



Augsburger Allgemeine

Alles was uns bewegt

Die Zustellung im Wandel

Fachtagung Zustellgesellschaften - Köln, 14. November 2006, Günter Nitsche

Die Zustellung im Wandel

Gliederung

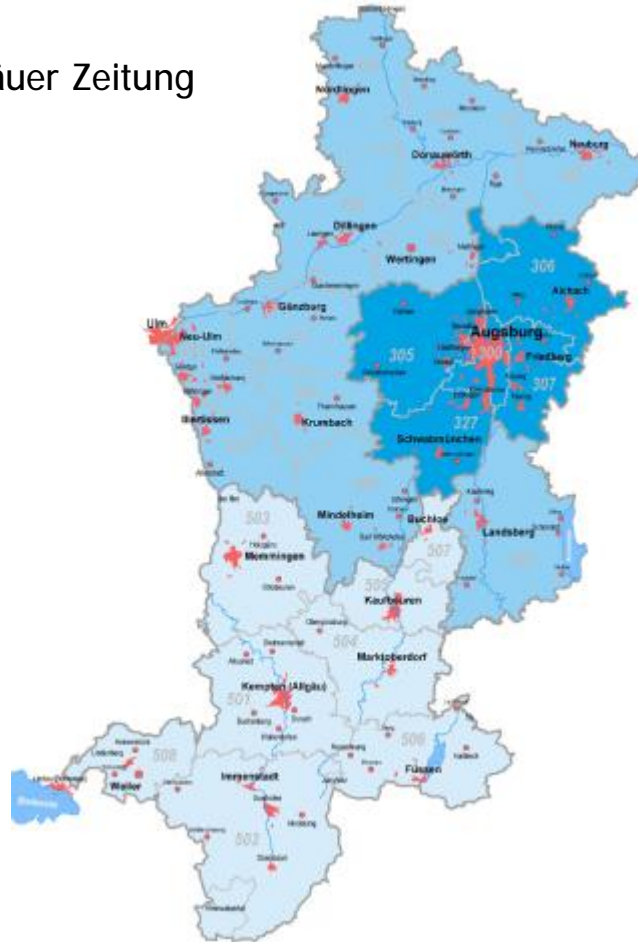
- § Unternehmensdaten
- § Historie
- § Stellenwert
- § Produktbeschreibung
- § Aboverkauf durch Zusteller
- § Strukturen der Zustellung
- § Qualitätsmanagement
- § Perspektiven
- § Fazit

Unternehmensdaten

- § Firma: Presse- Druck- und Verlags- GmbH Augsburg
- § Verlag der: Augsburger Allgemeinen und Allgäuer Zeitung
(Bei Allgäuer Zeitung 50-prozentiger Gesellschafter)
- § Zeitung: Regionale Abonnement Zeitung
- 95 % Abonnement
 - 5 % Einzelverkauf
- § Auflage: Verkaufte Auflage 343.040 / IVW III. Quartal 2006
7. Stelle der regionalen und überregionalen Zeitungen BRD

Unternehmensdaten

Verbreitungsgebiet:
Augsburger Allgemeine/Allgäuer Zeitung



25 Lokalausgaben
17 Nordschwaben
8 Allgäu

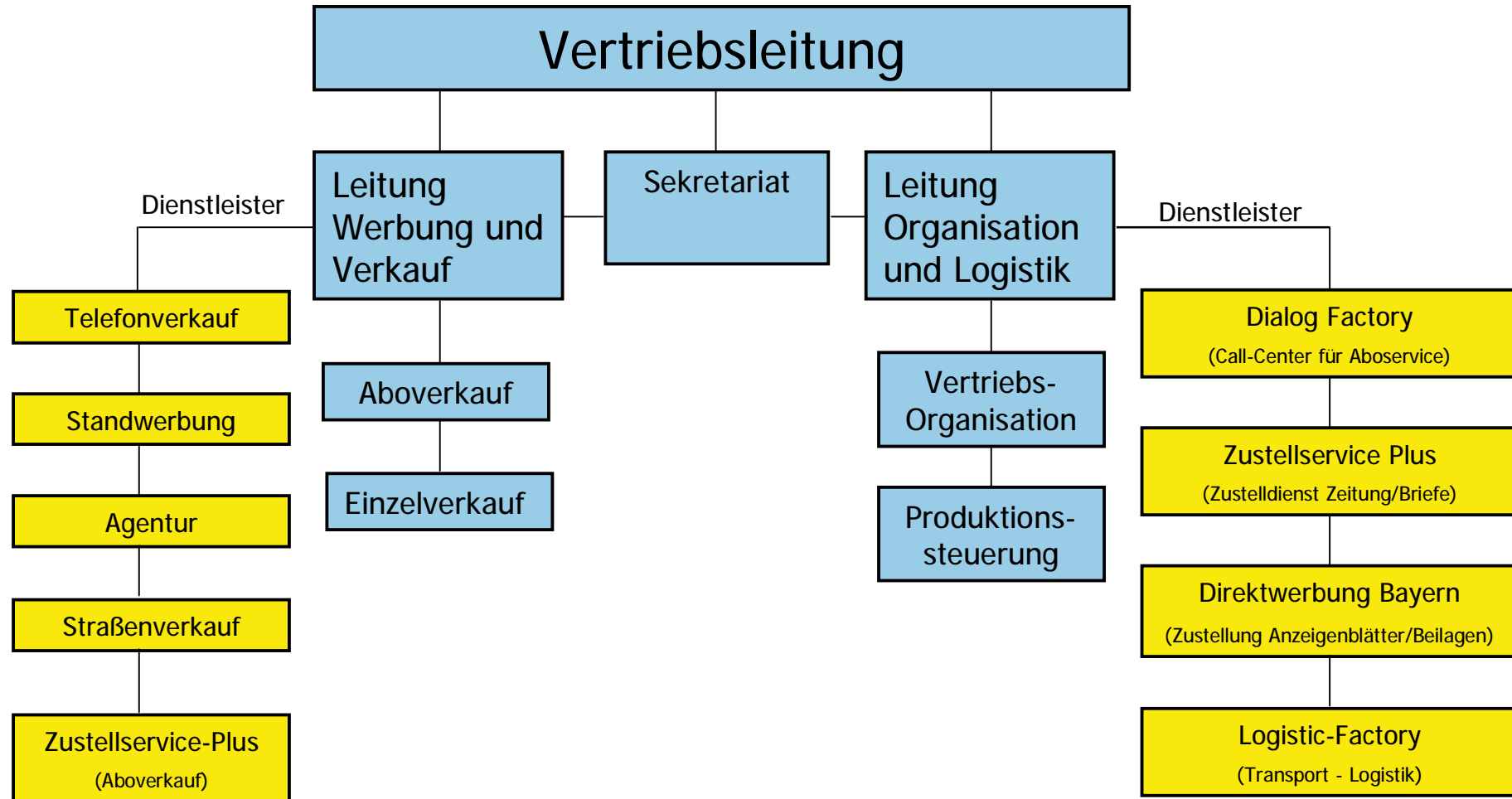
2 Druckstandorte
2 Vertriebsorganisationen
Augsburg: (Nordschwaben)
Kempten: (Allgäu)

