

Neue Informations- und Kommunikationstechnologien und die Post im Dienste der Kunden

Die Postbranche sieht sich neuen Herausforderungen gegenüber. Stichworte sind ein verschärfter Wettbewerb, neue Kundenansprüche, Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und Preisdruck. Die Postunternehmen haben positiv reagiert: Sie sehen die neuen Technologien als Chance zur Modernisierung ihres Sektors und nutzen die IKT, um das Einsammeln, Sortieren und Verteilen der Postsendungen zu optimieren. Zugleich sollen innovative Leistungen und Produkte lanciert werden, die auf IKT beruhen. Es geht darum, diese neuen Technologien in die von der Post bereitgestellten Leistungen einzubeziehen. Im Gegenzug trägt die Post zur Weiterentwicklung der Informationsgesellschaft bei.

1 UPU (2004), S. 13.
2 Nader (2004), S. 3.



Farah Abdallah
Research Associate, Chair of Management of Network Industries, Chair of Corporate Renewal and Entrepreneurial Strategies in Technology, ETH Lausanne



Die IKT werden in erster Linie genutzt, um den Prozess der Verarbeitung von Postsendungen von der Abholung über die Sortierung bis zur Verteilung zu optimieren. Die Postbetriebe versprechen sich davon Kosteneinsparungen und Effizienzgewinne.

Bild: Abdallah

In Europa geht der Trend in Richtung Liberalisierung des Postsektors. Die Verantwortung zum Erbringen der Dienstleistungen wird dabei den Postbetrieben übertragen, während sich die Behörden darauf beschränken, den rechtlichen Rahmen abzustecken. Diese Trennung schafft das Umfeld für eine wettbewerbsfähige Marktwirtschaft und stärkt die Rolle des Privatsektors. Ziel ist es, die Effizienz und Qualität der Leistungen zu verbessern, die Preise zu senken und den Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden. Die IKT spielen dabei eine entscheidende Rolle. Aus strategischer Sicht bestehen für den Postsektor Anreize, sich als Stütze bei der Entwicklung der Informationsgesellschaft zu profilieren.

Die Postunternehmen im Wandel

Die IKT sind Teil der Lösung zur Bewältigung der wichtigsten Herausforderungen im Postsektor. Die in diesem Bereich tätigen Unternehmen stellen sich dem verschärften Wettbewerb, müssen sie sich doch den Markt mit internationalen und regionalen Privatunternehmen, aber auch mit Dienstleistern aus anderen Sektoren – wie Telekommunikation, Logistik und Banken – teilen.

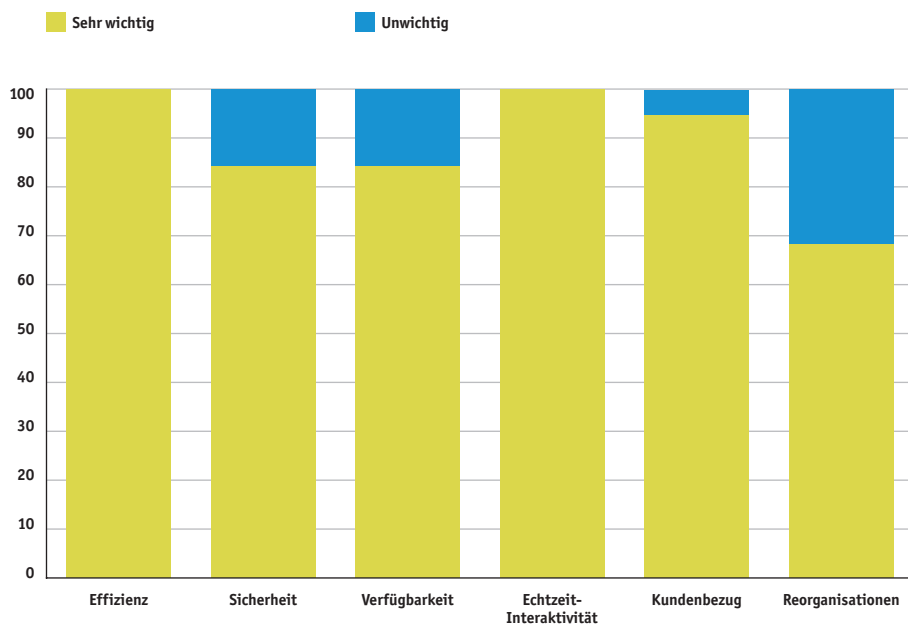
Gemäss einem Bericht der Universal Postal Union (UPU)¹ besitzen die nationalen Postbetriebe noch immer einen Marktanteil von 90%, obwohl nur 6% dieser Unternehmen vor dem verschärften Wettbewerb geschützt sind. Der zunehmende Druck zwingt die Postbetriebe, ihre Preise und daher auch ihre Kosten zu senken.

