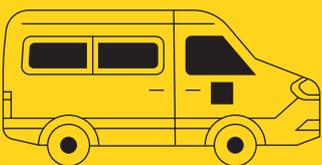




Wir verbinden und bewegen alles – flexibel, zuverlässig, Tag für Tag. Das ist unser Leitsatz. Unser Antrieb. Unsere Motivation. Heute und in Zukunft. Für unsere gewerblichen und privaten Kundinnen und Kunden. Für unsere Mitarbeitenden. Wir tun es engagiert. Mit Verantwortung für die Menschen und unsere Umwelt.

Wir bewegen alles für alle.



Inhalt

Vorwort	4
Ereignisse 2022	6
Start in eine neue Strategieperiode	8
Hohe Mitarbeiterzufriedenheit	
Attraktive Perspektiven bieten	10
Wir sind die Liechtensteinische Post	12
Toller Zusammenhalt – unsere Lernende Miriam Müller im Gespräch	14
Hohe Kundenzufriedenheit	
88,6 Prozent würden uns weiterempfehlen	19
So zufrieden sind unsere Geschäftskunden mit uns 2022	20
Facts & Figures	22
Durchgestartet für Industriekunden	25
Herkulesaufgabe gestemmt	26
Nachhaltigkeit und Klimaneutralität	
Engagiert für Artenvielfalt	28
Mission Klimaneutralität	30
Gewinnende Ideen	33
Verwaltungsrat	34
Geschäftsleitung	36



Zum digitalen Geschäftsbericht
report.post.li

«Wir haben ambitionierte Ziele und packen sie aktiv an.»

Corona liegt anscheinend hinter uns. Und mit der Rückkehr zur Normalität wird sichtbar, was an Veränderungen bleibt und was ein kurzfristiger Sondereffekt war. Das enorme Wachstum im Paketbereich ist vorbei, der Rückgang im Zahlungsverkehr verstärkt sich, die Briefmenge sank leicht, jedoch mit zunehmender Tendenz im Jahresverlauf.

Trends oder Sondereffekte?

Die Post hat trotzdem das vergangene Jahr wieder erfolgreich abgeschlossen. Das bereinigte Ergebnis von Mio. CHF 2,16 liegt nur leicht unter dem des Vorjahres bei steigendem Umsatz und erhöhten Investitionen. Die Post konnte insbesondere in Geschäftsfeldern wachsen, die an das Kerngeschäft grenzen, wie z. B. in der Kontraktlogistik, im internationalen Geschäft und mit der Transportplattform SpediFux. Diesen Trend gilt es fortzusetzen bei gleichzeitig hoher Qualität im Kerngeschäft. Die Post hat 2022 auch von erhöhten Briefpreisen profitiert. Das wird sie dauerhaft jedoch nur tun, wenn sie den Preis des Briefs durch Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit und Wirksamkeit beim Empfänger im Vergleich zu anderen Medien rechtfertigt. Die gegenüber den Vorjahren deutlich gestiegenen Werte in der jährlichen Kundenzufriedenheitsumfrage sind für uns ein Signal, dass uns das in 2022 gelungen ist.

2023 – endgültige Liberalisierung des Postmarkts!

Mit der für 2023 anstehenden Liberalisierung werden die Ansprüche an die Post nicht kleiner werden. Mit einzelnen neuen Standorten im Filialnetz, weiteren Paketautomaten und immer wieder neuen Angeboten, auch zusammen mit Partnern, sind wir für unsere Privatkunden auch künftig auf dem bekannt hohen Niveau erreichbar. Neue operative Logistik-Standorte werden die Grundlage bilden, die gesamte Logistikkette vom Bestelleingang bis zum Retourenmanagement national wie auch international für unsere Geschäftskunden noch besser anbieten zu können.

2025 – klimaneutral!

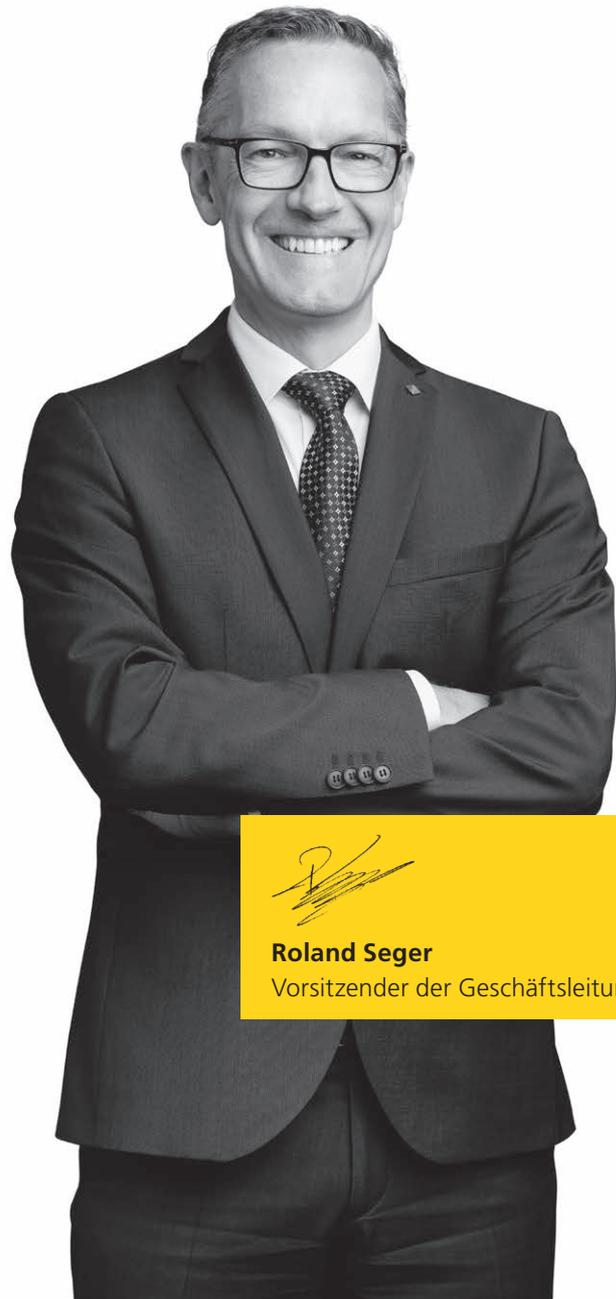
Damit strebt die Liechtensteinische Post an, auch zukünftig stabil und auf mehreren Standbeinen zu stehen. Diese Stabilität ist langfristig allerdings nur gewährleistet, wenn die Post Ihrer Verpflichtung nachkommt, ihren Einfluss auf die Erderwärmung möglichst schnell zu stoppen. Das heisst für uns: Klimaneutralität bis Ende 2025!

Ein CO₂-neutraler Fuhrpark, eine optimierte Mitarbeitenden-Mobilität und auch die Konsolidierung der Transporte in Liechtenstein mit denen unserer Mitbewerber werden einen konkreten Beitrag leisten, wirtschaftliche und ökologische Ansprüche an die Post gleichberechtigt zu erfüllen.

Unser Dank gilt unseren Kundinnen und Kunden, allen Mitarbeitenden und dem Land Liechtenstein als Eigner für ihren Beitrag zu den ambitionierten Zielen der Liechtensteinischen Post.

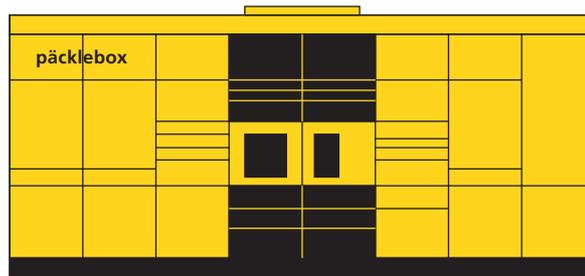


Dr. Jan R Emmert
Verwaltungsratspräsident



Roland Seger
Vorsitzender der Geschäftsleitung

Ereignisse 2022

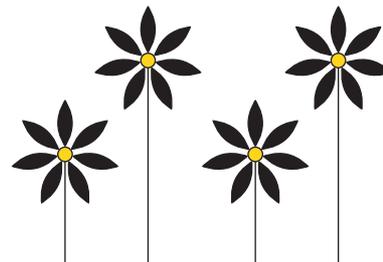


Februar 2022

In der neu eröffneten Filiale in Triesen geht im Februar 2022 unser vierter Paketautomat in Betrieb, nachdem bereits drei Automaten in Bendern, Schaan und Triesenberg im Dezember 2021 realisiert worden waren.

Mai 2022

Die Liechtensteinische Post wird zum Vorsitz der RADAR-Gruppe von PostEurope gewählt, der Vereinigung der 13 kleinsten Postgesellschaften in Europa.



Juni 2022

Wir verabschieden ein engagiertes strategisches Ziel: Die Liechtensteinische Post soll bis Ende 2025 klimaneutral sein.

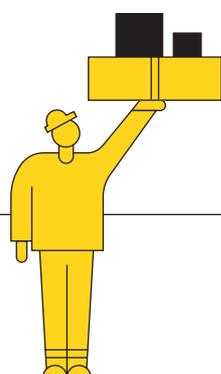


Juni 2022

Unsere Website www.post.li erhält einen Relaunch und zeigt sich im neuen Design und mit nutzerfreundlichen Funktionen, wie z.B. Tarifrechner, Promopostrechner und Online-Formularen mit eID-Login.

