



Kundenindividuelle DVPT-Laufzeitmessung als Qualitätsmonitor für Geschäftsbriefe

Zielsetzung

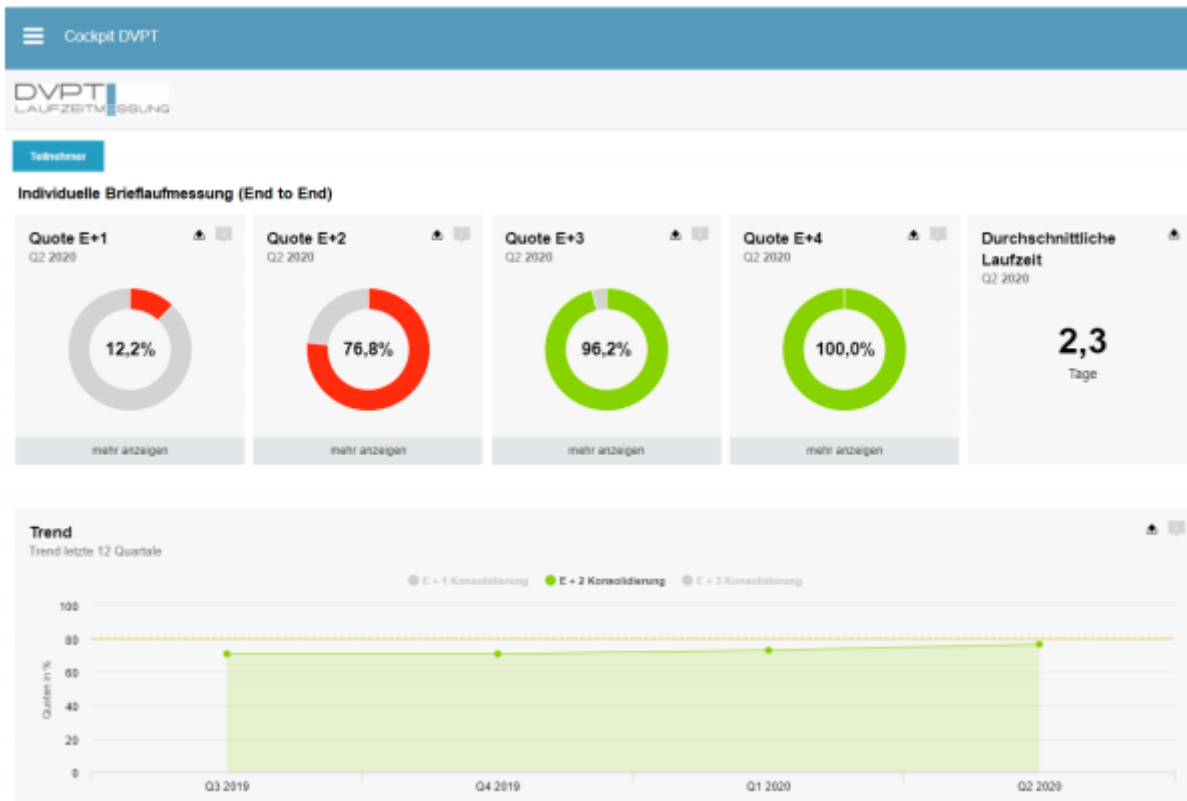
Angesichts zunehmender Kritik über die Qualität von Briefdienstleistungen (Briefversand und Zustellung) in Deutschland, sowie stark steigende Beschwerdezahlen bei der Bundesnetzagentur ist es von besonderer Bedeutung, objektive Daten zur Qualitätsbewertung der Zustellzeiten und der Zustellsicherheit zu erhalten. Diese liegen der Öffentlichkeit und den Unternehmen nicht vor.

Genau hier hilft unsere **individuelle Messung der Laufzeiten von Geschäftsbriefen!**

Die Messung dient zur Ermittlung der eigenen Laufzeitquoten bei den von Ihnen beauftragten privaten Briefdienstleistern. Somit erhalten Sie eine transparente Darstellung, ob die **vertraglich vereinbarten Laufzeitzusagen und Service-Levels** eingehalten werden oder abweichen.

