

QM: Laufzeitenmessung

Formale Rahmenbedingungen in Österreich

Relevante Normen

Umsetzungsmöglichkeiten in die Praxis

Dritte Tagung Postmarkt

27. Oktober 2010

Inhalte / Themen

Rahmenbedingungen

Relevante Normen

Umsetzungsmöglichkeiten
in die Praxis

Zu den Vortragenden



Geschäftsführer von postconsulting.at / Unternehmensberatung und Marktforschung" mit Schwerpunkt Regulierungsökonomie, rechtsökonomische Analyse, Marktbeobachtung sowie Kostenoptimierung im Post- und KEP-Bereich

(E) mf@postconsulting.at

(M) 0043 699 12274382



Vorsitzender ÖNORM / Post; Convenor CEN/TC331 "Postal Services – Hybrid Mail"

Geschäftsführer von Document Exchange Network GmbH

Mandate im Bereich duale / elektronische / hybride Postdienste

(E) docex@aon.at

(M) 0043 676 6312550

Gemeinsame Herausgeber des Branchen-Newsletterdienstes

Post 2.0

Rahmenbedingungen

Relevante Normen

Umsetzungsmöglichkeiten
in die Praxis

Europäische Rahmenbedingungen

EU-Postrichtlinien Europäische Normen (CEN)

3. Postrahmenrichtlinie (2008/6/EG), Kapitel 6: „Qualität der Dienste“

Die Mitgliedstaaten tragen dafür Sorge, dass im Interesse eines hochwertigen Postdienstes für den Universaldienst Qualitätsnormen festgelegt und veröffentlicht werden.

Die Qualitätsnormen betreffen insbesondere die Laufzeiten, die Regelmäßigkeit und die Zuverlässigkeit der Dienste.

3. Postrahmenrichtlinie (2008/6/EG), Kapitel 7: „Harmonisierung der Normen“

Die technische Normung im Postsektor wird seit 1993 von der Kommission durch die Erteilung von Aufträgen an das Europäische Komitee für Normung (CEN), dessen Technischer Ausschuss (TC/331) gefördert und unterstützt.

- Umsetzung der meisten vom CEN angenommenen Normen ist freiwillig.
- Postrichtlinie schreibt die Verwendung europäischer technischer Normen für die Messung der Dienstqualität unter genormten Bedingungen vor.

ON-Komitee 231 „Post“ im Austrian Standards Institute ist das nationale Spiegelgremium des CEN/TC331 Postal Services

Nationale Rahmenbedingungen (PMG)

WER ist gesetzlich zur Laufzeitmessung verpflichtet?

- (1) Postdiensteanbieter (Anzeigepflicht bei der RTR, unabhängig von evtl. Konzession)
- (2) Postregulierungsbehörde (RTR)

Was sind Postdiensteanbieter (§ 3 Pkt 3)

Unternehmen, die einen oder mehrere Postdienste erbringen;

Was sind Postdienste (§ 3 Pkt 2)

Dienste im Zusammenhang mit der Abholung, dem Sortieren, dem Transport und der Zustellung von Postsendungen

Was sind Postsendungen (§ 3 Pkt 2)

eine adressierte Sendung in der endgültigen Form, in der sie von einem Postdiensteanbieter im Inland übernommen wird. Es handelt sich dabei neben Briefsendungen zB um Bücher, Kataloge, Zeitungen und Zeitschriften sowie um Postpakete, die Waren mit oder ohne Handelswert enthalten;

Nationale Rahmenbedingungen (PMG)

WOZU genau sind Postdiensteanbieter bezüglich Laufzeitmessung verpflichtet (§ 32 PMG)

Veröffentlichung der Laufzeitmessung (mindestens 1x jährlich)

- für die beförderten Postsendungen
- anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik

→ Postsendungen sind Briefe, Info.Mail (lt. ABG Post), Postpakete....