September 2022

In der Geschäftskundenumfrage 2022 erhalten wir die höchsten, je gemessenen Zufriedenheitswerte in der Geschichte der Liechtensteinischen Post. **Vielen Dank!**

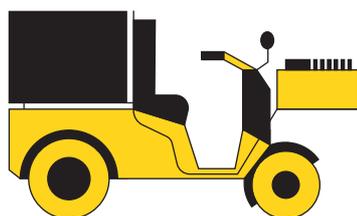


Oktober 2022

Die Liechtensteinische Regierung veröffentlicht den Bericht und Antrag zur Schaffung eines Gesetzes über Postdienste und Paketzustelldienste zur Umsetzung der Postmarktliberalisierung in Liechtenstein.

Oktober 2022

Die Philatelie Liechtenstein stellt auf dem CCA Token Summit ein neues Krypto-Produkt vor: Nach einem Entwurf des brasilianischen Künstlers Romero Britto entwickelt die Philatelie Liechtenstein eine NFT-Briefmarke, die im März 2023 im Rahmen der Feierlichkeiten zum 100-jährigen Bestehen des Zollvertrags zwischen dem Fürstentum Liechtenstein und der Schweiz herausgegeben wird.



Dezember 2022

Wir beziehen die neuen Räumlichkeiten im Logistik-Aussenlager in Bendern, von wo aus wir ab Januar 2023 auch die Hauszustellung Unterland vornehmen.

Start in eine neue Strategieperiode

Mit Beginn des Geschäftsjahres 2022 startete die Liechtensteinerische Post eine neue Strategieperiode, in welcher die wichtigsten Ziele bis ins Jahr 2026 festgehalten werden.

Unsere Strategie ist mit dem Leitsatz «Wir verbinden und bewegen alles – flexibel, zuverlässig, Tag für Tag» überschrieben: Er definiert unser Selbstverständnis, als das führende Unternehmen in Liechtenstein zu agieren, welches ein vollständiges Angebot vom Annahmeprozess bis zur Zustellung und den Verarbeitungsschritten dazwischen anbietet.

Dies umfasst sowohl die postalischen Dienstleistungen als auch die damit eng verbundenen und unterstützenden Geschäftstätigkeiten. Unsere Aktivitäten dienen dazu, die Universaldienstverpflichtung als Hauptzweck langfristig zu erfüllen und mit verschiedenen Zusatzdiensten zukunftsorientiert auszurichten. Liechtenstein steht dabei für uns klar im Fokus.



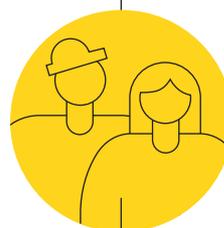
Roland Seger
Vorsitzender der Geschäftsleitung

«Den Herausforderungen der Zukunft begegnen wir mit klarer Fokussierung und ambitionierten Zielen.»

In unserer Strategie haben wir fünf zentrale Ziele definiert:

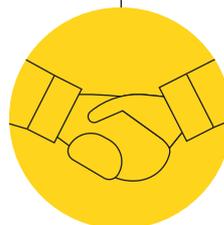
Hohe Mitarbeiterzufriedenheit

Unseren Mitarbeitenden bieten wir ein attraktives Arbeitsumfeld und fördern ihre berufliche Entwicklung. Dabei sorgen wir für sichere Arbeitsplätze, kümmern uns um Chancen- und Lohngleichheit und steigern unsere Attraktivität als Arbeitgeberin weiter.



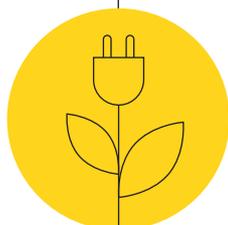
Hohe Kundenzufriedenheit

Durch ein gut abgestimmtes Angebot von Dienstleistungen und Zugangspunkten setzen wir unser Wissen und unsere Kompetenz zum Nutzen unserer Kundinnen und Kunden ein und entwickeln unser Angebot stetig weiter.



Klimaneutralität

Bis Ende 2025 werden wir die Umstellung unserer Fahrzeuge auf alternative Antriebe abschliessen, unsere Lieferanten und Mitarbeitenden in das Ziel der Klimaneutralität einbinden und unvermeidbare Emissionen durch nachhaltige Klimaschutzprojekte kompensieren und damit vor Ende unserer Strategieperiode die Klimaneutralität erreichen.



Wachstum

Um den Rückgang in den traditionellen postalischen Dienstleistungen zu kompensieren, bauen wir unsere Tätigkeiten in den Bereichen Logistik, Transport und Verzollung sowie den grenzüberschreitenden Paketdienstleistungen kontinuierlich aus und unterstützen dadurch die postalischen Kerntätigkeiten.

Positive Ergebnisse

Während der Strategieperiode streben wir jährlich ein branchenübliches Ergebnis an, um damit die langfristige finanzielle Stabilität des Unternehmens zu sichern und in die Zukunft investieren zu können.

Auf den folgenden Seiten berichten wir über ausgewählte Themen zu den Strategiezielen «Kundinnen und Kunden», «Mitarbeitende» und «Klimaneutralität». In den Geschäftsberichten der kommenden Jahre werden wir Sie weiterhin laufend darüber informieren, wie wir diese Ziele im Blick behalten und wie wir sie umsetzen werden.

Informationen zu unseren ergebnisorientierten Strategiezielen haben wir für Sie im Finanzteil dieses Geschäftsberichts aufbereitet.



Attraktive Perspektiven bieten

«Wenn Sie sich um die Mitarbeitenden kümmern, kümmern sich diese um die Kundinnen und Kunden», empfiehlt der britische Firmengründer Richard Branson Unternehmern. Eine Sichtweise, die unseren Anspruch unterstreicht, eine der bevorzugten Arbeitgeberinnen im Land zu sein.

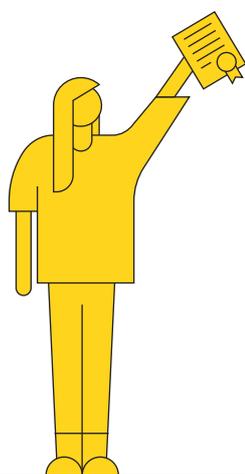
Es sind unsere 272 Mitarbeitenden, die täglich einen erheblichen Beitrag zu unserem Unternehmenserfolg leisten. Motiviert und engagiert überzeugen sie unsere Kundinnen und Kunden mit einer exzellenten Qualität in den einzelnen Dienstleistungen unserer verschiedenen Leistungsbereiche. Für die Liechtensteinische Post sind sie damit ein entscheidender Faktor, um den nachhaltigen Erfolg der Geschäftstätigkeit zu sichern.

Folgerichtig bildet die Arbeitgeberattraktivität auch einen Schwerpunkt in unserer Strategie 2022–2026: Wir legen einen besonderen Fokus darauf, für unsere Mitarbeitenden sowie zukünftige Bewerberinnen und Bewerber unser positives Arbeitsumfeld weiter zu verbessern. Unser Ziel ist es, ihr Engagement zu stärken und auf einem hohen Niveau zu halten. Dazu tragen unsere Angebote für Voll- und Teilzeit-Tätigkeiten bei, ebenso familienfreundliche Arbeitszeiten sowie eine wertschätzende Arbeitsatmosphäre, in der wir die Fähigkeiten der einzelnen Mitarbeitenden nachhaltig fördern.

Zukunftsorientierte Berufsbilder

Aufgrund modernster Technologien und der Möglichkeit, Dienstleistungen heute verstärkt zu individualisieren, konnten wir in den letzten Jahren neue Geschäftsfelder erschliessen und zukunftsorientierte Berufsbilder entwickeln. Dazu zählen z.B. die Bereiche Logistik und Informatik. Angehende Lernende haben erkannt, dass die Digitalisierung bei der Liechtensteinischen Post spannende neue Aufgaben für sie bereithält und ihnen eine chancenreiche Zukunft eröffnet.

Mitarbeitende selbst auszubilden und sie im eigenen Betrieb zu qualifizieren war schon immer eine Stärke der Liechtensteinischen Post. Wir gewährleisten dadurch die hohe Qualität unserer Leistungen und entwickeln die fachliche Kompetenz unserer Belegschaft immer weiter, was auch von unseren Mitarbeitenden geschätzt wird. Viele Mitarbeitende sind bereits seit vielen Jahren im Betrieb und sichern so das vorhandene Wissen. Durch aktiven Wissenstransfer gelingt es uns, junge Mitarbeitende in kurzer Zeit zu integrieren und als leistungsstarke Teamplayer zu fördern. So entstehen vielfach langjährige Beschäftigungsverhältnisse, was zur Kontinuität unseres Unternehmens beiträgt, Kosten im Personalwesen einspart und einem erhöhten Fachkräftemangel vorbeugt.



