verleihen. Pakete, die Waren von ausländischen Versandhandelsunternehmen enthalten und für eine bestimmte Anzahl Adressaten bestimmt sind, werden durch den Zoll nun als gewöhnliche Postzustellungen abgefertigt. Früher wurden solche Pakete als Warensendungen betrachtet und die Zollabfertigung dieser Importgüter erforderte unter Umständen die Anwesenheit eines berechtigten Vertreters eines Versandunternehmens.

Was darf Russia Post erwarten?

Als erstes wird die russische Post den Schwerpunkt auf ihre Effizienz und die umfassende Modernisierung ihrer Infrastruktur setzen. Dazu zählen wir auf die Unterstützung durch den Staat. Um die finanzielle Stabilität zu stärken und die Mittel zu finden, um verlustbringende, aber wichtige Sozialdienste zu niedrigen Preisen zu subventionieren, versuchen wir, unsere Tätigkeiten zu diversifizieren und gewinnbringende Dienstleistungen zu entwickeln.



«Wir blicken optimistisch in die Zukunft.»

Wir haben begonnen, mit dem staatlichen Unternehmen Vnesheconombank zusammenzuarbeiten, um eine neue staatliche Postbank zu schaffen. Dieser Beschluss der russischen Regierung verfolgt zwei Ziele: die Post auf einen modernen technologischen Stand zu bringen und die finanziellen Mittel für die Modernisierung der Infrastruktur zu sichern. Das zweite Ziel ist der Bevölkerung Russlands den Zugang zu modernen Finanzprodukten über das Postnetzwerk zu ermöglichen.

Welche grossen Herausforderungen stehen Ihnen bei der Realisierung dieser Bank bevor?

Ein Problem ist die Ausbildung der Mitarbeiter. In einigen Gebieten der russischen Föderation besteht ein Mangel an gut ausgebildetem Bankpersonal. Wir führen jedoch ein Fernlernnetzwerk ein, das bei der Ausbildung unseres Personals für die Erbringung von Bankdienstleistungen von Nutzen sein wird. Die Motivation dieser Mitarbeiter muss noch viel höher sein, als sie es derzeit ist.

Gibt es neue Entwicklungen bei der Postverarbeitung?

Russia Post prüft eine Optimierung des internationalen Postverkehrs, indem neue internationale Austauschbüros eingerichtet und die bestehenden um ein Logistiksystem

für eingehende Post erweitert werden. Die Verwendung von Metallbehältern ist vorgesehen, um die Verteilung der Post zu optimieren und die Sicherheit und Zuverlässigkeit des Posttransports unter Zollkontrolle zu erhöhen.

Wir haben zudem einen wichtigen Schritt zur Verminderung von manuellen Tätigkeiten unternommen. Das erste automatisierte Sortierzentrum Russlands, das Postsendungen für die zentralen Regionen des Landes verarbeitet, wurde im Dezember 2009 in Betrieb genommen.

Wie gehen Sie mit der Verpflichtung zur Erbringung des Universaldienstes (universal service obligation, USO) um?

In Bezug auf die Inlandpost ist die USO immer noch eine Verpflichtung und stellt ein richtiges Problem für uns dar, da die Kosten für ihre Erfüllung weder angemessen bezahlt noch durch die Regulierungsbehörde aus dem Haushaltsbudget gedeckt werden. Über 50 Prozent unserer Einnahmen werden durch obligatorische Sozialdienste wie beispielsweise Rentenzahlungen generiert, die mehr oder weniger durch die Regierung reguliert werden.

Leider nimmt die finanzielle Unterstützung für die sozial wichtigen, aber unrentablen Dienste, die wir leisten müssen, ab und letzten En-

des werden sie zu verlustbringenden Diensten. Wir stehen derzeit in Verhandlungen mit der russischen Regierung und versuchen, eine gerechte Entschädigung zu erhalten für unsere Auslagen für die Erbringung von wichtigen regulierten Sozialdienstleistungen.

Wie finanzieren Sie die USO?