Vorab-Bekanntgabe der Laufzeitmessung an die RTR 32 Abs. 6))

- (nur) auf deren Aufforderung
- in Papierform und elektronisch verarbeitbarer Form

Nationale Rahmenbedingungen (PMG)

WOZU genau ist die RTR bezüglich Laufzeitmessung verpflichtet (§ 33 PMG)

Veröffentlichung einer Laufzeitmessung (mindestens 1x jährlich)

- durch eine von den Postdiensteanbietern unabhängige Einrichtung
 - nach Möglichkeit vergleichbare Meßmethoden
 - Messung der durchschnittlichen Laufzeiten der Briefsendungen anhand Methodik ÖNORM
 - EN 13850
 - Messung der durchschnittlichen Laufzeiten von Paketsendungen anhand von Echtdaten
- auch dazu gibt es Normen

Kostenübernahme durch die Postdiensteanbieter

Postdiensteanbieter müssen die eigene Laufzeitmessung und die unabhängige Messung durch die RTR finanzieren

Nationale Rahmenbedingungen (PMG)

Welche MINDESTQUALITÄT muss erreicht werden?

Universaldienstbetreiber (Spezialfall eines Postdienstanbieters) lt. § 11 PMG

- Laufzeiten für inländische Briefsendungen: 95% E+1, 98% E+2 und 100% E+4
- Laufzeiten für inländische Paketsendungen: 90% E+2, 100% E+5
- Laufzeiten für ankommende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Priority-Briefsendungen und Paketsendungen: 85% E+3, 97% E+5
- Laufzeiten für ankommende grenzüberschreitende außergemeinschaftliche Priority-Briefsendungen und Paketsendungen: 90% E+3, 97% E+5
- Laufzeiten für abgehende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Priority-Briefsendungen und Paketsendungen: 85% E+2, 97% E+5
- Laufzeiten für abgehende grenzüberschreitende außergemeinschaftliche Priority-Briefsendungen und Paketsendungen: 90% E+3
- Zeitpunkt der Veröffentlichung der Laufzeiten (§ 6, Absatz 7): bis zum 1. März des Folgejahres

Nationale Rahmenbedingungen (PMG)

Welche MINDESTQUALITÄT muss erreicht werden?

Alle Postdienstleister im Universaldienstbereich

- Laufzeiten für inländische Briefsendungen: 90% E+2, 100% E+6 (ab Übergabe zur Beförderung)
- Laufzeiten für inländische Paketsendungen: 85% E+3, 100% E+8

Alle Postdiensteanbieter außerhalb des Universaldienstbereichs

- keine Mindestanforderung
- aber Pflicht zur Laufzeitenmessung!?

Interessante Fragestellungen

(1) Verpflichtung der Laufzeitmessung für alle Postdiensteanbieter für beförderte Postsendungen

- Was sind Postsendungen? Abgrenzung zu Express-Sendungen etc.?
- Welche Sendungen müssen „laufzeitengemessen“ werden

(2) Vorgabe von Mindestqualität (% für E+x) z.B. für alle inländischen Briefsendungen

- betrifft Universaldienstbetreiber und alle Postdiensteanbieter im Universaldienstbereich
- Definition Briefsendung im PMG ungleich AGB der Post AG (demnach wären z.B. auch Info.Mail gemäß AGB der Post AG Briefsendungen)
- Laufzeitmessung für Info.Mail? E+1 für Info.Mail? (vgl. § 11)

(3) Warum Laufzeitmessung ohne Qualitätsanforderung?

(4) Warum 2x dieselbe Laufzeitmessung (1x Betreiber, 1x RTR)

- Wille des Gesetzgebers

Inhalte / Themen

Rahmenbedingungen

Relevante Normen

Umsetzungsmöglichkeiten
in die Praxis

ÖNORMEN

ÖNORM EN 13850

Verfahren für die Messung der Laufzeit „end-to-end“ einer Einzelbriefsendung mit Vorrang im nationalen und grenzüberschreitenden Verkehr.

Ziel

eine repräsentative Laufzeit-Erhebungsauswahl, um die Abholung, Bearbeitung und Auslieferung der Postdienste zu messen.

Beginn der Laufzeit

Jener Punkt, an dem eine Sendung dem Abhol-/Annahmesystem der verantwortlichen Postbetreiber übergeben wird, und endet an dem Punkt der endgültigen Ablieferung, für den die Postbetreiber ebenfalls verantwortlich sind.

Gesamtdienstqualität

wird ausgedrückt als der prozentuale Anteil der Sendungen, die gemäß der EU-Postrichtlinie innerhalb von J+n Tagen „end-to-end“ befördert werden.

