

Die Schweizerische Post P.P. Massenversand mit evidence

Es ist einfach, mit der Post Geschäfte zu machen. Um diesem Credo nachzuleben, bietet die Post auf post.ch praktische und kostenlose Dienstleistungen an. Dabei achtet die Post darauf, dass diese Lösungen kundenfreundlich sind und möglichst lange eingesetzt werden können. Eine dieser Anwendungen dient dem Massenversand von Briefen und Paketen. Unter 21 Mitbewerbern gewann Glaux Soft mit evidence die WTO-GATT Ausschreibung zur Neuentwicklung dieser Dienstleistung.

Jährlich werden in der Schweiz ca. 2,3 Milliarden adressierte Briefe verschickt. Ein grosser Teil davon sind P.P. (Porto Payé) Sendungen. Anstatt mühsam Briefmarken aufzukleben, wird P.P. auf die Umschläge gestempelt oder gedruckt. Ist eine Sendung aufgabebereit, erfassen die Kunden online auf post.ch alle notwendigen Angaben für den Versand. Anschliessend werden die Massensendungen zu einer Annahmestelle gebracht.

Anforderungen – nicht ganz trivial

Das bisher eingesetzte System für diese Online-Erfassung war am Ende seines Lebenszyklus angelangt. Es konnte nicht mehr weiterentwickelt werden. Die Anforderungen an das neue System wurden genau definiert:

- klare Identifikation der Kunden
- einfaches, logisches und schnelles System, ohne Anleitung bedienbar
- Repetitivaufträge, verschiedenste Versandarten, national und international
- reibungsloser Prozess «Annahme bis Verrechnung» ohne Medienbruch

Eine Anforderung in den Annahmestellen war, Teillieferungen von Aufträgen zu erkennen, die innert mehrerer Tage versandt werden. Erst wenn der Gesamtauftrag abgewickelt ist, darf die Rechnung erstellt werden. Genauso muss es aber auch möglich sein, den Versand von 50 Einladungskarten einer Kleinfirma oder eines Privatkunden am Postschalter richtig abzuwickeln.

Zuschlag für einen Kleinen

Da die Post auch Monopolsendungen verarbeitet, war sie verpflichtet, den Auftrag via WTO-GATT auszuschreiben. In der zweistufigen Ausschreibung setzte sich Glaux Soft gegen 20 Mitbewerber durch. Hans Gurtner, Leiter Geschäftsentwicklung Post-Mail und Leiter des Projektsteuerungskomitees, meint dazu: «Es war eine grossartige Leistung von Glaux Soft, gegen die grossen Firmen zu bestehen!»

*Kennzahlen zur «Versendelösung»

- 115'000 Mandanten, darunter praktisch sämtliche Grossfirmen der Schweiz
- 84'000 Aufgabeverzeichnisse/Lieferscheine für Briefe pro Monat
- 25'000 Frachtbriefe für internationale Pakete pro Monat
- Schnittstellen zu 25 Umsystemen

*Stand August 2015

evidence – die perfekte Basis

Auf **evidence**, der Glaux-Soft-eigenen Entwicklungsplattform, ging die Programmierung des Systems zügig voran. Die Software-Ingenieure von Glaux Soft profitierten von den vorhandenen Basisdiensten und Standardfunktionen, die eine Plattform wie **evidence** bietet.

Der webbasierte Teil der Lösung basiert auf der Microsoft-Technologie ASP .NET MVC. Hier hat sich Glaux Soft grosses Know-how aneignen können.

evidence schafft Mehrwerte für die Post:

- unterstützt die Strategie «es ist einfach, mit der Post Geschäfte zu machen»
- erreicht eine höhere Kundenzufriedenheit
- optimiert die Erlös-Sicherung in den Annahmestellen
- trägt zur Neukundengewinnung und Kundenbindung bei mit Image als innovative Unternehmung

Für die Post-Kunden:

- bietet eine benutzerfreundliche Anwendung, verschafft Transparenz und Kontrolle

Kundenportrait

Die Schweizerische Post beschäftigt rund 62'000 Mitarbeitende, davon ca. 8000 im Ausland. Damit ist sie die drittgrösste Arbeitgeberin in der Schweiz. Die Post transportiert in der Schweiz jährlich über 2,2 Mia. adressierte Briefe und rund 112 Millionen Pakete. Der Konzern erzielte 2014 einen Umsatz von 8,45 Milliarden Franken und erwirtschaftete einen Gewinn von 638 Millionen Franken. Investitionen finanziert die Post vollumfänglich aus eigenen Mitteln.



