

Mit Qualität gut abschneiden
UNEX erkennt unseren Einsatz an

Seite 1

Erneuerte Zertifikate
Weiter nach Perfektion streben

Seite 2

Angepasste Organisation
Spezialisten zu Ihren Diensten

Seite 3

e-Shipper
Jetzt auf für DM!

Seite 4



News

bpost international schneidet hervorragend bei der UNEX-Qualitätsstudie 2010 ab

Wir wachsen weiter

Die Postwelt ist permanent in Bewegung und bringt neue Herausforderungen für Postunternehmen mit sich. Der Kundenbedarf verändert sich, der Markt wird komplexer, traditionelle Briefvolumen verringern sich und Paketvolumen erhöhen sich schnell.

Die Zahlen zeigen, dass bpost international mit einem internationalen Marktanteil von 6 % erfolgreich ist. Dabei spielt unser Paketangebot – abgestimmt auf das schnell wachsende E-Commerce-Geschäft – eine wichtige Rolle.

Um noch besser auf den Bedarf unserer Kunden reagieren und ihnen noch zielgerichtete Lösungen bieten zu können, haben wir unsere Organisation in vier Business Units unterteilt: International Mail, International Parcels & e-commerce, Americas und Asia. In diesem Newsletter nehmen wir Sie mit hinter die Kulissen unseres International Mail-Teams. Die enge Zusammenarbeit zwischen unseren Account Managern und Service Managern, die für die praktische Organisation und Nachverfolgung Ihrer Sendung verantwortlich sind, garantiert einen herausragenden Service.

Auch den weiteren Ausbau unserer Anwendung e-Shipper, mit der Sie online und auf benutzerfreundliche Art und Weise Ihre Einlieferungsdokumente ausfüllen können, erläutern wir Ihnen kurz.

Darüber hinaus führten die enge Zusammenarbeit zwischen unseren verschiedenen Abteilungen und die engagierten Anstrengungen jedes einzelnen Mitarbeiters dazu, dass uns die Zertifizierung nach ISO 9001:2008 sowohl für internationale Post als auch für Pakete gelungen ist. Und nicht zuletzt kommt auch unser neues Marken-Design gut an. In den letzten Monaten wurde bpost dafür mit zwei internationalen Preisen ausgezeichnet.

Wir haben also allerlei Trümpfe in der Hand, damit wir Ihnen noch besser zu Diensten sein können und gemeinsam mit unseren Kunden wachsen.

Peter Somers
CEO bpost international
Mitglied des Direktionskomitees von bpost

peter.somers@bpost.be

Auch während des vergangenen Jahres hat UNEX (Unipost Brand for External Quality of Service Measurement Systems) die Lieferzeiten der wichtigsten internationalen Postoperatoren gemessen. bpost international schnitt noch besser als in 2009 ab. Wir besprechen dieses hervorragende Ergebnis mit Alain Cornez, unserem Operational Quality Manager.

Anonyme Testbriefe

„UNEX ist ein Qualitätssystem, das die Lieferzeiten von Post zwischen den Postoperatoren berechnet, sowohl in Europa als auch weltweit“, erläutert Alain Cornez. „Dieses Messsystem besteht aus dem Versenden von Testbriefen zwischen den verschiedenen teilnehmenden Ländern. Sowohl die Absender als auch die Empfänger der Briefe werden von TNS Research International ausgewählt, ein Unternehmen, das in keinerlei Beziehung zu den betroffenen Postunternehmen und unter Aufsicht der IPC (International Post Corporation) steht. Dies garantiert die Zuverlässigkeit der Ergebnisse. Die IPC vereint die meisten Postunternehmen in Europa, aber auch Unternehmen in den Vereinigten Staaten, Kanada, Australien und Neuseeland.“

Eine starke Leistung, trotz schlechter Rahmenbedingungen

„Wir konnten an die Dynamik aus 2009 anknüpfen. Die Maßnahmen, die wir in 2010 getroffen haben, um die Qualität von Eilsendungen zu verbessern, haben dafür gesorgt, dass bpost international in Sachen Lieferzeit Fortschritte machte, sowohl in Belgien (Import) als auch ins Ausland (Export). Wie Sie in nachfolgender Grafik sehen, werden durchschnittlich 95,5 % der Eilsendungen 3 Versandtage nach Aufgabe dem Empfänger zugestellt. Unsere

Februar und Dezember des letzten Jahres und die Aschewolke aus dem isländischen Vulkan, die im April den europäischen Luftverkehr massiv einschränkte.“

Alles geht immer noch besser ...

„Sowohl in Bezug auf den Import als auch auf den Export von Post stehen wir in den europäischen Top 5 von 2010. Das ist die beste Platzierung, die bpost international je erreicht hat“, berichtet Alain Cornez stolz. „Und das spornt uns an, noch bessere Ergebnisse zu erzielen und in den Top 3 zu landen!“ Wie bpost international dieses Ziel erreichen will? „Was die Post ins Ausland betrifft, werden wir versuchen, die Anzahl von Routen noch weiter zu optimieren. Und hier in Belgien wollen wir in Zusammenarbeit mit unseren Kollegen des nationalen Netzwerks die Sortierung und Zustellung noch verbessern.“ Ein Ansatz, mit dem bpost international ganz bestimmt wieder gut abschneiden wird ...

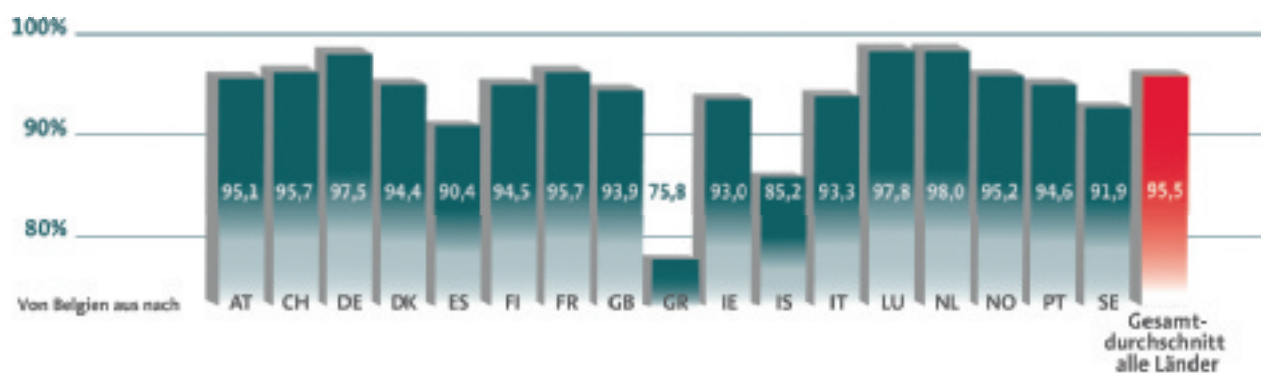
Alain Cornez
Operational Quality Manager

Weitere Infos:
alain.cornez@bpost.be

„Wir sind jetzt in den europäischen Top 5, die beste Platzierung, die wir je erreicht haben.“

Ergebnisse 2010 sind also hervorragend, vor allem im Hinblick auf die besonderen Ereignisse, die unsere Leistung auf negative Art beeinflussten und die außerhalb unserer Kontrolle lagen. Wie beispielsweise die extremen Wetterumstände im Januar,

% der Eilsendungen mit Zustellung innerhalb von drei Versandtagen



Die Versandzeit bemisst sich ab Aufgabe der Sendung bei bpost bis zur Zustellung beim Empfänger. Die Versandzeit enthält also auch die Abholung, Sortierung und den nationalen und internationalen Transport.



Die Qualität von bpost international wird erneut zertifiziert

Eine Reihe von wichtigen, externen Zertifikaten, die die Qualität unserer Dienste und unserer Organisation auszeichnen, wurde kürzlich erneuert. Business Excellence Manager Bart Verhulst ist darauf sehr stolz, ruht sich aber nicht auf seinen Lorbeeren aus: „Das Streben nach ‚Continuous Improvement‘ ist fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur.“

Certificate of Excellence und ISO 9001:2008

Das ‚Certificate of Excellence‘ wird alle drei Jahre von der International Post Corporation verliehen und bpost konnte es das dritte Mal in Folge erringen. „Das ist ein typisches Sektorzertifikat, das die rein operativen Aspekte der internationalen Postverteilung beurteilt“, berichtet Bart Verhulst. „Es ist toll, dass wir dabei gut abschneiden, aber die ISO-Anerkennung ist noch wichtiger. Wir erhalten das ISO-Zertifikat für ‚International Mail‘ und ‚International Parcels‘. Aus den Audits, die alle sechs Monate von einer externen Zertifizierungsstelle durchgeführt werden, wurde unter anderem deutlich, dass wir

besonders stark im Ausarbeiten von Systemen und Prozessen sind. Das ermöglicht es uns, schnell Probleme aufzuspüren, zu lösen und zu vermeiden. So können beispielsweise alle Mitarbeiter über Corrective & Preventive Actions (CAPA) auf Punkte innerhalb der Organisation aufmerksam werden, die verbesserungswürdig sind. Danach werden Verbesserungsmaßnahmen aufgesetzt und

„Auch wenn ein Zertifikat drei Jahre lang gültig bleibt, man muss jeden Tag daran arbeiten.“

Lösungen, die sich hieraus ergeben, werden implementiert. Auf diese Art und Weise arbeitet jeder am kontinuierlichen Verbesserungsprozess mit und das resultiert in immer besseren Lösungen für unsere Kunden. Es wird außerdem darauf geachtet, dass dies täglich Priorität hat.“

Investieren in zufriedene, engagierte Mitarbeiter

bpost International darf auch in den kommenden drei Jahren mit dem Investors in People Certificate (LIP) glänzen, das Unternehmen auszeichnet, die sich strukturell mit der Entwicklung und Unterstützung ihrer Mitarbeiter beschäftigen. „Das ist eine spannende Geschichte. Das LIP hat seinen Ursprung in Großbritannien und durchleuchtet alle Personalaspekte eines Unternehmens. Es untersucht auch, in wie weit Managemententscheidungen verstanden und umgesetzt werden. Aber auch die Art, wie das Personal informiert wird, die Möglichkeit für eigene Vorschläge und Weiterbildung werden bewertet.“ bpost international errang das Zertifikat mit einem hervorragenden Ergebnis und darüber freut sich Bart Verhulst: „Wir führen unser Unternehmen mit Respekt für die Arbeitnehmer. Das führt zu zufriedenen, motivierten Mitarbeitern und einer sehr geringen Personalfuktuation. Ein Trumpf gegenüber unseren Kunden: Sie wissen, dass bpost international ein

stabiles Unternehmen mit engagierten Arbeitnehmern ist, die mit nach einer Lösung suchen, um den Bedarf so gut wie möglich zu decken.“

Erwiesene Qualität

Wie wichtig sind Zertifikate denn für die Außenwelt? Bart Verhulst: „Sie geben Kunden einen objektiven Hinweis auf unsere Effizienz und beweisen dies innerhalb eines Qualitätskontexts. Außerdem zeigen sie auf, dass wir über kompetente Menschen verfügen, die wir motivieren und in die wir investieren. Ich vergleiche es schon mal mit Lego. Jeder Prozess ist ein Qualitätsbaustein. Aber man muss all diese Prozesse ganz genau kennen, um damit die ideale Lösung zu bauen, die präzise den spezifischen Anforderungen eines Kunden entspricht. Das gelingt uns wirklich gut.“

Bart Verhulst

Business Excellence Manager

Weitere Infos:

bart.verhulst@bpost.be

Im Scheinwerferlicht

bpost gewinnt Preise bei den IF Design und Rebrand™ Awards

Das neue Marken-Design und die neue Corporate Identity von bpost, und demzufolge auch von bpost international, kommen sehr gut an. In nur einem Monat wurden wir zusammen mit Interbrand (der Agentur, die die neue Markenidentität entwickelt hat) mit einem Rebrand™ und einem IF Design Award ausgezeichnet. Im Dezember 2010 erhielt das Gespann schon eine erste Anerkennung in Form des Superdesign Awards.

Zukunft und Vergangenheit verschmelzen

Bei den amerikanischen Rebrand™ Awards war bpost mit dem Distinction Award als einzige belgische Marke Preisträger. Aus Hunderten von Einsendungen aus 32 Ländern wurde bpost als eines der bemerkenswertesten Rebrandings in 2010 eingestuft. Die Jury pries die neue Corporate Identity von bpost als ‚elegant und stark. Zukunft und Vergangenheit verschmelzen in einer visuellen Identität, die ins Auge fällt und anspricht.‘ Die internationale Jury des deutschen IF Awards belohnte das Rebranding von bpost mit einem ‚Communication Design Award‘. Auch bei dieser Jury kamen die Dynamik und der respektvolle Umgang mit der reichen Vergangenheit gut an.

Vision, Umsetzung und Emotion

Christ'! De Jonghe, Director Group Marketing Communication and Branding bei bpost, über diesen Erfolg: „Diese neuen Preise belohnen nicht nur die Vision und Umsetzung, sondern auch die emotionale Verbundenheit. bpost will ein

schlagkräftiges Unternehmen sein, das Menschen anspricht und sie dazu motiviert, sich für uns zu entscheiden. Sowohl unsere Privat- als auch unsere Geschäftskunden finden sich in unserer neuen visuellen Identität wieder. Diese Anerkennung ist für uns der schönste Sieg.“

„Eine visuelle Identität, die ins Auge fällt und anspricht.“

Bereit für die Zukunft

Auch Patrick Stal, Direktor bei Interbrand freut sich über die Anerkennung: „Die Corporate Identity von bpost hat die Grenzen des Sektors maßgeblich verschoben und zeigt, dass das Unternehmen bereit für eine dynamische und wettbewerbsintensive Zukunft ist. Identitäten werden nie entwickelt, um Preise zu gewinnen, sondern um der Unternehmensstrategie ein Gesicht zu geben. Es ist aber schon eine besondere Krönung der Arbeit, wenn man von so vielen internationalen Fach-Jurys Anerkennung für den gemeinsamen Einsatz bekommt.“

Christ'! De Jonghe

Director Group Marketing Communication & Branding bpost

Weitere Infos:

beclose@bpost.be





Das Streben nach immer besserem Service

Tägliche Post, administrative Post, Direct Mail, Paketsendungen, ... bpost international bietet Kunden aus den unterschiedlichsten Bereichen eine große Vielfalt an Postdiensten an. „Unsere Herausforderung bleibt die Entwicklung spezifischer Lösungen, die sich eng am Bedarf des jeweiligen Sektors orientieren“, sagt Sales Manager International Mail Craig Baines. „Deshalb arbeiten wir jetzt mit zwei spezialisierten Sales-Teams, einem Parcels-Team und einem Mail-Team.“

Unterschiedliche Produkte und Anforderungen

Weshalb die Aufteilung zwischen Paketsendungen und Mail? „Das enorme Wachstum im Bereich E-Commerce hat uns neue Perspektiven eröffnet“, erklärt Craig Baines. „Wir haben beschlossen, uns auf das Versenden von Paketen zu fokussieren, konzentrieren uns aber auch weiterhin auf unsere zweite Hauptsparte, nämlich das Versenden von Korrespondenz in all ihren Formen. Deshalb haben wir zwei spezifische Teams aufgebaut. Die Produkte unterscheiden sich ja auch wesentlich voneinander, genauso wie die Anforderungen unserer Kunden. Mit der Hilfe von Spezialisten aus jedem Fachbereich können wir über einen

Ansprechpartner beide Lösungen anbieten.“

Zielort Belgien und internationale Sendungen

Das neue Mail-Team konzentriert sich auf zwei Produktkategorien. Craig Baines: „Für die Produkte ‚Zielort Belgien‘, bestimmt für alle unsere Kunden mit Interesse am belgischen Markt, können wir auf die Expertise von bpost zurückgreifen.

Darüber hinaus gibt es die wirklich internationale Post, die von Belgien aus ins Ausland versendet. Weltweit liefern wir an über 220 Zielorte aus, innerhalb kürzester Lieferzeiten und zu besonders wettbewerbsfähigen Preisen. Aber wir bearbeiten auch die regelmäßige Post, administrative Post, Kontoauszüge, Gehaltsabrechnung, Rechnungen ... die beispielsweise von Frankreich in die Niederlande versendet werden und über unser Sortierzentrum in Belgien durchlaufen. Und auch die Direct Marketing-Produkte wie Mailings, Kataloge und Zeitschriften dürfen wir nicht vergessen.

Außerdem können wir, gemeinsam mit Speos, ein komplett integriertes

Dokumentenmanagement anbieten. Wir sind dann für alles verantwortlich: vom Drucken und Versenden bis zur Digitalisierung, Archivierung und dem elektronischen Versand.“

Neue Chancen optimal nutzen

Craig Baines hat einen klaren Blick auf die Zielsetzung des neuen Mail-Teams: „Wir möchten unsere Führungsposition für internationale Post in Belgien weiter konsolidieren. Außerdem sind wir heute schon in einigen unserer Nachbarländer stark vertreten. Auch dort wollen wir

weiter wachsen und neue Märkte erschließen.“

Und auch seine langfristige Vision ist eindeutig: „In Europa existiert kein Monopol mehr und das bietet beste Wachstumsperspektiven. Wir sehen auch, wie sich die Gewohnheiten in der Postwelt verändern. Denken Sie an die Volumenverschiebung zwischen Post und E-Mail. Dieser Trend wird sich in den kommenden Jahren fortsetzen. Aber das eröffnet uns neue Möglichkeiten: Wir werden uns weiter eng am Markt entwickeln, unsere Dienste weiter diversifizieren ... Und selbstverständlich setzen wir unsere Kenntnisse und Fähigkeiten ein, um das Vertrauen unserer Kunden auch weiterhin zu verdienen.“

Craig Baines
Sales Manager International Mail

Weitere Infos:
craig.baines@bpost.be

„Wir setzen unsere Kenntnisse und Fähigkeiten ein, um das Vertrauen unserer Kunden auch weiterhin zu verdienen.“

Sales-Team & Service Management International Mail



Service Management International Mail, Ihre operative Kontaktstelle

Selbstverständlich steht Ihnen Ihr Account Manager immer zur Verfügung. Aber die Drehscheibe der praktischen Organisation und Nachverfolgung Ihrer Sendungen ist das Service Management-Team. Ein Gespräch mit Service Manager Wim Declerck gibt darüber Aufschluss, dass Kundenzufriedenheit die Triebfeder dafür ist, sich mit herausragenden Leistungen bei allen Aufgaben, für die das Team verantwortlich ist, auszuzeichnen.

Preisangebote nach Maß

Bei bpost international kann jeder Kunde nicht nur auf einen persönlichen Account Manager vertrauen, sondern auch auf einen eigenen Service Manager. „Dieser ist für den Kunden die erste Kontaktstelle in Bezug auf die praktische Nachverfolgung und Organisation“, verdeutlicht Wim Declerck. „Aber wir tun viel mehr als das. So kümmern wir uns auch um detaillierte Preisangebote. Format, Gewicht, die Anzahl, das Zielland ... das alles sind Faktoren, die sich von Kunde zu Kunde unterscheiden, und es ist an uns, auf dieser Basis ein so günstiges Angebot wie möglich zu erstellen. Wir liefern also Maßarbeit. Jedes Angebot, das unser Haus verlässt, ist ein Unikat!“

Koordination und Nachverfolgung

Wenn ein Kunde sich für die Zusammenarbeit mit bpost international entschieden hat, dann kümmert sich das Service Management-Team um die praktische Koordination. So organisieren sie auf Anfrage des Kunden die Abholung einer Sendung und sie fungieren als Kontaktperson zu den operativen Diensten. Und nachdem die Sendung gut und sicher in die Welt geschickt wurde, geht ihre Arbeit weiter: Sie kümmern sich um die Fakturierung und bearbeiten mögliche

Wir liefern Maßarbeit. Jedes Angebot, das unser Haus verlässt, ist ein Unikat.“

Reklamationen. „Es passiert glücklicherweise nicht oft, aber wenn es Reklamationen gibt, ist es wichtig, dass darauf so schnell und effizient wie möglich reagiert wird. Kurze Reaktionszeiten, das kommt unserer Kundenbeziehung zugute.“

Enge interne Zusammenarbeit

„Das Service Management-Team arbeitet nicht auf einer Insel“, führt Wim Declerck weiter aus. „Bei bpost international legen wir enormen Wert auf Kundenzufriedenheit. Es ist entscheidend, dass wir Kunden korrekt informieren, ihnen schnell ein Angebot zukommen lassen und Lösungen bieten, die ihrem Bedarf entsprechen. Das funktioniert nur, wenn alle Dienste eng zusammenarbeiten. Auf diese Weise können wir proaktiv arbeiten und beispielsweise den Account Managern neue Infos weiterleiten, die für einen bestimmten Kunden sehr interessant sein können. Und wenn bpost international an einer Fachmesse teilnimmt, dann sind sowohl Service Manager als auch Account Manager vertreten. Dieser direkte Kontakt mit Kunden und Interessenten macht unseren Job so interessant und kann unserem Engagement nur zugutekommen.“

Wim Declerck
Service Manager International Mail

Weitere Infos:
wim.declerck@bpost.be



Lösung

e-Shipper macht das Versenden von Paketen und Post um einiges einfacher

Wer bpost international regelmäßig Pakete und tägliche Post anvertraut, der kennt e-Shipper bestimmt schon länger. Seit dem 1. März bieten wir diesen praktischen Service auch für Direct Mail. Ein passender Moment, um die Vorteile dieses kostenlosen Online-Tools unter die Lupe zu nehmen. Ein Gespräch mit Inge Vandyck, Senior Product Manager Mail, und Marcel Van Den Maagdenberg, Senior Solutions Expert Parcels.

Neu: e-Shipper jetzt auch für Direct Mail
Inge Vandyck ist begeistert, dass jetzt auch Direct Mail-Kunden e-Shipper nutzen können: „Früher erfolgte die Ankündigung und das Vorbereiten von Sendungen über manuell auszufüllende Dokumente. Das geht immer noch, aber e-Shipper erspart unseren Kunden einiges an Papierkram. Außerdem können Sie immer sicher sein, dass Ihre Einlieferungsdokumente korrekt ausgefüllt sind. Das System weist immer darauf hin, wenn etwas übersehen wurde.“ Aber auch für bpost international bietet e-Shipper Vorteile: „Diese Dokumente werden sofort automatisch verarbeitet. Und so können wir die Sendung noch schneller behandeln“, berichtet Inge Vandyck. „Und wir können den Kunden auch auf anderen Ebenen

einen besseren Service bieten. Das System archiviert immer alle Einlieferungsdaten. Der Kunde muss nur einen Verlauf abrufen und weiß sofort, welche Anzahl er wann versendet hat und wie hoch die genauen Kosten hierfür sind. Alles Daten, die er sich früher selbst merken musste.“

So einfach wie möglich für den Kunden

e-Shipper wird schon länger für Paketsendungen eingesetzt. Auf Basis dieser Praxiserfahrung wurde das Tool immer anwenderfreundlicher gestaltet. Marcel Van Den Maagdenberg: „Mit e-Shipper Pro können unsere Kunden die Daten mittels einer einfachen Excel-Datei hochladen und die Etiketten mit einem Etikettendrucker drucken. Für Kunden, die große Volumen versenden, haben wir uns die „Machine to Machine“-Lösung ausgedacht: Der Kunde lädt den Datenbestand auf unseren FTP-Server und wir rufen diese Daten alle 30 Minuten ab.“ Aber bpost international passt nicht nur e-Shipper permanent hinsichtlich des Kundenbedarfs an. Auch Track & Trace – die Möglichkeit, Sendungen online nachzuverfolgen – folgt den neuesten Entwicklungen. „Anwender des e-Shipper Standard können ihre Pakete über das e-Shipper-Portal nachverfolgen“, erklärt

Marcel Van Den Maagdenberg. „Kunden, die e-Shipper Pro verwenden, können dies sowohl über das Portal, als auch über die Webseite von bpost international tun. Und M2M-Kunden behalten den Überblick anhand einer Textdatei auf dem FTP-Server und auf unserer Webseite.“

Gratis Tool mit vielen Vorteilen

Schneller, pünktlicher, effizienter: e-Shipper bietet nur Vorteile und wer das System bereits nutzt, kann das nur unterstreichen. Inge Vandyck: „Momentan stelle ich noch etwas Schwellenangst fest. Aber Kunden, die e-Shipper schon

das. 84 % aller unserer Kunden sind sehr zufrieden mit der Nutzung dieses Tools. e-Shipper verbessert den heutigen Prozess und ist eine echte Stärke von bpost international.“ Auch Marcel Van Den Maagdenberg ist fest davon überzeugt und setzt sich auch weiterhin für Verbesserungen ein: „Wir wollen unser System noch mehr in die Systeme unserer Kunden integrieren. Wir sind immer stolz auf Maßarbeit und Partnership.“ Fortsetzung folgt auf jeden Fall.

Marcel Van Den Maagdenberg
Senior Solutions Expert Parcels

Inge Vandyck
Senior Product Manager Mail

Weitere Infos:
marcel.vandenmaagdenberg@bpost.be
inge.vandyck@bpost.be

„e-Shipper ist eine echte Stärke von bpi. Die Ergebnisse unserer Kundenzufriedenheitsbefragung beweisen das.“

verwenden, sind sehr zufrieden damit. Die Ergebnisse unserer Kundenzufriedenheitsbefragung beweisen

Wussten Sie schon, dass ...

Sie können e-Shipper **kostenlos** verwenden, auch dann, wenn Sie nur ab und zu Pakete oder Post ins Ausland versenden. Ihre **Kundennummer und ein Login** reichen, um Zugang zu dieser abgesicherten Plattform zu erhalten. Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Account Manager.



Erhalten Sie be close auch online!

Ab sofort können Sie sich auch digital über die aktuellen News bei bpost international informieren. Melden Sie sich auf www.bpostinternational.com/newsletter an und erhalten Sie diesen Newsletter online!

Agenda

8. - 9. Juni

Mailingtage
Nürnberg - Deutschland

13. - 15. September

e-Commerce
Paris - Frankreich



V.H.: Peter Somers, Muntcentrum, 1000 Brüssel, Belgien, RJP Brüssel.