Gleichzeitig muss die Post neuen Ansprüchen der Kundschaft nachkommen, die sich aus der Weiterentwicklung der IKT ergeben. Gefragt sind schnelle, zuverlässige, flexible und interaktive Leistungen. Die neuen Technologien – wie Mobiltelefon, Internet und Fax – sind echte Alternativen zu Postsendungen, insbesondere zu Briefen. Eine Studie in den Industrieländern hat indes ergeben, dass gewisse Arten von Postsendungen zulegen, namentlich personalisierte Werbung und Pakete.² Dank dem Internet haben sich bei den Kunden nämlich neue Gewohnheiten etabliert, wie etwa der Online-Einkauf.

Zur Sicherung des langfristigen Überlebens und der Prosperität der Branche sind Reformen im Postsektor unerlässlich. Eine vielversprechende Option bieten den traditionellen Betrieben dabei die IKT. Thomas Levey, ehemaliger Generaldirektor von UPU,

Grafik 1

Einfluss der IKT auf die Briefverarbeitung



Quelle: Abdallah/Die Volkswirtschaft

Tabelle 1

Wahrnehmung von IKT der Postunternehmen in %

	Einverstanden	Nicht einverstanden	Keine Meinung
Ohne IKT haben Postsendungen keine Zukunft	73.7	21	5.3
Bezüglich IKT sind wir über den Stand unserer Infrastruktur zufrieden	10.5	84.2	5.3
In Zukunft wird unsere Wettbewerbsfähigkeit von der guten Verwendung von IKT abhängen	94.7	0	5.3
Die richtige Software zu besitzen, ist ein Wettbewerbsvorteil	89.5	10.5	0
Bezüglich IKT sind wir weiter fortgeschritten als unsere Konkurrenten	42.1	42.1	15.8

Quelle: Abdallah/Die Volkswirtschaft

Kasten 1

Funkidentifikation

Die Funkidentifikation (engl. «Radio Frequency Identification», RFID) ist eine Methode, mit der sich Daten speichern und aus Distanz abrufen lassen. Dazu werden Tags, so genannte «Funketiketten» (engl. «RFID tag» oder «RFID transponder») verwendet. Bei den Funketiketten handelt es sich um kleine Gegenstände wie Selbstklebeetiketten, die auf Produkte geklebt oder in diese integriert werden können. Sie bestehen aus Antenne und Mikrochip, mit denen sie Funkanfragen des mit Sender und Empfänger ausgestatteten Lesegeräts empfangen und beantworten können.

Quelle: Wikipedia

ihre Wettbewerbsfähigkeit wesentlich vom richtigen Einsatz der IKT abhängen wird (vgl. Tabelle 1).

Nutzen der IKT im Postsektor

Die IKT wurden im Postsektor in erster Linie eingeführt, um die Abläufe zur Verarbeitung der Postsendungen zu optimieren. Nun sollen sie auch die Voraussetzungen für neue, kundenorientierte Leistungen schaffen und dafür sorgen, dass die Kundensicht in die Weiterentwicklung der Post einbezogen wird.