Wir sprachen mit Hans Gurtner, Leiter Geschäftsentwicklung und Mitglied Geschäftsleitung PostMail

Die Schweizerische Post P.P. Massenversand mit evidence



Mit diesem Projekt hat **evidence** auch sehr hohe Performance-Werte erreicht. Diese verbesserte Leistungsfähigkeit kommt wiederum den anderen Kunden von Glaux Soft zugute.

Nichts bleibt ungetestet

Getestet wurde zuerst mit 20, später mit 120 Kunden. Hans Gurtner vergewisserte sich bei einigen Kunden persönlich, wie diese mit der Anwendung zurechtkommen. Das Feedback aus den Tests wurde systematisch ausgewertet und der Entwicklungsbedarf für die Anpassungen berechnet.

Durch diese fein gesetzten Projektphasen wurde die Einführung nie kritisch.

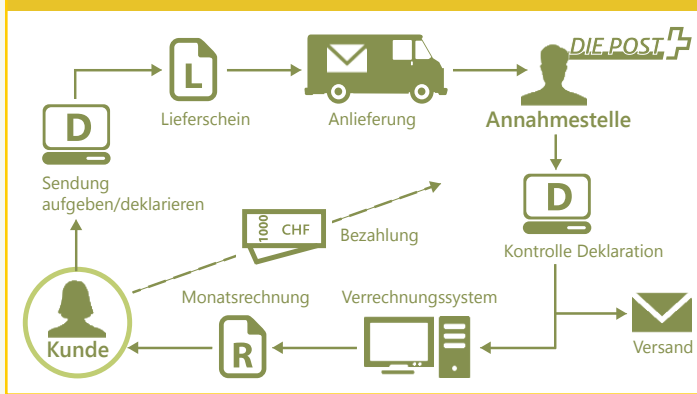
Termine mussten nur wegen zusätzlichen Anforderungen neu geplant werden, denn die Post würde nie ein System einführen, das nicht getestet und voll funktionsfähig ist.

Während des Projektes stellte Hans Gurtner ein grosses Engagement fest: «Beide Seiten haben ausserordentliche Arbeit geleistet.

Sichere Erträge für die Post

Im nachgelagerten Prozess nutzte die Post die Chance, auch den Erlös für Massensendungen zu sichern. Die Post kann nun feststellen, ob eine Sendungsaufgabe nicht

Ablauf P.P.-Sendungen



mehr Briefe enthält, als deklariert wurden. Im System wurde ein Kontrollprozess eingebaut, der die Aufgabeverzeichnisse/Lieferscheine in den Annahmestellen auf Plausibilität prüft. Dieser Prozess deckt allfällige Differenzen sofort auf. So kann die Post korrekte Rechnungen stellen und den Ertrag aus den Massensendungen sichern.

Es ist einfach, mit der Post Geschäfte zu machen

Heute hat die Post mit dem Aufgabe-Tool für Massensendungen die strategischen Überlegungen operativ erfüllt: «Wir erhielten 1:1, was versprochen worden war – zum gewünschten Zeitpunkt. Unsere Anforderungen sind voll und ganz abgedeckt», freut sich Hans Gurtner.

Mit dem Essen kommt der Appetit: Alle weiteren Ideen, die ihre Dienstleistung verbessern und die Strategie unterstützen, nimmt die Post auf und beurteilt sie nach Nutzen und Aufwand. Stimmt das Verhältnis, wird realisiert.

Ein zufriedener Kunde

Hans Gurtner hat sehr gute Erfahrungen gemacht: «Was mich begeistert hat, ist die Art wie der CEO der Glaux Soft, Ueli Aregger, mit dem Auftrag umgegangen ist und was die Mitarbeiter geleistet haben. Für ein neues Vorhaben würde ich das Unternehmen sofort wieder berücksichtigen!»



Eine Sendung deklarieren auf post.ch

Die beiden Projektleiter der Glaux Soft und der Post haben das Projektteam sehr gut geführt und das Projekt professionell abgewickelt.»