

Postalischer Service public – heute und morgen

Franz Huber, Leiter Poststellen und Verkauf

Schweizerischer Gemeindeverband,
18.06.2015

Gelb bewegt.

DIE POST 

Service public in der Schweiz: Beitrag zur hohen Lebensqualität



Post und Service public: Auftrag zur Grundversorgung



- Adressierte **Briefe und Pakete**
- Abonnierte **Zeitungen und Zeitschriften**
- **Zahlungsverkehr**
- **Flächendeckendes Netz** an Kundenzugangspunkten
- Vorgaben zu Umfang und **Qualität**

**Hohe Qualität:
Alle Ziele und Vorgaben erfüllt...**



**Briefe rechtzeitig
im Ziel**



**Erreichbarkeit
Postdienste**



**Kunden-
zufriedenheit**



**Pünktlichkeit
Pakete**



**Erreichbarkeit
Zahlungsverkehr**



**Mitarbeiter-
zufriedenheit**

...doch jeder Kunde macht individuelle Erfahrungen!

... und kritisch beobachtet

Post sagt dem Gelben Riesen den Kampf an sorgt für Kritik

Ein Stück Heimat geht verloren

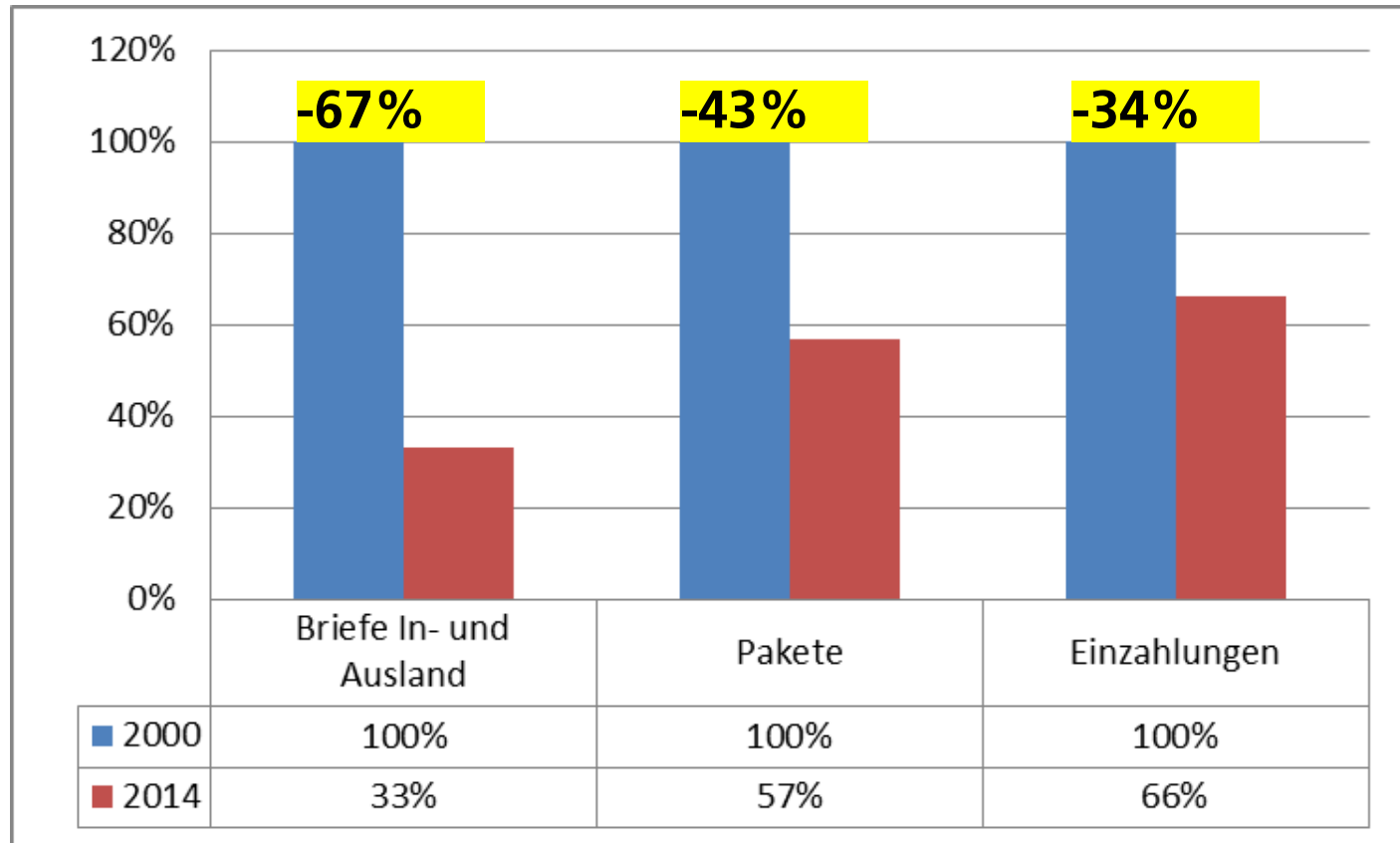
POSTSTELLENSTERBEN IN DER STADT BERN

Schliessung d. Immer Ärger
auf Wider: mit dem Briefkasten

Die Post reagiert auf Kritik an
ihrem «Krimskrams»-Angebot
Schneckenpost

Tiefgreifender Wandel des Kundenverhaltens

Mengenentwicklung am Schalter 2000–2014



- Stark rückläufige Mengenentwicklungen
- Umsatz pro Kunde sinkt

Herausforderung für das Poststellennetz

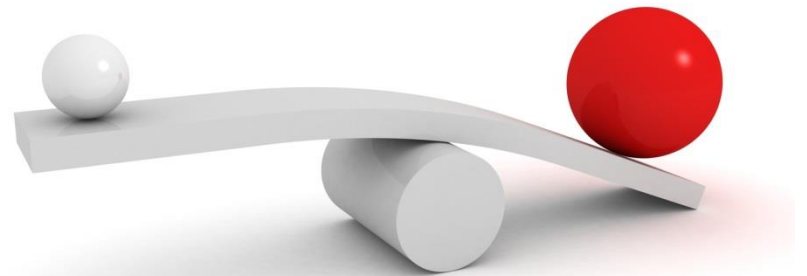
Wirtschaftlichkeit

Sinkende Erträge

- Sinkende Schaltermengen im Brief- und Paketmarkt sowie beim Zahlungsverkehr (siehe oben)
- Eingeschränkte Preisautonomie