Was die USO in Bezug auf die Inlandpost betrifft, so erfüllt Russia Post diese praktisch auf eigene Kosten. Einzig in Regionen im hohen Norden können wir die Verluste decken. Etwas besser sieht es aus bei der Deckung unserer Ausgaben für die Erbringung des universalen Kommunikationsdienstes in Bezug auf Datenübertragung und Internetzugang, der an öffentlichen Zugangsstellen in Postämtern innerhalb des Landes angeboten wird. Dafür wird die Post durch den Universaldienstfonds entschädigt. So können grosse Verluste vermieden werden.

Im Grossen und Ganzen müssen wir alle durch die USO und die obligatorischen Sozialdienste verursachten Verluste mit den Erträgen aus kommerziell erfolgreichen Services, die wir entwickeln, quersubventionieren, unter anderem durch Katalog- und Internetverkauf. Russia Post bietet eine Reihe beliebter Finanzdienste an. Dazu zählen Geldüberweisungen und Kreditrückzahlungen. Für Letztere arbei-

tet die Post auf der Grundlage von Vertretungsvereinbarungen mit den Banken zusammen. Für den Fernhandel nehmen wir Bestellungen entgegen, liefern Waren und nehmen Zahlungen von Kunden entgegen. Wir haben zudem in kurzer Zeit EMS-Dienste entwickelt und besitzen einen Anteil von 16 Prozent am inländischen Eildienstmarkt.

Weshalb haben Ihre Mitbewerber einen grösseren Marktanteil bei den Eildiensten als Sie?

Unsere Konkurrenten sind global führende Unternehmen und verfügen über ihre eigenen Verteilzentren und Fahrzeugflotten in Europa und haben ziemlich unterschiedliche Anforderungen. Die weltweit führenden Zusteller operieren hauptsächlich auf nationaler Ebene – sie sammeln die Sendungen in den Verteilzentren von Moskau und St. Petersburg ein und liefern meist in die grossen Städte mit guten Transportmöglichkeiten aus. Wir sind ihr Partner wenn sie in abgelegene und selbst für uns schwer erreichbare Orte liefern müssen. Dann kommen sie auf Russia Post zu und wir übernehmen den Versand. Aber selbstverständlich nicht zu den Standardlieferzeiten wie sie beispielsweise DHL bietet. Der russische EMS-Dienst ist seit fünf Jahren ein Teil von Russia Post mit einer eigenen Technologie und Geschäftsplanung. Wir haben die Qualität der Eilsendungen erheblich verbessert und dadurch jedes Jahr um 3 Prozent an Marktanteil zugelegt. Das Wachstum beträgt gegenwärtig über 35 Prozent pro Jahr.

Wie führt man ein Postunternehmen im grössten Land der Welt?

Wir verfügen über eine riesige, dezentralisierte Organisation und die ist leider schwierig zu verwalten. Zurzeit haben wir 81 regionale Zweigstellen der Post, jede davon führt ihre eigenen Netzwerke in ihrer Region, welche die letzte Meile in die abgelegensten Dörfer abdecken. Natürlich ist es schwierig, alle Zweigstellen effizient zu verwalten. Einige unter ihnen sind ziemlich gross und sind in Gebieten tätig, die so gross sind wie mehrere euro-

päische Länder zusammen. Eine Region ist beispielsweise achtmal so gross wie Frankreich. Die Regionen haben alle ihre Eigenheiten, ein spezifisches Klima mit beispielsweise 55 Grad Celsius unter null im Winter, und verzeichnen unterschiedliche logistische Probleme im Zusammenhang mit ihrer geografischen Lage.

Um die Führungseffizienz zu steigern, haben wir verschiedene Möglichkeiten geprüft, um das russische Postnetzwerk zu erneuern. Wir kamen zum Schluss, dass das ideale Modell darin besteht, das bestehende Netzwerk beizubehalten und die Zweigstellen mit interregionalen Zentren untereinander zu verbinden, die einen Teil der administrativen Funktionen übernehmen werden. Zudem werden Geschäftseinheiten gegründet, die jeweils für einen bestimmten Geschäftsbereich verantwortlich sind.

