



## ÜBER DIE SCHWEIZERISCHE POST

Die Schweizerische Post AG ist das nationale Postunternehmen der Schweiz und zählt zu den führenden Logistik- und Finanzdienstleistern des Landes. Mit Konzerngesellschaften wie der Post CH AG, PostFinance AG und PostAuto Schweiz AG agiert sie als Mischkonzern im Kommunikations-, Logistik-, Retailfinanz- und Personenverkehrsmarkt. Ihre Dienstleistungen umfassen die Zustellung von Paketen, Briefen und Zeitungen, Direct Marketing, Informationslösungen, Dokumentenmanagement, Paket-, Kurier- und Expressdienste sowie umfassende Finanzdienstleistungen und Personenverkehrsdienste. Die Post ist in rund 25 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit mehr als 59.000 Mitarbeitende.

Im Logistikbereich ist die Post als Paket-, Kurier- und Expressdienstleister sowohl im Heimatmarkt als auch international aktiv und beförderte im Jahr 2022 über 194 Millionen Pakete.

Im Briefbereich hat die Schweizerische Post AG den gesetzlichen Auftrag, die postalische Grundversorgung der Schweiz sicherzustellen. Dazu befördert die Post CH AG Sendungen zu einheitlichen Preisen bis in die entlegensten Regionen des Landes. Im Jahr 2022 wurden rund 1,75 Milliarden adressierte Briefe zugestellt.



## Schweizerische Post

### Auf einen Blick

 **Industrie**  
Post & Logistik

 **Headquarters**  
Bern

 **Webseite**  
[www.post.ch](http://www.post.ch)

### Highlights

- ✓ Führender Post- & Logistikanbieter der Schweiz
- ✓ 2022 rund 1,75 Milliarden adressierte Briefe
- ✓ 2022 rund 194 Millionen Pakete

## MESSUNG DER BRIEFLAUFZEITEN FÜR QUALITÄTSSICHERUNG UND IDENTIFIKATION VON VERBESSERUNGSPOTENZIALEN

Die Messung der Laufzeit von A- und B-Post-Einzelsendungen ist im Postgesetz vom 17. Dezember 2010 (PG, SR 783.0, Artikel 15) vorgeschrieben. Die Qualitätsvorgaben zur Einhaltung der Laufzeiten sind direkt aus den strategischen Zielen für die Post CH AG abgeleitet, die vom Bundesrat festgelegt wurden. Diese Vorgaben sind in der Postverordnung (VPG, SR 783.01, Artikel 32) festgehalten.

Seit 2021 führt Spectos im Auftrag der Schweizerischen Post die Brieflaufzeitmessung durch.

Die Laufzeitmessung dient nicht nur der Überprüfung der Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben, sondern liefert der Post auch wichtige, unabhängige Informationen. Diese Informationen sind für die interne Qualitätssicherung von zentraler Bedeutung und helfen Bereiche zu identifizieren, in denen Verbesserungen vorgenommen werden können.

## ENDE-ZU-ENDE MESSUNG DER ZUSTELLQUALITÄT MIT TESTPANEL UND RFID-TRANSPONDERN

Die Brieflaufzeitmessung wird gemeinsam vom Partner LINK Institut und der Spectos GmbH im Auftrag der Schweizerischen Post durchgeführt. Die Entwicklung und Implementierung des normkonformen Messsystems dauerte etwa 6 Monate ab der Zuschlagserteilung.

Für das Projekt wurde eine eigene Studienteilnehmer-Webseite mailagenten.ch in drei Sprachen - Deutsch, Französisch und Italienisch - erstellt. Spectos konnte dabei auf seine langjährige Expertise mit der belgischen Post bpost zurückgreifen, wo die Laufzeitmessung ebenfalls mehrsprachig in Flämisch, Französisch, Deutsch und Englisch durchgeführt wird.

Die Testsendungen werden im hauseigenen Spectos Lettershop erzeugt. Hier erfolgt die Planung und Produktion der Testbriefe, die alle mit RFID-Transpondern ausgestattet werden.



**TRANSPONDER-MESSUNG ZUR ZUSTELL-QUALITÄT**



**RFID-TAGS UND GATES FÜR DIE EXAKTE ZIELBESTIMMUNG**



**AUDITIERTER MESSUNG NACH EUROPÄISCHEN NORMEN**



Die Studienteilnehmer des Panels, die sogenannten Mailagenten, sind private Versender oder Empfänger der Testsendungen. Das Marktforschungsinstitut LINK rekrutiert und schult zu diesem Zweck die Studienteilnehmer. Die Meldungen zu den Testsendungen erfolgen ausschließlich elektronisch über die Inspektor-App oder die Webseite. Das Panel zeichnet sich durch eine hohe Qualität und ein ausgezeichnetes Meldeverhalten aus, da die Kommunikation ausschließlich online und webbasiert erfolgt, und die Informationen zeitnah beim Versand bzw. Empfang erfasst werden.

### HERVORRAGENDE ZUSTELLQUALITÄT BESTÄTIGT: SCHWEIZERISCHE POST AN DER SPITZE

Die Ergebnisse der Spectos Laufzeitmessung bestätigen, dass die Schweizerische Post mit ihrer herausragenden Zustelleistung die beste Post der Welt ist. Monatlich und für das Gesamtjahr erzeugt Spectos Reportings. Der jährliche Bericht wird direkt an die Regulierungsbehörde, die PostCom, übermittelt. Im Jahresbericht 2022 bescheinigte PostCom, dass die Schweizer Post einmal mehr die Vorgaben übertroffen hat.

In 2022 erreichte die Post eine Laufzeit von 97,20 % für A-Post-Briefe und lag damit leicht über der Zielvorgabe von 97 %. Bei B-Post-Briefen erreichte sie beeindruckende 99,30 %, deutlich über der festgelegten Vorgabe. Für diese Briefgattung vermochte die Post die Pünktlichkeit somit auf sehr hohem Niveau zu halten.

Um die Konformität der Messung mit geltenden europäischen Normen zu gewährleisten, lässt die PostCom das System regelmäßig durch ein unabhängiges Unternehmen auditieren.

Zudem erhält die Schweizerische Post fortlaufend aktualisierte Ergebnisse für das laufende Kalenderjahr sowie Berichte über den Status des Panels, das RFID-Equipment und die Realisierung der Zielverteilung in den Cockpits und Dashboards der Spectos Real-Time Performance Management™ Plattform. Dadurch ist das Management stets in der Lage, die Qualität gezielt zu prüfen und kontinuierlich zu optimieren.

„*Als Fachspezialistin für Marktforschung und Customer Experience Management ist es meine Aufgabe, die Qualitätssicherung der Post voranzutreiben und gleichzeitig die Wettbewerbsfähigkeit und Lebensqualität der Schweiz zu stärken. In diesem Zusammenhang spielt die Laufzeitmessung von Spectos eine entscheidende Rolle. Mit den kontinuierlich aktualisierten Ergebnissen und detaillierten Berichten in der Spectos Real-Time Performance Management™ Plattform haben wir die Möglichkeit, die Qualität unserer Dienstleistungen zielgerichtet zu prüfen und zu optimieren. Dabei entwickeln wir kontinuierlich den Service public von morgen, denn als Post sind wir nicht nur auf die klassische Grundversorgung beschränkt, sondern gehen weit darüber hinaus, um den Bedürfnissen unserer Kunden gerecht zu werden.*

**Dr. Annina Eymann**  
**Fachspezialistin CEM und**  
**Marktforschung**