Die Abläufe optimieren

IKT werden in erster Linie genutzt, um die Verarbeitung von Postsendungen – Abholung, Sortierung, Verteilung – zu optimieren und damit die Kosten zu verringern sowie die Effizienz zu steigern. Swiss Post verfügt z.B. über das Open-Mail-System von Siemens, mit dem pro Stunde 15 000 Artikel sortiert werden können. Dies soll pro Jahr Kosteneinsparungen von 170 Mio. Franken bringen.

Die IKT revolutionieren auch das Frankierungssystem. Die meisten Postbetriebe verwenden heute Strichcodes als Wertzeichen. Diese enthalten Informationen über die Adresse von Absender und Empfänger, was rasches Sortieren in den Postzentren, mehr Zuverlässigkeit und eine Reduktion der Mitarbeiterzahl erlaubt. Gewisse Betriebe – wie USPS, die Italienische Post oder DHL – nutzen bei ihrem Frankierungssystem bereits die Funkidentifikation (siehe Kasten 1). Die Methode ist zwar derzeit noch teurer und weniger umweltverträglich als Strichcodes, bietet dem Postsektor aber Gelegenheit, ihre Innovationskraft unter Beweis zu stellen. Zum Beispiel verwendet die International Post Corporation (IPC) die Funkidentifikation in ihrem Unex-System zur Messung der Leistung bei der Briefbearbeitung vom Versandungsbis zum Empfängerland. Die Funkidentifikation ermöglicht nämlich, den Weg der Briefe in Echtzeit zu verfolgen. Damit können Verzögerungen erkannt, Verbesserung der Leistung erreicht und Länder bestraft werden, die für Mängel im System verantwortlich sind.

Die Postbetriebe hoffen zudem, mit den IKT ihre Logistik revolutionieren zu können. Die neue Strategie besteht darin, Fahrzeuge, Briefsäcke und -körbe und sogar jeden einzelnen Postartikel mit RFID oder Strichcodes zu frankieren. Lesegeräte im Sortierzentrum senden Informationen über den Weg oder Zielort einer Postsendung an einen Server. Diese Zentralisierung von Informationen in Echtzeit ermöglicht eine bessere Zuordnung der Ressourcen. Zum Beispiel werden Fahrzeuge beim Eingang zur Garage des Sortierzentrums automatisch registriert und zu einem freien

bemerkte dazu, dass «die neuen Technologien 1995 im Postsektor noch kaum genutzt wurden, um Abläufe zu steuern und neue und bessere Leistungen anzubieten. Der Postsektor und die Entscheidungsträger der Branche haben einen enormen Schritt nach vorne getan: Die Technologien wurden zur Optimierung des weltweiten Postnetzes eingesetzt, wovon Millionen Kunden profitieren.»³

In einer Studie, die vom Chair of Management of Network Industries der Eidgenössischen Technischen Hochschule Lausanne und der SAP⁴ finanziert wurde, gaben 89,5% der befragten Postbetriebe an, ihr IKT-Budget in den vergangenen zehn Jahren aufgestockt zu haben. Sie sind sich bewusst, dass die IKT in ihrer Branche einen Mehrwert schaffen, was Effizienz, Sicherheit, Ubiquität, Echtzeitinteraktivität, Kundenorientiertheit und Reorganisationen betrifft (siehe Grafik 1). 94,7% der Befragten sind denn auch der Ansicht, dass

