



Erfolgreich mit zufriedenen Kunden
Jürg Bucher, Konzernleiter

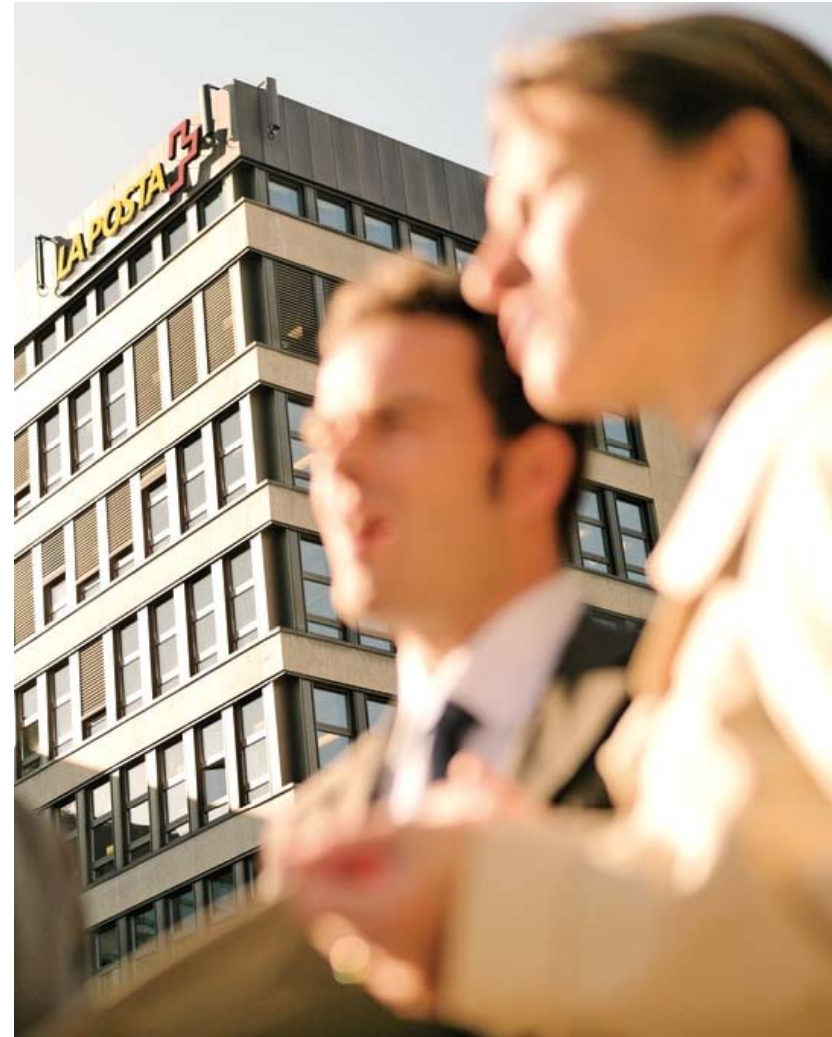
Bern, 11. Mai 2011

DIE POST 

Dienstleistungsqualität hat oberste Priorität

Aus unserer Vision

«Wir erbringen unsere Dienstleistungen in hoher Qualität und auf die Bedürfnisse unserer Kunden ausgerichtet»