Unternehmensdaten

- § Referent: Günter Nitsche
Vertriebsleiter Augsburg Allgemeine seit 1985
Verantwortlich für Vertriebswerbung und –verkauf
sowie Logistik
- § Zustellung: ZSP Zustellservice-Plus (Zustellgesellschaft – 100 %ige
Tochter von Presse Druck)
Ca. 2.200 Stammzusteller plus Aushilfen
Geschäftsführung: Günter Nitsche
- § Betriebsrat für ZSP: Ist identisch mit Betriebsrat von Presse Druck
23 Betriebsratsmitglieder
6 freigestellte Betriebsratsmitglieder

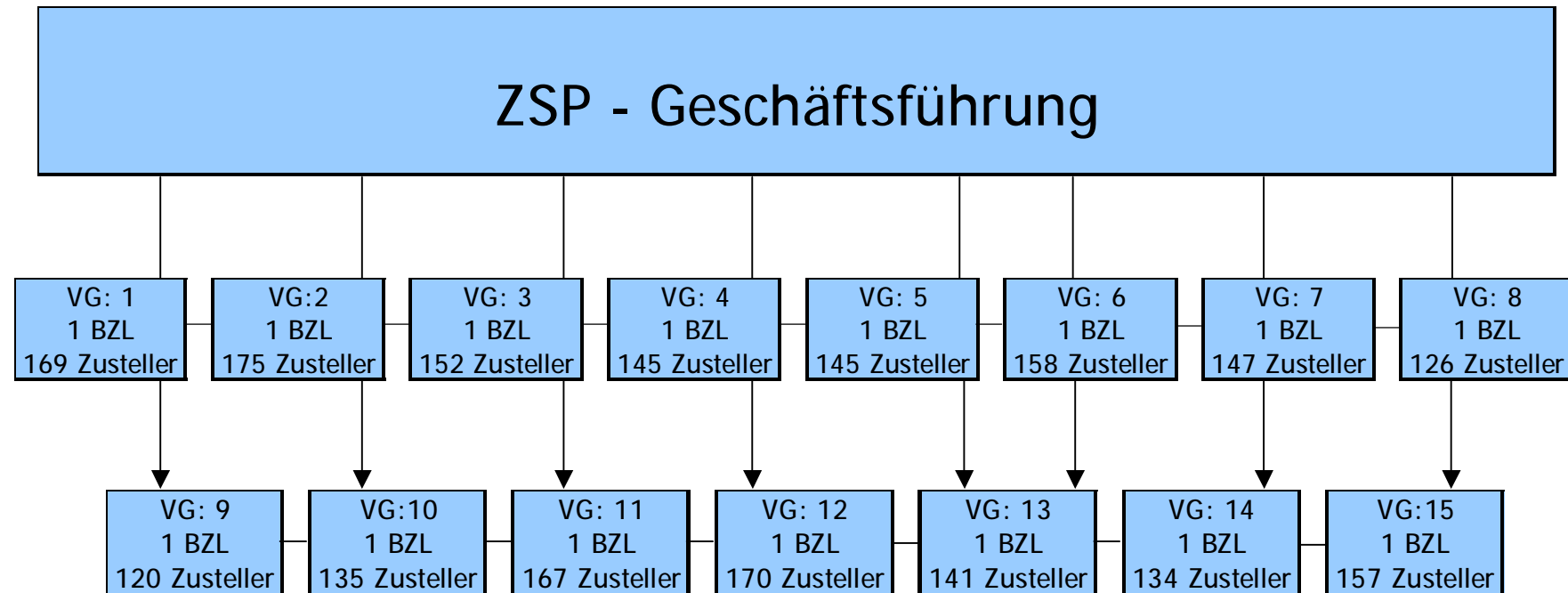
Unternehmensdaten

Struktur Vertrieb Augsburger Allgemeine



Unternehmensdaten

Struktur Zustellgesellschaft ZSP



VG: Vertriebsgebiet

BZL: Bezirksleiter

Historie der Zustellung

Zeitepoche	Produkte
§ Bis Ende 60er:	Zeitungen
§ Bis Ende 70er:	Zeitungen, Anzeigenblätter
§ Bis Ende 80er:	Zeitungen, Anzeigenblätter, Fremdzeitungen
§ Bis Ende 90er:	Zeitungen, Anzeigenblätter, Fremdzeitungen, Beilagen
§ Beginn ca. 2000:	Zeitungen, Anzeigenblätter, Fremdzeitungen, Beilagen, Briefe

Historie der Zustellung

Zeitepoche	Zustellschienen
§ Bis Ende 60er:	Zusteller noch selbständige Agenturen.
§ Bis Ende 70er:	Zusteller wurden per Rechtsprechung Arbeitnehmer im Sinne des Betriebsverfassungsgesetzes.
§ Bis Ende 80er:	Für flächendeckend zu verteilende Anzeigenblätter entstand eigene Tagzustellschiene. Anzeigenblätter, die nur an Resthaushalte zu verteilen waren, blieben bei den Zeitungszustellern (Nachtzustellung).
§ Bis Ende 90er:	Für die Direktverteilung von Beilagen – speziell Samstag – entstanden eigene Zustellschienen (Tagzustellung). Die Zustellorganisationen wurden vermehrt in eigene Zustellgesellschaften ausgegliedert.
§ Ab 2000:	Einstieg in die Briefzustellung – teils mit Zeitungszustellern „Nacht“. Parallel Aufbau einer eigenen Tagzustellschiene.

