



**Sehr geehrte Damen und Herren  
Mesdames, messieurs**

Die **digitale Revolution** und die **wachsende Mobilität** verändern die Schweiz in hohem Tempo. Mit der steigenden Vernetzung erwarten die Kunden von uns ein immer breiteres Angebot, in hoher Qualität – das möglichst einfach, bequem und preiswert ist.

**Die smarte Verknüpfung von Logistik und Mobilität wird in der Stadt und Region der Zukunft eine entscheidende Rolle spielen.**

Hier kann die Post einen wichtigen Beitrag leisten. Wir sind breit verankert in der ganzen Schweiz. Rückgrat der Infrastruktur, flächendeckende Grundversorgerin und mit PostAuto ein wichtiger Anbieter im öffentlichen Verkehr.

- 1. Ist die Smart City von morgen auch ein Yellow City? Welche Rolle kann die Post der Zukunft in der Stadt oder der Region der Zukunft übernehmen?**
- 2. Wie lassen sich technische Innovationen in den Wirtschaftsalltag integrieren?**
- 3. Und was genau erwartet eigentlich der Kunde von morgen von der Post?**

→ Ich möchte Ihnen im folgenden zeigen, welche Herausforderungen und welche Chancen sich für uns aus diesen drei Fragen ergeben.

→ Ich werde Ihnen zeigen, wo die Post bereits smarte Lösungen für die Zukunft zur Hand hat oder diese am Entwickeln ist.



Der rasante technologische Wandel ist für die Post eine grosse Herausforderung. Das exklusive Recht zum Transport von Briefen bis 50 Gramm schützt die Post nicht vom **zunehmenden Wettbewerb** durch andere, vor allem **elektronische Kommunikationsmittel**. (Rückgang beim adressierten Brief 2,5% im 2014. 1% = 10 Mio. weniger Gewinn.)

Und wir messen uns in einem zunehmend globalen Wettbewerb, mit **neuer Konkurrenz**, die in unsere Kernmärkte vordringt. Bisweilen wird über die Konkurrenz von Post und Swisscom diskutiert. Die wahre Konkurrenz, die ist jedoch global – und ihr müssen wir uns stellen.

Google und Amazon bieten in den USA heute schon Verkauf aus lokalen Shops mit **eigener Zustellung** an. Solche Player müssen auf der Zustellung keine Marge erzielen, sie machen den Gewinn mit dem Inhalt des Pakets. Die Entwicklung der Internetkonzerne zeichnet sich durch eine Konstante aus. Sie entwickeln sich **vom Digitalen ins Physische**. Sie streben nach integrierten Geschäftsmodellen über die gesamte **Wertschöpfungskette**. Der Schlüssel sind grosse Communities und die entsprechenden Daten über deren Konsum- und Nutzungsverhalten.

Hinzu kommen **neue Modelle** wie die Crowd Delivery, wo gemäss der Maxime der Collaborative Economy der Grundsatz gilt: „What people want they get from each other“. Doch auch der stationäre Handel erwacht aus der Schockstarre und lanciert neue Geschäftsmodelle: Multi-Channeling, click and collect oder drive and collect sind Stichworte. Digitalisierung heisst eben nicht nur von physisch zu digital. Es bedeutet vor allem **physisch UND digital**.



Unsere Kunden sind immer mobiler, immer vielseitiger. Die Grenzen von Arbeit, Konsum und Freizeit sind fließend. Unsere Kunden verlangen vermehrt flexible und zeitunabhängige Dienstleistungen - **7 Tage / 24 Stunden - jederzeit - überall.**

Gerade im **Logistikmarkt** ist viel Bewegung. E-Commerce und Retail sind verschmolzen, die Grenzen zwischen online und offline verschwinden. Auch unsere Geschäftskunden wollen den neuen anspruchsvollen Kundenwünschen genügen – sie verlangen nach massgeschneiderten Lösungen. „Ich will es sofort haben“. Diese Bedürfnis wird durch das einfache Einkaufen per Klick gefördert.

Wir haben Antworten auf dieses Bedürfnis entwickelt und wir haben unser Angebot entsprechend ausgebaut. Dabei wird die **Zusammenarbeit mit Partnern** immer wichtiger.

Den Weg gehen wir z.B. mit unserer Lösung **Speedy-Shop**. Es ist ein konkretes Anwendungsbeispiel einer smarten Vernetzung von Logistik und Mobilität.

