



Klaus Gettwart
Vorstand DVPT e.V.
gettwart@dvpt.de

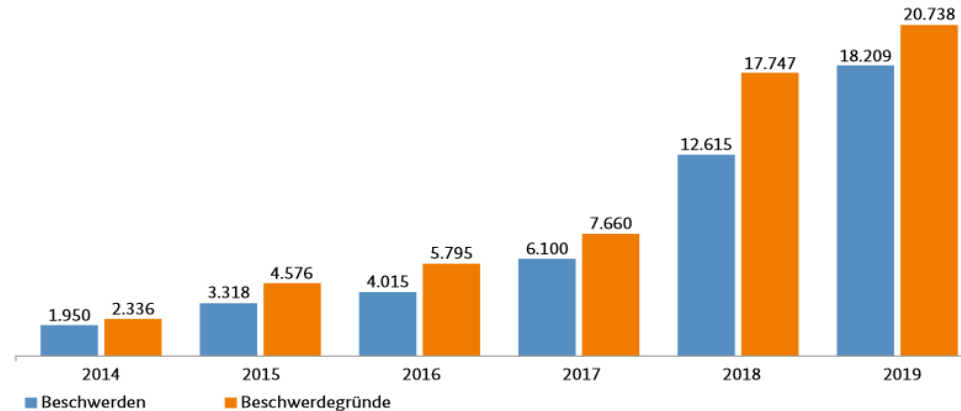


- > Teilnehmer des **Arbeitskreises Großversender** im DVPT berichteten Ende 2018 verstärkt von Unzufriedenheit bei der Zustellqualität von Briefen bei der DPAG.
- > Insgesamt versenden die Unternehmen des Arbeitskreises 1,5 Mrd. Sendungen p.a., was 10% des gesamten Briefvolumens ausmacht.
- > Bemängelt werden **verspätete Zustellungen, Fehl- und Nichtzustellungen** und große **Schwankungen** der Zustellzeiten.
- > Seit 2017 steigen die **Beschwerden bei der BNetzA** über die Zustellqualität im Brief- und Paketmarkt kontinuierlich

Beschwerden über Zustellqualität bei der BNetzA



Beschwerden und Beschwerdegründe 2014 bis 2019



- 53,7 Prozent der Beschwerdegründe lag im Briefbereich
- Die Kritik bezog sich hierbei vor allem auf zeitlich verzögerte Briefzustellungen sowie Zustellausfälle.

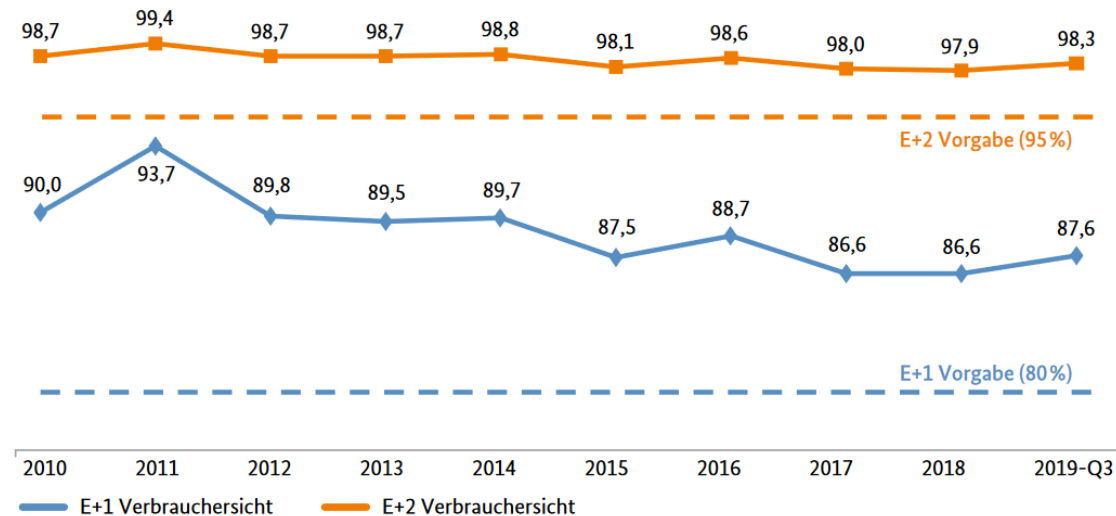
Quelle BNetzA – Jahresbericht 2019



- > Die **Laufzeit von Geschäftsbriefen** in Deutschland ist **nicht bekannt**.
- > Bisherige Messung führt die **Deutsche Post AG in eigenem Auftrag** nach den gleichen Normen und mit TÜV-Zertifizierung wie die DVPT-Messung durch und meldet sie der BNetzA.
- > Die Messungen beziehen sich ausschließlich auf den Universaldienst
 - > Briefe, die in den **Briefkästen** eingeworfen werden
 - > Briefe, die in **Filialen der DPAG** abgegeben werden.

