

E-Commerce-Logistik

Services für den einfachen Paketempfang

Schnell, flexibel, selbstbestimmt: So wollen Onlinekunden ihre Einkäufe erhalten. Die Post trägt diesen Kundenbedürfnissen Rechnung und baut ihre Services für einen einfachen und flexiblen Paketempfang aus. Zusammen mit zusätzlichen Sortieranlagen für die Paketverarbeitung leistet die Schweizerische Post damit einen Beitrag an die Entwicklung des Schweizer E-Commerce-Markts.

Neue Services am My Post 24-Automaten

An den My Post 24-Automaten können Kunden rund um die Uhr Pakete abholen und aufgeben. Per Anfang Oktober 2015 gibt es 42 Automaten in allen Landesteilen. Die Post baut das Netz weiter aus und erweitert im Herbst 2015 das Dienstleistungsangebot an den Automaten.

Netzausbau

Die Post baut ein flächendeckendes Netz von My Post 24-Automaten auf. Seit Juni 2015 kommen Automaten an den SBB-Bahnhöfen dazu. Der Erste wurde Anfang Juni am Hauptbahnhof Zürich in Betrieb genommen. Mittelfristig sollen 50 bis 60 Automaten an SBB-Bahnhöfen installiert werden. Dies zusätzlich zu den Automaten, welche die Post weiterhin bei Einkaufszentren, öffentlichen Gebäuden, Universitäten oder anderen gut frequentierten Standorten aufbaut.

Übersicht My Post 24-Automaten

per 1. Oktober 2015

Affoltern a. A. (ZH), A2, Raststätte My Stop

Basel (BS) Shopping Center St. Jakob-Park *

Basel (BS) Novartis Hünigerstrasse

Bern (BE) Viktoriastrasse 21

Bern (BE) Post CH AG, Wankdorfallée 4

Bern (BE) Stade de Suisse (ab 10. Oktober 2015) *

Biel (BE) Einkaufszentrum Centre Boujean

Brügg (BE) Centre Brügg

Bussigny (VD) ALDI Suisse *

Bülach (ZH) Süd Center

Castione (TI) ALDI Suisse *

Chur (GR) Poststelle Chur 1

Dübendorf (ZH) ALDI Suisse *

Egerkingen (SO) Einkaufszentrum Gäupark *

Fribourg (FR) Post CH AG, Avenue de Tivoli

Gossau (SG) Migrol-Tankstelle, Wilerstrasse *

Hinwil (ZH) Einkaufszentren Wässeri

Kriens (LU) Pilatusmarkt

Lausanne (VD) Ecole Polytechnique Fédérale (EPFL) *

Lausanne Flon (VD) (ab 8. Oktober 2015) *

La Chaux-de-Fonds (NE) Einkaufszentrum Centre des Eplatures *

La Tour-de-Peilz (VD) Nestlé Suisse, Rue d'Entre-deux-Villes *

Lugano (TI) Autosilo Balestra *

Lugano (TI) Cornaredo *

Monthey (VS) Centre commercial Monthey *

Neuenkirch (LU) Raststätte Neuenkirch Ost

Oberentfelden (AG) ALDI Suisse

Prilly (VD) Migrol-Tankstelle *

Schönbühl (BE) Shoppyland

Seon (AG) Birren

Sierre (VS) Einkaufszentrum Les Centres Noës *

Spreitenbach (AG) Shoppy Tivoli

Sursee (LU) Einkaufszentrum Surseepark *

St. Gallen (SG) HSG St. Gallen

Uster (ZH) ALDI Suisse *

Vernier (GE) Blandonnet Centre *

Visp-Eyholz (VS) Jumbo Do It Center *

Winterthur (ZH) ALDI Suisse, Schlosstalstrasse *

Zürich (ZH) Universität Zentrum

Zürich (ZH) Universität Irchel

Zürich (ZH) Hauptbahnhof

Zürich-Oerlikon (ZH) Post CH AG, Eduard-Imhof-Strasse *

* **Verpasste Pakete abholen:** Kunden im Einzugsgebiet dieser My Post 24-Automaten können verpasste Pakete neu am Automaten statt auf der Poststelle abholen. Der Service ist an über 20 Automaten erhältlich.

– **Eingeschriebene Briefe:** Ab Ende November 2015 können an den My Post 24-Automaten nebst Paketen auch eingeschriebene Briefe abgeholt und aufgegeben werden.

– **Reinigungsservice:** Kunden können am My Post 24-Automaten ihre schmutzige Wäsche in einem Kleidersack deponieren und nach drei bis vier Tagen sauber wieder abholen. Die Reinigung über-

nehmen lokale Kleiderreinigungen. Der Service wird ab Oktober 2015 an den Automaten in Gossau SG, Kriens, Winterthur und Basel St. Jakob getestet.