ÖNORMEN

ÖNORM EN 13850

Anforderungen der Norm an das aufzubauende Qualitätsmeßsystem

- Auswahl und Verteilung der Testsendungen
- Auswahl und Verteilung der ausgewählten Panelteilnehmern, an die Testsendungen abgesandt und von denen diese empfangen werden.
- Die Stichprobenanlage verlangt, dass diese Sendungen repräsentativ für tatsächliche Sendungsströme sind.

Umfang der Messung

- Die Messung betrifft die „normalen Dienstleistungen, die Privatpersonen und Geschäftskunden zur Verfügung stehen, die Sendungen in Postbriefkästen einwerfen oder in Post-Geschäftsstellen abgeben, die sie in ihren Geschäftsstellen abholen lassen oder die sie direkt in Verteilzentren der Postdienstbetreiber einliefern.
- Die Norm lässt es zu, dass die Dienstqualität kleiner Sendungsmengen und Betreiber mit einem geringen Versorgungsgebiet nach den Vorgaben des Meßsystems gemessen werden kann.
- Die ÖNORM EN 13850 bildet die Grundlage für andere Normen zur Messung der Dienstqualität von postalischen Dienstleistungen, die Besonderheiten der zu messenden Sendungskategorien auf Basis der grundlegenden Systematik der methodisch führenden ÖNORM EN 13850 spezifizieren.

ÖNORM EN 13850: „Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Laufzeitmessung „end-to-end“ für Vorrangsendungen und Sendungen erster Klasse

ÖMORM EN 14534: „Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Laufzeitmessung „end-to-end“ für Massensendungen“

ÖNORM EN 14508: „Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Laufzeitmessung end-to-end für Einzelsendungen ohne Vorrang und Sendungen zweiter Klasse“

ÖNORM CEN/TS 14773 : „Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung des Verlustes und der erheblichen Verzögerungen von Vorzugssendungen und Einzelsendungen erster Klasse unter Verwendung von Testbriefen“

ÖNORM EN 14137: „Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung des Verlusts registrierter Sendungen und anderer Postdienste mit Hilfe eines "track and trace"-Systems“

ÖNORM CEN/TR 15472: „Postalische Dienstleistungen - Laufzeitmessung für Päckchen mit Hilfe eines track and trace- Systems“

TC881	Status report								
WI Numb	Reference	Title							
331003	EN 14137:2003	Post regis and							
331029	CEN/TS 14773:2004	Post subs a su							
331033	CEN/TR 15472:2006	Post use							
331051	CEN/TR 14709:2006	Post impl							
331052	CEN/TR 15369:2006	Post impl end							
331060	CEN/TS 15511:2008	Post post							
331062	EN 14012:2008	Post prin							
331064	EN 14534:2003+A1:2007	Post time							
331066	CEN/TR 15735:2008	Post							
331071	prEN 13850	Post time class							
331073	prEN 14508	Post time seco							
3310XX		Post deliv							
3310XX		Post inco							
3310XX		Post deliv							
3310XX		Post							
3310XX		Post							
331048	CEN/TS 14014	Post cust							
331076	CEN/TS	Post stan							
331077	CEN/TS	Post proc							
331078	CEN/TS	Post data							
331085	CEN/TS	Post regis							
331086	prCEN/TS 15212-1	Post							
331087	prCEN/TS 15212-2	Post							
331091	CEN/TR	Postal Services - Hybrid mail - Extension of the postal service provision into the internet	2	Pending in WG	TCA	Decision on WI proposal - Accept			
331012	EN 13619:2002	Postal services - Mail item processing - Optical characteristics for processing letters	3	Published	ENQ+EV	Start of review/2 Year Review Enquiry			

Inhalte / Themen

Rahmenbedingungen

Relevante Normen

Umsetzungsmöglichkeiten
in die Praxis

Anforderungen an normkonforme Laufzeitenmessung

Grundlage: Testhaushalte (Panel) und Testsendungen

Stichprobendesign und Kenngrößenermittlung nach ÖNORM EN 13850

= Berücksichtigung der geografischen Verteilung der Empfänger

= Berücksichtigung der tatsächlichen Sendungsströme:

- Aufteilung der Absender/Empfänger in Geschäfts- und Privatkunden
- Briefattribute (Format, Gewicht, Adressierung, Freimachung)
- Geographische Verteilung des Panels (Stadt/Land)
- Verteilung der Sendungsmengen je Region
- Verteilung der Sendungsmengen je Aufgabetag
- Verteilung nach Typ Aufgabestelle (Filiale, Briefkasten...)