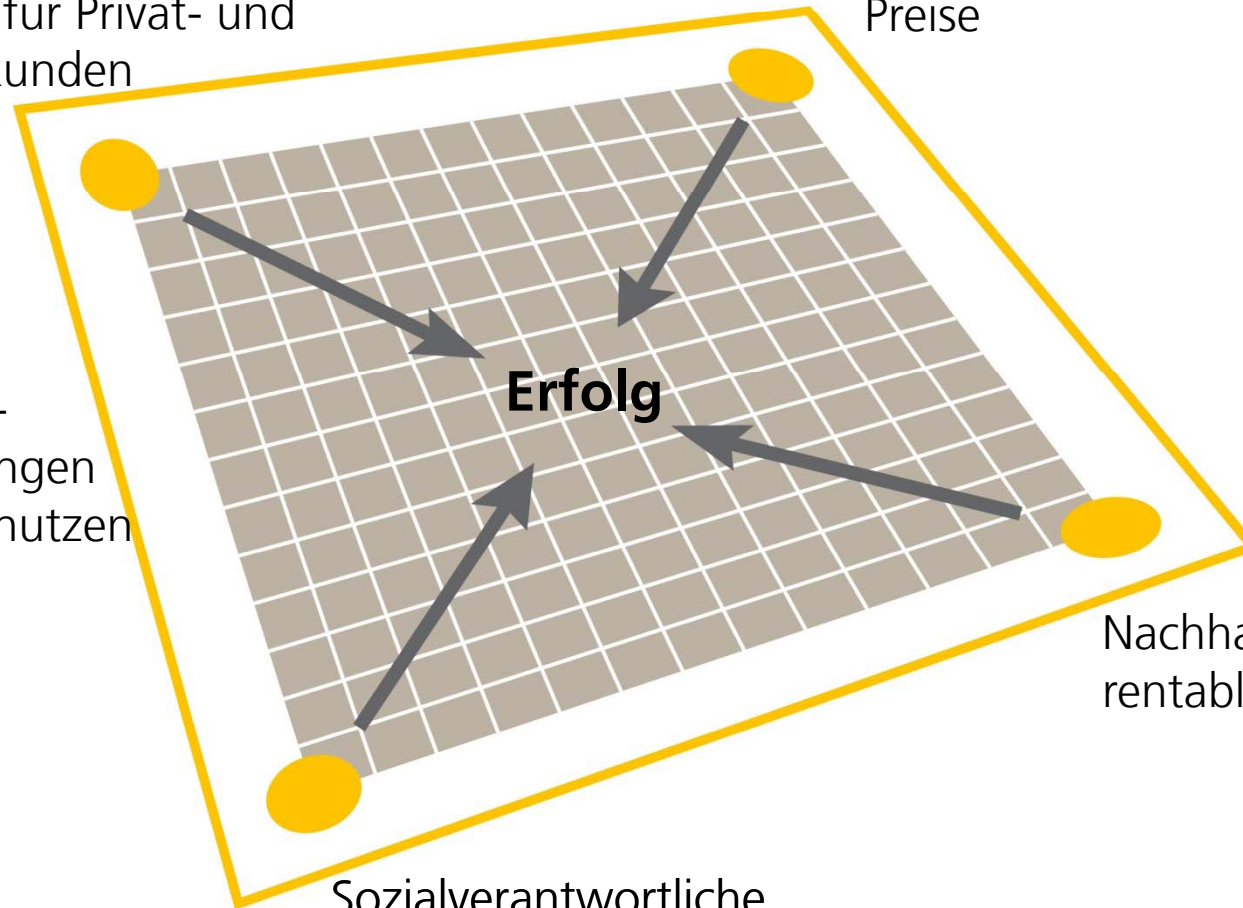


Strategie 2011–2013 – Stossrichtungen

Hervorragende Dienstleistungen für Privat- und Geschäftskunden

Marktgerechte Preise

Rahmenbedingungen optimal nutzen



Sozialverantwortliche Kosteneffizienz

Nachhaltiges, rentables Wachstum

Dienstleistungen international auf hohem Niveau

Pünktliche Zustellung

97,2 Prozent der A-Post-Briefe

98,5 Prozent der B-Post-Briefe

97,7 Prozent aller PostPac Priority

97,5 Prozent aller PostPac Economy

Preise konkurrenzfähig

Bei Paketpreisen europaweit an dritter Stelle

Bei Briefpreisen an sechster Stelle

Hohe Kundenzufriedenheit

Im Durchschnitt 80 von möglichen 100 Zufriedenheitspunkten



Verbesserung der Dienstleistungen

Zum Beispiel:

- Bis 2012 zehn moderne integrierte Poststandorte. Später könnten weitere zwanzig folgen
- Unadressierte A-Sendung: Streusendungen für Empfänger in einer Gemeinde

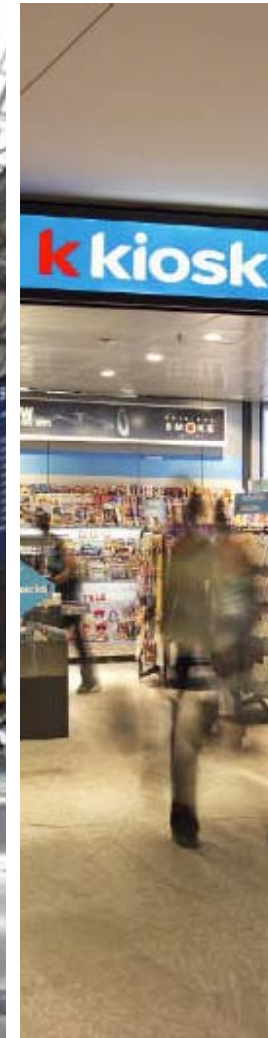


Netz an PickPost-Stellen erweitert

3600 Zugangspunkte

- 350 davon sind PickPost-Stellen
- Eingeschriebene Briefe und Pakete an einem alternativen Ort oder zu späterer Zeit abholen
- Beispiele: eine andere Poststelle, der Gepäckschalter beim Bahnhof oder die Tankstelle

Ab 2012 rund 500 PickPost-Stellen



PostPac Priority später aufgeben

- **Post verlängert die Annahmezeiten für PostPac Priority in 64 Poststellen**
- Neu können PostPac Priority in über 200 Poststellen bis 16 Uhr für die Zustellung am Folgetag aufgegeben werden



Briefe bleiben ein attraktives Kommunikationsmittel

- **Der physische Brief ...**
 - ... spricht die Sinne an und wird damit besser wahrgenommen
 - ... löst beim Empfänger Emotionen und Reaktionen aus. Dies stärkt die Kundenbindung und bringt mehr Rücklauf
- **Die Post setzt auf die Stärken des Briefs als wirkungsvolles und konkurrenzfähiges Kommunikationsmittel**