- **Schliessfach:** Kunden können die My Post 24-Automaten als Schliessfach für sich selbst oder für die Weitergabe von Waren an Dritte benutzen. Schliessfächer lassen sich bis zu sieben Tage mieten.
- **SBB SpeedyShop:** Im SpeedyShop von SBB, Post und Migros Zürich können Kunden online über 1000 Produkte einkaufen und ihre Bestellung 30 Minuten später am My Post 24-Automaten abholen. Der SBB SpeedyShop wird zurzeit im Hauptbahnhof Zürich getestet und soll bei guter Nachfrage auf andere Bahnhöfe ausgedehnt werden.
- **Vereinfachte Bedienung:** Ab Ende November 2015 erhalten die Kunden per E-Mail oder MMS einen QR-Code, sobald ein Paket oder ein eingeschriebener Brief abholbereit ist. Wird der Code eingescannt, gibt der Automat die Sendung frei. Die manuelle Eingabe von Kundennummer, Passwort und Abholcode entfällt.

Neue Empfangsoptionen für verpasste Sendungen

Ist ein Kunde bei der Lieferung eines Pakets nicht zu Hause, legt der Postbote eine Abholungseinladung in den Briefkasten. Damit können die Kunden ihre Sendung bei der zuständigen Poststelle abholen. Es geht aber auch anders: Wer die Nummer der Abholungseinladung auf der Webseite der Post eingibt oder den aufgedruckten QR-Code mit dem Handy über die Post App scannt, kann selber bestimmen, wann und wo er die verpasste Sendung in Empfang nehmen will. Möglich sind:

- Abholfrist verlängern
- Zweite Zustellung
- Sendung an eine andere Adresse (auch PickPost-Stelle oder My Post 24-Automaten) weiterleiten
- Vollmacht für eine Drittperson ausstellen

Diese Services wurden Ende August 2015 erweitert. Neu sind zusätzlich folgende Optionen möglich:

- Bei der zweiten Zustellung im Ablagekasten des Briefkastens oder beim Hauseingang deponieren
- Zweite Zustellung auf der Etage
- Zweite Zustellung zwischen 17 und 20 Uhr
- Weiterleitung an eine andere Adresse zwischen 17 und 20 Uhr

Zudem können verschiedene Erinnerungsfunktionen aktiviert werden: Die Kunden können sich rechtzeitig per SMS oder E-Mail an den Ablauf der Abholfrist erinnern lassen oder sich den Zustelltermin in ihren elektronischen Kalender übertragen. Zudem benachrichtigt sie die Post vor einer Zweitzustellung eines Pakets auf Wunsch telefonisch.

Ausbau PickPost-Stellennetz

Wer viel unterwegs ist, kann seine Pakete und eingeschriebenen Briefe an einer PickPost-Stelle abholen. Das PickPost-Stellennetz wird per Anfang Dezember 2015 um 1700 auf 2400 Standorte erweitert. Neu können in allen Poststellen und in allen Post-Agenturen sowie in vielen SBB- und BLS-Bahnhöfen PickPost-Sendungen in Empfang genommen werden.

Sonntagszustellung für Pakete

Unter der Woche sind viele Kunden nicht zu Hause, wenn der Paketbote kommt. Sie können ihre Pakete daher nicht direkt in Empfang nehmen. Die Schweizerische Post bietet seit 2013 die Samstag- und die Abendzustellung für Pakete. Nun testet sie in einem Pilotprojekt ab Mitte Oktober 2015 die Sonntagszustellung in den Städten Zürich, Basel, Genf und Lausanne. Die Auslieferung erfolgt von 9 bis 12 Uhr durch Taxifahrer.

Verläuft der Versuch erfolgreich, soll das Angebot 2016 eingeführt werden. Die Sonntagszustellung wird Geschäftskunden zur Verfügung stehen, deren Produkte für eine Sonntagszustellung prädestiniert sind, beispielsweise Lebensmittel oder Heim-elektronik. Die Sonntagszustellung dürfte mittelfristig in den Städten Basel, Bern, Biel, Freiburg, Genf, Lausanne, Lugano, Luzern, St. Gallen, Winterthur, Zug und Zürich sowie in ausgewählten Agglomerationen erhältlich sein.