Testmessungen über variable Testzeiträume (monatlich – jährlich)

Kennzahlgenauigkeit +/- 1% (normkonform nach ÖNORM EN 13850)

Messung von Inlandsbriefsendungen gemäß ÖNORM ON 13850

- **Ö**sterreichisches **Ex**ternes Laufzeitmess-System
- betrifft nicht bescheinigte Briefsendungen (zu einem geringen Anteil auch Postkarten)
- Kontinuierlicher Versand an ein Panel von Empfängern im gesamten Bundesgebiet.
- Ermittlung des das „end-to-end“ Ergebnisses (=Laufzeit in Tagen)

- Dazu: Transponder (Einsatz von RFID-Technologie)
 - Antennensysteme in den Verteilzentren erfassen wann und wie lange der Transponderbrief bearbeitet wurde. Diese diagnostischen Daten (Registrierungen) werden im Nachhinein an die Österreichische Post zur Analyse übermittelt
- Nicht Teil der eigentlichen Laufzeitmessung, sondern für interne Prozessoptimierung

Umfang der ÖSTEX-Studie:

- Anzahl der Testbriefe pro Jahr: 25.000 (davon 1% Postkarten)
- Anzahl Panelisten (Sender + Empfänger) in Österreich: 150
- Dienstleister: INFO Research International (seit 2002)

Laufzeitmessung via postwatch.at



Start eines anbieterunabhängigen Panels ab Q1/2011
Stichprobendesign und Kenngrößenermittlung nach ÖNORM EN 13850 etc.
Laufzeitenmessung für alle Sendungsarten, für Versender und Postdiensteanbieter
Testmessungen über variable Testzeiträume (monatlich – jährlich)
Aussagen zu Laufzeiten pro Region möglich
Kennzahlgenauigkeit +/- 1% (normkonform nach ÖNORM EN 13850)
Darstellung via LAUFZEITMONITOR (Monitoring in Echtzeit)

In Kooperation mit  spectos

Spectos GmbH (gegründet 2001 in Dresden), mittlerweile ein weltweit tätiges Beratungsunternehmen im Bereich Post-QM; Mitglied im Technischen Komitee der EU für Postdienstleistungen (TC 331 Postal Services), seit Jahren Realisierung von Laufzeitmessungen in Deutschland und anderen Ländern für auch TÜV-zertifiziert.

Die in der Folge gezeigten Daten sind exemplarische Daten und dienen ausschließlich der Darstellung der Funktionsweise eines Meßsystems, dass in der Lage ist tages-, wochen-, monats-, quartals- und jahresgenau Dienstqualitätsdaten zu messen und darzustellen.
Jedweder Bezug auf Echtdateen ist unzulässig und unerwünscht.



Selection Wizard

COUNTRY

ZIPCODE AREA

- ▼ 0
- ▼ 1
- ▼ 2
- ▼ 3
- ▼ 4
- ▼ 5
- ▼ 6
- ▼ 7
- ▼ 8
- ▼ 9

ZIPCODE REGION

ZIPCODE

Key figures Monitors



Test programs

- Monitor Receipt Quota (postal)
- Monitor Receipt Quota (organizational)
- Monitor On Time Performance, E+2 (postal)
- Monitor On Time Performance, E+2 (organizational)
- Monitor On Time Performance, E+3 (postal)
- Monitor On Time Performance, E+3 (organizational)



Redress

- Monitor Quota Returned Mail (postal)
- Monitor Quota Returned Mail (organizational)
- Monitor Quota Returned Mail Runtime (postal)
- Monitor Quota Returned Mail Runtime (organizational)
- Map Quota Returned Mail (postal)



Complaints

- Monitor Complaint Quota (postal)
- Monitor Complaint Quota (organizational)



Reports

- XY-Plot Runtime/Delivery
- XY-Plot History

Hello Postwatch Quality Management



Welcome to SpectosScout. Find all the key metrics for determining the delivery quality.