Der DVPT e.V., als neutrale und branchenunabhängige Interessensvertretung in Deutschland, **führt seit 2019 Laufzeitmessungen durch**. Dies gibt Ihnen die Sicherheit einer objektiven und aussagekräftigen Erfassung und Auswertung.

Monitoring der Service Qualität von Briefdienstleistern



Qualitätsüberwachung

Integriertes Live-Tracker Portal

Anwendbar auf Konsolidierer und private Briefdienste

Tracking des Versands nach DVPT-Vorgaben

Rückschluss auf Laufzeitversprechen

1. „Gesamtquoten“ nach zertifiziertem Messsystem

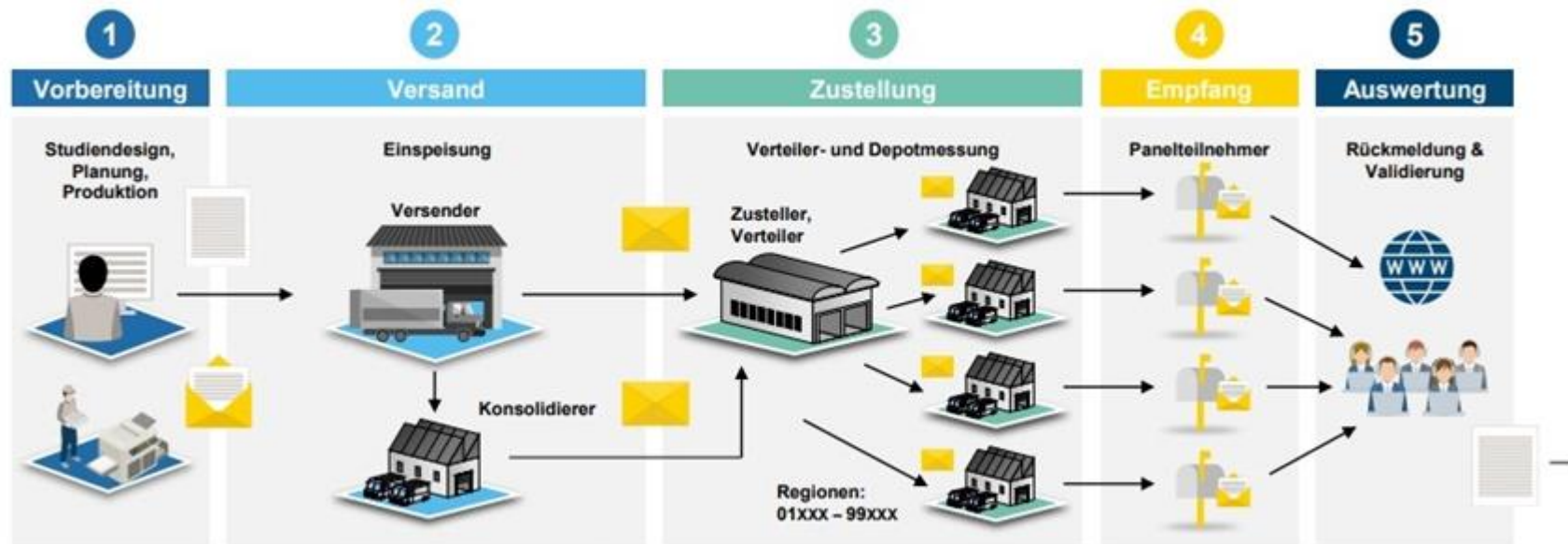
Messung der Durchlaufzeitqualität von Geschäftsbriefen: Das Messsystem ist durch den TÜV Rheinland auf Basis der DIN EN 14534 auditiert und zertifiziert.