Zusteller ist nicht nur Verteiler, sondern zunehmend Verkäufer

- § Er ist das letzte und zugleich wichtigste Glied in einer langen Produktions- und Auslieferungskette.
- § Wenn die Zustellung nicht dauerhaft funktioniert, sind alle vorgelagerten Aktivitäten und Prozesse zwecklos.
- § Der Zusteller verkörpert ein Stück Ihres Unternehmens. Er vertritt auch die Marke der Zeitung.
z. B. AUGSBURGER ALLGEMEINE
- § Der Zusteller ist ein exzellentes Kundenbindungsinstrument. Jährlich ca. 300 (mit Sonntagszeitung ca. 350) indirekte Kundenkontakte durch die tägliche Zustellung der Zeitung.
- § Er genießt ein hohes Vertrauen bei den Lesern.
(z.B. Schlüssel für Wohnanlagen)
- § Er bügelt oft noch Verspätungen aus z. B. auf Grund von Herstellungsproblemen der Zeitung.
- § Tätigkeit der Zusteller ist anspruchsvoller und verantwortungsreicher geworden.
- § Die Produktionspalette für die Zustellung wächst ständig.
- § Der Anspruch der Leser auf frühere Zustellung wächst ebenfalls (z.B. Thema "Pendler").

Zusteller ist ein wichtiges Bindeglied

- § Die Zustelltätigkeit ist attraktiver geworden.
(Thema „sicherer Arbeitsplatz/soziale Leistungen“)
- § Das Durchschnittsalter des Zustellers fällt. Der Anteil an jüngeren Zustellern wächst.
- § Das Image des Zustellers hat sich in den letzten Jahrzehnten positiv verändert.
- § Er ist ein wichtiges Bindeglied zwischen Verlag/Redaktion und Leser.

Empfehlung: Betreuung und Schulung der Zusteller forcieren

Zustellung Zeitung

§ Möglichst viele Bezugsarten in der Frühzustellung ermöglichen.

Beispiele:

- Tägliche Zustellung
- Wochenendabo (nur Freitag mit Samstag)
- Teilabo (Zustellung nur an einem bestimmten Wochentag z.B. nur Montag oder nur Samstag)

§ Möglichst individuelle Übergabepunkte der Zeitung ermöglichen.
z.B. Grundstückszustellung = positiver Zustellservice

§ Abwägung zwischen Faktor Zeit/Sicherheit der Zusteller und dem Zustellservice.

§ Abwägung zwischen Aktualität um jeden Preis und der frühen pünktlichen Zustellung.

§ Anpassung der Zustellbezirke auf Grund eines verminderten Zustell-Zeitfensters.

§ Kommunikation zum Zusteller über Packzettel.

Zustellung Anzeigenblätter

- § Haushaltsabdeckende Anzeigenblätter sollten in eigene Tagzustellung integriert werden.
- § Anzeigenblätter an Resthaushalte über Zustellschiene Nacht.
- § Werbeverweigerer für kostenlose Zeitungen mit berücksichtigen.
- § Schaffen eines zusätzlichen Zeitpuffers für Zustellschiene Nacht:

Beispiel:

- Anlieferung der Anzeigenblattpakete bis Mitternacht an den Abladestellen.
- Zustellung der Anzeigenblätter bis 18 Uhr am Erscheinungstag ermöglichen.

Zustellung Beilagen (Nachtschiene)

§ Zusätzliches Angebot an die Anzeigenkunden zur individuellen Beilagenbelegung.

§ Folgende Belegungsarten sollten angeboten werden:

- Zustellung an alle Haushalte (inklusive Werbeverweigerer)
- Zustellung an alle Haushalte (ohne Werbeverweigerer)
- Zustellung nur an Abonnenten (z.B. nicht maschinell verarbeitbare Beilagen)
- Zustellung an Resthaushalte (ohne Werbeverweigerer)

§ Folgende Belegungseinheiten sollten angeboten werden:

- Ausgabe/Titel
- Verkaufsgebiet
- Postleitzahl
- Hauptort
- Ortsteil

Zustellung Beilagen (Nachtschiene)

§ Voraussetzung für oben genannte Beilagenverteilung sind die entsprechenden Haushaltsdaten sowie die Werbeverweigerer.

§ Verteiltage Montag – Samstag wären wünschenswert

- In Augsburg begrenzen wir die Verteiltage auf maximal 2 Tage pro Woche/Zustellbezirk-
dennoch Beilagenverteilung an jedem Werktag möglich.

§ Schaffen von zusätzlichen Zeitpuffern
z.B. Zustellung der Beilagen bis 18 Uhr am Erscheinungstag möglich.

Zustellung Briefe

§ Große Herausforderung an die Zustellorganisation

Beispiel Augsburg – Drei Zustellvarianten

- | | |
|------------------------|------------------------|
| - Zustellschiene Nacht | 4 ca. 35 % (Plan 2007) |
| - Sonderzustellung Tag | 4 ca. 5 % (Plan 2007) |
| - Zustellschiene Tag | 4 ca. 60 % (Plan 2007) |

§ Zustellschiene Nacht (Zeitungszusteller)

- Einsatz vor allem in ländlichen Regionen.
- Zulieferung der Briefe nachts über Zeitungslogistik an Abladestelle (Kiste).
- Mengenbegrenzung pro Zustellbezirk möglich (ab 25 Briefe pro Zustelltag).
Bei Begrenzung werden Übermengen durch motorisierte Sonderzusteller vormittags zugestellt.
- Werden Übermengen (über 25 Briefe pro Zustelltag) durch den Zeitungszusteller selbst zugestellt, erfolgt höhere Stücklohnvergütung. Zustellung der eigenen Übermengen teils nachts - teils am Vormittag bis 12 Uhr.

