



Post Business Solutions

Post Business Solutions GmbH
Halban-Kurz-Straße 11
1230 Wien

Wien, 8. Mai 2024

Liebe Kund*Innen der Comm-Unity!

Wir, die Post Business Solutions, sind für Ihren Partner Comm-Unity der Dienstleister für die Themen elektronische Zustellung, Druck und Versand Ihrer Dokumente an Ihre Bürgerinnen und Bürger. Wir wenden uns direkt an Sie, um zu den aktuellen Verzögerungen Stellung zu nehmen. Wir bedauern die damit verbundenen Unannehmlichkeiten für Sie und Ihre Bürger. Wir übernehmen die Verantwortung für diese Situation und möchten uns aufrichtig für die entstandenen Probleme entschuldigen.

Unsere Experten arbeiten mit Hochdruck daran, die genauen Ursachen der Lieferverzögerungen zu identifizieren. Aktuell sehen wir uns mit immer wiederkehrenden niedrigen Performances in der Datenbank unseres IT-Infrastruktur Dienstleisters konfrontiert. Parallel zur Ursachenanalyse haben wir bereits Sofortmaßnahmen ergriffen, um die Zustellsituation zu verbessern. Dazu gehörten unter anderem die Optimierung von Prozessen und die Erhöhung der Kapazitäten. Wir können Sie informieren, dass alle offenen Sendungen versandt wurden und wenige letzte Sendungen mit ECO Versand spätestens am 10.5.2024 bei Ihren Bürgern eintreffen sollten.

Basierend auf der Ursachenanalyse werden wir auch in Abstimmung mit Comm-Unity nachhaltige Lösungen entwickeln, um derartige Probleme in Zukunft zu vermeiden. Dazu gehört die Implementierung einer robusteren IT-Infrastruktur-Performance und die kontinuierliche Optimierung unserer Prozesse.

Ihr Partner, die Comm-Unity hat in den vergangenen Wochen Ihre Bedenken und Ihren verständlichen Unmut immer wieder an uns herangetragen und Ihre Interessen bestens vertreten!

Wir sind uns unserer Verantwortung als Ihr Dienstleister bewusst und haben selbstverständlich einen weit höheren Anspruch an uns selbst, als wir es derzeit vermitteln. Wir werden in den kommenden Wochen alles daransetzen, den von uns gewohnten Standard wieder zu erlangen und damit hoffentlich einen ersten Schritt setzen können, dass Ihr Vertrauen in uns wieder aufgebaut werden kann.

Wenn Sie zusätzliche Wünsche und Fragen haben, bitte zögern Sie nicht sich an uns zu wenden unter: bs.kundenservice@post.at

Wir bedanken uns für Ihre Geduld und die Chance, Sie wieder von uns überzeugen zu dürfen.

Beste Grüße,

George Wallner
Geschäftsführer und Sprecher der Geschäftsführung

Christian Fuchs
Geschäftsführer und Leitung Service Delivery
Management