Gibt es einen Bereich in Ihrem Unternehmen, von dem Sie sagen würden: «Hier sind wir richtig gut, hier müssen wir nichts ändern?»

Leider kann ich keinen spezifischen Bereich innerhalb von Russia Post nennen, von dem ich mit Sicherheit sagen kann: «Ja, hier läuft es grossartig und wir arbeiten mit höchster Effizienz.» Dafür gibt es objektive Gründe, wie zum Beispiel die fehlenden Investitionen in die russische Postindustrie in den letzten zwei Jahrzehnten. Der Mangel an finanziellen Mitteln wiederum verunmöglicht es der Post, ihre Infrastruktur selbst zu verbessern und auf den gewünschten Stand zu bringen. Daraus ergibt sich ein Teufelskreis. Es ist wichtig, aus diesem auszubrechen, und wir arbeiten mit aller Macht daran.

Wie sieht die Zukunft aus?

Über ein Regierungsprogramm zur Modernisierung der Postinfrastruktur in Höhe von 101 Milliarden Rubel (3,3 Milliarden US-Dollar) wird gerade verhandelt. Es wird von der Post auf Grundlage des Paritätsprinzips mitfinanziert. Damit beabsichtigt die russische Post, ihr Logistiksystem zu modernisieren, im ganzen Land ein Netzwerk von au-

tomatisierten Sortierzentren einzurichten, die Fahrzeugflotte auf den neuesten Stand zu bringen, einen Grossteil ihrer Produktionsprozesse zu automatisieren und ihre IT-Infrastruktur auszubauen. Dieser Quantensprung in der Entwicklung der russischen Post wird eine weitere Verbesserung der Geschäftsprozesse und der Verwaltungsabläufe erfordern. Nichtsdestotrotz haben wir uns klare Ziele gesteckt und wir wissen, wie wir diese erreichen können. Wir blicken optimistisch in die Zukunft.

Massnahmen gegen die globale Finanzkrise – auf russische Art

- Die eigene Position auf Wettbewerbsmärkten stärken infolge der geschwächten Marktposition von Mitbewerbern (Eilzustellung, Entgegennahme von Zahlungen);
- Neue Marktmöglichkeiten nutzen, welche die Krise geschaffen hat (Fernabsatz);
- Eine stabile Position auf herkömmlichen Märkten beibehalten (Postdienste, Abonnementsdienste, Rentenzahlungen);
- Das Image der Post als verlässlicher Postbetreiber und Erbringer einer breiten Palette von Post-, Finanz- und weiteren Dienstleistungen ausspielen und stärken.

Kurzmeldungen

Belgien

La Poste/De Post heisst neu bpost. Angesichts der bevorstehenden Marktöffnung im Januar 2011 will der Postbetreiber in allen Sprachregionen des Landes mit einem einheitlichen Namen auftreten.

Kanada

Canada Post hat zum ersten Mal seit zwanzig Jahren wieder ein neues Bearbeitungszentrum eröffnet. Der Bau kostete 100 Mio. CAD (0,9 Mio. USD). Dereinst werden dort 400 Angestellte arbeiten. Die Investition erfolgt im Rahmen des bis 2017 laufenden Modernisierungsprogramms der Post.

Deutschland

Deutsche Post DHL hat den E-Postbrief lanciert, der die Vorteile des Briefs ins Internet überträgt. Die Kunden können ihre persönliche E-Mail-Adresse mit der Endung @epost.de registrieren und so E-Postbriefe empfangen und versenden. E-Postbriefe sind verbindlich, vertraulich und verlässlich. Deutsche Post DHL stellt den E-Postbrief nicht nur elektronisch, sondern auch klassisch per Postbote zu.