Zustellung Briefe

§ Sonderzustellung Tag

- § Sonderzusteller sind Zeitungszusteller (Stamm/Aushilfe) oder reine Briefzusteller, die für mehrere Bezirke die auftretenden Übermengen zustellen.
- § Übermengen für Sonderzusteller werden in der Regel bezirkweise nach kompletten Straßen selektiert.
- § Der Sonderzusteller erhält die höchste Stücklohnvergütung plus Benzingeld.
- § Die Sonderzustellung ist nur eine Übergangslösung zwischen Nacht- und Tagzustellung.
- § Derzeit werden ca. 3 % der gesamten Briefmengen über Sonderzustellung zugestellt.

Zustellung Briefe

§ Zustellschiene Tag

§ Bei Briefmengenpotenzialen, die in der Zustellschiene Nacht (inkl. Sonderzustellung) nicht mehr zu bewältigen sind, erfolgt die Umstellung auf Zustellschiene Tag.

§ Personalakquise durch Bezirksleiter

§ Neue Zustellbezirke werden auf 1.000 – 1.500 Haushalte strukturiert.

§ Zulieferung der Briefe erfolgt über die Zeitungslogistik nachts an

- Depots (angemietete Räumlichkeiten in größeren Städten)
- Stützpunkt (bei Stützpunktleiter zuhause)

Zustellung Briefe

§ Zustellschiene Tag

Abläufe Depot

- 1 Depotleiter verantwortlich für ca. 10 – 15 Tagzusteller.
- Alle Tagzusteller sortieren im Depot ihre Briefe auf Gangfolge.
- Zustellung der Briefe zum Empfänger bis spätestens 12 Uhr mittags.
- Ausfüllen Rollkarte mit Zustellzeit pro Brief bzw. Grund für Unzustellbarkeit pro Brief.
- Rückläufer über Depot zum Briefzentrum.
- Depotleiter koordiniert Ausfälle von Tagzustellern sowie Einsatz von Sonderzustellern in seinem zugewiesenen Gebiet.