Did you know ...?



State of the Data Warehouse

	Number	Status
Complaints	98110	15.02.2010
Test letters	31848	28.12.2010
Returned mail	34164	28.12.2010
Total	164122	28.12.2010





Olap Navigation

Resolution

From

To

Filter No filter defined



Monitor Receipt Quota (postal)

Table content Amount of delivered/undelivered test mailings (receipt rate)

Receipt rate Calculation of the upper limit of the confidence interval from delivered test mailings compared with the total number of test mailings

Date reference Target receiving date of test letter

- Tolerance limit reached (receipt rate \geq 99,50 %)
- Tolerance limit not reached (receipt rate $<$ 99,50 %)
- no data or information available

Date by Month

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Postal delivery area

All Areas	25812/378 (98,7%) ■	21541/361 (98,5%) ■	23541/354 (98,6%) ■	23191/337 (98,7%) ■	1234/21 (98,9%) ■
0	1877/25 (99,1%) ■	1438/13 (99,5%) ■	1479/13 (99,5%) ■	1510/22 (99,0%) ■	126/1 (100,0%) ■
1	2854/38 (99,0%) ■	2338/49 (98,4%) ■	2586/35 (99,0%) ■	2373/37 (98,9%) ■	127/1 (100,0%) ■
2	3618/50 (98,9%) ■	3096/59 (98,5%) ■	3497/42 (99,1%) ■	3246/50 (98,8%) ■	131/1 (100,0%) ■
3	3805/48 (99,0%) ■	3179/49 (98,8%) ■	3320/59 (98,6%) ■	3274/37 (99,2%) ■	179/6 (98,6%) ■
4	4382/50 (99,1%) ■	3522/58 (98,7%) ■	3708/45 (99,1%) ■	3825/51 (99,0%) ■	192/5 (99,0%) ■
5	2028/32 (98,9%) ■	1672/31 (98,7%) ■	1895/35 (98,7%) ■	1879/31 (98,8%) ■	59/1 (99,9%) ■
6	1512/20 (99,1%) ■	1260/19 (99,0%) ■	1406/22 (99,0%) ■	1335/14 (99,4%) ■	96/0 (100,0%) ■
7	2532/52 (98,4%) ■	2169/38 (98,7%) ■	2485/44 (98,7%) ■	2587/35 (99,0%) ■	121/2 (99,7%) ■
8	1710/40 (98,3%) ■	1516/26 (98,8%) ■	1661/35 (98,5%) ■	1684/34 (98,5%) ■	117/3 (99,3%) ■
9	1494/23 (99,0%) ■	1351/19 (99,1%) ■	1504/24 (98,9%) ■	1478/26 (98,8%) ■	86/1 (99,9%) ■

Copyright © 2010 Spectos GmbH

SPECTOS



Postwatch Quality Management



LOG OUT CHANGE PASSWORD



Olap Navigation

Resolution

From

To

Filter No filter defined



Monitor On Time Performance, E+2 (postal)

Table content Amount of test mailings delivered on time/late (rate fixed delivery date)

Rate fixed delivery date Calculation of the upper limit of the confidence interval from test mailings delivered on time (<= 2 days) compared with the total number of test mailings delivered.

Date reference Target receiving date of test letter

- Tolerance limit reached (quota fixed delivery date >= 90 %)
- Tolerance limit not reached (quota fixed delivery date < 90 %)
- no data or information available