Kasten 2

Die Post im Dienste der Informationsgesellschaft

Am Weltgipfel über die Informationsgesellschaft (WSIS) in Tunis im November 2005 stand die Frage nach der Rolle des Postsektors im Zentrum der Debatte. Zu Recht, denn der Sektor kann zu einer Verringerung der digitalen Kluft beitragen. Eduard Dayan, Direktor der UPU, äusserte die Überzeugung, dass «der Postsektor mit einem integrierten physischen, elektronischen und finanziellen Netz nicht nur zur Verringerung der digitalen, sondern auch der wirtschaftlichen Kluft beiträgt, da Entwicklungsländer die Möglichkeit erhalten, diese Technologien und das entsprechende Wissen zu erwerben und sich vermehrt Zugang zu den Märkten in den Industrieländern zu verschaffen».³ Tatsächlich können Entwicklungsländer die Infrastruktur des Postsektors nutzen, um auf ihrem Gebiet Kommunikations- und Logistikleistungen zu erschwinglichen Preisen zu erbringen. Die Unternehmen brauchen diese Leistungen, um ihre Kunden zu erreichen. Der Ausbau des Handels ist somit vom Postnetz in diesen Regionen der Welt abhängig. Ebenfalls eine wichtige Rolle spielt das Postnetz im Bereich der Finanzleistungen. Zudem können Postbüros in ländlichen Gegenden, wo es keine anderen Dienstleistungserbringer gibt, den Zugang zum Internet und anderen Kommunikationsmitteln eröffnen.

Schliesslich können die Postunternehmen Fachwissen im Bereich Internet-Gouvernanz einbringen, Vertrauen bezüglich Sicherheit der IKT schaffen und zur Lösung von Problemen im Zusammenhang mit der Verwaltung von Personendaten im Internet beitragen. Denn die Bevölkerung hat Vertrauen in die staatlichen Postbetriebe, wenn es darum geht, dass diese als Dritte vertrauliche Informationen zu Kunden und den von ihnen bezogenen Artikeln erfassen und verarbeiten.

a LeBlanc (2006), S. 2.

Kasten 3

Literatur

- UPU, Postal Market 2004 Review and Outlook, Bern, 2004
- Nader, Mail Trends, Pitney Bowes, 2004.
- Thomas Leavey, Grow-up, Postal Technology International, 1996–2006 10 years of postal technology, United Kingdom, 2006.
- Abdallah Farah, Felisberto Catia et Finger Matthias, Historical Operators and New Technologies, 2006.
- LeBlanc Rheal, Solutions postales pour réduire la fracture numérique, Poste et la société d'information, Bern, UPU, 2006.

3 Leavey (2006), S. 44.

4 Abdallah et al. (2006), S. 13.

Platz geleitet. Allfällige Verspätungen von Transportfahrzeugen lassen sich im Voraus feststellen, und es kann eine alternative Lösung erarbeitet werden. Die Zahl der benötigten Briefkörbe lässt sich so ebenfalls besser abschätzen. Mit dieser Informations-Zentralisierung kann auch das Volumen der zu bearbeitenden Post zum Beispiel vor Feiertagen früher in Erfahrung gebracht werden, was die Bereitstellung der entsprechenden Ressourcen ermöglicht. Schliesslich lassen sich mit den IKT die Abläufe programmieren und die personellen und technischen Ressourcen optimieren. Die Kommunikation zwischen den verschiedenen Hierarchiestufen und Einheiten einer Organisation wird vereinfacht.

Neues Leistungsangebot

Die neuen Technologien revolutionieren den Postsektor, indem sie den Betrieben die Möglichkeit geben, innovative Leistungen zu entwickeln. In gewissen automatisierten Zentren wird ein Bild des Briefs angefertigt, das in digitaler Form eine als Fingerabdruck bezeichnete eindeutige Identität darstellt. Damit wird das System zuverlässiger und die Verwaltung der Informationen über Postsendungen und Kunden verbessert. Ein Kunde hat z.B. sein Profil in der Datenbank der Post eingegeben. Dank der eindeutigen Identifikation der Sendungen besitzt die Post Informationen zu den Artikeln, die der Kunde verschickt oder erhalten hat. Anhand dieser Angaben kann sie Ende Monat Rechnung stellen.