2. Überprüfung individueller Service Level

Kontinuierliches Monitoring der Auflieferungs- und Bearbeitungsprozesse inklusive der Zustellung. Für jedes Unternehmen werden die Versanddaten individuell auswertbar bereitgestellt. **Die vertraglichen Laufzeitzusagen der Dienstleister werden in die Auswertungen einbezogen.** Der Einsatz von Live-Trackern bietet die ortsbezogene und zeitgenaue Sendungsverfolgung des gesamten Transportprozesses.

3. Neue Möglichkeiten & Services des Monitorings

Erweiterung der Online-Plattform um einen individuellen **Tages-Monitor** zu eingespeisten Testbriefen mit Ampelsystem, sowie einem eigenem Tracker-Monitor.



- 1. Vorbereitung:** Akquise der Studienteilnehmer, Panellaufbau & Panelmanagement, Messdesign, Datenübergabe an Lettershops
- 2. Versand:** Testbriefproduktion, Versandbetreuung, Einspeisung
- 3. Zustellung:** Konsolidierung, Sortierung, Transport, Zustellung
- 4. Empfang:** Erhaltsprüfung & Rückmeldung durch Studienteilnehmer
- 5. Auswertung:** Datenvalidierung, Datenanalyse & Reporting in kundenspezifischen Cockpits



Darstellung der Kennzahlen in Echtzeit-Cockpits oder per PDF-Reports

Planung

- DVPT-Planungsgespräch mittels Checkliste (Angebotsbasis)
- Erstellung eines individuellen Angebots
- Zeitplanung/Ablaufplan
- Erstellung der Testbriefe für den Messzeitraum
- Erstellung von Versandübersichten für den Versandstandort

Druck, Kuvertierung, Versand der Testbriefe

- Durch unseren Partner-Lettershop, Verwendung von Briefumschlägen des Auftraggebers (*Versand der Briefe an die Aufgabepunkte spätestens 3 Werktage vor dem ersten Versand)
- Alternativ: Verarbeitung über digitalen Druckdatenstrom des Auftraggebers

Sendungsmerkmale

- Format: Standardbrief, Kompaktbrief, Großbrief gemäß Untersuchungsgegenstand
- Adressierung: 100% maschinell (bei Produktion durch Partner-Lettershop)

Versender

- Bereitstellung eines Ansprechpartners für den Messzeitraum
- Übernahme des Versands der Testbriefe je Aufgabepunkt, durch Mitarbeiter des Auftraggebers

Einspeisung

- Tägliche Verarbeitung der Testsendungen mit dem Postausgang am Abholstandort, gemäß Versandübersicht zusammen mit den Realsendungen
- Tägliche Übermittlung einer Versandbestätigung an DVPT-Kompetenzpartner

Versandtage

- Mo-Fr, ausgenommen nationale und regionale Feiertage sowie Tage ohne Postausgang

Zustelltage

- Mo-Sa, ausgenommen nationale und regionale Feiertage

Überprüfung

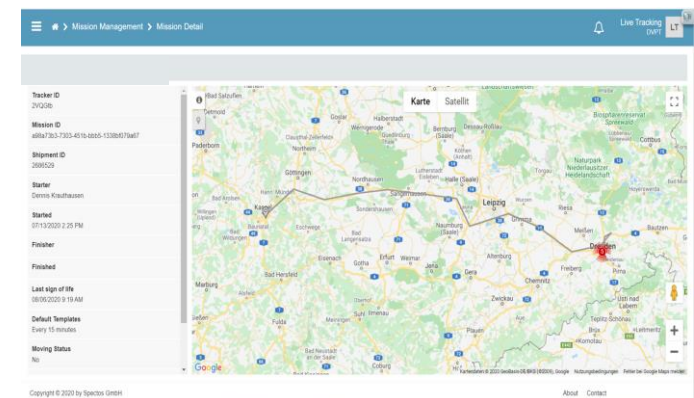
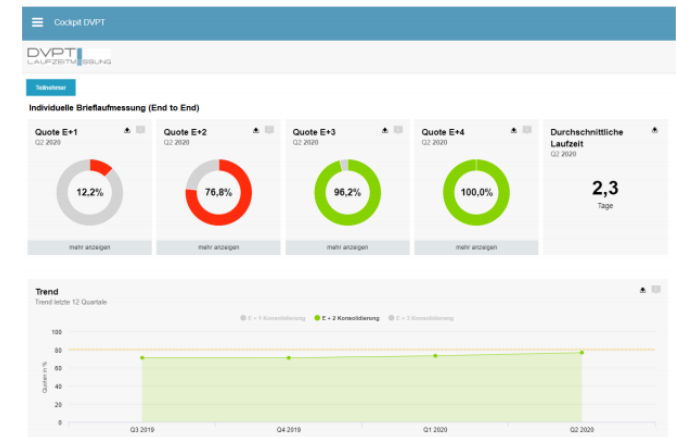
- durch das Support-Center unseres Kompetenzpartners

Laufzeitberechnung

- Anhand der Rückmeldungen des Empfänger-Panels. Die ermittelten Daten fließen in den Online-Monitor ein

Leistungen für den Versender

- Normen- und methoden-konformes Messkonzept
- Alle Ergebnisse (statistisch abgesicherte Quoten) übersichtlich im Qualitätsmonitor zu jeder Zeit abrufbar
- Ausweis der individuellen Laufzeitquoten bis E+4 sowie einer Gesamtquote zusammengefasst für die jeweilige Laufzeitzusage
- Ausweisung einer mittleren Laufzeit
- Zeitlich selektierbarer Report aller Ergebnisse
- Monatliche Auswertung der Laufzeiten
- Tages-Monitor zur Kontrolle der Einlieferungs- & Verarbeitungsprozesse
- Zusätzliches Tracker-Portal zur Laufwegverfolgung
- Bereitstellung eines Zertifikates für jeden Teilnehmer



Überwachung des Einlieferungs- und Verarbeitungsprozesses

Cockpit DVPT Klaus Getwart KG

DVPT LAUFZEITMESSUNG

Gesamt Teilnehmer **Live-Monitor**

Bundnummer	Einspeisedatum	E+1	E+2	E+3	E+4
208201	11.07.2019		✓		
208200	10.07.2019		✓	✓	✓
208199	09.07.2019		✓	✓	
208198	08.07.2019	✓	✓		✓
208197	05.07.2019			✓	✓
208196	04.07.2019	✓	✓	✓	✓
208195	03.07.2019		✓	✓	
208194	02.07.2019	✓	✓	✓	
208193	01.07.2019		✓	✓	
205790	28.05.2019			✓	✓

Zielsetzung:

Versender erhalten über den Tagesmonitor Einblick über die Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen. Auffälligkeiten können so schneller geprüft und mit den Dienstleistern erörtert werden.

Erklärung / Definition:

„Haken“ fehlt: Zugesagte Laufzeit ist nicht eingehalten worden. *)

„Haken“ ist auf **Grün**: Zugesagte Laufzeit ist voraussichtlich eingehalten worden. **)

*) Keine der Sendungen des Tages hat die erwartete Solllaufzeit erreicht. Im gesamten Zustellprozess sind bei der Auflieferung oder der Zustellungen aller Sendungen Verzögerungen aufgetreten.

**) Mindestens eine Sendungen des Tages hat die erwartete Solllaufzeit erreicht.

DVPT-Laufzeitmessung als Qualitätsmonitor

Leistungen

Individuelles Messdesign nach Planung mittels Checkliste

Laufzeit der Messung, Anzahl Testsendungen und Tracker nach Absprache

Tägliches Live Monitoring (Zustellampel) zur aktuellen Versandkontrolle

Reporting in Excel nach Absprache

Individuelles Datencockpit

DVPT-Laufzeitmessung als Qualitätsmonitor

Optionale Leistungen	Preis auf Anfrage
Individuelle Dienstleistervergleiche und Benchmarks	Auf Anfrage
Unterstützung bei Dienstleistungsgesprächen	Auf Anfrage
Ausschreibungsberatung/Dienstleisterauswahl	Auf Anfrage
Zusätzliche Testsendungen und Tracker nachbuchbar	Auf Anfrage