

«Der Kunde steht im Zentrum»

Für die Liechtensteinische Post AG verlief der Schritt in die Selbstständigkeit «reibungslos»

Die Liechtensteinische Post AG hat den Schritt in die Selbstständigkeit vollzogen. Gegenüber dem Volksblatt sprachen Verwaltungsratspräsident Dr. Donat Marxer und der Vorsitzende der Geschäftsleitung, Herbert Rüdiger, von einem «reibungslosen Start» – ohne Einbussen für die Kunden. Die wichtige und bewährte Partnerschaft mit der Schweizerischen Post sei auf eine neue, moderne und effiziente Grundlage gestellt worden. Für das Jahr 2000 wurde ein ausgeglichenes Budget verabschiedet.

Mit Dr. Donat Marxer und Herbert Rüdiger sprach Manfred Ohri

Am 1. Januar 2000 hat die Liechtensteinische Post AG ihre operative Tätigkeit offiziell aufgenommen. Wie verlief aus Ihrer bisherigen Sicht dieser Schritt in die Selbstständigkeit?

Dr. Donat Marxer: Die Schweizerische Post ist 1998 privatisiert worden. Seit Mitte 1998 haben verschiedene Delegationen des Landes Gespräche mit der Schweizerischen Post geführt, um aufgrund der Liberalisierung des Postwesens in Europa die Selbstständigkeit der Liechtensteinischen Post sicherzustellen. Das Ziel war es, die Liechtensteinische Post AG auf ein eigenständiges Fundament mit einem partnerschaftlichen Zusammenarbeitsvertrag mit der CH-Post zu stellen. Die bewährte Zusammenarbeit mit der CH-Post wurde auf eine moderne und effiziente Grundlage gestellt.

Ab 1. April 1999 hat der Verwaltungsrat aktiv die operative Führung sowie den Aufbau der Liechtensteinischen Post AG übernommen. Die bisherigen Hauptaufgaben waren die Bestellung der Geschäftsleitung, die Verhandlungen mit der Schweizerischen Post, zahlreiche Arbeitsgruppen und Projektteams zu bilden und die verschiedenen Umstrukturierungsmassnahmen einzuleiten.

Was konnte bisher erreicht werden?

Dr. Donat Marxer: Die Geschäftsleitung konnte rekrutiert werden und setzt sich heute zusammen aus Herrn Herbert Rüdiger als Vorsitzender mit einer breiten internationalen Industrieerfahrung, Herrn Stefan Schwendmann mit langjähriger Berufserfahrung im Finanz- und Rechnungswesen sowie im Personalmanagement und nicht zuletzt aus Herrn Remo Vogt, der eine breite und langjährige Postererfahrung mit sich bringt. Seit Mitte November 1999 ist die Geschäftsleitung komplett und hat vollumfänglich die Führung der Liechtensteinischen Post AG übernommen.

Die Vertragsverhandlungen mit der Schweiz konnten bis Ende 1999 abgeschlossen werden. Die gute und bewährte Zusammenarbeit mit der Schweiz ist für die Liechtensteinische Post AG sehr wichtig, da ja die Schweiz weiterhin postalisch als Inland gilt. Ferner müssen wir auch ganz klar sehen, dass die enge Vernetzung der Prozesse und Abläufe zwischen der Liechtensteinischen Post und der Schweizer Post nur in einer guten, partnerschaftlichen Zusammenarbeit zum Erfolg führt.

Eine eigenständige Informatiklösung für den Finanzbereich und die Lohnbuchhaltung wurde eingeführt und die Prozesse und Abläufe mit der Informatik der CH-Post vernetzt. Am 1. Januar 2000 wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übernommen.

Hatte die Selbstständigkeit in arbeitstechnischer Hinsicht bereits gewisse Auswirkungen auf das Post-Personal? Müssen die Bediensteten in nächster Zeit mit allfälligen Veränderungen rechnen?

Herbert Rüdiger: Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren bereits vor dem Wechsel in verschiedenen Ar-



Freuen sich über den reibungslosen Start der Liechtensteinischen Post AG: Verwaltungsratspräsident Dr. Donat Marxer (links) und Herbert Rüdiger, Vorsitzender der Geschäftsleitung. (Bild: bak)

beitsgruppen involviert und haben aktiv dazu beigetragen, den reibungslosen Übergang sicherzustellen.

Wir werden sicher die bestehenden Abläufe und Prozesse analysieren und – wo notwendig – effizienter gestalten. Das Leistungsangebot wird in den Kernbereichen beibehalten und ausgebaut. Die Drittleistungen werden nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen geprüft und angepasst.

Wir können heute flexibel auf die Kundenwünsche reagieren, da wir von den kürzeren Entscheidungswegen profitieren. Ein Umdenken ist bei vielen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen erforderlich, denn wir werden uns in Zukunft verstärkt auf die Kundenwünsche ausrichten. Der Kunde steht im Zentrum unseres Handelns.

Inwieweit werden Dienstleistungen, die bisher von der Schweizerischen Post wahrgenommen wurden, jetzt eigen-

ständig von der Liechtensteinischen Post AG erbracht?

Herbert Rüdiger: Die Liechtensteinische Post AG wird in Zukunft die gleichen Dienstleistungen im Universalbereich der Post erbringen, wie sie bisher von der Schweizerischen Post erbracht wurden. Bei den Drittleistungen ergeben sich sicher Unterschiede, da wir auch hier je nach Kundenbedürfnis neue Dienstleistungen anbieten werden bzw. nicht erfolgreiche Leistungen aufgeben. Alle Leistungen werden im Namen und auf Rechnung der Liechtensteinischen Post AG ausgeführt.

Die Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Post ist auf vertraglicher Ebene neu geregelt worden. Welche Dienstleistungen bleiben demnach weiterhin in der Zuständigkeit unseres Nachbarn?

Dr. Donat Marxer: Die Dienstleistungen der Postfinance sowie den Zah-

lungsverkehr bieten wir unseren Kunden als Agent der Schweizer Post an. Die täglichen Mutationen und Finanztransaktionen werden hier in Liechtenstein in das System eingegeben, aber in der Zentrale der Schweizer Post in Bern verarbeitet. Wir mussten hier die Synergien nutzen, um ein effizientes Bearbeiten mit minimalen Ressourcen sicherzustellen.

Die restlichen Dienstleistungen werden von der Liechtensteinischen Post voll und ganz erbracht, und wie in der Vergangenheit wird der Postverkehr über die Schweiz an die Drittländer weitergeleitet.

Ist es denkbar, dass die Liechtensteinische Post AG eines Tages sämtliche Post-relevanten Aufgaben völlig eigenständig wahrnehmen kann?

Dr. Donat Marxer: Wenn wir die Grössenverhältnisse in Liechtenstein im Vergleich zu einer Schweizer Post

oder Deutschen Post begutachten, ist es unrealistisch, dass wir alle Post-relevanten Aufgaben völlig selbstständig erbringen können. Wir brauchen auch in Zukunft Partnerschaften, um unsere Dienstleistungen effizient und eigenwirtschaftlich erbringen zu können. Interessant sind vielleicht ein paar Vergleichszahlen: Die Schweizer Post hat heute 3600 Poststellen mit ca. 41 000 Beschäftigten, wir haben 12 Poststellen mit 240 Beschäftigten.

Eine völlig eigenständige Erbringung aller Dienstleistungen lässt sich heute wirtschaftlich nicht rechnen, wir müssten unzählige Spezialisten aufbauen sowie enorme Investitionen in Sachanlagen tätigen, wie Sortieranlagen, Postkontoverarbeitungsanlagen und dergleichen mehr. Allein die Investitionen der CH-Post in den e-commerce-Bereich belaufen sich auf mehrere hundert Millionen. Wir haben – mit Unterstützung von EDV-Fachleuten der Schweizer Post und externen Software-Beratern – ein eigenes EDV-System aufgebaut. Wir sind mit der Schweizer Post heute eng vernetzt und haben auch die notwendige Flexibilität zur Eigeninitiative. Wir haben auch die Möglichkeit der EDV-Vernetzung mit anderen Partnerorganisationen.

Die Post AG sieht nach eigenen Angaben «grosse Chancen, die Potentiale und marktgegebenen Wettbewerbsvorteile in Liechtenstein zum Nutzen ihrer Kundinnen und Kunden verwirklichen zu können». Was verstehen Sie konkret darunter?

Herbert Rüdiger: Wir, die Liechtensteinische Post AG, haben eine Infrastruktur im Lande Liechtenstein, die einmalig ist – und diese Möglichkeiten und Chancen gilt es zu nutzen. Wir sind eine kleine, effiziente Organisation, die sich in eine lernende Organisation entwickeln muss, um auch in Zukunft erfolgreich operieren zu können. Wir von der Geschäftsleitung und vom Verwaltungsrat sind überzeugt, dass sich das qualifizierte Personal der Post AG kontinuierlich an die neuen Herausforderungen anpassen kann und will. Die guten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unser Kapital, um die Chancen der Zukunft zu nutzen.

Unsere Chancen sind die Kundenbedürfnisse, die heute vielfältiger sind denn je. Die Dynamik der Umwelt sowie die hohe Erwartungshaltung an ein Service public-Unternehmen verlangen Veränderungsfähigkeit eines Betriebes. Wir wollen die Standortvorteile nutzen, das heisst die Kunden individueller beraten und unser Dienstleistungsangebot sukzessive ausbauen und anpassen. Heute unwirtschaftliche Tätigkeiten werden wir effizienter gestalten oder gar auflassen, ohne dabei unseren Auftrag als Service public-Unternehmen zu beeinträchtigen. Wir werden die Drittleistungen mit solchen Produkten erweitern, die eine höhere Wertschöpfung erzielen.

Die Post AG hat von neuen Angeboten gesprochen. Mit welchen Neuerungen bzw. Verbesserungen kann die Kundschaft in nächster Zeit rechnen?

Herbert Rüdiger: Wir haben bereits im Januar mit dem LIE-Express eine neue Dienstleistung eingeführt. Dies ist ein Kurierdienst, der montags bis freitags von morgens um 7 Uhr bis abends um 20 Uhr unseren Kundinnen und Kunden angeboten wird.

Verbesserungen sind im Bereich der Öffnungszeiten zu erwarten. Weitere Neuerungen sind Schalter, bei denen alle Postdienste angeboten werden, die Wiedereinführung des Telegrammdienstes im Lande Liechtenstein sowie von Dringlichkeitschaltern, die Verstärkung des Aussendienstes, um nur einige zu nennen. Im zweiten Halbjahr werden wir auch im Internet auftreten, um den Kunden einen Zusatznutzen zu bieten, z.B. bei Adressänderungen, Preisberechnungen usw. Grundsätzlich ist zu sagen, dass wir unser Angebot immer wieder überdenken und den neuen Bedürfnissen anpassen müssen.

Schweiz ist postalisches Inland

Die Liechtensteinische Post AG zur Preispolitik

Vielen Leuten ist die Nachricht sauer aufgestossen, dass ab 1. Juli – analog zur Schweiz – die Tarife für die Brief- und Paketpost auch in Liechtenstein massiv erhöht werden sollen. Zur Tarifpolitik der Liechtensteinischen Post AG äusserte sich Verwaltungsratspräsident Dr. Donat Marxer gegenüber dem Volksblatt wie folgt:

«Die Schweiz wird nach wie vor als postalisches Inland betrachtet. Wir haben deshalb den Antrag an die Regierung gestellt, die von der Schweizer Post vorgeschlagenen Preiserhöhungen auch in Liechtenstein umzusetzen.

Die Preiserhöhung bei der Briefpost bis 50 Gramm beträgt 10 Rappen. Diese Gewichtsklasse macht 90 Prozent des Briefpostvolumens aus. Die höheren Gewichtsklassen werden von der Privatkundschaft eher selten benötigt. Die Geschäftskunden können nach wie vor auf attraktive Preise zählen, da sie von den Mengenrabatten profitieren.

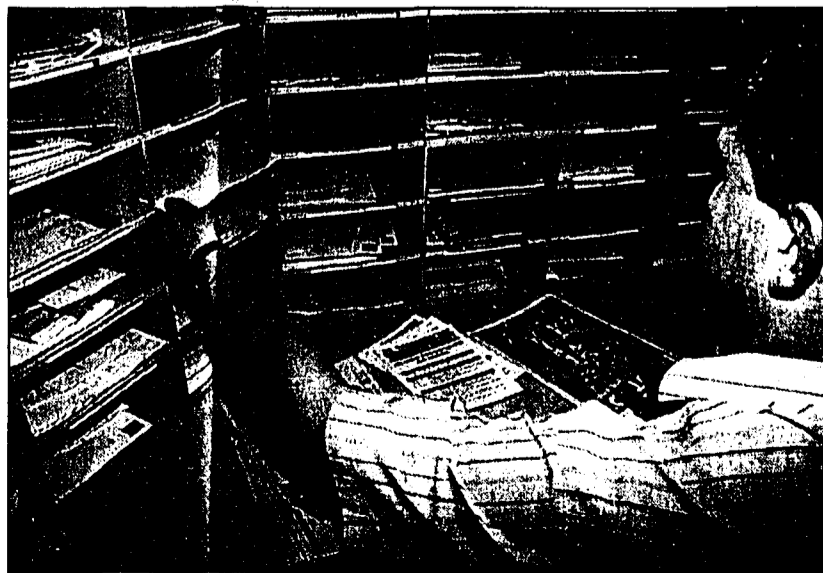
Falls wir keine Preiserhöhung realisieren, ist das Ziel, die Eigenwirtschaftlichkeit zu erreichen, sehr schwierig, da sich die Einnahmen aufgrund der internationalen Abkommen reduzieren werden und die Ausgaben höher ausfallen wird. Die Basis für die Berechnung der Endvergütungen an andere Postgesellschaften ist nämlich der A-Tarif im Inland. Wenn die Schweiz oder auch Deutschland

nun erhöhen, müssten wir auf der einen Seite höhere Beträge an diese Länder zahlen, und auf der anderen Seite würden wir tiefere Entschädigungen von diesen Ländern für unsere Leistung erhalten.»

Zur Frühzustellung

Im Zusammenhang mit der Frühzustellung kommt es noch immer zu Reklamationen. Herbert Rüdiger, Vorsitzender der Geschäftsleitung der Liechtensteinischen Post AG, erklärte dazu: «In der Vergangenheit waren sporadisch Probleme in einzelnen Ge-

meinden vorhanden. Wir von der Post haben jetzt eine neue Vollzeitstelle geschaffen, um die Servicequalität der Frühzustellung deutlich zu verbessern. Weiters haben wir intensive Kontakte mit den Zeitungsverlegern und den Zeitungsdruckereien aufgenommen, um ebenfalls die Anlieferung an die Post sicherzustellen. Wir versuchen hier ständig die Qualität zu verbessern. Die Zeitungsfrühzustellung ist ein integrierter Bestandteil unserer Dienstleistungen und wird gleichen Qualitätsstandards unterworfen wie die anderen Postdienste.»



Analog zur Schweiz sollen die Tarife für die Brief- und Paketpost auch in Liechtenstein erhöht werden. (Archivbild)