Ein weiteres Beispiel: Die Sendungen werden direkt an die neue Adresse eines Empfängers geschickt, wenn dieser die entsprechenden Angaben in sein Profil eingibt. Die IKT können auch verwendet werden, um eine interaktive Website zwischen Kunde und Post oder gewisse Dienstleistungen anzubieten, etwa «Hybrid-Mails», das Mitverfolgen von Postsendungen («Track and Trace») oder die Benachrichtigung eines Kunden mittels SMS oder E-Mail, wenn eine Sendung abgeschickt oder ausgeliefert wurde. Für die Postbetriebe geht es somit darum, den Kundenansprüchen durch die Bereitstellung massgeschneiderter Leistungen gerecht zu werden.

Rolle der IKT bei der Post der Zukunft

Mit der Nutzung der IKT können neue Dienstleistungen eingeführt werden, die das Volumen an Postsendungen vergrössern werden. Zum Beispiel erfordert der Versand von Produkten mit hoher Wertschöpfung oder von Arzneimitteln Zusatzleistungen wie Empfangsbestätigung, Echtzeitverfolgung der Artikel und eine grössere Sicherheit. Eine äusserst wichtige Rolle beim Einsatz von IKT kommt der Datenverwaltung zu. Wenn in Echtzeit Informationen zu Postsendungen

und Kunden gesammelt und die gewünschten Daten zur Verfügung gestellt werden, können die Postunternehmen ihre Kunden aktiv in ihre Zukunftsvision einbeziehen. Die Post ist im Bild über die Marktpräferenzen, der Wettbewerb zwischen den Postbetrieben verschärft sich und die Innovation wird zum Vorteil der Kunden stimuliert. Denkbar ist zum Beispiel eine Such-Website ähnlich wie bei Reisebüros, wo die Kunden sich darüber informieren können, welche Postbetriebe die von ihnen nachgefragte Leistung zu welchem Preis und in welcher Qualität erbringen.

Die Nutzung der IKT im Postsektor stellt aber auch neue Herausforderungen. Lediglich 26% der Postunternehmen sind mit ihren Kapazitäten in diesem Bereich zufrieden. Dies dürfte auf verschiedene Faktoren zurückzuführen sein. Zum einen ist die Struktur der historisch gewachsenen Postunternehmen nicht mit der Innovationsgeschwindigkeit der IKT kompatibel, was die Anwendung bremst. Auch die Zusammenarbeit zwischen IKT-Anbietern und der Postbranche zur Erarbeitung gemeinsamer Standards ist noch lückenhaft. So bedeutet etwa das Fehlen internationaler Normen für die Funkidentifikation ein Hindernis für die Verbreitung der Technologie in der Briefverarbeitung. Die fehlenden Normen haben Probleme bei der Kommunikationsfähigkeit zwischen den Terminals verschiedener Betriebe zur Folge, was die Verarbeitung internationaler Briefe erschwert. Schliesslich kann die Einführung von IKT in Entwicklungsländern an finanzielle Grenzen stossen, da es um geringere Volumen geht. Diese Länder sind deshalb auf finanzielle Hilfe von internationalen Organisationen wie der UPU angewiesen.

Schlussfolgerung

Die Postunternehmen sind sich im Allgemeinen bewusst, dass die IKT der Branche die Chance bieten, sich zu modernisieren und sich für die Liberalisierung zu wappnen. Durch sie verwandelt sich die traditionelle Post, welche die Grundversorgung sicherstellte, in ein marktwirtschaftliches Unternehmen, das den Ansprüchen der Kunden nachkommt und in den Innovationsprozess einbezieht. Die Postunternehmen nutzen die IKT zur Automatisierung der Postverarbeitung mit dem Ziel, die Kosten zu senken, setzen sie aber auch zur Entwicklung zuverlässiger interaktiver Leistungen zu wettbewerbsfähigen Preisen ein. Die Postbranche hofft, bei der Entwicklung der Informationsgesellschaft eine wichtige Rolle spielen zu können. Postunternehmen und IKT werden sich in Zukunft ergänzen, da die Post die Verbindungen bereitstellt, die den Zugang zu den IKT erleichtern – zweifellos zum Nutzen der Kunden. ■