Ausbau Paketzentren

Mit dem Onlinehandel steigt die Paketmenge seit einigen Jahren. 2014 konnte die Post die Rekordmenge von fast 112 Millionen Paketen transportieren. Gestiegen ist auch der Anteil an schnellen Priority-Sendungen. Er beträgt heute rund 50 Prozent und ist in den letzten 15 Jahren um 30 Prozent gestiegen. Um für die Zukunft gerüstet zu sein, stattet die Post ihre Sortierzentren in Härkingen, Frauenfeld und Daillens mit zusätzlichen Sortieranlagen aus. Dadurch können bis zu 25 Prozent mehr Pakete verarbeitet werden. Nach Härkingen (2014) nimmt im Oktober 2015 eine zusätzliche Anlage im Paketzentrum Frauenfeld den Betrieb auf. Im Paketzentrum Daillens werden die Arbeiten im Herbst 2016 abgeschlossen sein.

Weitere Informationen zu den Dienstleistungen:
www.post.ch/paketwelt

Übersichtliche Abholungseinladung

Die neu gestaltete Abholungseinladung bringt mehr Übersicht für die Kunden. Sie sehen auf einen Blick, welche Art von verpasster Sendung sie wo abholen können. Die Möglichkeiten, die verpasste Sendung online zu steuern (siehe Neue Empfangsoptionen für verpasste Sendungen Seite 2), sind sofort erkennbar. Die Postboten müssen nur noch wenige Angaben handschriftlich ergänzen. Dies erleichtert die Arbeit der Boten erheblich.

Abholungseinladung
Bitte am Schalter mit gültigem Ausweis vorlegen

Liebe Kundin, lieber Kunde
Eine Sendung liegt für Sie **ab morgen*** (ohne Sonntag/Feiertag, Postfach ab sofort) zur Abholung bereit **bis** _____

Poststelle Muster
Musterstrasse
9999 Musterort

Öffnungszeiten unter post.ch, über die **Post-App** oder via **Kundendienst Post** 0848 888 888

Anzahl

<input type="checkbox"/> Paket/e	<input type="checkbox"/> Sperrgut
<input type="checkbox"/> Brief/e/Einschreiben	<input type="checkbox"/> Eigenhändig
<input type="checkbox"/> Gerichtsurkunde/n	<input type="checkbox"/> *Express, heute ab 16 Uhr
<input type="checkbox"/> Betreuungsurkunde/n	<input type="checkbox"/> zu bezahlen: CHF _____
<input type="checkbox"/> Auszahlung/en	

gegen Unterschrift
Empfänger/in: _____

Berechnung Datum Zustellversuch: Fristdatum -7 Tage / Auslandspakete: Fristdatum -15 Tage

Statt die Sendung direkt abzuholen, können Sie folgende Services online nutzen:

- Abholfrist verlängern
- Zweite Zustellung
- Weiterleitung
- Einmalvollmacht

Auf post.ch/abholungseinladung
Abholcode eingeben:

000A-ABCD-1234

oder QR-Code über **Post-App** scannen

Sie möchten stets im Voraus über ankommende Paketsendungen informiert sein? Infos unter post.ch/meine-sendungen

Neue Abholungseinladung

Abholungseinladung
Bitte am Schalter der Poststelle vorweisen
Nr. B1JD-SPSF-WTMO

Datum des Zustellversuchs _____ Zeit _____

Name / Vorname / Strasse _____

wird gebeten, **vom** _____ **ab** _____ **Uhr, bis** _____

abzuholen bei der Poststelle: [Adresse Poststelle, Musterstrasse 1234](#)
[Postfach 1234, CH-0000 Musterlingen](#)
[Mustertext](#)

Die Öffnungszeiten finden Sie unter: www.post.ch/standorte oder via Kundendienst Post, Telefon 0848 888 888

Sendung	Eigenhändig (RMP) ²	Express	Sendungsnummer (letzte 5 Ziffern)	Aufgabestelle, bei Nachnahme auch Absender/in	Betrag in CHF
<input type="checkbox"/> Auszahlung ¹	<input type="checkbox"/>	—	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Brief / Einschreiben ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Betreuungsurkunde ¹	<input type="checkbox"/>	—	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Gerichtsurkunde ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Paket	—	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Paket gegen Unterschrift ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____

¹ Sendungen können nur mit einem **gültigen** Ausweis bezogen werden. (Reisepass, Identitätskarte, Führerausweis CH, Ausländerausweis sowie andere amtlich beglaubigte Ausweise mit Foto)

² Eigenhändig (RMP): Die Sendung wird nur dem Empfänger **persönlich** ausgehändigt. Vollmachten sind nicht gültig!

222.16 de (122331) 10.2012 PM

Bisherige Abholungseinladung

Post CH AG
Kommunikation
Medienstelle
Wankdorfallee 4
3030 Bern

Telefon 058 338 13 07
www.post.ch
presse@post.ch

de 10.2015 PL

E-Commerce-Logistik 10 / 2015