Italien

Poste Italiane teilt mit, dass ihr «Postacertificat»-Dienst, ein auf E-Mail basierender Nachrichtendienst, rechtlich genauso bindend sei wie ein eingeschriebener Brief. Mehr dazu unter www.postacertificata.gov.it.

Indien

India Post ist die erste staatliche Postverwaltung mit einer Präsenz auf dem sozialen Netzwerk Twitter. Der Postbetreiber nutzt die Plattform seit April regelmässig zur Publikation von Mitteilungen und hat schon über 5000 Nutzer. Neben Benachrichtigungen im Zusammenhang mit verschollenen Paketen informiert die Plattform über Produkte und Dienstleistungen von India Post. Mehr dazu unter <http://twitter.com/postofficeindia>.

Irland

An Post betreibt unter dem Namen postfone im eigenen Land ein neues mobiles Netzwerk. In Zusammenarbeit mit dem Mobilnetzanbieter Vodafone hat die Post über 2 Mio. EUR (2,6 Mio. USD) in das Vorhaben investiert. Die Post hofft, im Pre-Pay-Markt einen Anteil von 5 Prozent zu erobern.

Schweiz

Der Entschluss der **Deutschen Post DHL**, Pakete durch ihre eigene Logistikeinheit anstelle von Swiss Post zustellen zu lassen, hat bei letzterer einen Stellenabbau zur Folge. Die Arbeitsplätze gehen im Austauschbüro von Basel verloren, weil das zu bearbeitende Paketvolumen von 6300 auf 1700 Sendungen zurückgehen wird. Swiss Post hatte bisher die Paketsendungen aus Deutschland vor der Zustellung durch das eigene Netz bearbeitet.

Russland

Lokalen Berichten zufolge expandiert **Russia Post** auf den Mobiltelefonmarkt. Im Rahmen eines Pilotprojekts, das in drei Regionen angelaufen ist und 1000 Poststellen umfasst, wird der Verkauf von Mobiltelefonen getestet.

USA

Der **United States Postal Service (USPS)** und das Handelsministerium haben sich zusammengetan, um die Exporttätigkeit von KMUs zu unterstützen. Die Initiative sieht den vereinfachten Zugang zu einem Netzwerk von Handels- und Transportexperten vor, die sich auf die internationale Märkte spezialisiert haben.

Der USPS meldete für das dritte Quartal 2010 einen Reinverlust von 3,5 Mrd. USD. Im Zeitraum vom 1. April bis 30. Juni ging das Postvolumen um 1,7% oder 700 Mio. Sendungen auf 40,9 Mrd. Sendungen zurück.

Grossbritannien

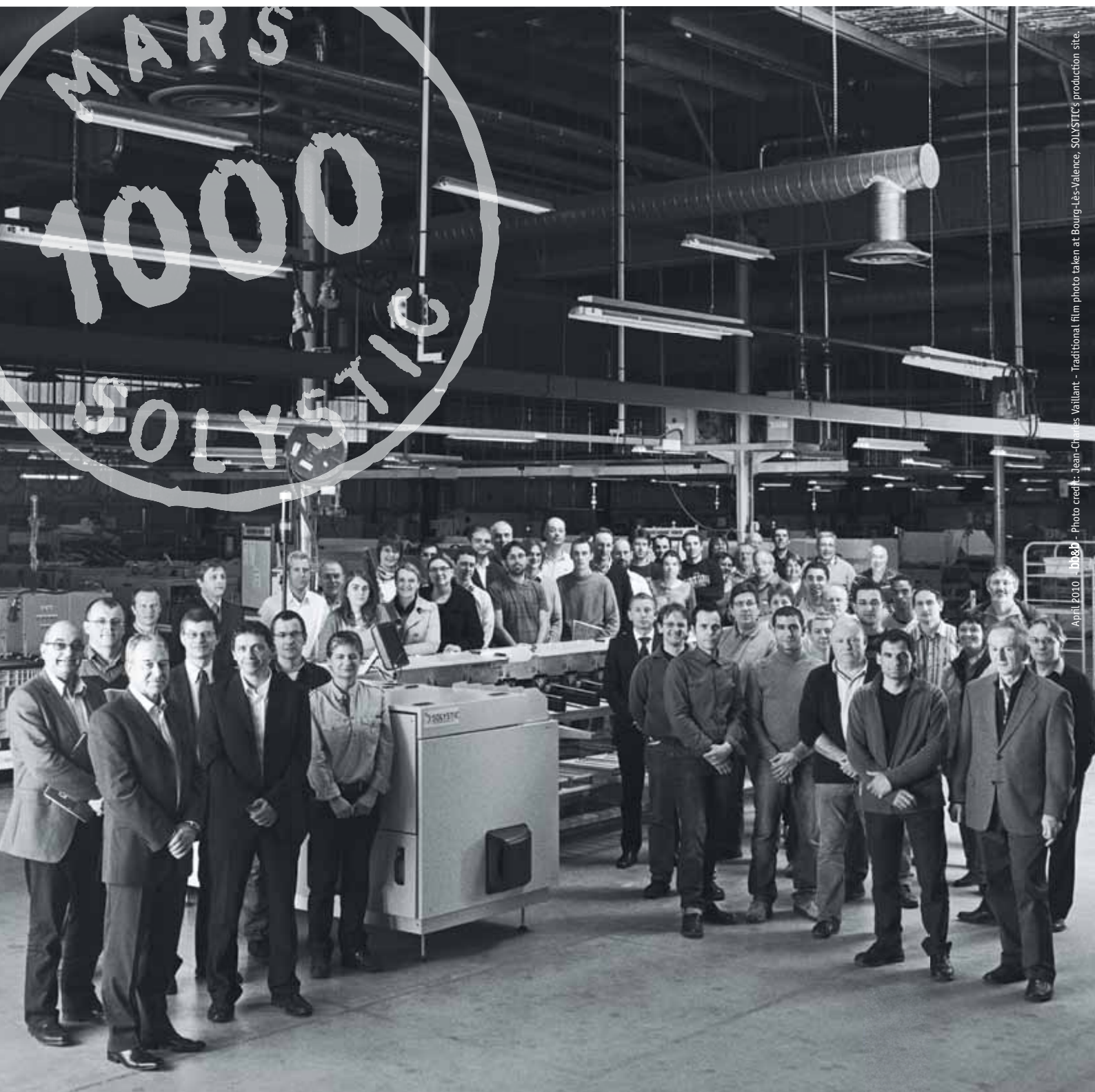
TNT Post UK kündigte an, ihren Personalbestand bis 2010 um einen Fünftel aufstocken zu wollen.

Ihre Werbung in *Union Postale*

Möchten Sie die führenden Postakteure und die Abnehmer im internationalen Postsektor auf Ihre Produkte und Dienstleistungen aufmerksam machen? Schalten Sie ein Inserat in *Union Postale*, der renommierten Publikation der UPU, die

in sieben Sprachen erscheint und 25 000 Leser in 191 Ländern erreicht. Weitere Auskunft erteilt Ihnen Faryal Mirza: Tel. +41 31 350 35 95; faryal.mirza@upu.int

Because your satisfaction is our satisfaction, **1000** thank yous!



April 2010 - db&b - Photo credit : Jean-Charles Vaillant - Traditional film photo taken at Bourg-Lès-Valence, SOLYSTIC's production site.

SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

SOLYSTIC would like to thank all those who have placed their trust in us.

MARS is one of the very first machines to be designed for carrier route sequencing. For the last 10 years, the success it has achieved among postal operators has inspired our teams to go further. Therefore, as the 1000th MARS machine is installed, we would like to take this opportunity to sincerely thank you all.

MARS, the small machine that makes a big impression.