Postal delivery area	Date by Month				
	April 2010 Key Performance Indicators Status	May 2010 Key Performance Indicators Status	June 2010 Key Performance Indicators Status	July 2010 Key Performance Indicators Status	August 2010 Key Performance Indicators Status
All Areas	20792/5020 (81,0%) ■	17253/4288 (80,5%) ■	18457/5084 (78,8%) ■	17206/5985 (74,7%) ■	929/305 (77,3%) ■
0	1601/276 (86,6%) ■	1228/210 (86,9%) ■	1247/232 (85,9%) ■	1292/218 (87,0%) ■	100/26 (85,1%) ■
1	2374/480 (84,3%) ■	1925/413 (83,6%) ■	2140/446 (84,0%) ■	1938/435 (83,0%) ■	102/25 (85,9%) ■
2	2819/799 (79,0%) ■	2403/693 (78,8%) ■	2623/874 (76,2%) ■	2428/818 (76,1%) ■	110/21 (89,0%) ■
3	3179/626 (84,5%) ■	2624/555 (83,6%) ■	2718/602 (83,0%) ■	2526/748 (78,4%) ■	129/50 (77,6%) ■
4	3575/807 (82,5%) ■	2858/664 (82,2%) ■	2907/801 (79,5%) ■	2813/1012 (74,7%) ■	137/55 (76,7%) ■
5	1631/397 (81,9%) ■	1343/329 (81,9%) ■	1425/470 (76,8%) ■	1311/568 (71,5%) ■	39/20 (76,3%) ■
6	1109/403 (75,2%) ■	933/327 (76,1%) ■	1019/387 (74,4%) ■	922/413 (71,1%) ■	69/27 (79,3%) ■
7	2014/518 (80,9%) ■	1696/473 (79,6%) ■	1956/529 (80,1%) ■	1811/776 (71,5%) ■	95/26 (84,5%) ■
8	1263/447 (75,6%) ■	1165/351 (78,6%) ■	1266/395 (77,9%) ■	1095/589 (66,9%) ■	87/30 (80,9%) ■
9	1227/267 (83,7%) ■	1078/273 (81,6%) ■	1156/348 (78,6%) ■	1070/408 (74,3%) ■	61/25 (78,9%) ■





Olap Navigation

Resolution

From

To

Filter No filter defined



Monitor Quota Returned Mail (postal)

Table content Redress rate (Number of redresses / shipment quantity)

Redress rate Calculation of the upper limit of the confidence interval from redresses compared with the total shipment quantity

Date reference Target receiving date of letter

- Tolerance limit reached (redress rate <= 1,5 %)
- Tolerance limit not reached (redress rate > 1,5 %)
- no data or information available

Date by Month

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Postal delivery area

All Areas	2,4% (122624/5142602) ■	2,3% (121989/5248805) ■	2,4% (127869/5258010) ■	1,9% (106785/5659006) ■
0	1,8% (6542/372189) ■	1,7% (6355/382159) ■	1,7% (6642/383412) ■	1,4% (5798/403525) ■
1	2,2% (13513/609922) ■	2,2% (13691/634555) ■	2,3% (14529/633521) ■	1,7% (11404/672148) ■
2	2,8% (12828/460982) ■	2,6% (12226/462796) ■	2,7% (12468/459175) ■	2,0% (10196/510942) ■
3	2,2% (9863/446484) ■	2,2% (10054/464433) ■	2,2% (10114/462967) ■	1,7% (8280/482048) ■
4	2,7% (18470/693840) ■	2,6% (17729/680690) ■	2,7% (18418/679067) ■	2,1% (15401/723209) ■
5	2,7% (11425/422447) ■	2,6% (10824/422545) ■	2,7% (11478/418625) ■	2,3% (10308/449112) ■
6	2,4% (13410/550286) ■	2,3% (13436/574112) ■	2,5% (14646/577580) ■	2,1% (12800/621078) ■
7	2,5% (17451/708345) ■	2,4% (17245/721153) ■	2,6% (19011/739962) ■	1,9% (15837/820954) ■
8	2,4% (11817/485969) ■	2,6% (12923/503061) ■	2,6% (12997/500787) ■	2,0% (11000/540668) ■
9	1,9% (7305/392138) ■	1,9% (7506/403301) ■	1,9% (7566/402914) ■	1,3% (5761/435322) ■





Olap Navigation

Resolution

From

To

Filter No filter defined



Monitor Complaint Quota (postal)

Table content Complaint rate (Number of complaints/shipment quantity)

Complaint rate Percentage complaints in total shipment quantity

Date reference Actual entry date of complaint

- Tolerance limit reached (complaint rate <= 0,05 %)
- Tolerance limit not reached (complaint rate > 0,05 %)
- no data or information available

Date by Month

April 2010

May 2010

June 2010

July 2010

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Key Performance Indicators

Postal delivery area ■ ■ Status

■ ■ Status

■ ■ Status

■ ■ Status

Postal delivery area	April 2010	May 2010	June 2010	July 2010
All Areas	0,057% (746/1297792) ■	0,034% (451/1326972) ■	0,031% (412/1344342) ■	0,033% (460/1398398) ■
0	0,083% (82/98370) ■	0,033% (35/105861) ■	0,020% (21/107276) ■	0,044% (47/106628) ■
1	0,078% (99/126876) ■	0,032% (44/137849) ■	0,032% (44/139178) ■	0,025% (34/137821) ■
2	0,070% (45/64217) ■	0,040% (26/64748) ■	0,032% (21/64704) ■	0,032% (22/68463) ■
3	0,067% (58/86124) ■	0,030% (28/92977) ■	0,037% (35/93913) ■	0,047% (43/92174) ■
4	0,068% (157/229353) ■	0,049% (112/228441) ■	0,041% (97/233993) ■	0,041% (97/235701) ■
5	0,089% (120/135014) ■	0,047% (66/139044) ■	0,043% (61/141058) ■	0,057% (82/142828) ■
6	0,060% (103/171393) ■	0,049% (88/179010) ■	0,050% (92/183534) ■	0,044% (84/191019) ■
7	0,012% (31/269282) ■	0,006% (16/259634) ■	0,006% (16/261404) ■	0,007% (21/298156) ■
8	0,033% (25/76304) ■	0,030% (23/76430) ■	0,017% (13/76055) ■	0,017% (14/81699) ■
9	0,064% (26/40859) ■	0,030% (13/42978) ■	0,028% (12/43227) ■	0,036% (16/43909) ■





Navigation

Resolution

Year

Quarter

Month

Week

Day

From

April

2010

To

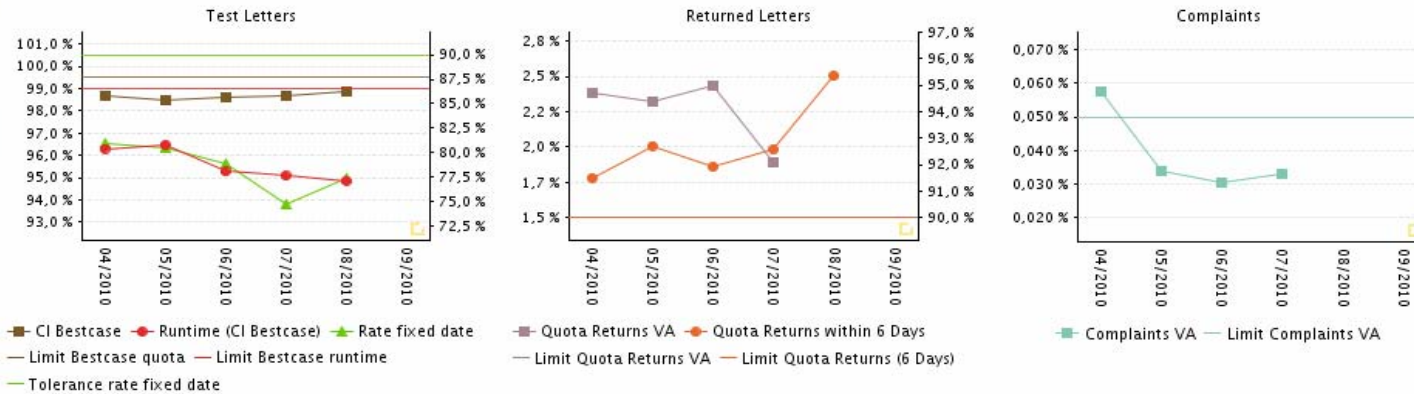
September

2010

Filter

KPI Overview

Land



KPI	April 2010	May 2010	June 2010	July 2010	August 2010	September 2010
Receipt Quota	98,7%	98,5%	98,6%	98,7%	98,9%	N/A
On Time Performance E+2	81,0%	80,5%	78,8%	74,7%	77,3%	N/A
On Time Performance E+3	96,3%	96,5%	95,3%	95,1%	94,9%	N/A
Quota Returned Mail	2,4%	2,3%	2,4%	1,9%	N/A	N/A
Quote Returned Mail Runtime	91,6%	92,8%	92,0%	92,7%	95,6%	N/A
Complaint Quota	0.057%	0.034%	0.031%	0.033%	null	null



Danke für Ihre Aufmerksamkeit