Brieflaufzeiten laut DPAG - Universaldienst

Brieflaufzeiten Verbrauchersicht Deutsche Post AG 2010 - 2018
in %



Quelle BNetzA – Jahresbericht 2019



- > Seit 2019 führt der DVPT unabhängige, normierte und TÜV-zertifizierte **Laufzeitmessungen für Geschäftsbriefe** im Netz der Deutschen Post AG durch.
- > Die Messungen sind für alle Unternehmen interessant, die
 - .. Transparenz über ihre Zustellung
 - .. Vergleich zum Gesamtmarkt
 - .. Optimierung der Versandlogistik erzielen wollen.





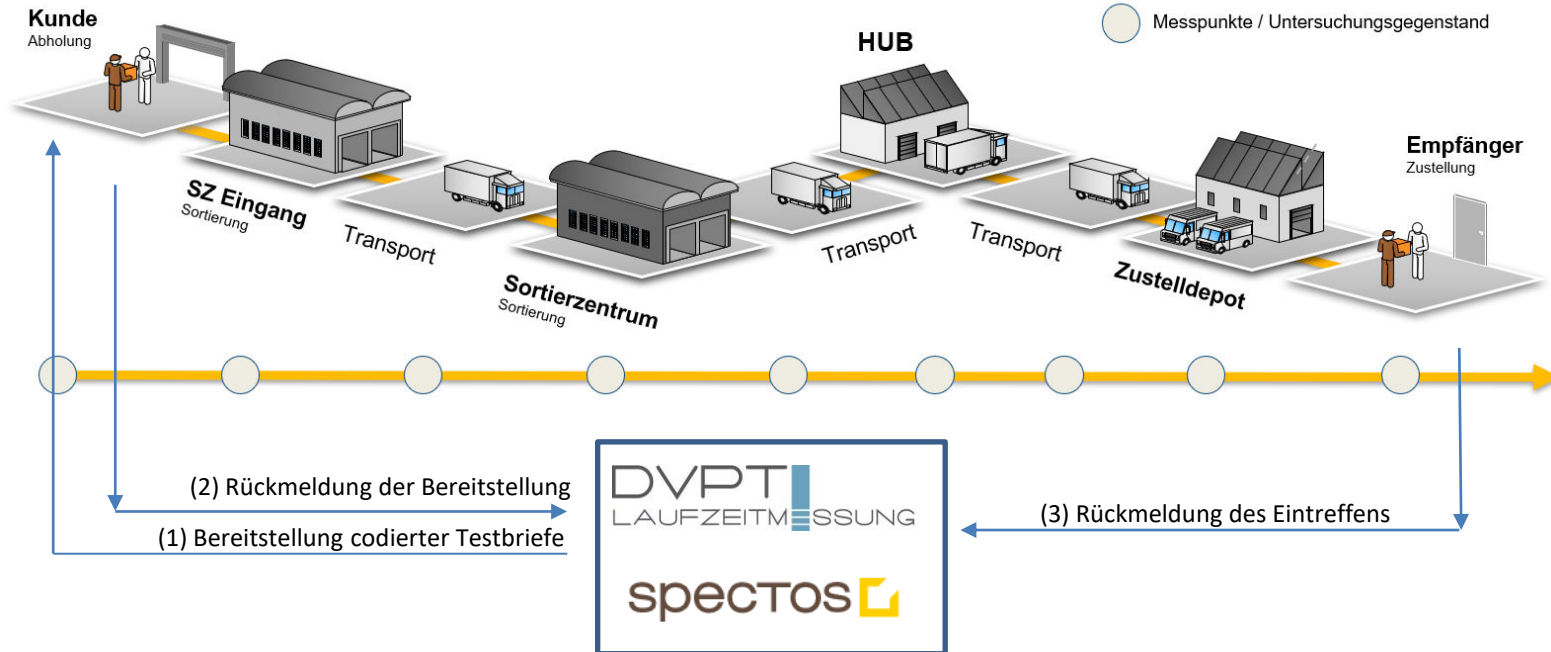
Erstmessung 2019-2020

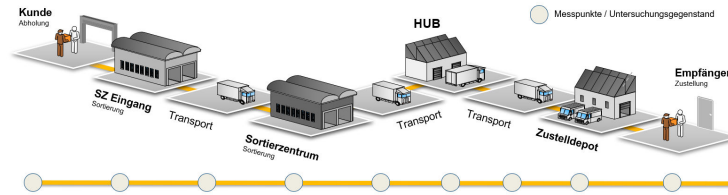
- > Beginn: 01.04.2019
- > Laufzeit: 12 Monate bis 31.3.2020
- > Folgemessung
- > Beginn 1.4.2020 – 31.3.2021
- > Infos: www.laufzeitmessung.org



- > End-to-End-Messung aus Sicht der Unternehmen
- > Normkonforme vom TÜV Rheinland extern auditierte Messung nach EN13850/EN14534
- > Einzelmessung von ca. 75.000 neutralen Testbriefen nach Haushaltsverteilung, teilweise mit Transpondern und Trackern
- > Tägliche, regelmäßige Einspeisung voll bezahlter Briefen, die konsolidiert sein können (keine Dialogpost). Einbeziehung aller Formate und Gewichtsklassen bis Großbrief
- > Einspeisungsvarianten:
 - Direkteinlieferung im Briefzentrum
 - Übergabe an Konsolidierer und Einspeisung

Messdesign





- Einzelmessung von neutralen Testbriefen an insgesamt 10.000 mögliche Panel-Empfänger, teilweise mit Transpondern und zusätzlicher Trackeranalyse
- Tägliche, regelmäßige Einspeisung voll bezahlter Briefen aller Formate und Gewichtsklassen von Standard- bis Großbrief
- Versanddaten (Empfängeradressen) entweder nach **Vorgabe des Unternehmens** oder nach **typischer Haushaltsverteilung**
- Bereitstellung der Testbriefe: **vorbereitete Briefe** oder **Datentransfer**
- Einspeisung durch die drei möglichen Verfahren: **Abholung** durch die DPAG, **Einlieferung im BZ** durch das Unternehmen, Übergabe an Konsolidierer und **Einspeisung durch die Konsolidierer**

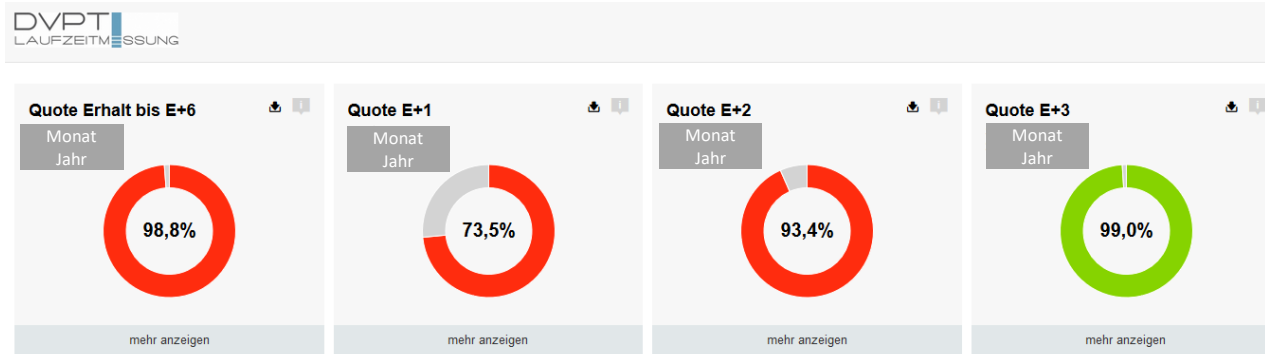


1. Laufzeiten von Geschäftsbriefen aller Briefformate (Standard, Kompakt, Groß, Maxi) des Unternehmens
2. Analyse der Laufzeit- und Zustellqualität nach folgenden Kriterien:
 - > Jahresmessung mit monatlicher Auswertung oder Quartalsmessung
 - > Vergleich **individuelle Laufleistung** zu **Gesamtlaufzeit Deutschland**
 - > **Regionale und überregionale** Vergleiche
 - > Laufzeitmessungen unterschiedlicher Carrier: **Deutsche Post AG und private Carrier**
 - > Vergleich **Direkteinlieferung DPAG oder Konsolidierung**
 - > Überprüfung der **Vertragspartner**: Druckzentrum, Konsolidierung, Lettershop

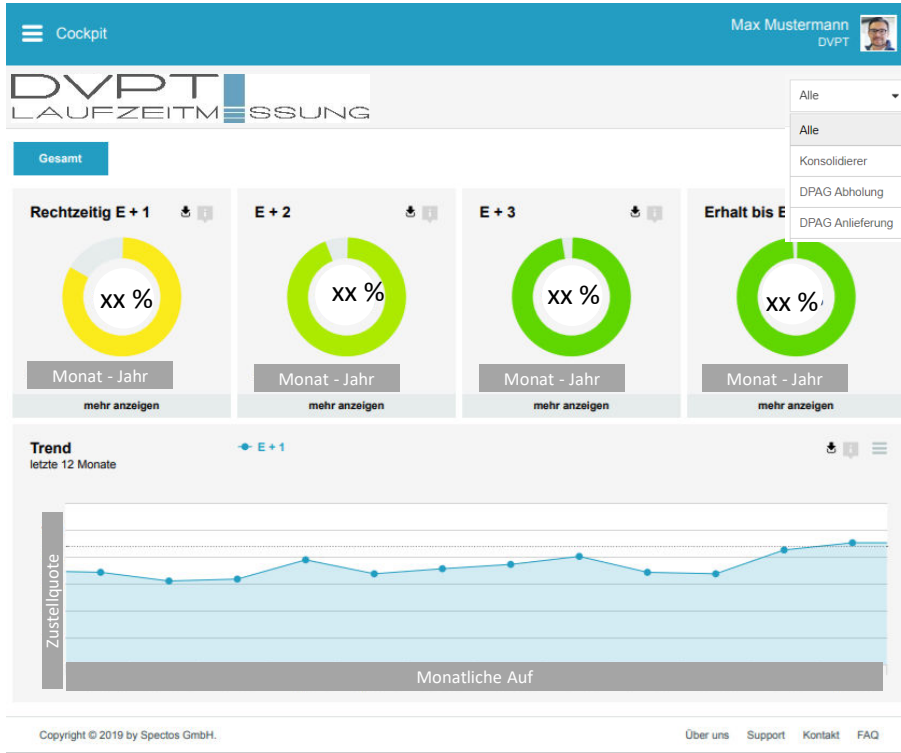
Auswertung der Ergebnisse



- > Laufzeiteauswertung im Web-Cockpit
 - > Unternehmensdaten
 - > Daten aller Teilnehmer der LZM
- > Auswertung nach Einlieferarten in das BZ
- > Auswertung nach Monaten und Perioden
- > Datenanalyse und Datenexport („mehr zeigen“)

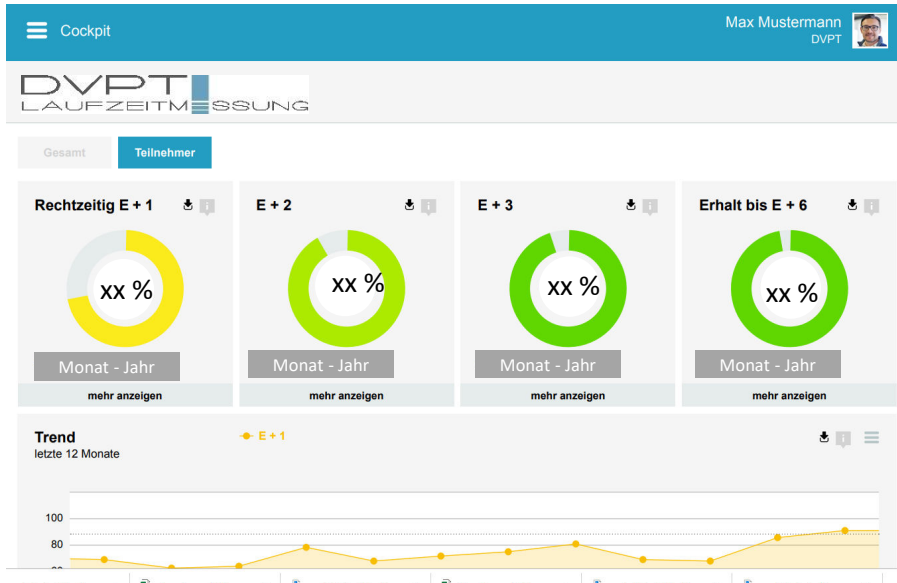


Auswertung der Ergebnisse



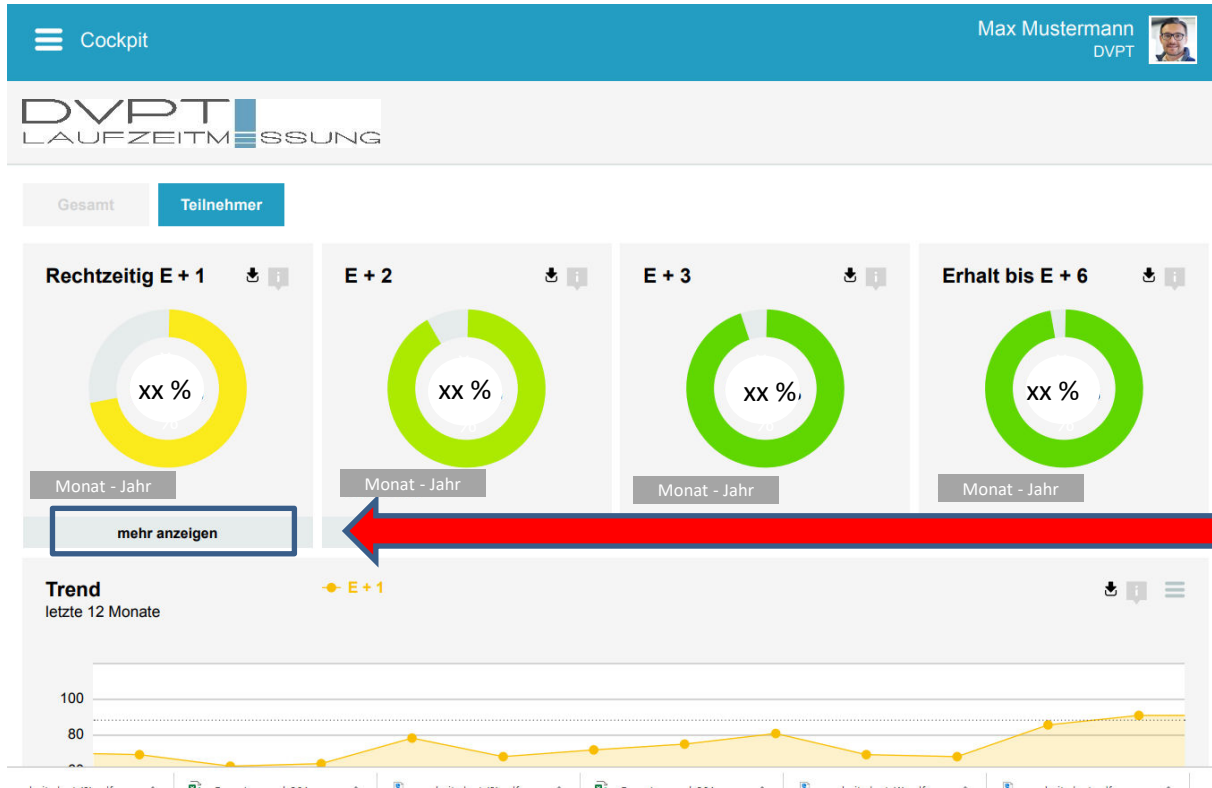
- Datenfilterung -
Auswahl unterschiedlicher
Formen der Einlieferungen

Auswertung der Ergebnisse



- Kennzahlen E+1, E+2, E+3, Erhalt bis E+6
- Entwicklung „Trend“ über 12 Monate
- Unternehmensmessung
- Gesamtmessung aller Teilnehmer

Auswertung der Ergebnisse



Datenanalyse und Export
„mehr anzeigen“

Auswertung pro Teilnehmer und gesamt



	Monat - Jahr		Gesamt	
	Anzahl E+1	Anzahl >E+1	Messwert	Quote E+1
— National	10966	3261	77,1%	77,7%
+ 0	757	187	80,2%	82,3%
+ 1	782	230	77,3%	79,4%
+ 2	1857	540	77,5%	78,9%
+ 3	1839	424	81,3%	82,6%
+ 4	1426	253	84,9%	86,4%
+ 5	1051	211	83,3%	85,0%
+ 6	895	237	79,1%	81,0%
+ 7	937	324	74,3%	76,3%
+ 8	671	547	55,1%	57,5%
+ 9	751	308	70,9%	73,2%

> Laufzeit nach
Zustellgebieten
(1. Stelle der PLZ)

Auswertung pro Teilnehmer und gesamt



Monat - Jahr				
- 2	1857	540	77,5%	78,9%
20	104	34	75,4%	81,3%
21	285	74	79,4%	82,8%
22	116	26	81,7%	86,8%
23	70	33	68,0%	75,5%
24	94	46	67,1%	73,7%
25	89	47	65,4%	72,2%
26	247	74	76,9%	80,8%
27	359	61	85,5%	88,2%
28	236	57	80,5%	84,3%
29	257	88	74,5%	78,3%

> Laufzeit nach
Zustellgebieten
(1. + 2. Stelle der PLZ)



Für die teilnehmenden Unternehmen haben sich Erkenntnisse in verschiedensten Bereichen ergeben, durch die Verbesserungen erzielt werden konnten.

- Konsolidierungsdienstleister liefern nicht rechtzeitig bei der DPAG ein
- Zwischengeschaltete Druckdienstleister halten ihre Verträge zur Übergabe an die Konsolidierer oder an die DPAG nicht ein
- Laufzeiten von Briefen im Netz der DPAG haben Verzögerungen
- Laufzeiten sind je nach Briefzentrum stark unterschiedlich
- Laufzeitprobleme fallen zu bestimmten Zeiten je nach Auflieferort auf
- Die Zustellarten: Abholung, Konsolidierung und Eigenzustellung haben stark abweichende Laufzeiten
- Schwankungen der Laufzeit je nach Laufzeitperiode und Jahreszeit
- Schwankungen der Laufzeit je nach Tag der Sendungsaufgabe



Deutliche Schwankungen bei der Laufzeit der Briefe in verschiedenen Bereichen, die so nicht erwarten wurden.

- > Die Brieflaufzeiten einzelner **Unternehmen** unterscheiden sich stark.
- > Laufzeiten je nach **Aufgabeort** des Briefzentrums schwanken
- > bestimmten **Strecken des Briefnetzes** zeigen starke Unterschiede.
- > Laufzeiten **über das Jahr** verteilt schwanken
- > Briefe, die von den Unternehmen über **Konsolidierer** eingeliefert werden, haben deutlich längere Laufzeiten als **Direkteinlieferung**.
Die Gründe finden sich in folgenden Prozessschritten:
 - > Verspätete Einlieferung durch den Sortierprozess des Konsolidierers
 - > Einlieferungszeit des zugeteilten Einliefererslots des jeweiligen Tages am Briefzentrum
 - > Verzögerungen im Versandprozess der DPAG



- > Die mittlere Laufzeit von Briefen beträgt über **Konsolidierer** 1,39 Tage, bei **Direkteinlieferung** sind es 1,26 Tage.
- > Je nach **Einlieferstandort** (1. Stelle der Postleitzahl) schwanken die Laufzeiten der Briefe bei Konsolidierung zwischen 1,21 und 1,80 und bei der Direkteinlieferung zwischen 1,16 und 1,33 Tagen.
- > Die Brieflaufzeiten der **Start-Ziel-Relationen** schwanken ebenfalls stark zwischen 1,09 und 2,27 Tagen. Besonders lange Strecken zwischen Hamburg und München haben auffallend lange Laufzeiten.
- > Auch lassen sich **jahreszeitliche Schwankungen** ausmachen. Die besten Laufzeiten erzielten Sendungen im 1. Quartal eines Jahres, das gegenüber dem 4. Quartal um ca. 7% besser ist.



1. Konstruktive Unterstützung der Unternehmen bei der Verbesserung identifizierter Probleme.
Erste Termine wurden nach Ende der Laufzeit des ersten Jahres seitens der Unternehmen mit der DPAG vereinbart.
2. Verbesserung der **Schnittstelle** an der Übergabe der Sendungen im **Briefzentrum**.

Der Ausweis der **Übergabezeit** ist erforderlich, um möglichen Gründen für Laufzeitverzögerungen nachzugehen.



Die Versorgung der Bevölkerung und der Unternehmen mit hochwertigen Postdienstleistungen ist für eine funktionierende Volkswirtschaft eine infrastrukturelle Grundforderung von hoher Bedeutung. Folgende Maßnahmen fordern wir zu deren Umsetzung:

1. Ausweitung der Prüf- und Kontrollkompetenzen der BNetzA.
2. In das neue Postgesetz müssen verbindliche Vorgaben für die Zustellzeiten der Geschäftspost außerhalb des Universaldienstes aufgenommen werden.
3. Festlegung von bedarfsgerechteren Qualitätskriterien zur Laufzeit mit kürzeren Überprüfungszyklen zum Beispiel auf Quartalsbasis.
4. Regelmäßige, neutrale Laufzeitmessungen, die vom Markt einsehbar sind.
5. Nutzung des DVPT-Panels als bewährtes und neutrales Messinstrument für zukünftige Laufzeitmessungen der Geschäftspost und Unterstützung durch die Politik.
6. Einführung eines Qualitätsforums, in dem die Postgesellschaften, Verbände und die BNetzA vertreten sind.



DVPT-Laufzeitmessung



LZM - 12

Jahres – LaufZeitMessung
12 Monate mit monatlicher Auswertung



LZM - flex

Quartalsmessung



LZM - regio

Zielgebiete, Leitbereiche,
Postleitzahlen



LZM - tracker

Real-Time Messung
mit Live-Trackern

Einzel- oder
Zusatz-
module



Jahresmessung von Geschäftsbriefen im Netz der DPAG

- > Folgemessung im 2. Jahr
- > Seit 1.4.2020 – 31.3.2021
- > Späterer Einstieg ist möglich
- > Infos: www.laufzeitmessung.org
- > Einspeisungsvarianten groß / mittel / klein
Tägliche Einspeisung von 5 / 10 / 20 Briefen



LZM - flex

Quartalsmessung



Quartalsmessung

- > Messung während 3 Monaten
- > Einstieg zum Quartal eines Jahres (Jan – April – Juli – Okt)
- > Einspeisung von täglichen Testsendungen während der Laufzeit (Montag – Freitag)
- > Nutzung aller Einspeismöglichkeiten und Auswahlmöglichkeiten der Jahresmessung
- > Auswertung der eigenen Sendungen plus der Jahresmessung zu Vergleichszwecken



LZM - regio

Zielgebiete, Leitbereiche,
Postleitzahlen



Regionale Messung

- > Messung während eines Monats in ein definiertes Zielgebiet
- > Einstieg zu beliebigem Zeitpunkt
- > Einspeisung von täglichen Testsendungen während der Laufzeit (Montag – Freitag)
- > Nutzung aller Einspeismöglichkeiten und Auswahlmöglichkeiten der Jahresmessung
- > Auswertung der eigenen Sendungen plus der Jahresmessung zu Vergleichszwecken



- Zur Detaillierten Analyse können Live-Tracker zur Laufzeitmessung eingesetzt werden
- Diese melden sich alle 15 Minuten und machen den Transport im Detail nachvollziehbar
 - Orte
 - Verweilzeiten
 - Wegstrecken
 - Laufzeiten



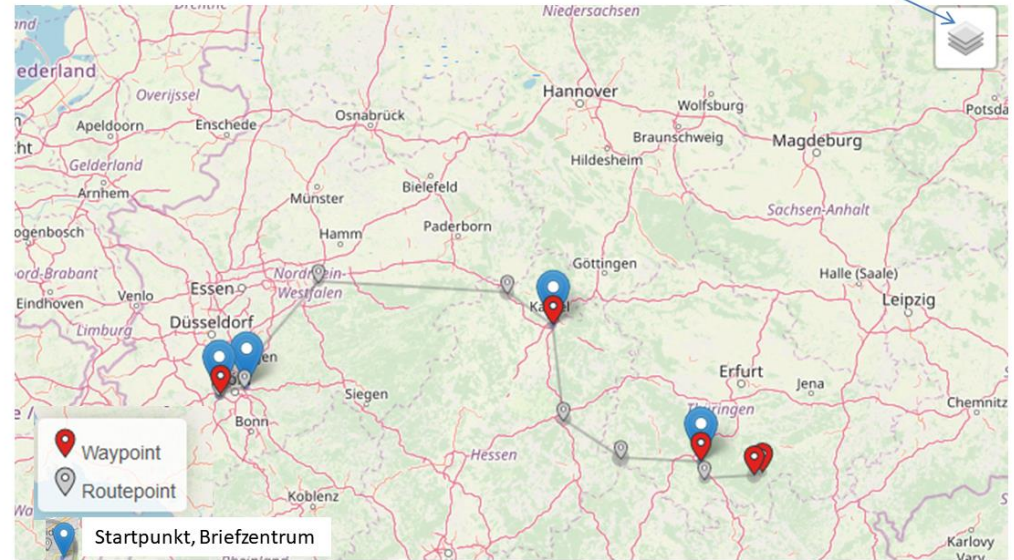
Laufzeitmessung mit Tracker

Grafische Darstellung der Versandwege



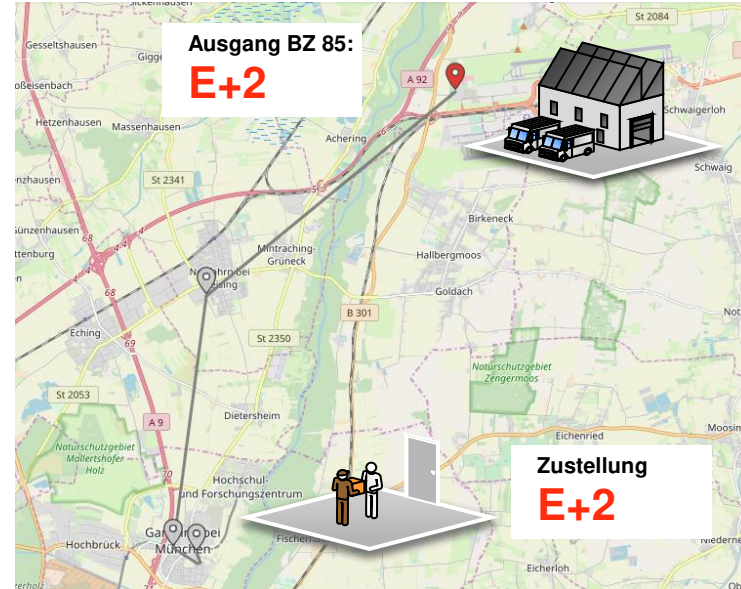
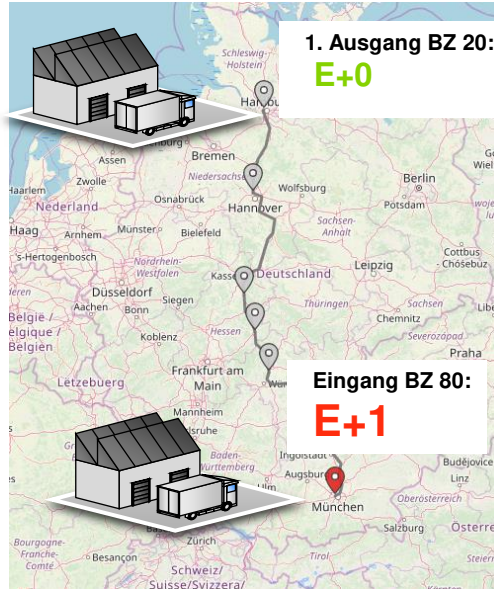
Grafiktool zur Auswahl und Einzelanzeige jeder Trackersendung

Auswahl der Tracker



<https://dvpt-akademie.de/trackermessung/>

Prozessanalyse Live Tracking PZ 2 → PZ 8



Analyse Live-Tracking

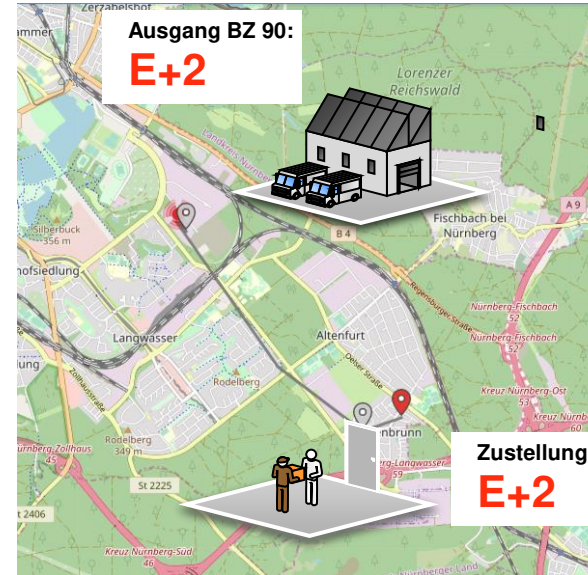
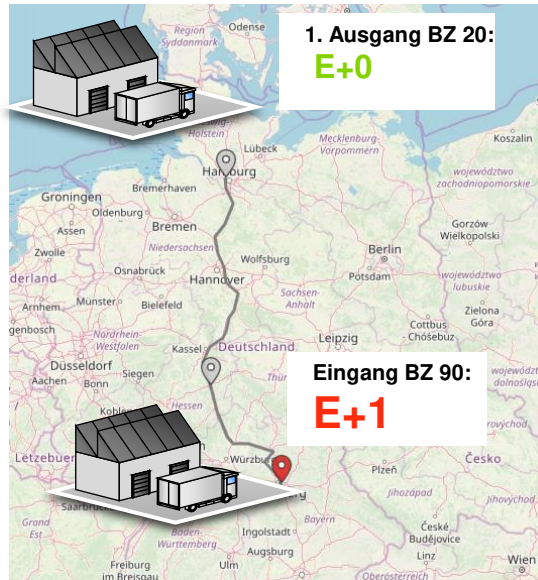
- Einlieferung BZ 20 Hamburg ca. 17:00 Uhr
- Abfahrt BZ 20 E+0 Hamburg ca. 21:50 Uhr

- Ankunft E+1 Nürnberg BZ 50 ca. 5:44 Uhr

- Abfahrt E+2 BZ 90 Nürnberg ca. 08:55 Uhr
- Ankunft E+2 Nürnberg, PLZ 90xxx ca. 10:45 Uhr

<https://dvpt-akademie.de/trackermessung/>

Prozessanalyse Live Tracking PZ 2 → LR 90



Analyse Live-Tracking

- Einlieferung BZ 20 Hamburg ca. 17:00 Uhr
- Abfahrt BZ 20 E+0 Hamburg ca. 21:50 Uhr

- Ankunft E+1 Nürnberg BZ 90 ca. 5:44 Uhr

- Abfahrt E+2 BZ 90 Nürnberg ca. 08:55 Uhr
- Ankunft E+2 Nürnberg, PLZ 90xxx ca. 10:45 Uhr

<https://dvpt-akademie.de/trackermessung/>

Ihre Ansprechpartner

Mitgliederbetreuung - Arbeitskreise - Beratung



Stephan Schmidt
E-Mail: schmidt@dvpt.de
Telefon: 069 829722-30



Serkan Antmen
E-Mail: antmen@dvpt.de
Telefon: 069 829722-46



Kusuma Fritzdorf
E-Mail: fritzdorf@dvpt.de
Telefon: 069 829722-19

Veranstaltungen - Laufzeitmessung - Organisation



Beate Knipp
E-Mail: knipp@dvpt.de
Telefon: 069 829722-12



Anja Basta
E-Mail: basta@dvpt.de
Telefon: 069 829722-21



Markus Klein
E-Mail: klein@dvpt.de
Telefon: 069 829722-45

Vorstand



Klaus Gettwart
E-Mail: gettwart@dvpt.de
Telefon: 069 829722-44

Deutscher Verbands für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e. V.
Telefon: +49 69 829722-0 | Fax: -26 | E-Mail: info@dvpt.de
Ludwigstraße 65 | 63067 Offenbach | www.dvpt.de

Unsere Initiativen:

www.laufzeitmessung.org

www.pdl-forum.de

Der DVPT e. V. vertritt die Interessen seiner Mitglieder im Sinne eines Anwenderfachverbandes und einer Verbraucherschutz-organisation. Er sieht es als seine Aufgabe, eine neutrale und unabhängige Moderation zwischen den Anwendern und den Anbietern des Marktes im Sinne der Nutzer durchzuführen, um Innovationen und Marktentwicklungen zu fördern. Er wurde 1968 gegründet und ist politisch und wirtschaftlich unabhängig. Die DVPT-Akademie bietet Aus- und Weiterbildungsprogramme wie Seminare und zertifizierte Qualifizierungskurse an, um dem steigenden Informations- und Qualifizierungsbedarf gerecht zu werden. Darüber hinaus veranstaltet er verschiedene Zukunftsinitiativen, die das Sichtbarmachen von neuen Konzepten, Ideen, Visionen und möglichen innovativen Geschäftsmodellen ermöglichen (Future Network, Future Convention).

Die dargestellten Ausführungen sind nach bestem Wissen und Gewissen auf Basis der aktuellen Informationslage erstellt worden. Sie erheben keinen Anspruch auf Richtigkeit und Vollständigkeit und stellen keine Rechtsberatung dar.

Copyright: Kopien auch in Auszügen und Weitergabe an Dritte sind ohne Einverständnis der Autoren nicht erlaubt.