

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 |