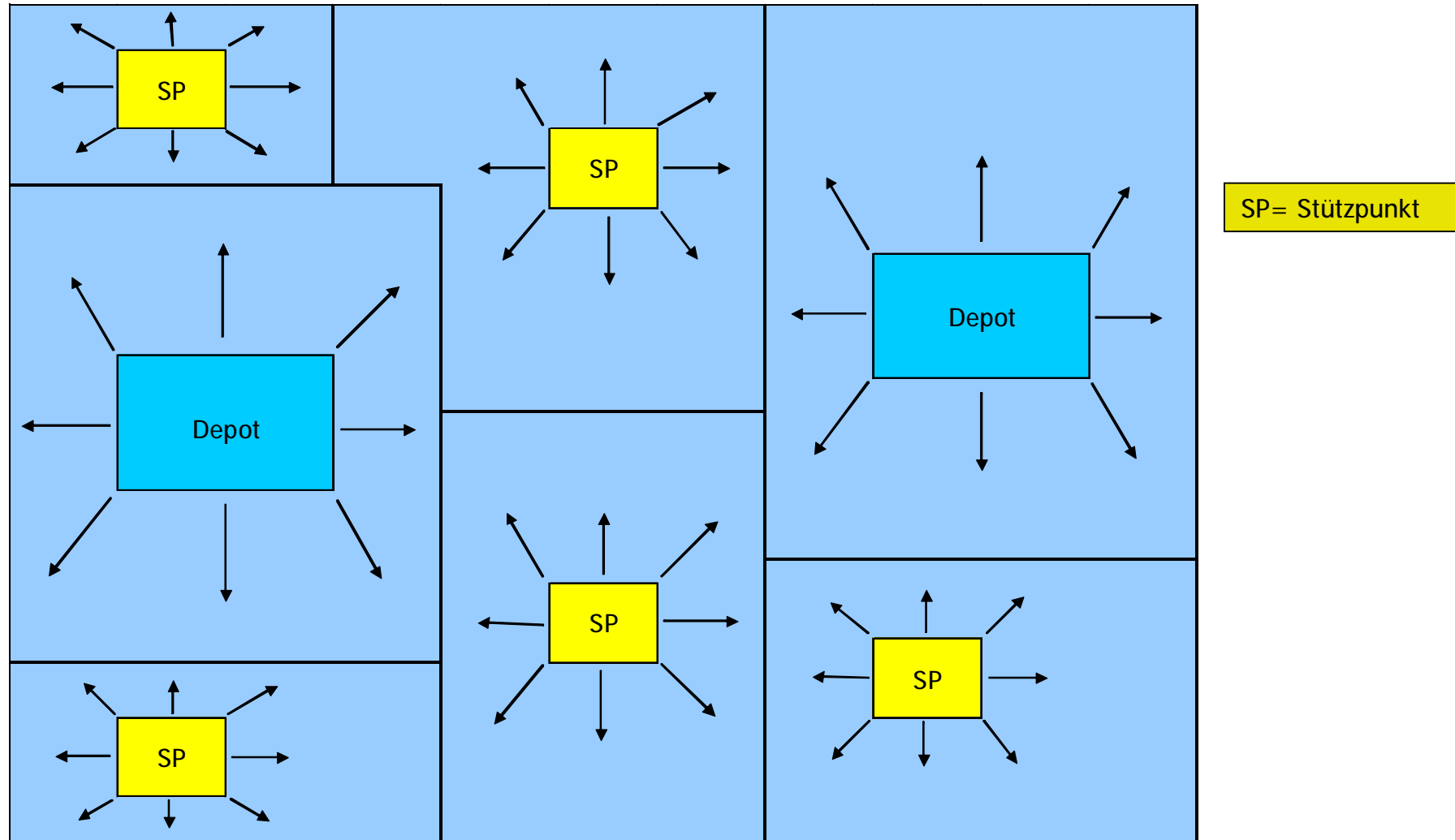
Zustellung Briefe

§ Zustellschiene Tag

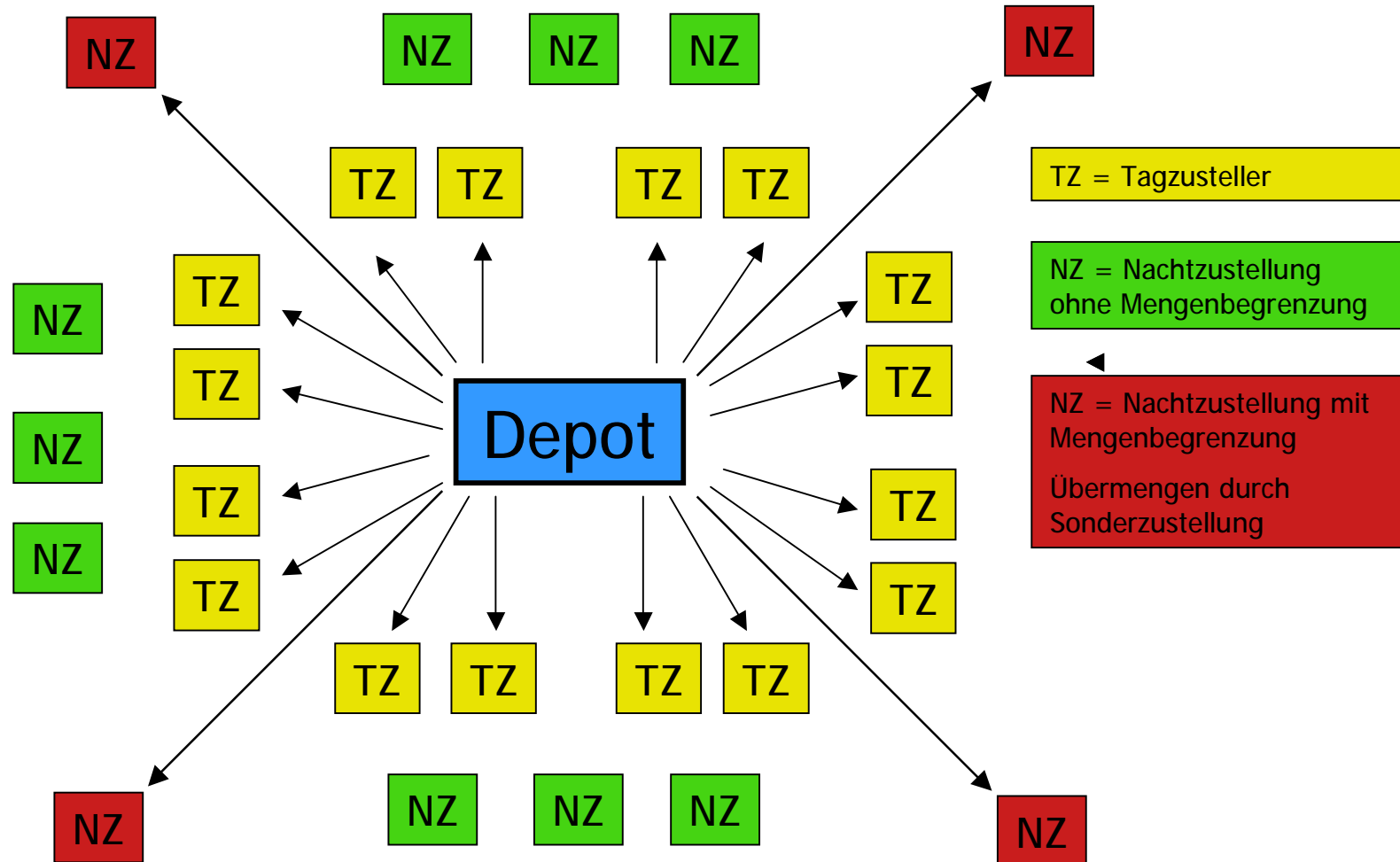
Stützpunkt

- 1 Stützpunktleiter - verantwortlich für ca. 5 – 10 Tagzusteller.
- Abholung der Briefe durch die Tagzusteller am Stützpunkt (bei weit vom Stützpunkt entfernten Bezirken ist auch eine direkte Anlieferung möglich).
- Sortieren der Briefe zuhause auf Gangfolge.
- Zustellung der Briefe zum Empfänger bis 12 Uhr mittags.
- Ausfüllen Rollkarte mit Zustellzeit pro Brief bzw. Grund für Unzustellbarkeit pro Brief.
- Rückläufer über Abladestelle Zeitungszusteller zum Briefzentrum.
- Stützpunktleiter koordiniert Ausfälle von Tagzustellern sowie Einsatz von Sonderzustellern in seinem zugewiesenen Gebiet.