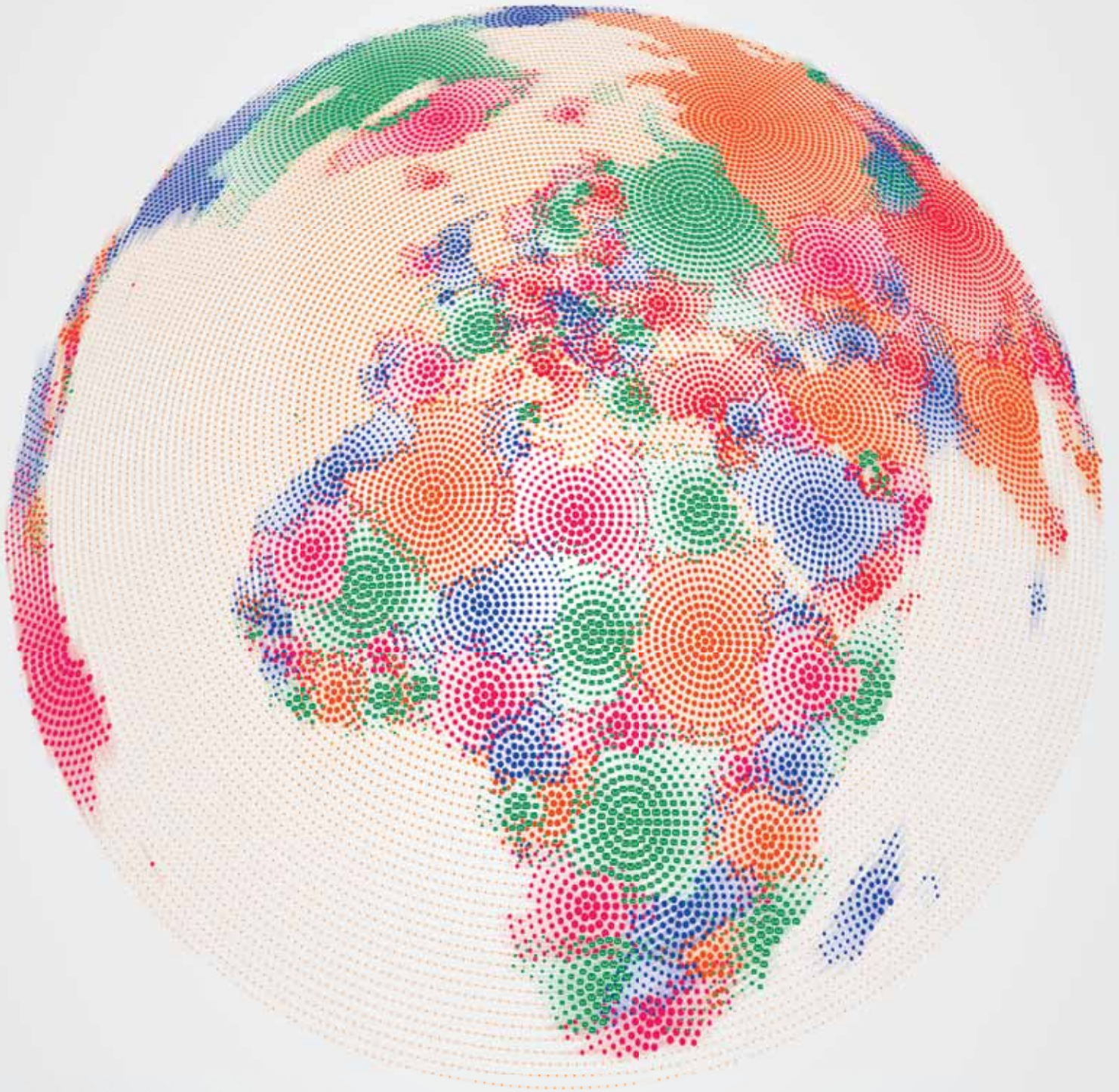


SOLYSTIC
a NORTHROP GRUMMAN company

Future postal solutions

www.solystic.com

Hochwertige Informationen dank Innovation



GMS

Global Monitoring System

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

Weitere Informationen entnehmen Sie dem Animationsfilm
<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>
oder schreiben Sie an gms@upu.int.



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION