

# Erstmalige End-to-End-Laufzeitmessung von Geschäftsbriefen im Netz der DPAG des DVPT e.V.

## Teilnehmende:

- **Klaus Gettwart**, Vorstand, DVPT e.V.
- **Frank Eckart**, Vorsitzender Arbeitskreis Großversender des DVPT e.V.,
- **Ditmar Kremer**, Mitglied Arbeitskreis Großversender des DVPT e.V.,
- **Klaus Knab**, Bundesnetzagentur, Referat 318, Universaldienst, Verbraucherfragen und Schlichtungsstelle Postbereich, Qualitätsmessungen
- **Niels Delater**, Geschäftsführer Spectos GmbH

# Inhalt

1. Ziele der Laufzeitmessung
2. Design und Methodik
3. Ergebnisse
4. Forderungen an die DPAG
5. Forderungen an Regulierung und Politik
6. Nächste Schritte

## Aufgaben und Ziele des DVPT e.V.

- > Der Deutsche Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e. V. (DVPT) vertritt als **branchenunabhängiger Verband** die Interessen seiner Mitglieder im Sinne eines Anwenderfachverbandes und einer Verbraucherschutzorganisation.
- > Wir setzen und für die **Liberalisierung von Märkten**, Vielfalt der Angebote und **Chancengleichheit aller Geschäftsmodelle** ein und führen eine **neutrale und unabhängige Moderation zwischen den Anwendern und den Anbietern des Marktes im Sinne der Nutzer** durch, um Innovationen und Marktentwicklungen zu fördern.

## Beschwerden über Zustellqualität

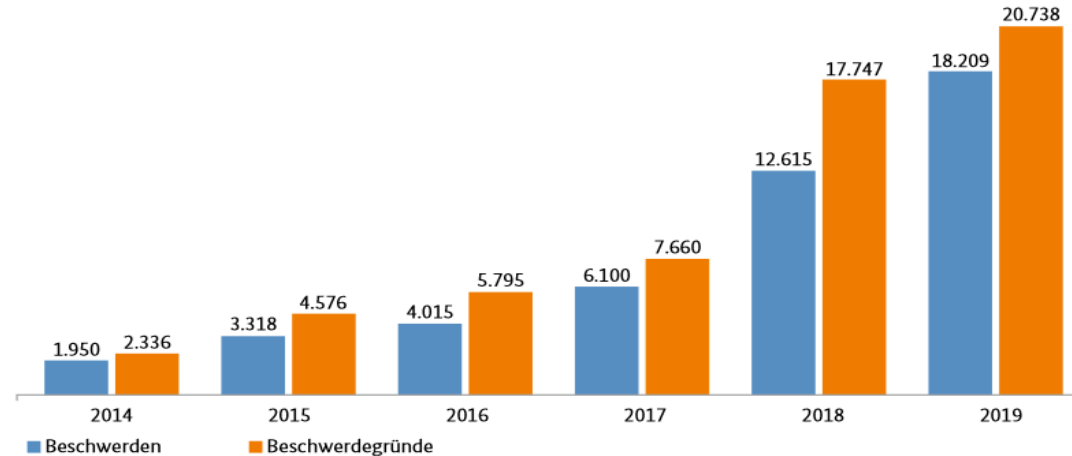


- > Teilnehmer des **Arbeitskreises Großversender** im DVPT berichteten Ende 2018 verstärkt von Unzufriedenheit bei der Zustellqualität von Briefen bei der DPAG.
- > Insgesamt versenden die Unternehmen des Arbeitskreises 1,5 Mrd. Sendungen p.a., was 10% des gesamten Briefvolumens ausmacht.
- > Bemängelt 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



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

## Zitat BNetzA

- > In einer digitalisierten Welt sind funktionsfähige und flächendeckende Postdienstleistungen für das Allgemeinwohl von besonderem Interesse.
- > Die Menschen erwarten eine verlässliche Postversorgung in allen Regionen Deutschlands.

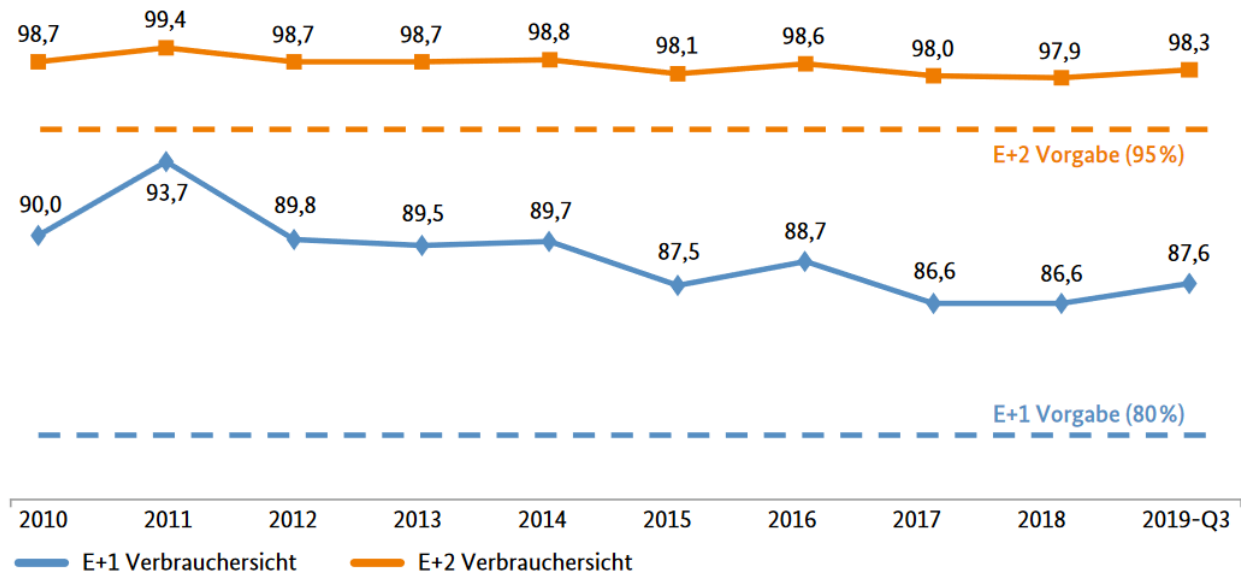
## Bisherige Laufzeitmessungen



- > Die **Laufzeit von Geschäftsbriefen** in Deutschland ist **nicht bekannt**.
- > Bisherige Messung führt die **Deutsche Post AG im Universaldienst 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**, dies sind Briefe, die in den **Briefkästen** eingeworfen und in Filialen abgegeben werden.

# Brieflaufzeiten DPAG - Universaldienst

Brieflaufzeiten Verbrauchersicht Deutsche Post AG 2010 - 2018  
in %



Quelle BNetzA – Jahresbericht 2019

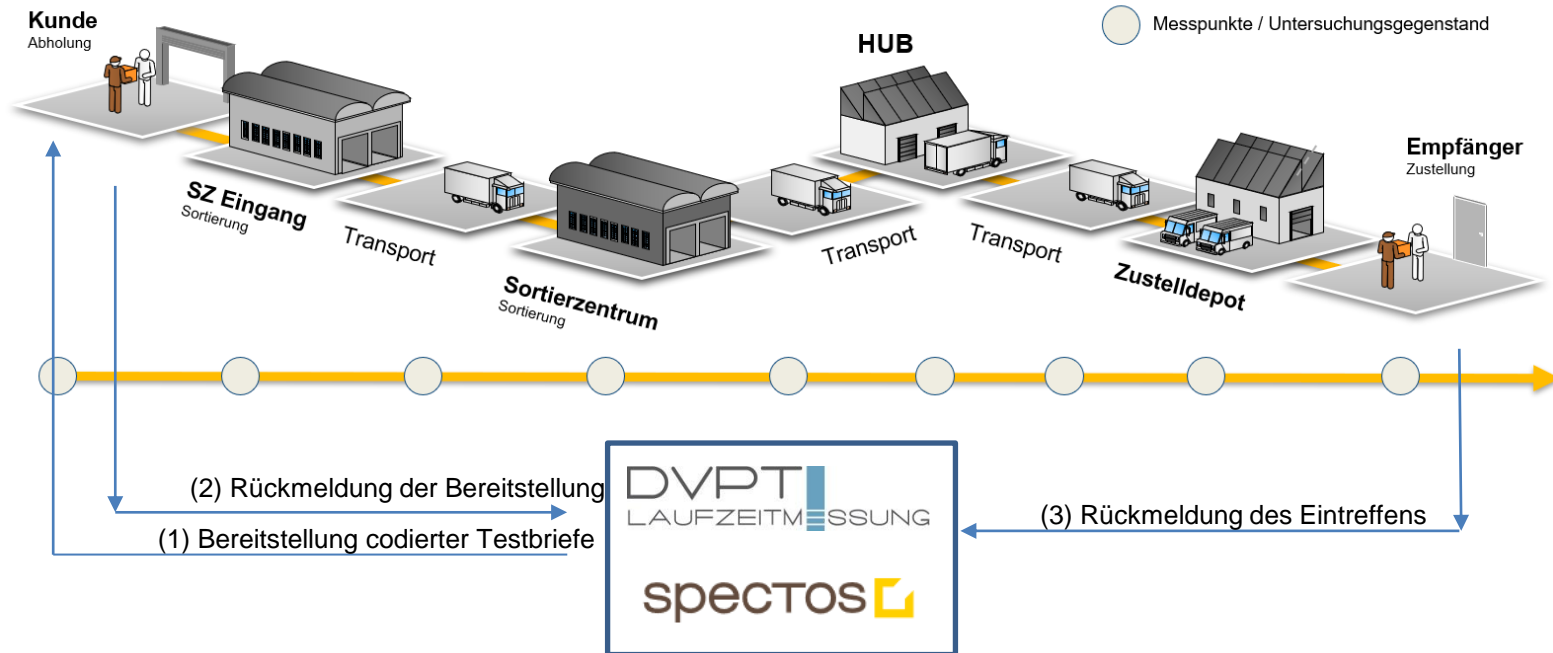


## DVPT- Laufzeitmessung von Geschäftsbriefen



- > Seit März 2019 wird **erstmalig** in Deutschland eine **Laufzeitmessung für Geschäftsbriefe** im Netz der Deutschen Post AG durch den DVPT durchgeführt.
- > Beteiligung der Bundesnetzagentur, die sich zusätzliche Informationen zur Laufzeit von Geschäftsbriefen verspricht, die ihr bisher nicht zur Verfügung standen.
- > Diese Messung wird nun im 2. Jahr fortgesetzt. Es können alle Unternehmen daran teilnehmen, die Geschäftsbriefe im Netz der DPAG versenden.

# Design der Laufzeitmessung



[www.laufzeitmessung.org](http://www.laufzeitmessung.org)

## Design der Laufzeitmessung



- > 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

## DVPT- Laufzeitmessung von Geschäftsbriefen



### 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](http://www.laufzeitmessung.org)

## Zusammenfassung der Ergebnisse



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

## Ergebnisse im Detail



- > 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.

## Erkenntnisse und Maßnahmen der Unternehmen



Die an der Messung beteiligten Unternehmen haben erstmalig ein umfassendes Bild über die Zustellung ihrer Geschäftspost erhalten und folgende Maßnahmen eingeleitet:

- > Analyse der eigenen Produktionsprozesse und Schnittstellen
- > Optimierungsgespräche mit Konsolidierungs- und Zustelldienstleister
- > Optimierungsgespräche mit der DPAG

# Forderungen des DVPT an die Deutsche Post AG



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.



## Forderungen an Regulierung und Politik



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.

## Nächste Schritte



- > Gespräche mit der DPAG zum Thema Schnittstelle und Nachvollziehung der Laufzeitschwankungen
- > Überprüfung der Veränderungen in der laufenden Messung im 2.Jahr
- > Einbringung unserer Forderungen im neuen Postgesetz
- > Einführung eines Qualitätsforums, in dem die Postgesellschaften, Verbände und die BNetzA vertreten sind.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit  
Ihre Fragen ..

Deutscher Verbands für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e. V.  
Telefon: +49 69 829722-0 | Fax: -26 | E-Mail: [info@dvpt.de](mailto:info@dvpt.de)  
Weiskircher Weg 9 | 63150 Heusenstamm | [www.dvpt.de](http://www.dvpt.de)

Unsere Initiativen:

[www.laufzeitmessung.org](http://www.laufzeitmessung.org)

[www.pdl-forum.de](http://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.