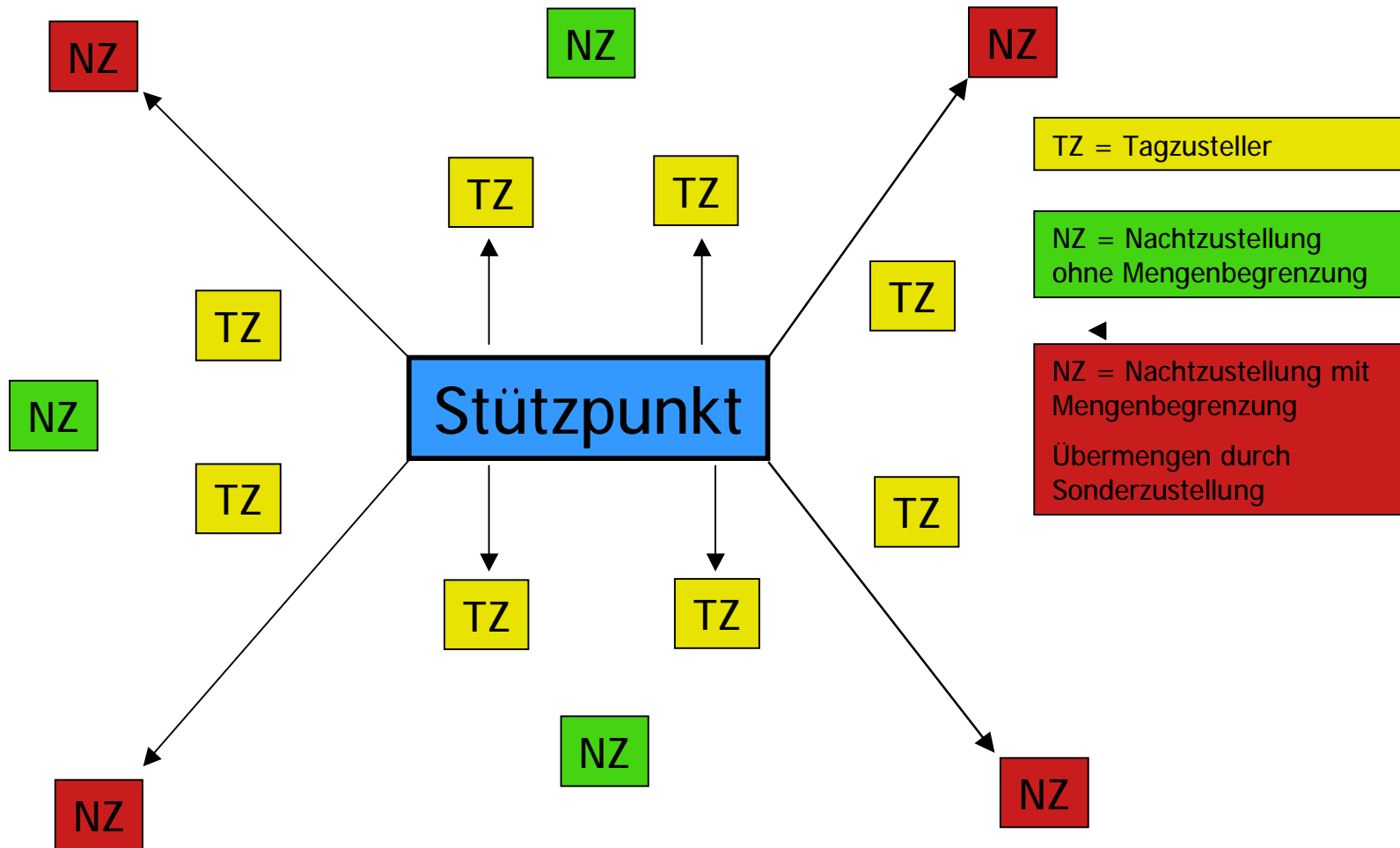
Struktur Briefzustellung für Vertriebsgebiet



Struktur Briefzustellung für Depot



Struktur Briefzustellung für Stützpunkt



Aboverkaufswettbewerb für Zusteller (Beispiel Augsburg)

- § Laufzeit des Wettbewerbs von 1. März bis 30. November.
- § Bezirksleiter erhalten pro Vertriebsgebiet Sollvorgabe für Aboverkauf (in der Regel 90 Vollabonnements).
- § Bezirksleiter organisiert mit seinen Zustellern (Stamm- und Aushilfen) den Abo-Verkauf.
- § Unterstützung durch Vertriebsmarketing (stellt Flyer, Anschreiben etc.).
- § Vertriebsmarketing legt die Geld-Prämien pro verkauftes Abonnement für Zusteller fest.
- § Mindestverpflichtungszeit für Abonnements 12 Monate.
- § Zusteller, die ihr Soll erreichen, nehmen an einer Tagesreise teil (z.B. Musicalbesuch).
- § Das Erreichen der Sollvorgabe pro Vertriebsgebiet ist Teil einer Jahresprämienregelung für die Bezirksleiter.
- § Abo-Verkauf jährlich durch Zusteller und Bezirksleiter ca. 1.300 – 1.500 umgerechnete Vollabonnements.
z.B. entsprechen 3 Wochenendabos 1 Vollabonnements.
- § Abonnements aus dem Zustellerwettbewerb haben eine hohe Haltbarkeit.

Strukturen

Allgemein: Um Optimierungen für Auslieferungs- und Zustellstrukturen zu erzielen, sind die entsprechenden DV-Systemunterstützungen wie z.B. Geo-Informations- oder Tourenplanungssystem Voraussetzung.

§ Planung in Augsburg:

- Derzeit Entwicklung eines Beilagenmanagementsystems (BMS) sowohl für maschinell ins Produkt eingesteckte Beilagen, als auch für direkt verteilte Beilagen.
- Zielsetzung ist eine integrierte Lösung in der Abwicklung von Beilagenaufträgen. D.h. Angebotsform nach individuellen Belegungseinheiten – Auftrag – Produktion – Auslieferung – Zustellung – Fakturierung – Qualitätssicherung.

§ Anforderung an den Vertrieb:

- Neue Straßenverwaltung mit allen Adress- und Gebäudedaten. Daten manuell angereichert um: Anzahl Haushalte (privat und geschäftlich), Anzahl Werbeverweigerer (privat und geschäftlich), Anzahl Verweigerer Anzeigenblatt, Info über Zustellübergabepunkt
z. B. Briefkasten innen etc.
- Info über vorhandene Schlüssel pro Adresse/Gebäude
- Adressdaten auch für alle Abladestellen
- Hinter allen Adressdaten stehen die entsprechenden Geokoordinaten

§ Damit Voraussetzung für Optimierung der Auslieferungs- und Zustellstrukturen.