- Pilot am Bahnhof Zürich. Unterwegs im PostAuto oder im Zug per Smartphone die Zutaten fürs Znacht bestellen, die Migros liefert's in den Paketautomaten > Am Bahnhof nehme ich die Einkäufe auf dem Weg nach Hause bequem mit. Das alles in nur 30 Minuten.
- **Der Kunde will immer weniger «zur Post gehen», er erwartet, dass die Post zu ihm kommt – dort, wo er sich gerade befindet.**
- **Ich möchte ihnen hierzu einen kurzen Film zeigen. (Film zu rennenden Paketen nach Klick)**



Film zu rennenden Paketen nach Klick

## Öffnungszeiten der Post 24/7/365



Zustellung am Abend und am Wochenende



My Post 24-Automaten



Poststellen



Postagenturen



PickPost an Tankstellen, Bahnhöfen etc.



pick@home, Hausservice

Wir bieten unseren Kunden mittlerweile einen **Service rund um die Uhr, 24/7, 365 Tage im Jahr.**

Wir sind nicht nur an insgesamt 3000 Poststellen und Postagenturen im ganzen Land präsent, sondern bieten ein umfassendes Netz an **Kundenzugangspunkten**. Dazu gehören «My Post 24»-Automaten, ein flächendeckendes Angebot praktischer PickPost-Stellen oder die Abholung von Paketen und Retouren direkt an der Haustüre.

Wir bieten **Convenience-Leistungen**, die vor wenigen Jahren noch Zukunftsvision waren: Dazu gehört die Erweiterung des Zustellfensters am Abend, Samstag und Sonntag oder die individuelle Steuerung von Paketen per Mausklick an eine beliebige Adresse ihrer Wahl. Physisch und digital verschmelzen zu einer Einheit. Die Dienstleistungen werden auf den Kunden zugeschnitten. **Smart heisst hier auch «on demand»: Der Kunde bestimmt, wann, wo und wie er unsere Leistungen erhalten will.**



### **Wohin geht die weitere Entwicklung im E-Commerce 3.0 für die Post?**

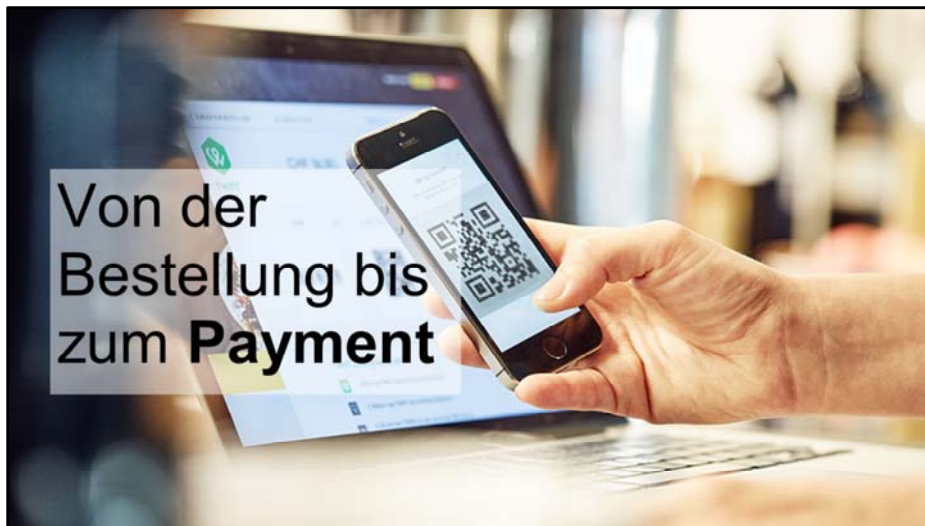
Die Post ist Marktführerin in den Bereichen Distribution (Brief/Paket) und Zahlungsverkehr. Post ist die einzige Anbieterin, die die gesamte Wertschöpfungskette abdeckt inkl. gesamter Supply Chain – alles aus einer Hand. Wir streben eine Erweiterung der bestehenden Dienstleistungen durch Integration neuer Services und Produkte der Post-Bereiche an. Zudem: Steigerung der Integrationstiefe in die Systeme und Wertschöpfungsketten unserer Geschäftskunden.

**Analytics und Smart Data:** Die zielgerichtete Kundenansprache auf Basis von Kundendaten wird immer wichtiger, sie dürfte sogar zum zentralen Erfolgsfaktor im E-Commerce werden. Je mehr Daten wir von unseren Kunden verfügen, desto personalisierter können wir die Zustellung erbringen. Diese Daten könnten wir den Geschäftskunden zur Verfügung stellen, damit diese ihre Sendungen punkt- und zeitgenau an den Kunden liefern lassen können.

**Intelligentes Paket:** Schon heute können unsere Kunden mit der kostenlosen Dienstleistungen «Meine Sendungen» bestimmen, wohin eine verpasste Sendung zugestellt werden soll. Beispielsweise können Sie für verpasste Pakete online eine zweite Zustellung am Abend verlangen. Im Lauf des nächsten Jahren können wir unseren Kunden die vollständige Steuerung all ihrer Pakete und eingeschriebenen Briefe überlassen. Sendungen können dann jederzeit auf ihrem Weg umgeleitet werden.

**Neue Formen der Zustellung:** Neben der Abendzustellung läuft derzeit ein Pilot für eine Zeitfensterzustellung, d.h. die Zustellung von Paketen in einem vom Kunden gewünschten präzisen Zustellfenster. Weiter ausbauen lässt sich auch das Antizipieren von Bestellungen. Auf Basis von Kundendaten können Bestellungen vorhergesehen und schon kommissioniert werden. Die Logistik wird sich noch viel mehr den individuellen Bedürfnissen widmen. Künftig wird es möglich sein, mittels GPS-Koordinaten Sendungen direkt in den Kofferraum eines Autos zuzustellen. Der Paketbote wird dafür den Code zur Öffnung der Autotür erhalten.

Und wir testen die Zustellung per Drohne. Wir haben im Juli erste **Drohntests** in der Schweiz durchgeführt, gemeinsam mit unserem Partner Swiss WorldCargo und dem Drohnenhersteller Matternet. Wir können uns vorstellen, dass Drohnen in gewissen Situationen durchaus nützlich sein können, zum Beispiel für die Zustellung von Notfallmedikamenten oder Eilsendungen in eine entlegene Berghütte.



Wir wollen für unsere Kunden die physische mit der digitalen Welt nahtlos verbinden. Das postalische Angebot muss für unsere Kunden so einfach und praktisch wie möglich sein. **Wir bieten unseren Kunden zunehmend Lösungen aus einer Hand – von der Bestellung bis zur Bezahlung – und erleichtern ihnen damit den Alltag mit der Post.**

PostFinance ist seit jeher führend im E-Banking. Wir treiben neue Lösungen im digital und mobile Payment voran. Anfang Monat haben wir den schweizweiten Rollout der Payment- und Shopping-App **TWINT** lanciert. TWINT ist die erste kanalübergreifend einsetzbare mobile Zahlungslösung in der Schweiz und wir wollen sie als nationalen Standard im digitalen Payment etablieren.

Anwendung funktioniert in Shops, an allen Coop-Kassen, in grossen Poststellen und wir testen TWINT auch an SBB-Billet-Automaten. Zudem kann TWINT an Online-Shops im E-Commerce angebunden werden > Onlineshopping funktioniert so ganz ohne Kreditkarte. Auch ist es mit TWINT möglich, Geldbeträge in Echtzeit von Smartphone zu Smartphone zu überweisen.

**Das ist unterwegs von überall her möglich. Die Bezahlung mit TWINT erfolgt in wenigen Sekunden. Mit unseren Zahlungslösungen sind wir heute da, wo uns mobile Kunden erwarten.**



Auch mit **PostAuto** erbringen wir heute viel mehr als die reine Beförderung von Passagieren. PostAuto ist daran, sich vom führenden Busunternehmen im öffentlichen Verkehr der Schweiz zu einem **Mobilitäts- und Technogiedienstleister** zu entwickeln.

Immer mehr Menschen kombinieren ihr Verkehrsmittel je nach Bedarf, Zugänglichkeit und individuellem Nutzen. Zusammen mit Partnerunternehmen treiben wir die **smarte Mobilität** voran.

Wir entwickeln Systemdienstleistungen für andere ÖV-Anbieter und Sharing-Plattformen, die je nach Situation das ideale Verkehrsmittel zur Verfügung stellen.





Zusammen mit den SBB sind wir mit **PubliBike** Markführerin im Veloselbstverleih. Bei **Fahrgemeinschaften** arbeiten wir mit dem deutschen Mitfahrnetzwerk flinc zusammen. In der Region Baden läuft neu das Angebot «**PubliRide Baden**» lanciert, das AutofahrerInnen und MitfahrerInnen auf unkomplizierte Weise zusammenbringt. Ziel ist die ideale Ergänzung von öffentlichem und privatem Verkehr. Für jeden Bedarf das passende Verkehrsmittel.

Als grosse Arbeitgeberin in der Region liegt uns im besonderen Mass auch die **smarte Mobilität unserer Mitarbeitenden** am Herzen. Zusammen mit anderen grossen Unternehmen (darunter Microsoft, SBB, Swisscom und Mobiliar) haben wir im Juni eine gemeinsame Charta unterzeichnet. Mit der **Work Smart Initiative** haben wir uns dazu bekannt, flexible Arbeitsformen einzuführen, zu nutzen und zu fördern.

Im **Mobility Lab in Sion** gehen zusammen mit Partnern aus Wissenschaft und der öffentlichen Hand (Post, HES-SO Valais-Wallis, Stadt Sitten, ETHL) zentralen Fragen der Mobilität der Zukunft nach und prüfen verschiedene Varianten.

Z.B. das **autonome Shuttlefahrzeug**. Wir wollen mit den Tests in der Altstadt von Sion herausfinden, ob sich Anwendungen etwa in Fussgängerzonen, autofreien Ortschaften, Firmengeländen, Flughäfen oder Spitälern anbieten. (Es geht um eine Erweiterung des ÖV, keinen Ersatz für bestehende PostAuto-Linien. Denkbar sind allenfalls autonome Fahrzeuge in Zukunft in Randregionen, um ein ÖV-Angebot aufrechtzuerhalten).

Geforscht wird am **Mobility Lab in Sion** zudem an den Themen:

- Optimale Abstimmung von Angebot und Nachfrage im ÖV
- Check in, Be-Out: E-Ticketing-Lösung via Wifi für das Busnetz in Sion
- Entwicklung von Carsharing-Systemen/Coivoiturage für schlecht erschlossene Gebiete
- Optimierung von Fahrradselbstverleihsystemen mit Business Intelligence



**Nachhaltigkeit und Innovation gehen Hand in Hand.** Wir haben uns Nachhaltigkeit als strategisches Unternehmensziel gesetzt. Und Nachhaltigkeit gehört zu den Kernwerten unserer Vision: Wir arbeiten zuverlässig, wertsteigernd und nachhaltig.

Nachhaltigkeit rechnet sich: Angesichts steigender Energie- und Umweltkosten wird nachhaltiges Wirtschaften zunehmend zu einem Wettbewerbsvorteil.

Wir haben die **grösste Elektroroller-Flotte Europas** (unsere Briefzusteller hören sie nicht mehr). Bis 2016 haben wir 7500 Elektroroller im Einsatz. **Insgesamt ist 1 /3 unserer Flotte ist mit erneuerbaren Energien unterwegs.** Und wir testen neue **Antriebstechnologien** auf ihre wirtschaftliche Einsetzbarkeit (Brennstoffzellen- und Hybridbusse sind im Einsatz und Elektrobusse im Testbetrieb).

Wir setzen auf **intelligente Lieferketten**, um Energie so effizient wie möglich zu verbrauchen; etwa mittels Routenplanung und Kombiverkehr. Dazu gehören auch neue Logistikkösungen wie der **YellowCube**. In **Oftringen** (AG) können wir für Versandhändler die komplette Lagerlogistik , die Kommissionierung, die Verpackung und den Versand übernehmen – so gelingt es uns, Wege kurz und Kosten tief zu halten.



**Es stehen eine Reihe von bedeutenden Neuerungen an, die unser Bild der Logistik und der Mobilität und das Bild der Post verändern werden.**

Wir haben als Post den Auftrag einen zeitgemässen, qualitativ hochstehenden Service public für alle Landesregionen sicherzustellen. Was die Post seit ihrer Gründung vor über 150 Jahren tut, wird sie auch in Zukunft leisten: Sie wird weiterhin nationalen Zusammenhalt schaffen und damit zum Ausgleich zwischen Stadt und Land beitragen. Sie wird dies weiterhin für die ganze Schweiz tun.

Und die Hauptstadtregion mit Bern als Zentrum und Herz der Post nimmt dabei eine wichtige **Funktion als Brückenbauerin** ein. Die Post kann in der Smart Capital Region die Rolle einer Intermediärin übernehmen und genau das tun, was in der Smart Region der Zukunft unabdingbar ist; nämlich die Infrastrukturen verbinden und den sicheren Transport anbieten: sei es physisch oder digital.

**Deshalb arbeiten wir bei der Hauptstadtregion mit**

- 1) Eine kritische Masse von Partnern, das hilft Kosten für Innovationen zu senken und Know-how zu bündeln
- 2) Ein klares Commitement Ressourcen einzubringen
- 3) Interdisziplinarität: Zusammenarbeit von öffentlicher Hand, Forschung und Unternehmen: Das fördert die Vielfalt und die Kreation. Wir leben dies auch in anderen Verbänden (Digital Zurich 2025, Mob Lab Sion oder Swiss Innovation Outpost in Berlin ab Jan 2016)

**Zentral für den Erfolg ist ein innovatives Ökosystem. In der heutigen vernetzten Welt gilt der Grundsatz: There is no innovation without collaboration.**

**Dazu gehört, dass die politischen Rahmenbedingungen stimmen. Es braucht deshalb das Bekenntnis der öffentlichen Hand, der Wissenschaft und der Wirtschaft zur gemeinsamen Gestaltung der Zukunft.**

*Bild: Biel, Teil der Hauptstadtregion)*

# Vielen Dank!

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**