– Hohe Kosten

- personalintensives Geschäft
- teure Infrastruktur
- relativ starres Lohnsystem



=> Steigendes Defizit

Neue Formen der Grundversorgung

Zugangspunkte



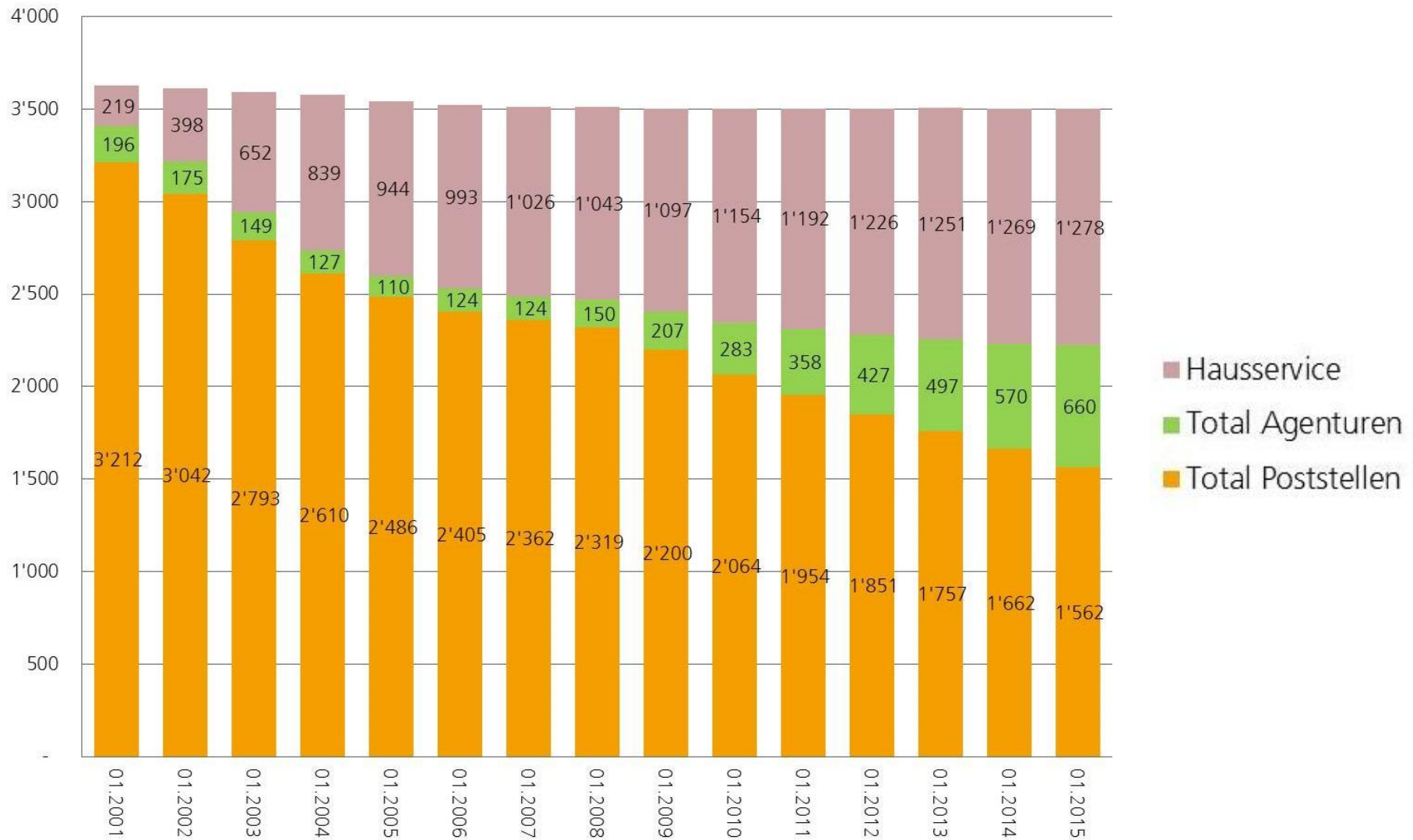
Modell Agentur:
«Post beim Partner»



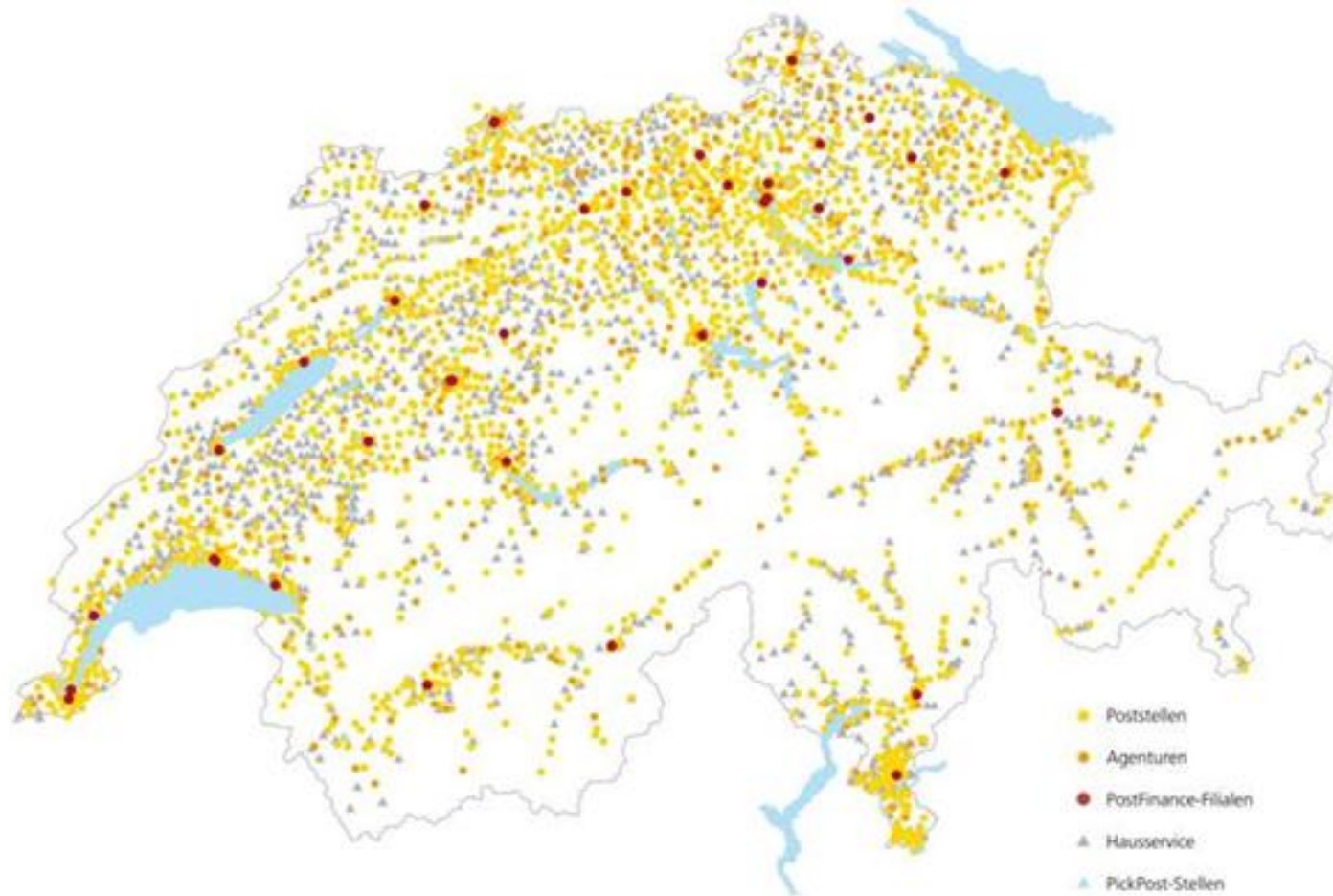
Modell Hausservice:
«Post an der Haustüre»

Entwicklung des Poststellennetzes 2001 – 2015

Stabile Anzahl Zugangspunkte



Das Poststellennetz heute – und morgen?



Entwicklung Poststellennetz

Prozess Netzdesign

Identifikation

Input

Vorprüfung

Plausibilisierung,
Planung

Konzeption

Analyse, Varianten,
Antrag

Frei-
gabe

Auslöser: Infrastruktur,
Eigentumsverhältnisse,
Wirtschaftlichkeit etc.

Machbarkeit

Konzept

Behörde, Bereiche, Dritte

Standort

Miete, Bau, Partner

Dialog: mit den
Behörden, systematische
Evaluation und das
Bestreben nach einer
eilvernehmlichen
Lösung.

Umsetzung

Frei-
gabe

Realisierung

Lokal
Organisation

Abnah-
me

Postnetz

Zugangspunkte zu Dienstleistungen für Privat- und Geschäftskunden

Zugangspunkt	Anz.	Zugangspunkt	Anz.
Poststellen	1'562	PostFinance-Filialen	43
Agenturen	660	Postomaten	985
Briefeinwürfe	14'927	Postfachanlagen	2'066
Hausservices (Gebiete) Hauservices (Haushalte)	1'278 288'748	Hausbriefkasten (pick@home)	Über 4 Mio.
PickPost-Stellen	718	Internet-Postportal	1
My Post 24-Automaten	28	PostApps Installationen	10
Kundendienst Post	1	Annahmestellen in Brief- / Paket- / Logistikzentren	46
Geschäftskundenschalter	419	Geschäftskundenstellen	21
Bargeldbezugsstellen (Migros, Manor, Spar, SBB)	1'189	Neues Partnerbetriebsmodell (Pilot)	2

Stand: Ende 2014



Strategie im Poststellennetz

Näher zum Kunden, mit marktgerechten Preisen und Löhnen

Pilotversuche

- Neupositionierung Drittprodukte
- Kundenfreundliche Öffnungszeiten
- Trennung Basis-/Verkaufsgeschäft
- Neue ergänzende Formate

Daueraufgabe: Netzentwicklung

- Weiterführung Umwandlungen



Fazit: Wandel im Dialog





Gelb bewegt.