272

Anzahl
Mitarbeitende

9

Davon
Lernende



Investitionen in Aus- und Weiterbildung

Wir sind überzeugt, dass unsere Lehrlingsausbildung sowie die internen Förderprogramme ganz wesentlich zur positiven Wahrnehmung der Arbeitgebermarke Liechtensteinische Post beitragen. Mit flachen Hierarchien, kurzen Entscheidungswegen und einem sehr persönlichen Miteinander pflegen wir eine Arbeitsatmosphäre, in der sich unsere Mitarbeitenden wohlfühlen und ihre Potenziale voll entfalten können. Die Zusammensetzung unserer Belegschaft zeigt, dass es uns erfolgreich gelingt, Menschen aus verschiedenen Nationen zu einem starken Team zusammenzubringen, Männer und Frauen gleichberechtigt zu beschäftigen und jeden Menschen unabhängig von seiner Herkunft, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexuellen Orientierung als wichtige Stütze der Post wertzuschätzen.

Entsprechend werden wir auch in den nächsten Jahren unsere Anstrengungen verstärken, in Ausbildung, Weiterbildung und Förderung unserer Mitarbeitenden zu investieren. Wir sehen darin die wertvollste Basis, um die ambitionierten Ziele, die wir uns gesteckt haben, gemeinsam zu erreichen.



Wolfgang Strunk

Stellvertretender Vorsitzender
der Geschäftsleitung

*«Nur als attraktive Arbeitgeberin
können wir auf dem Arbeitsmarkt
die für uns besten Mitarbeitenden
gewinnen.»*

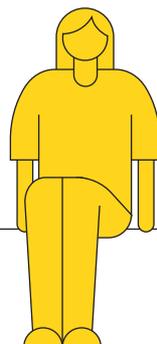


Wir sind die Liechtensteinische Post



54 %

Anzahl männliche
Mitarbeitende

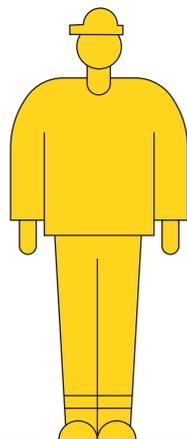


46 %

Anzahl weibliche
Mitarbeitende



17 Nationen



Fürstentum Liechtenstein
 Schweiz
 Deutschland
 Österreich
 Italien
 Spanien
 Grossbritannien
 Bosnien und Herzegowina
 Sri Lanka

Nordmazedonien
 Polen
 Portugal
 Rumänien
 Serbien
 Slowakei
 Türkei
 Ukraine



Toller Zusammenhalt

Miriam Müller, 16 Jahre
Lehrberuf Logistikerin EFZ Distribution
Im 2. Lehrjahr

Dank unserer Lehrlingsausbildung entwickeln wir fachlich top qualifiziertes Personal im eigenen Haus. Wie bewerten Lernende die Liechtensteinische Post? Fühlen sie sich gut aufgehoben und können sie sich ihre Zukunft mit uns vorstellen? Wir haben die angehende Logistikerin EFZ Distribution Miriam Müller gefragt.

Hallo Miriam, wie bist du dazu gekommen, dich bei der Liechtensteinischen Post zu bewerben?

In meiner Familie liegt die Post in den Genen. Mein Opa war schon Pöstler, mein Papa auch. Er ist dann allerdings Buchhalter geworden und hat damit die Tradition unterbrochen. Mein Papa hat immer Geschichten erzählt, wie er schon seinem Vater hat helfen dürfen, Briefe zuzustellen. Das hab ich schon als Kind toll gefunden und dachte, das wäre später cool. Dann hab ich es aber aus dem Blick verloren und etwas anderes gesucht. Meine Mama empfahl mir dann, ich könne eine Schnupperlehre bei der Post machen. Und die hat mir so gut gefallen, dass ich mich direkt beworben habe.

Was war denn dein ursprünglicher Berufswunsch?

Ich wollte zuerst Tief- und Hochbauzeichnerin werden, welche halt am PC Strassen- und Häuserentwürfe erstellt. Aber das war mir dann zu viel am Computer sitzen und zu wenig Bewegung. Dann interessierte mich Polymechanikerin. Fitnessinstructorin fand ich auch spannend, aber dafür gibt es keine richtige Lehre.

Du sagst, du wolltest nicht nur am Computer sitzen. Kannst du uns beschreiben, welche Tätigkeiten heute zu deinem Lehralltag gehören?

Mein Arbeitstag beginnt in der Früh um sechs Uhr mit der Zuordnung der Briefe. Ich sortiere sie nach Kunden, Strassen und Hausnummern in die Fächer ein. Dann folgt die Vorbereitung der Touren: Die Post aus den Fächern in Kisten packen und das Fahrzeug beladen. Im Anschluss fahren wir nach Eschen, holen dort die Elektro-Roller und beladen sie mit den Kisten. Und dann geht's los mit der Zustellung. Ist die Post aus allen Kisten verteilt, fahren wir wieder zurück, in meinem Fall nach Bendern. Dort findet dann die Nacharbeit statt. Sie besteht darin, bereits vorhandene Briefe einzufächern, damit wir das nicht am nächsten Morgen machen müssen.

Welche von diesen Tätigkeiten machst du besonders gern?

Am liebsten das Rollerfahren. Wir fahren mit diesen dreirädrigen E-Rollern.

Was gefällt dir insgesamt gut bei der Post?

Mit den Mitarbeitern zusammenzuarbeiten. Wir helfen uns alle gegenseitig, jeder ist für den anderen da, wenn es mal knapp wird. Dieser Zusammenhalt ist toll. Ich kann auch mit meinen Kolleginnen und Kollegen über alles reden. Es sind alle megalieb und hilfsbereit. Die ganze Firma ist einfach voll dabei. Auch der Kundenkontakt ist sehr schön, wenn ich jemandem vor der Haustür direkt den Brief überreichen kann. Kommunikation, mit den Menschen reden, das mag ich an meinem Beruf.

Gibt es auch etwas, das dir weniger gut gefällt?

Da wäre eigentlich nur die unterschiedliche Menge der Briefe: Montags hat es oft kaum welche und am Donnerstag erwartet uns bergeweise Post, die schon am Mittwoch in der Nacharbeit sortiert werden muss. Ausgeglichen an allen Tagen wäre es schöner, aber das nehmen wir, wie es kommt.

Wie fühlst du dich unterstützt im Betrieb?

Wer hilft dir, wenn du Fragen hast?

Wir haben im Betrieb ein Götti-System: Jeder Lehrling hat einen Ansprechpartner, zu dem er immer gehen kann, wenn etwa der Chef nicht da ist. In meinem Fall ist das eine Gotta in Bendern. Ich kann sie auch zu meiner Tour etwas fragen, selbst wenn sie eine ganz andere hat.

Wann wirst du deinen Lehrabschluss machen?

Im Jahr 2024. Etwa ab Mai fangen die Prüfungen an.







«Mit den Menschen reden, das mag ich an meinem Beruf.»

Wie geht es danach weiter für dich?

Nach meinem Lehrabschluss möchte ich erst einmal verreisen. Vielleicht so drei Monate lang. Dann komme ich zurück um zu arbeiten. Ein bis zwei Jahre später möchte ich dann eine Weiterbildung zur Kursleiterin machen. Wir haben in der Berufsfachschule drei Lehrbereiche: Lager, Verkehr und Post. Der Bereich Post hat mir so gut gefallen, dass ich später selbst gerne die Kurse geben würde.

Das heisst, du kannst dir auch deine weitere Zukunft gut bei der Post vorstellen?

Ja, genau. Ich könnte zum Beispiel zu 50 Prozent als Kursleiterin tätig werden und zu 50 Prozent weiter für die Post arbeiten. Das würde mir gefallen.

Hast du einen Tipp für junge Menschen, die eine Lehre machen möchten?

Berufsmessen finde ich sehr hilfreich, zum Beispiel die «next-step». Dann sollte man überlegen, was einem selbst am besten gefällt, welche Hobbys man hat oder auch eine Berufsberatung besuchen. Schnupperlehren sind auch immer sehr gut. Sie helfen, mal ganz praktisch ins Unternehmen hineinzuschauen.

Würdest du ihnen auch eine Bewerbung bei der Liechtensteinischen Post empfehlen?

Ja. Klar. Auf jeden Fall.

Vielen Dank für das Gespräch, Miriam.

Nachwuchs fördern 2022

Die folgenden Massnahmen wurden 2022 umgesetzt, um die Attraktivität der Liechtensteinischen Post als Ausbildungsbetrieb auch in der öffentlichen Wahrnehmung zu erhöhen:

Massnahmen im Rahmen der Lehrlingsausbildung:

- Zuteilung von Gotta/Götti
- Lehrlingsausflüge
- Kennenlern-Veranstaltungen mit den Eltern der Lernenden

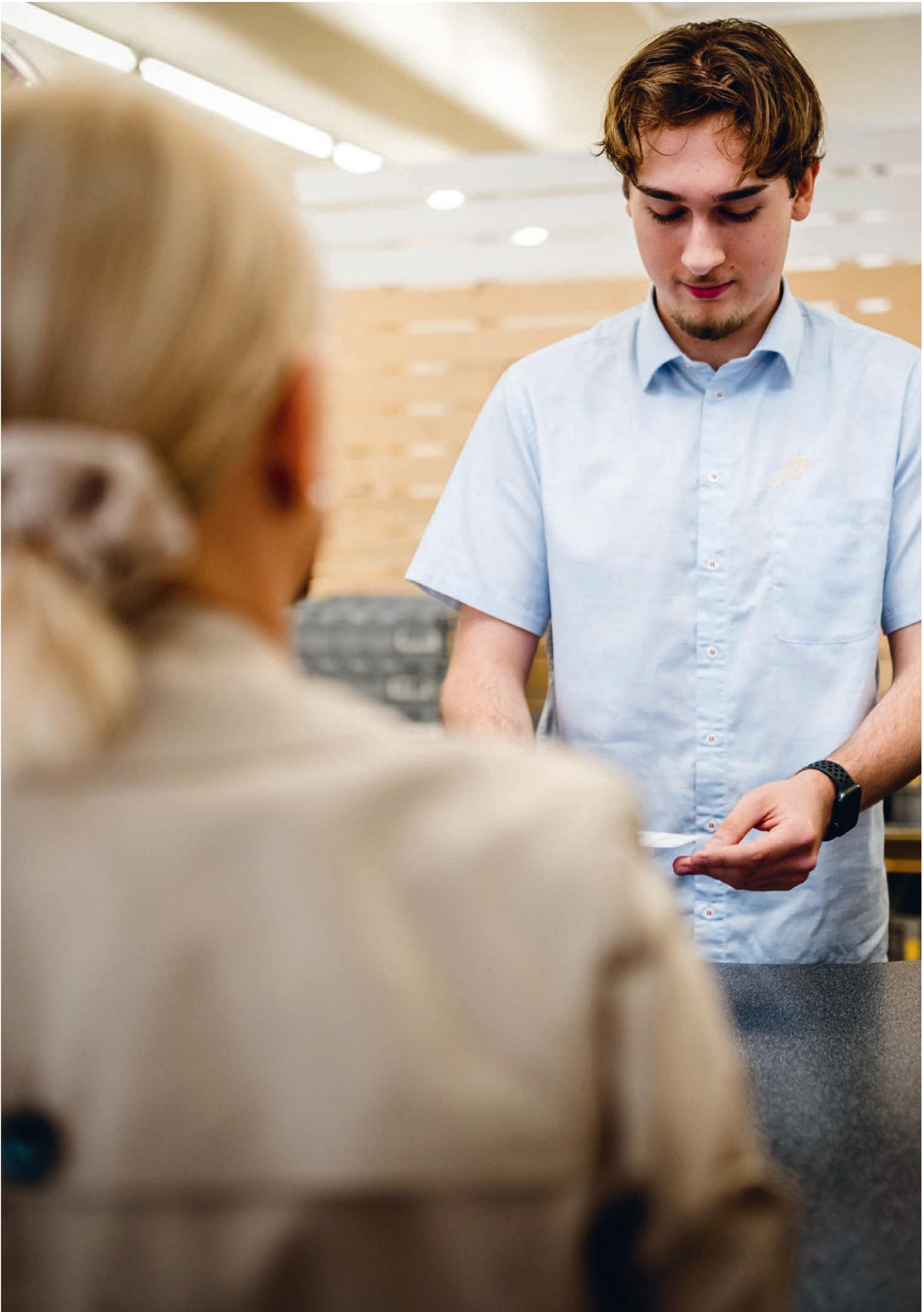
Präsenz an der «next-step» Liechtenstein (Berufs- und Bildungsmesse)

Neue informative Broschüre über die Lehrberufe der Liechtensteinischen Post

Vorstellung der Lehrberufe der Liechtensteinischen Post mit Videos



**Mehr zu
den Lehrberufen**





88,6 Prozent würden uns weiterempfehlen

Eine Weiterempfehlung ist immer die höchste Auszeichnung, die Kundinnen und Kunden vergeben können. Die Liechtensteinische Post ist stolz darauf, dass 88,6 Prozent der Geschäftskunden ihre Dienstleistungsqualität weiterempfehlen würden. Wir sagen Danke für so viel Vertrauen und Wertschätzung!

Die hohe Empfehlungsbereitschaft von 88,6 Prozent ist nur eines von 18 Ergebnissen im Rahmen unserer Onlinebefragung zur Kundenzufriedenheit 2022, die wir im vergangenen September und Oktober bei über 300 Geschäftskunden durchgeführt haben. Besonders erfreulich ist für uns, dass sich die Bereitschaft zur Weiterempfehlung um fast 20 Prozentpunkte erhöht hat gegenüber dem letzten Befragungszeitraum von 2020!

Freundlich, kompetent, flexibel und zeitnah

Unsere Geschäftskunden bewerten die Leistungen der Liechtensteinischen Post insbesondere bei der Mitarbeiterfreundlichkeit und -kompetenz, der Flexibilität und der Geschwindigkeit, mit der ihre Anliegen bearbeitet werden, mit jeweils über 90 Prozent als besonders positiv. Dabei freuen wir uns vor allem über die Bewertung der Freundlichkeit unserer Mitarbeitenden mit einer Zustimmung von 95 Prozent. Dieser Wert unterstreicht das hohe Engagement unserer Beschäftigten und die enorme Kundenorientierung der Post. Entsprechend hoch ist auch die Zustimmung unserer Geschäftskunden an unseren Kontaktpunkten – vom E-Mail bis zum persönlichen Kontakt. In ergänzenden Kommentaren lobten einzelne Kundinnen und Kunden ausdrücklich die persönliche Kundenbetreuung oder erklärten ihre Zufriedenheit damit, weil «meine Berater top sind».

Gesamtzufriedenheit stark gestiegen

Insgesamt konnten wir in der Befragung einen Kundenzufriedenheitsindex (Customer Satisfaction Index) von 84,5 Prozent erzielen, das sind 11,5 Prozentpunkte mehr als 2020. Noch höher, nämlich 85,4 Prozent der Befragten gaben an, mit dem Geschäftspartner Liechtensteinische Post insgesamt sehr zufrieden zu sein. Unser Ziel, die Erwartungen unserer Geschäftskunden vollauf zu erfüllen, konnten wir gegenüber 2020 um 12 Prozentpunkte auf 84,7 Prozent steigern. Damit sind wir mit 83,4 Prozent Zustimmung bei vielen Geschäftskunden sogar der Idealvorstellung einer Post noch näher gekommen – ein Plus von über 13 Prozentpunkten.

Kundenfokus macht den Unterschied

Befragt nach der Kommunikation durch die Liechtensteinische Post gaben fast 81 Prozent an, sich gut informiert zu fühlen. Für uns ein Ansporn, bis zur nächsten Umfrage unsere Geschäftskunden noch umfassender und aktueller über unsere Dienstleistungen und Produkte auf dem Laufenden zu halten. Insgesamt hat uns die vorliegende Befragung zur Kundenzufriedenheit 2022 gezeigt, dass wir im Bereich Geschäftslösungen auf einem guten Weg sind. So sehr uns die positiven Werte freuen, so wenig werden wir uns auf ihnen ausruhen. Sie sind uns und allen Mitarbeitenden eine grossartige Motivation, den Kundenfokus der Liechtensteinischen Post weiterhin konsequent zu verfolgen.



Michael Aggeler

Mitglied der Geschäftsleitung

«Die persönliche Kundenbetreuung ist in Zeiten zunehmender Digitalisierung der entscheidende Faktor, eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen.»



So zufrieden sind unsere Geschäftskunden mit uns 2022

95,0 %
Zustimmung
zur Kundenfreundlichkeit

85,4 %
Zufriedenheit insgesamt
mit der Liechtensteinischen Post

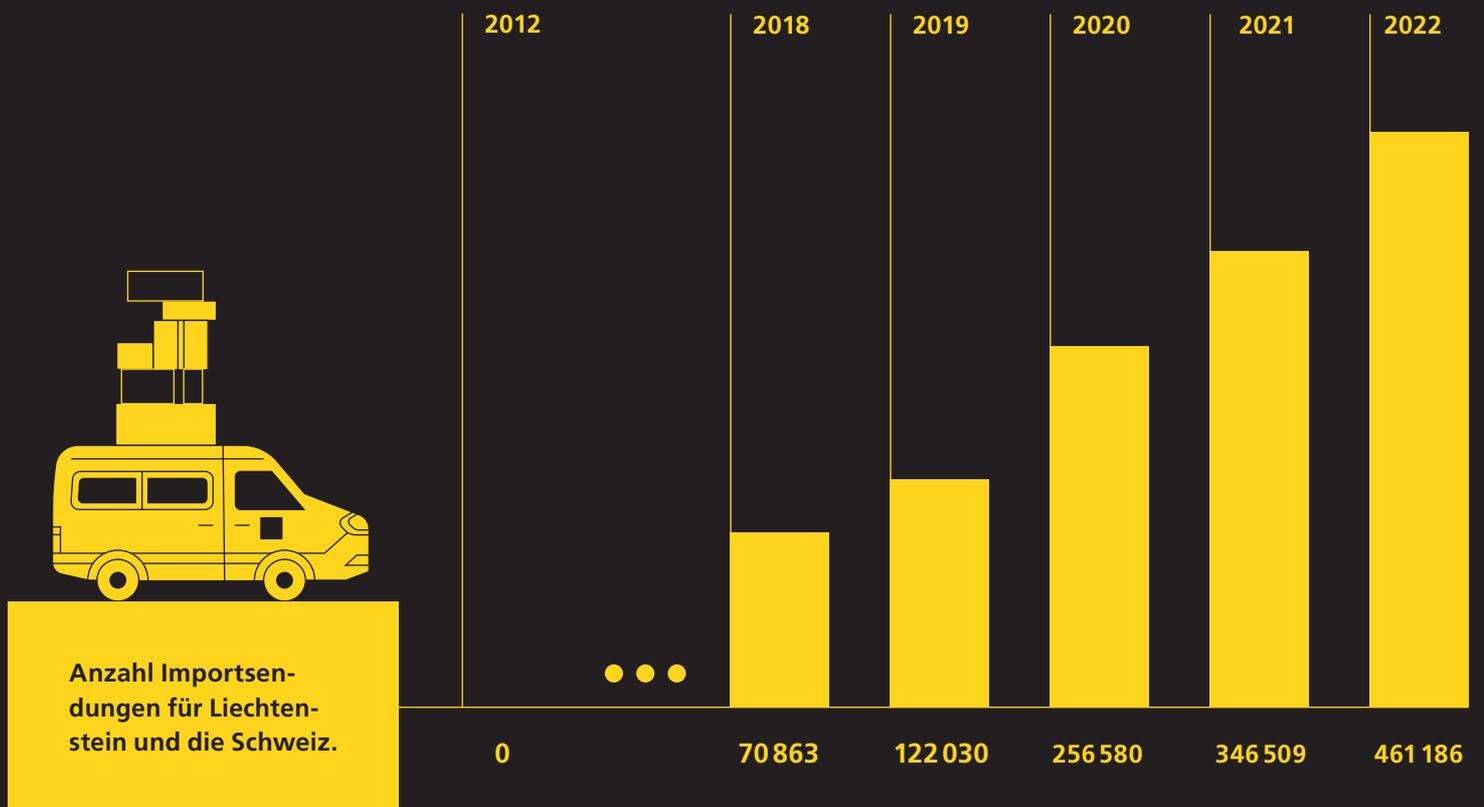
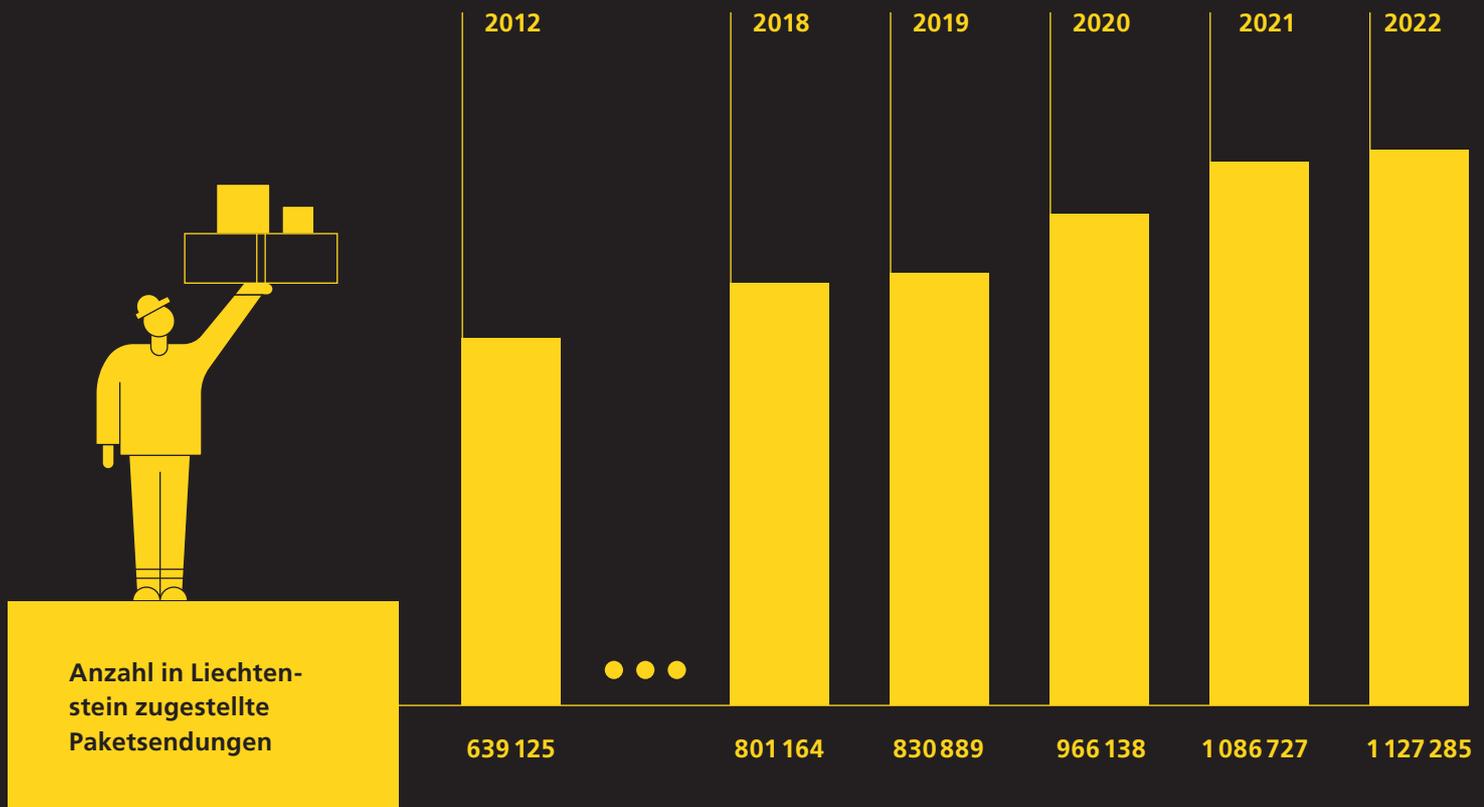
84,7 %
Erwartungen an ein
Dienstleistungsunternehmen
im Postbereich erfüllt

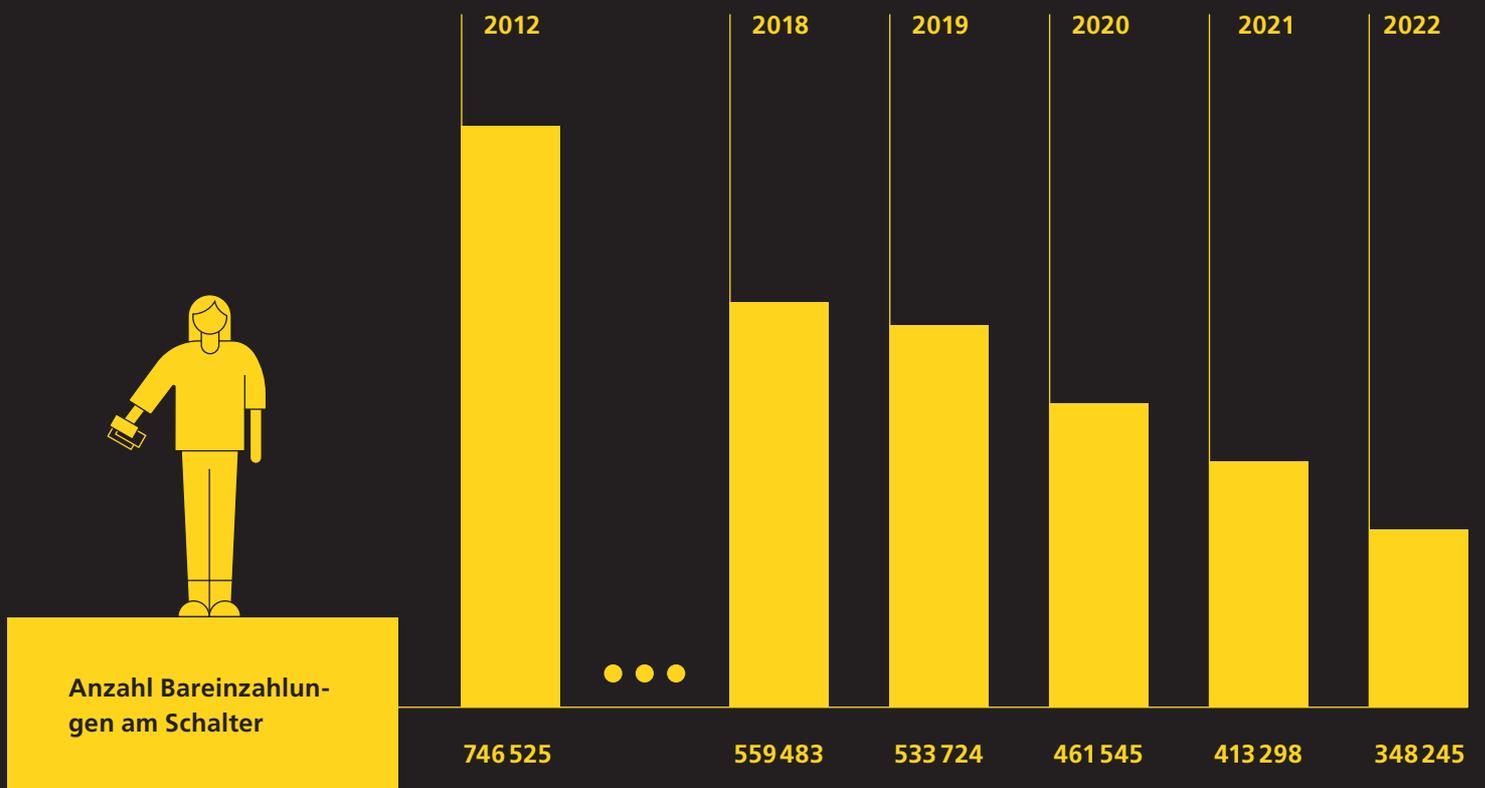
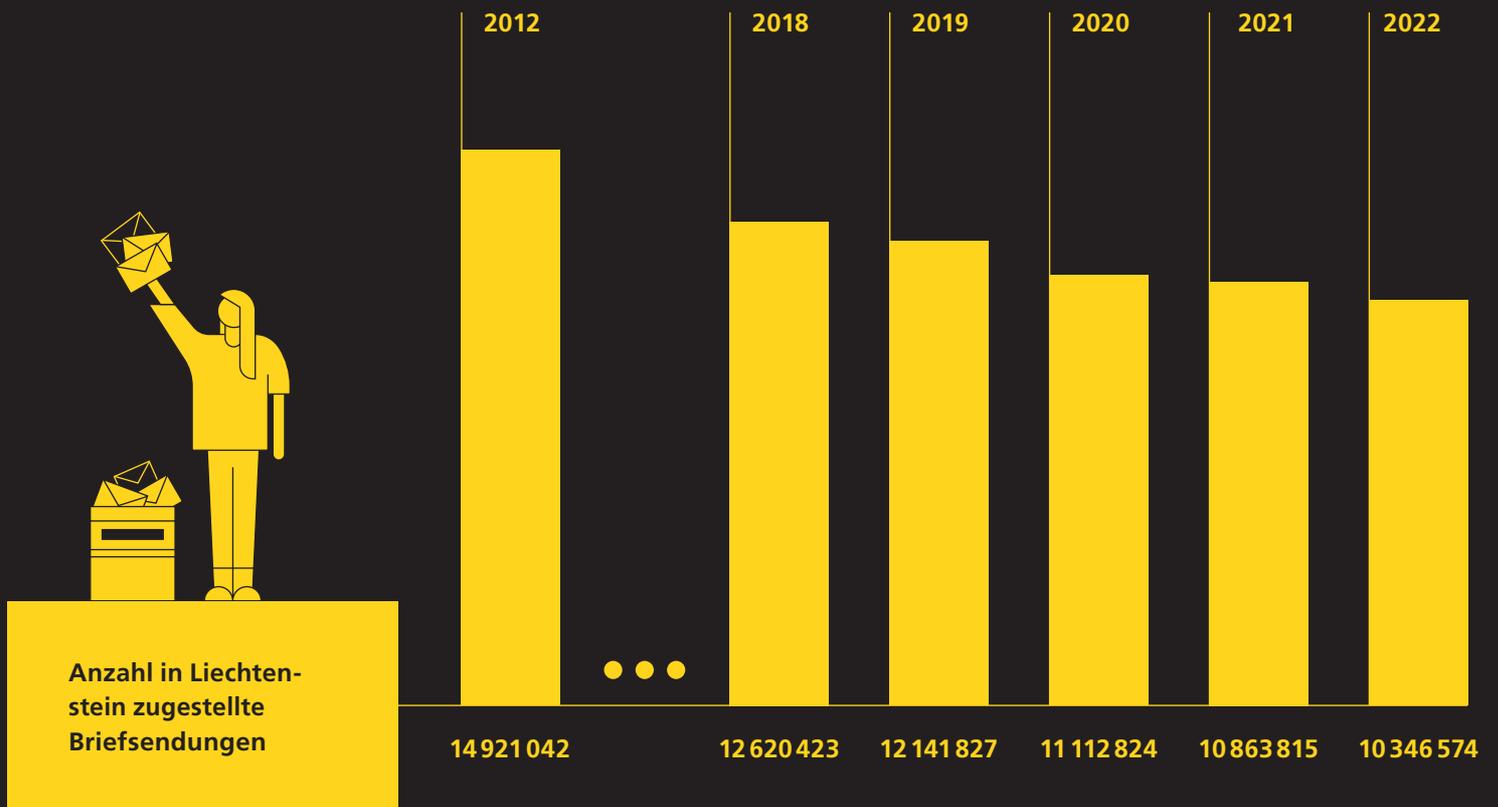






Facts & Figures









Durchgestartet für Industriekunden

Seit 1. Januar 2023 heisst es in Bendorf für die Industriekunden der Liechtensteinischen Post: Heute geordert, morgen geliefert. Dafür bezogen die «Logistikköner» über die Festtage mit über 1800 Paletten nahezu unmerklich den neuen Logistik-Standort. So waren sie ab Neujahr startbereit für den nahtlosen Übergang ohne Unterbruch der Produktion bei unseren Industriekunden.

Liechtenstein hat sich zu einem wichtigen Logistik-Drehkreuz für Industrieprodukte entwickelt, was in erster Linie seinen global erfolgreichen Unternehmen zu verdanken ist. Entsprechend kommt der Logistik eine zentrale Bedeutung zu, wenn es um nahtlose Produktionsprozesse und ein hohes Mass an Wertschöpfung geht.

Wachstumsmarkt Logistik

Die Liechtensteinische Post hat bereits in den vergangenen Jahren ihren Dienstleistungsbereich Logistik zukunftsorientiert aufgestellt. Das hat dazu geführt, dass die Logistik für Industriekunden und im eCommerce einen massgeblichen Beitrag zur Rentabilität unseres Unternehmens leistet. Da ist es nur folgerichtig, den Wachstumsmarkt Logistik weiterhin leistungsstark zu bedienen und auf ein verstärktes Wachstum zu setzen.

Bendorf wird zum Industrie-Hub

Mit dem neuen Logistik-Standort Bendorf haben wir einen entscheidenden Schritt auf dem Weg dorthin getan: Die Wahl fiel damit auf einen verkehrsgünstigen Ort, der es der Liechtensteinischen Post ermöglicht, ihre Leistungsfähigkeit weiter auszubauen und das Dienstleistungsangebot zu optimieren. Mit der Teilung in Industrielogistik in Bendorf und Versandhandel in Schaan konnte eine kunden- und prozessorientierte Lösung entwickelt werden, die es uns erlaubt, in Zukunft noch flexibler und just-in-time zu liefern. Beide Standorte verfügen damit über mehr Platz für weiteres Wachstum und bieten unseren Geschäftskunden noch mehr Kapazitäten.

Optimale Standortbedingungen

In Bendorf konnten wir dafür ein bereits bestehendes Lager mieten und damit eine erst 5 Jahre alte Infrastruktur mit modernster Ausstattung übernehmen. Innert drei Tagen wurde das neue Lager in seinen Geometrien an unsere Bedürfnisse angepasst sowie unsere hochmoderne IT und Software angebunden – und schon konnte die Lagerverschiebung angestossen werden.

Nahtloser Übergang

Für den Standortwechsel wurden die Tage zwischen Weihnachten und Neujahr 2022–2023 geplant, da in dieser Zeit erfahrungsgemäss die Produktion in den meisten Unternehmen heruntergefahren wird. Für unsere Mitarbeitenden bedeutete das eine enorme Herausforderung: Es galt, in der ersten Phase über 1300 Paletten mit Produkten und Artikeln unserer Industriekunden vom Standort Schaan nach Bendorf umzulagern. Die «Logistikköner» gaben alles und waren pünktlich zum Jahreswechsel für den nahtlosen Übergang in die unterbrechungsfreie Produktion unserer Industriekunden startbereit.



**Mehr zu den
Logistikkönern**



Herkulesaufgabe gestemmt

Marcel Greuter

Director Global Logistics
Ivoclar Vivadent AG, Schaan

Wie verlief der Start des Logistik-Hubs in Bendern für unsere Industriekunden? Und welche Erwartungen haben sie an unsere künftige Leistungsfähigkeit? Wir haben Marcel Greuter der Ivoclar Gruppe danach gefragt.

Herr Greuter, zwischen Weihnachten und Neujahr hat die Liechtensteinische Post im Bereich «Logistikköner» ihren neuen Standort Bendern bezogen. Wie haben Sie als Logistikkunde die Lagerüberstellung erlebt?

Sehr erfreulich, denn wir wurden zuvor proaktiv informiert und die einzelnen Schritte wurden mit uns abgestimmt. Anfang Januar sind wir dann gestartet, ohne zu spüren, dass über die Feiertage die komplette Lagerüberstellung nach Bendern erfolgt war.

Es gab wirklich keine Auswirkungen auf die Produktion von Ivoclar?

Nein, und alles andere hätte uns auch überrascht. An dieser Stelle ein grosses Kompliment an alle, die diese Herkulesaufgabe bei der Post gestemmt haben. Und das in einem so engen Zeitraum und ohne Einschränkungen für uns als Kunde.

Hat der Umzug Änderungen in den Abläufen bei Ivoclar erforderlich gemacht?

Nein, überhaupt nicht. Die Logistikköner haben ihre Logistik-Prozesse ja ganz individuell auf die Anforderungen von Ivoclar abgestimmt. Das war in Schaan bereits so und bleibt in Bendern unverändert. Von daher verläuft alles seit Jahresbeginn nicht anders als in den Vorjahren, nämlich problemlos und mit den gewohnten Abläufen.

Seit wann arbeitet Ivoclar mit den «Logistikkönern» bzw. mit der Liechtensteinischen Post zusammen?

2007 suchten wir zusätzliche Lagerkapazitäten und entschieden uns für das Logistikcenter der Post in Schaan. Die Standortnähe, kurze Lieferwege und die professionellen Strukturen haben uns von Anfang an überzeugt. Zunächst lagerten wir dort nur Rohstoffe und Verpackungen.

Was sind die besonderen Herausforderungen, die ein Logistikpartner für Sie erfüllen muss?

Die Ivoclar Gruppe gehört weltweit zu den führenden Anbieterinnen für dentale Anwendungen. Damit agieren wir im sensiblen und stark regulierten Gesundheitsbereich, was gesetzliche Vorgaben und Standards betrifft. Hinzu kommt, dass unsere Produkte zum Teil temperaturempfindlich sind und eine spezielle Lagerhaltung erfordern, die kompromisslos eingehalten werden muss.

Wie bewerten Sie die Qualität und Flexibilität in der Zusammenarbeit mit den «Logistikkönern»?

Man muss sich die Logistik mit Ivoclar als einen permanenten Prozess vorstellen: Da werden pro Tag rund vier Tonnen Ware bewegt. Dafür sind nicht nur unsere Qualitätskriterien zu erfüllen, sondern es erfordert auch Effizienz und Flexibilität. Etwa an Wochenenden oder auch saisonbedingt. Die Mitarbeitenden im Logistikzentrum sind für diese Voraussetzungen entsprechend geschult.

Was ist Ihnen dabei besonders wichtig – auch in Bezug auf spezifische Anforderungen für Ivoclar?

Wir legen Wert darauf, dass alle Logistikleistungen, die für uns erbracht werden, absolut transparent und nachvollziehbar sind. Wir überprüfen die Prozesse kontinuierlich und klären gemeinsam, wo es Verbesserungspotenzial gibt.

Was wünschen Sie sich für die Zukunft in der Zusammenarbeit mit den «Logistikkönern»?

Wir freuen uns darauf, unsere strategische Partnerschaft fortzusetzen. Denn wenn wir gemeinsam optimale Lösungen finden, profitieren unsere beiden Unternehmen gleichermaßen.



*«Die komplette Lagerüber-
stellung erfolgte reibungslos
und höchst professionell.»*



Engagiert für Artenvielfalt

Die biologische Vielfalt zu erhalten ist auch für die Liechtensteinische Post ein zentrales Anliegen. Wir sehen eine wichtige Aufgabe innerhalb unserer Nachhaltigkeitsstrategie darin, die vielen verschiedenen Arten an heimischen Tieren und Pflanzen in der Umgebung unserer Standorte zu schützen.

Mit verschiedenen Projekten wollen wir dazu beitragen, natürliche Lebensräume zu verbessern und zu erweitern. Das Firmenareal unseres Betriebszentrums in Schaan bietet uns dazu ideale Möglichkeiten, um verschiedene Massnahmen zum Naturschutz und zur Biodiversität umzusetzen. Wir stellen an dieser Stelle eine Reihe von Projekten vor, die einen Einblick in unser Engagement für den Schutz der Artenvielfalt geben.

Müll entfernen am Umweltputztag

Seit 2021 führt die Liechtensteinische Post jährlich einen Umweltputztag durch. Dazu melden sich viele Mitarbeitende freiwillig, um das Firmenareal und die angrenzende Umgebung von Abfall zu befreien. So wurde auch 2022 wieder zu Eimern, Greifzangen und Müllsäcken gegriffen und kräftig mit angepackt. Gemeinsam haben wir damit dazu beigetragen, dass Pflanzen ungehindert wachsen können, das Erdreich nicht verunreinigt wird und Tiere sich nicht in Abfallteilen verheddern oder diese sogar für Nahrung halten.

Natur natürlich wachsen lassen

Der Rasenmäher hat bei uns inzwischen ausgedient – die bestehenden Grünflächen werden nur noch zweimal im Jahr zurückgeschnitten und nicht mehr regelmässig gemäht. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Blühende Wiesen, die vor allem im Sommer in bunten Farben leuchten. Allerdings gilt das nur für einheimische Wiesenblumen. Um sie zu schützen, werden gebietsfremde Pflanzen, so genannte Neophyten, entfernt. Bleiben dürfen hingegen Hecken und angelegte Asthaufen, die Vögeln, Mäusen, Eidechsen, Schnecken, Maulwürfen, Igel, Mardern, Spinnen und Insekten schützende Lebensräume bieten.

Es brummt: Insekten- und Bienenhotels

Bei der Liechtensteinischen Post denken wir auch an die kleinsten Arten, die unseren Schutz benötigen: Bienen und Insekten. Damit sie im Umfeld unserer Standorte Brutgelegenheiten und Lebensraum finden, haben wir zwei Insektenhotels eingerichtet. Diese dienen dazu, zusätzlich die Pflanzenvielfalt in der Umgebung zu fördern und ermöglichen darüber hinaus wertvolle Einblicke in das Insektenleben. Ein spezielles Bienenhotel bietet Platz für unsere fliegenden Betriebsangehörigen: ein firmeneigenes Wildbienenvolk.

Nistkästen für fliegende Untermieter

Viele heimische Vogelarten sind leider in ihren Beständen gefährdet. Dazu gehört in Europa auch der Haussperling. Spatzen nisten gerne in Menschnähe und benötigen dazu entsprechende natürliche Brutbedingungen. Eine grosse Kolonie an Haussperlingen hat schon seit Jahren bei der Liechtensteinischen Post eine neue Heimat gefunden. Sie nisten entlang der Gebäudefassade. Ausserdem konnten wir in eigens aufgehängten Nistkästen schon sichere Bruten von Blaumeisen sowie wahrscheinliche Bruten von Staren und Feldsperlingen nachweisen.

Auch in Zukunft setzt sich die Liechtensteinische Post für eine nachhaltige Entwicklung der Umwelt und Gesellschaft ein und leistet dadurch einen wertvollen Beitrag zur Erreichung der Klimaziele des Landes Liechtenstein.



Alexander Wanger

Assistent Leitung Postalische Dienstleistungen und aktiver Umweltschützer der Liechtensteinischen Post



2023: Nistkasten-Livestream

Ab Frühling 2023 startet unser Nistkasten-Livestream: Per Kamera können unsere Mitarbeitenden live dabei sein, wenn unsere Blaumeisen ihren Nachwuchs ausbrüten. Wir freuen uns auf eine hoffentlich erfolgreiche Brut und hoffen, weitere Mitarbeitende für unser gemeinsames Engagement für mehr Natur- und Artenschutz zu begeistern.



Mission

Klimaneutralität

Diese Mission ist eines der ehrgeizigsten Projekte, die wir uns bisher als Aufgabe gestellt haben: Bis Ende 2025 wollen wir klimaneutral sein. Um dieses Ziel zu erreichen, setzen wir auf eine Reihe von Lösungen, um in erster Linie unseren CO₂-Verbrauch erheblich zu reduzieren.

Das Thema Klimaschutz stand bei der Liechtensteinischen Post schon früh auf der Agenda. Bereits seit zehn Jahren betreiben wir eine Flotte von Elektrofahrzeugen, die nicht nur praktisch, leise und wendig im Einsatz sind, sondern vor allem erheblich CO₂ einsparen bei der Zeitungsrühzustellung und der Briefzustellung.

Mit Abfall heizen

Unser Betriebszentrum in Schaan wurde vor drei Jahren an die KVA Buchs angeschlossen. Wir beziehen von der Kehrrichtverbrennungsanlage Fernwärme, die aus der umweltfreundlichen Verbrennung von Abfällen entsteht. Mit dieser Umstellung konnten wir eine weitere Reduzierung unserer Emissionen erzielen.

Ganzheitlich Klimaschutzstrategie

Uns ist bewusst, dass wir auf dem Weg zur Klimaneutralität bis Ende 2025 noch wichtige Schritte zurückzulegen haben. Zu diesem Zweck arbeiten wir seit Mitte 2021 mit ClimatePartner Switzerland zusammen. Der Anbieter von Klimaschutzlösungen unterstützt uns dabei, unsere Klimaschutzstrategie langfristig umzusetzen. Dazu haben wir gemeinsam mit ClimatePartner unseren gesamten CO₂-Ausstoss in den Jahren 2021 und 2022 ermittelt. Auf der Basis dieser Werte haben wir die grössten Emissionsquellen in unserem Betrieb identifiziert und werden diese in den nächsten Jahren wirksam optimieren sowie gegebenenfalls durch geeignete Klimaschutzprojekte ausgleichen.



Der Nachhaltigkeit verpflichtet
Mehr erfahren

> 50 % CO₂-Emissionen der
Zustellfahrzeuge



Vollständige Elektrifizierung des
Fuhrparks, insbesondere in
der Paketzustellung

Neuanschaffungen von Paketbussen
und kleineren Lieferwagen ohne
Verbrennungsmotoren



Das Postgut im Austausch mit der
Schweiz und den übrigen Postorgani-
sationen soll vollumfänglich
mit Alternativantrieben transportiert
werden.

~15 % CO₂-Emissionen
durch Zustellpartner

~20 % CO₂-Emissionen durch
die Arbeitswege aller
Mitarbeitenden



Anreize schaffen, um Alternativen
zum eigenen Pkw zu nutzen

Parkplatzbewirtschaftung eingeführt

Unser Gewinner

Arno Marxer mit dem Wanderpokal





Gewinnende Ideen

Nachhaltigkeit bedeutet für uns nicht allein, auf die positiven Effekte von technischen Innovationen zu setzen. Wir brauchen die Mitwirkung aller im Team der Liechtensteinischen Post. Nur gemeinsam können wir mit unserem Verhalten die Post zukünftig noch nachhaltiger gestalten. Um das zu erreichen, haben wir 2022 einen Wettbewerb gestartet, um die besten Ideen für mehr Nachhaltigkeit mit einem Wanderpokal zu prämiieren.

Ziel des Wettbewerbs war es, unsere Mitarbeitenden zu motivieren und ihnen das Thema Nachhaltigkeit näher zu bringen. Mit Kreativität und Spass an der Sache wurden sie gefragt, sich einzubringen. Doch es ging uns von Anfang an nicht nur darum, Ideen zu entwickeln, sondern diese Vorschläge auch in einem nächsten Schritt in unseren Betriebsalltag zu integrieren.

Motivierte Mitarbeitende machen mit

Zunächst wurden die einzelnen Abteilungen aufgerufen, Nachhaltigkeitsziele in ihrem Bereich zu definieren und Massnahmen vorzuschlagen, um diese zu erreichen und auch nachvollziehbar zu messen. Wir waren positiv überrascht, mit welcher Begeisterung unsere Mitarbeitenden sich beteiligten: Es kam eine grosse Anzahl an Ideen zusammen, und die Herausforderung bestand darin, jeweils konkrete Messkriterien zu definieren.

Bewährungsprobe für kreative Massnahmen

Jede Abteilung konnte sich für zwei Ziele entscheiden und die entsprechenden Massnahmen in der Zeit zwischen Juli und Dezember testweise umsetzen. Die Vielfalt der Vorschläge reichte von Recycling verschiedener Materialien über Strom und Papier einsparen bis hin zu optimierten Kurierfahrten.

Bei der Auswertung im Dezember 2022 machte schliesslich eine Massnahme der Abteilung Frühzustellung das Rennen: Die Idee, den Versand der Stundenabrechnung von Papier auf digital umzustellen, überzeugte auf ganzer Linie. Alle vier Bewertungskriterien Aufwand/Engagement, CO₂-Einsparung, Relevanz und Kreativität wurden vollauf erfüllt.

Feierliche Übergabe unseres Wanderpokals

Im Rahmen unserer Weihnachtsfeier wurde dem Gewinner Arno Marxer, vertreten durch Markus Fehr, die Trophäe feierlich überreicht: eine von Künstler Patrik Walser mit der Motorsäge geschnitzte Holzeule. Sie wird für die Liechtensteinische Post zu einem echten Wanderpokal, denn unser Wettbewerb Nachhaltigkeit 2022 bildet natürlich nur einen Auftakt: Auch in den Folgejahren werden wir wieder zu neuen Ideen für mehr Nachhaltigkeit aufrufen. Wir freuen uns schon jetzt auf viele kreative Vorschläge, die unsere Liechtensteinische Post noch nachhaltiger machen.



Andreas Luzi

Mitglied der Geschäftsleitung

«Nachhaltigkeit fängt im ganz Kleinen an»

Verwaltungsrat



Dr. Jan Remmert
Verwaltungsratspräsident



Dr. Christian Jaag
Vizepräsident des Verwaltungsrats

Jahrgang 1969
Im Amt seit Juli 2017
Wohnort München, Deutschland

«Nachhaltige Postdienstleistungen und Logistik sind und bleiben Schlüsselfunktionen für ein funktionierendes Liechtenstein. Setzt die Post ihr Leistungsversprechen, alles für Liechtenstein zu bewegen, kundenorientiert um, hat sie es selbst in der Hand, in diesem Markt langfristig erfolgreich zu sein – auch nach der Postmarktliberalisierung. Es bleibt ihr daher lediglich zu wünschen, dass sie auch in Zukunft Rahmenbedingungen hat, die eine konsequente Kundenorientierung zulassen.»

Jahrgang 1976
Im Amt seit Juni 2016
Wohnort Zürich, Schweiz

«Ich wünsche mir, dass die Liechtensteinische Post auch weiterhin für das Land relevant bleibt: Als zuverlässiges Rückgrat der Grundversorgung mit bewährten und neuen Dienstleistungen, nahe beim Kunden.»



Max Schädler
Verwaltungsrat



Dr. Marie-Theres Frick
Verwaltungsrätin

Jahrgang 1960
Im Amt seit Juni 2016
Wohnort Bendern-Gamprin, Liechtenstein

«Die Liechtensteinische Post muss auch in den <Nicht-Universal-Dienstleistungsfeldern> weiter profitabel wachsen, neue Wachstumsfelder finden, entwickeln und einführen, um als Liechtensteinische Post auch in Zukunft am Markt erfolgreich zu sein.»

Jahrgang 1961
Im Amt seit April 2015
Wohnort Schaan, Liechtenstein

«Ich wünsche mir für die Liechtensteinische Post, dass sie weiterhin ein zuverlässiger und flexibler Partner für das Land und die Bevölkerung bleibt. Dazu braucht sie aber deren Rückhalt.»

Geschäftsleitung



Roland Seger
Vorsitzender der Geschäftsleitung



Wolfgang Strunk
Stellvertretender Vorsitzender der Geschäftsleitung

Zuständigkeit Strategie, Finanzen, Philatelie
Bei der Liechtensteinischen Post seit 2016
Jahrgang 1972
Staatsangehörigkeit Fürstentum Liechtenstein

Ausbildung

– Mag. rer. soc. oec., Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Universität London School of Economics und Universität Innsbruck

Beruflicher Werdegang

– Verschiedene Tätigkeiten im Finanz- und Strategiebereich internationaler Unternehmen

Zuständigkeit Personalwesen, IT, Compliance, Kommunikation, Facility Management, Beschaffung
Bei der Liechtensteinischen Post seit 2006
Jahrgang 1968
Staatsangehörigkeit Fürstentum Liechtenstein

Ausbildung

– Mag. rer. soc. oec., Studium der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften an der Universität Innsbruck
– Dipl. Corporate Design Manager FH, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
– CAS Corporate Communication, Hochschule Luzern

Beruflicher Werdegang

– Mehrjährige Erfahrung im Beteiligungscontrolling bei internationalen Industrieunternehmen sowie in der Unternehmensberatung und in der Geschäftsführung, u.a. im professionellen Sportbereich



Michael Aggeler
Mitglied der Geschäftsleitung



Andreas Luzi
Mitglied der Geschäftsleitung

Zuständigkeit Vertrieb und Marketing,
Logistikdienstleistungen, Internationales Geschäft
Bei der Liechtensteinischen Post seit 2010
Jahrgang 1973
Staatsangehörigkeit Schweiz

Ausbildung

- Betriebswirtschafter HF
 - Executive Diploma HSG in Logistics Management, HSG St.Gallen
 - Zertifikat der European Logistics Association «European Master Logistician at the Strategic Level»
-

Beruflicher Werdegang

- Chief Operations Officer bei internationalen Unternehmen wie Danzas, DHL Freight und CEO bei Vetsch AG
 - Mehrjährige Führungs-, Projekt- und Vertriebserfahrung mit Gesamtverantwortung in den Bereichen Einkauf, Produktion und Vertrieb
 - Strategische und konzeptionelle Erfahrungen in der Unternehmensentwicklung und im Unternehmenswandel
-

Zuständigkeit Sortierung, Zustellung, Frühzustellung, Filialnetz
Bei der Liechtensteinischen Post seit 2000
Jahrgang 1965
Staatsangehörigkeit Schweiz

Ausbildung

- Betriebssekretär PTT
 - dipl. Controller SIB
-

Beruflicher Werdegang

- Verschiedene Führungspositionen bei der Schweizerischen Post AG als Leiter einer Poststelle, Leiter Controlling Kreispostdirektion Chur, Leiter Expresspost Region Ostschweiz, erweiterte Geschäftsleitung Expresspost Schweiz
 - Verschiedene Führungspositionen bei der Liechtensteinischen Post
-

Herausgeber

Liechtensteinische Post AG
Alte Zollstrasse 11
LI-9494 Schaan

Redaktion

Roland Seger, Wolfgang Strunk

Inhalte

Jan Remmert, Roland Seger, Wolfgang Strunk,
Michael Aggeler, Andreas Luzi

Konzept, Gestaltung und Illustration

Büro für Gebrauchsgraphik AG, Vaduz

Bilder

Liechtensteinische Post AG, Schaan
Yannick Zurflüh, Vaduz

Druck

BVD Druck+Verlag AG, Schaan

Auflage

700 Stück

Erscheinung

April 2023