Briefeinwürfe aufgewertet

Dichtes Netz

- 15 222 Briefeinwürfe im ganzen Land
- Jährlich 400 Mio. Briefe

Mehr Qualität dank späterer Leerungen

- 93 Prozent der Briefe künftig nach 17 Uhr abgeholt
- 19-Uhr-Leerungen in sämtlichen Regionen an Zentrumsanlagen
- Zusätzliche Briefeinwürfe mit einer Leerung am Sonntag um 17 Uhr



Briefeinwürfe aufgewertet

15 222 Briefeinwürfe

- Leerungszeiten heute, in Zukunft
nach 17 Uhr: 5400 > **6700**
nach 19 Uhr: 318 > **457**
Sonntag, 17 Uhr: 253 > **396**
- **Alle regionalen Zentren**
- Einführung: **5.9.2011**
- Kosten pro Jahr: **CHF 7,6 Mio.**

Fazit: Heute 68 Prozent der Briefe
nach 17 Uhr abgeholt, **morgen**
93 Prozent



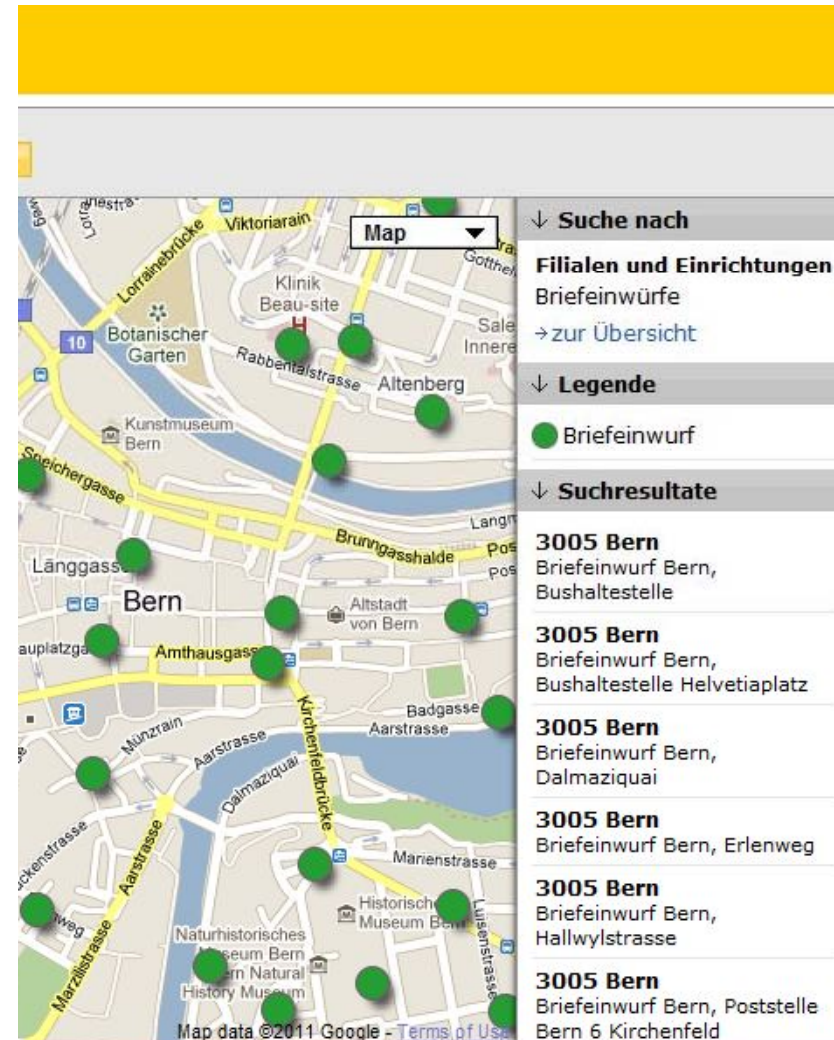
Briefeinwürfe aufgewertet

Standortsuche ab September ...

... praktische Suche auf dem Postportal

... detaillierte Informationen zu Adresse und Leerungszeit für jeden Standort

... Integration in die Smartphone-Anwendung der Post



Der Brief hat Zukunft!

- Die bereits hohe Qualität bei der Verarbeitung und Zustellung soll in Zukunft noch steigen
- Dafür investiert die Post CHF 10 Mio. in modernste Technologie für die Briefzentren
- Identifikationschips zur besseren Überwachung der Brief-Sammelbehälter
- Schulung Personal



Zufriedene Kunden und erfolgreiche Post dank hoher Dienstleistungsqualität:

- Bessere Leerungszeiten Briefeinwürfe
- Höhere Qualität bei Briefsortierung und -zustellung
- Mehr PickPost-Stellen
- Längere Annahmezeiten für PostPac Priority
- Postkartenmailing

DirectFactory und WebStamp

Vom Bildschirm zum Postkartenmailing

Markus Peter, Schweizerische Post