DIN EN 14534:2007-06 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Laufzeitmessung end-to-end für Massensendungen; Deutsche Fassung EN 14534:2003+A1:2007

Inhalt

Seite

Vorwort 4

1 Anwendungsbereich 6

2 Normative Verweisungen 7

3 Begriffe 7

4 Leistungsindikatoren 15
4.1 Allgemeines 15
4.2 Berechnung und Darstellung der Auslieferung im Zeitrahmen 16

5 Methodologie 17
5.1 Repräsentatives Verfahren für Testsendungen 17
5.2 Erstellung einer Testsendung 18
5.3 Feststellen des Einlieferungsdatums 18
5.4 Stichprobenanlage 20
5.5 Untersuchungen von echt laufenden Sendungen 20
5.6 Geografische Schichtung 21
5.7 Geografische Verteilung des Empfängerpanels 22
5.8 Verteilung der Absender 23
5.9 Schätzfunktionen 24
5.10 Aggregation der Ergebnisse 26

6 Testsendungsmerkmale 27
6.1 Allgemeines 27
6.2 Diskriminante Sendungseigenschaften 27

7 Berichterstattung 28

8 Qualitätskontrolle und Auditierung 29

Anhang A (normativ) **Berechnung der Schätzfunktionsvarianz hinsichtlich der Wahrscheinlichkeit der Auslieferung im Zeitrahmen** 30
A.1 Allgemeines 30
A.2 Berechnung der Varianz in einer geschichteten Stichprobenanlage 31
A.3 Beispiele für die Berechnung der Anzahl der Panelteilnehmer in der Stichprobenanlage 39

Anhang B (normativ) **Berechnungsgrundsätze** 45
B.1 Fünftägige Arbeitswoche als Berechnungsgrundlage/Inlandssendungen und grenzüberschreitende Sendungen 45
B.2 Zusätzliche Berechnungsregeln/Inlandssendungen 46

Anhang C (normativ) **Qualitätskontrolle und Auditierung** 52
C.1 Stichprobenanlage 52
C.2 Generierung von Testsendungen 52
C.3 Ausgabe an die Absender-Panelteilnehmer 53
C.4 Versand von Testsendungen 53
C.5 Empfang der Testsendungen 53
C.6 Datenerfassung 53
C.7 Datenanalyse und Dokumentierung 54
C.8 Archivierung 54
C.9 Qualitätskontrolle und Informationstechnologie (IT) 54
C.10 Auditierung 54

Anhang D (informativ) **Untersuchungen tatsächliche Sendungsströme** 57
D.1 Einleitung 57

D.2 Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme für nationale und grenzüberschreitende Sendungen ... **57**
D.3 Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme für grenzüberschreitende Sendungen ... **58**

Anhang E (informativ) **Validierungsregeln für Testsendungen** ... **60**

Anhang F (informativ) **Zusätzliche Berichterstattung** ... **61**
F.1 Beispiel 1: Häufigere Berichterstattung ... **61**
F.2 Beispiel 2: Detailliertere Berichterstattung ... **61**
F.3 Beispiel 3: Übermäßige Stichprobenanlage in ausgewählten Untersuchungs-Untergruppen ... **62**

Anhang G (normativ) **Das den Strömen mit geringerem Sendungsumfang in einer erweiterten EU angemessene Nachlassen der wechselnden Anforderungen** ... **63**
G.1 Allgemeines ... **63**
G.2 Einleitung ... **63**
G.3 Inlandsendungsströme mit Vorrang und ohne Vorrang ... **65**

Literaturhinweise ... **69**