Zuschnitt der Zustellbezirke

§ Grundsätzlich: So groß wie möglich – so klein wie notwendig

§ Vorgehensweise:

- Zeitfenster

Zeitfenster festlegen:

4 z.B. Zustellzeit maximal 2 Stunden

4 Zustellung von 04:00 Uhr bis 06:00 Uhr morgens

4 Spätester Anlieferungszeitpunkt: 03:45 Uhr

- Haushalte

Festlegen der maximal zuzustellenden Haushalte (z.B. 500 Haushalte) mit den entsprechenden Adressdaten.

- Gewicht

Errechnet sich über Kumulierung des Stammprodukts (z.B. Zeitung).

Orientierung an gewichtsstarken Tagen.

Zuschnitt der Zustellbezirke

- Wegstrecke
Errechnet sich aus der Kumulierung der zuzustellenden Adressdaten.
Bergige oder flache Wegstrecken werden separat beurteilt.
- Sondereinflüsse
Schlüssel für Wohnanlagen
Evtl. Wohnungszustellung
- Transporthilfsmittel
Festlegen welches Transporthilfsmittel für Zustellung im ausgewählten Bezirk
notwendig ist z.B. Fahrrad, Motorrad, Auto etc.
- Grobformel für Zuschnitt von Zustellbezirken
- Faktoren Haushalte + Gewicht + Wegstrecke + Sondereinflüsse = notwendiges
Zeitfenster

Zuschnitt der Zustellbezirke

§ Vergütungssätze

- Einordnen der Zustellbezirke nach Erschwerniskategorie
- Zuordnen der Vergütungssätze nach Erschwerniskategorie

§ Einsparpotential

- Das Einsparpotential für Zustellkosten liegt primär in den städtischen Bezirken, aber auch in der Vielfältigkeit der zuzustellenden Produkte.

Zustellgangfolgeoptimierung

Zunächst sollte für jeden Zustellbezirk eine Zustellgangfolge hinterlegt sein.

§ Ohne GIS - Modul

- Zustellerbuch von Stammzustellern führen lassen. Einträge Zustelladresse nach Zustellgangfolge. Ständige Kontrolle durch Bezirksleiter notwendig.
- Zustellgangfolge im Vertriebssystem hinterlegen. Definition durch Stammzusteller oder Aushilfszusteller. Ständige Anpassung notwendig.
- Für kurzfristige Vertretung durch fremde Aushilfszusteller ist eine Leserbestandsliste nach Zustellgangfolge äußerst hilfreich.

Zustellgangfolgeoptimierung

§ Mit GIS - Modul

- Alle in Frage kommenden Adressdaten pro Zustellbezirk im System.
- 1. Zustelladresse definieren (möglichst nahe an Abladestelle).
- Vorschlag von GIS über kürzesten und schnellsten Zustellerweg innerhalb des Zustellbezirkes.
- Sondereinflüsse berücksichtigen (z.B. Pendler mit extrem frühen Zustellzeitpunkt).
- Ausdruck einer Zustellbezirkkarte mit markierter Zustellgangfolge.

Strukturen Zustellgangfolge

Auszug aus Bestandsliste Leserstamm				
Datum:	25.10.2006			
Bezirks-Nr.:	711212	Bezirksbezeichnung: Musterhausen		
Zusteller-Nr.:	123456	Zusteller-Name: Mustermann		
Gangfolge	Straße	Abonnenten-Name	Ausgabe	Stückzahl
1	Am Hang 1	Metzger Josef	Z 301	1
2	Am Hang 8 a	Thiele Karl-Heinz	Z 301	1
3	Am Hang 10	Sturm Hubert	Z 301	1
4	Am Hang 11	Golling Andreas	Z 301	2
5	Am Hang 13	Ziegler Karin	Z 301	1
6	Am Hang 14 a	Weiss Marianne	Z 301	1
7	Am Hang 17	Tausend Gerold	Z 301	1
8	Am Hang 19	Joas Anton	Z 301	1
9	Am Martinsberg 1	Irchenhauser Veronika	Z 301	2
10	Am Martinsberg 2	Rieblinger Ludwig	Z 301	1

Tourenplanung

- § Ohne Systemunterstützung sehr beschwerlich
- § Tourenplanungssysteme Voraussetzung
- § Sämtliche Abladestellen müssen mit Geo-Koordinaten versehen sein
- § Zuordnen aller tangierenden Zustellbezirke pro Tour

○ daraus ableitend:

- Der späteste Anlieferungszeitpunkt
- Alle zuzustellenden Produkte
- Die entsprechenden Gewichte
- Die notwendige Nutzlast pro Fahrzeug

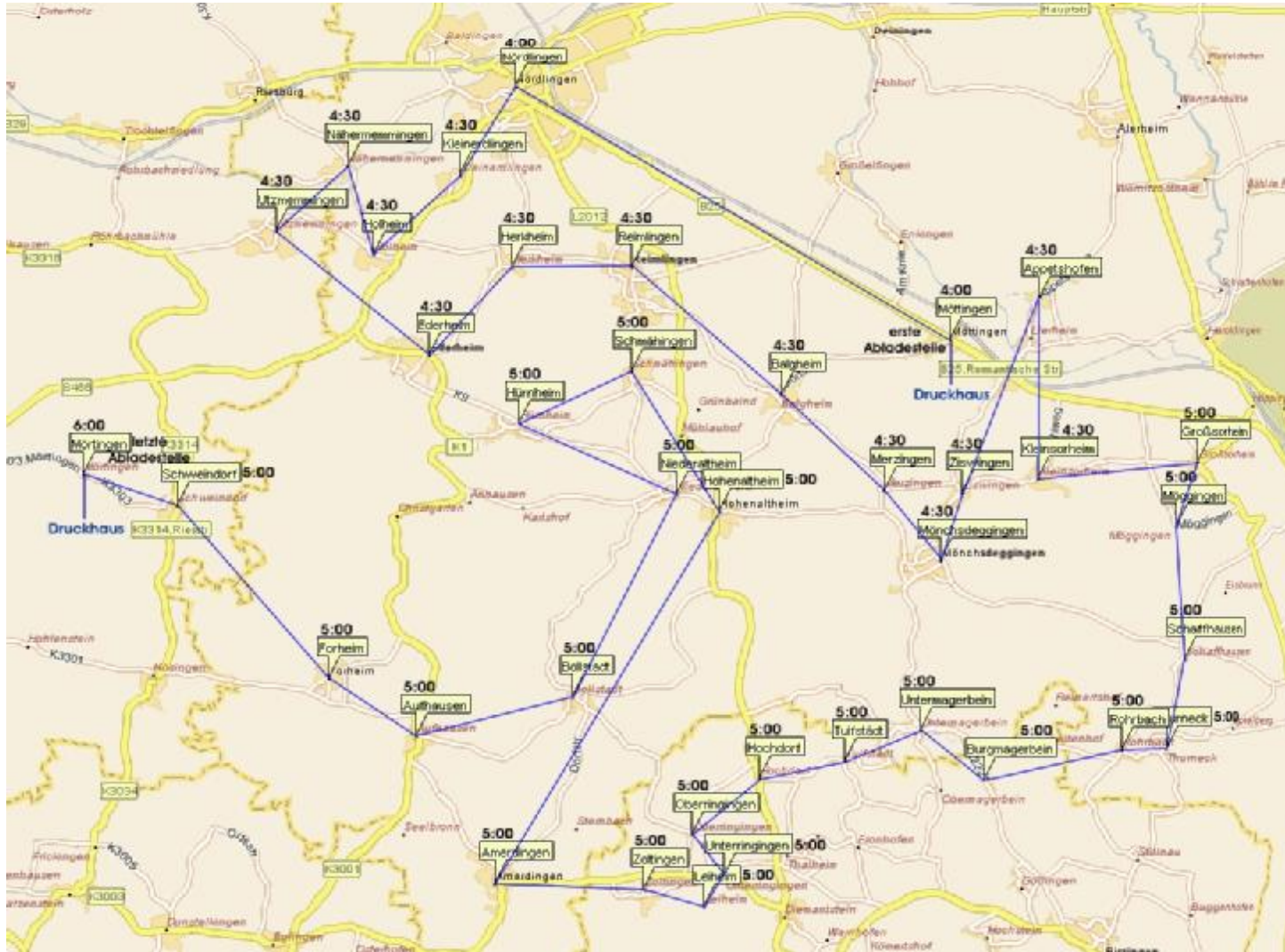
Tourenplanung

- § Touren benötigen Stellzeit, Ladezeit und spätesten Abfahrtszeitpunkt ab Druckerei.
- § Tourenplanungsprogramm erstellt:
 - § optimalen Tourenverlauf
 - Berücksichtigung von Restriktionen z. B. Anlieferung der Stadt X im ersten Viertel der Tour.
 - § Gesamtstrecke
 - § Anzahl Stops (Abladestellen)
 - § Gesamt – Fahrzeit
 - § Kosten

Wichtig:

- § Erstellen von Notplänen bei verspäteter Abfahrtszeit Druckerei.
- § Erstellen von Sondertourplänen bei extremen Gewichten/Tonnagen.

Strukturen



Verantwortungsbereich Transportlogistik

§ Für Nachtschiene

- Entgegennahme der Ware (z.B. Zeitungsprodukte) ab Druckerei.
- Entgegennahme von manuell kommissionierten Fremdzeitungen.
- Entgegennahme von manuell kommissionierten Beilagen.
- Entgegennahme von kommissionierten Briefsendungen.
- Auslieferung nach Tourenplan an Abladestelle.
- Protokoll der Anlieferungszeit pro Abladestelle.
- Nachlieferung von z.B. fehlenden Zeitungspaketen oder Einzelexemplaren nachts während des Zustellgangs.

Verantwortungsbereich Zustelllogistik

§ Für Nachtschiene

- Entgegennahme der Ware/Produkte zu einem vereinbarten Zeitpunkt an der Abladestelle.
- Sortieren und Beladen der Transporthilfsmittel z. B. Fahrrad.
- Zustellung der Produkte an die bestimmten Empfänger bis zum vereinbarten spätesten Zustellende.
 - 4 z.B. Zeitung/Fremdzeitungen bis 06:00 Uhr morgens
 - 4 Briefe bis 12:00 Uhr mittags
 - 4 Beilagen bis 18:00 Uhr am Verteiltag
- Zustellung der Produkte in Briefkästen/Zeitungsrollen/bzw. individuell vereinbarte Übergabepunkte.
- Protokoll der Zustellzeiten für Briefe (Sendungsverfolgung).

Grundsätzlich sollte sowohl für die Transportlogistik als auch für die Zustellogistik ein Qualitätsmanagement vorhanden sein.

§ Transportlogistik

- Abfahrtszeitpunkt Druckerei
- Protokoll mit Anlieferungszeitpunkt pro Abladestelle
- Gesamt – Fahrzeit pro Tour und pro Auslieferungstag
- Nachlieferungen pro Tour und pro Auslieferungstag
- Reklamationsquote

§ Zustellogistik

- Reklamationsquote insgesamt (z.B. inkl. Druckverzögerungen).
- Reklamationsquote verursacht durch Zusteller (Zielvorgabe 0,05 %).
- Regelmäßig Leserbefragungen über Zufriedenheitsgrad der Zeitungszustellung.
- Wünschenswert: Protokoll Zustellende beim letzten Leser pro Zustellbezirk.

Perspektiven

- § Adressierte Zustellung der eigenen und fremden Postzeitungen
- § Zustellung adressierter Zeitschriften
- § Zustellung von Warenproben
- § Kontrollservice z.B. von Schlagzeilenplakaten bei EV- Händlern
- § Zähl- und Pflegeservice von Haushaltsdaten und Werbeverweigerern

Fazit

- § Zusteller werden zunehmend zu „Verkäufern“
- § Mit einer optimalen Zustellologistik ist gutes Geld zu verdienen
- § Ein hoher Qualitätsstandard in der Zustellung ist der Schlüssel zum Erfolg

Die Zustellung im Wandel

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit