

Dienstleistungswüste? Von wegen!

Der Wettbewerb „Poststelle des Jahres 2008“ hat gezeigt: In den letzten Jahren haben sich die Poststellen zu serviceorientierten Alleskönnern entwickelt.



POSTMASTER-Magazin (5)

POSTMASTER-Chefredakteur Hans-Dieter Westhoff und Pitney-Bowes-Marketingleiter Stefan Huth beim Verlesen der Laudatio

Zum ersten Mal seit acht Jahren trat eine Jury zusammen, um eine „Poststelle des Jahres“ herauszufinden, außerdem einen Silber-, einen Bronze- und einen Innovationspreis zu vergeben. Seit der letzten Preisvergabe vor einem knappen Jahrzehnt mussten die Pitney-Bowes-Fachberater und die POSTMASTER-Redaktion zunächst neue Maßstäbe entwickeln. Es sollten ja nicht abstrakte technische oder betriebswirtschaftliche Leitbilder sein, die vielleicht an der Praxis in den Firmen oder Organisationen vorbeigehen. Gesucht werden die Mailrooms, Postbüros oder Werkpost-Abteilungen, die im Sinne der Nützlichkeit fürs Ganze am unternehmerischsten geführt werden und deshalb ihren innerbetrieblichen Kunden den größten Service bieten können. Um das herauszufinden, braucht eine Jury Material, und das bekommt sie natürlich durch die Bewerbung. Die Ausschreibungsunterlagen hatten es in sich. Sechs detaillierte Fragebögen mussten ausgefüllt werden, teilweise ergänzt durch zusätzliche Beschreibungen. So waren die knapp zwei Dutzend Mel-

dungen schon ganz klar eine Auswahl der ambitioniertesten Poststellen im Land, die mit Recht davon ausgingen, etwas ganz Besonderes an Leistungsfähigkeit und Tätigkeitsprofil bieten zu können. Und dieses Besondere bedeutet heute ganz klar: breites Dienstleistungsprofil, Übernahme immer neuer Aufgaben im Büro- und Informationsmanagement.

Die Nominierungsliste

Die erfreuliche Erkenntnis: Mit der erarbeiteten Messlatte für die Poststelle, die mit Nützlichkeit und Kompetenz in der eigenen Organisation unternehmerisch aktiv ist, konnte man den vorliegenden Bewerbungen sehr wohl gerecht werden. So wurde als erster Schritt eine Nominierungsliste der neun Besten entwickelt – mehr als doppelt so viele, wie Preise zu vergeben waren. Schon bei den fünf Poststellen, die dann auf die Plätze jenseits des Treppchens gesetzt wurden, zeigte sich der Trend zur Übernahme immer neuer, auch technisch innovativer Dienstleistungen:

E.ON Energy Trading AG, Düsseldorf,
Poststellenleiter Joerg Nowoczin

Hier wird die komplette Eingangspost sicherheitstechnisch per Röntgengerät geprüft. Zudem ist die Poststelle verantwortlich für die Produktion und Verwaltung der Mitarbeiter-Ausweise, und man kümmert sich um Logistik und Verteilung der Büro- und Print-Materialien.

Sparkasse Krefeld,
Poststellenleiterin Birgit Menke

Hier gibt es eine Inhaus-Dokumentenübertragung per Fax-Intranet. Die Abteilung betreibt ein eigenes Kopiercenter mit Papierverarbeitung und Veredelung (schneiden, binden).

Amtsgericht Stade,
Poststellenleiter Roland Breitner

Hier sorgt die Poststelle für Sicherheit und Ordnung im Gerichtsgebäude. Zusätzlich betreibt sie eine leistungsfähige Packstelle für den Paketversand von großen Schriftgutmengen.

Die Schweizerische Mobiliar, Bern,
Poststellenleiter Alfred Streit

Der einzige schweizerische Kandidat auf der Nominierungsliste besitzt eine Eingangspostverarbeitung mit Kamera-Erfassung und Hausförderanlage. Die Abteilung übernimmt äußerst vielseitige Aufgaben im Kurier- und Empfangsbereich sowie bei der Parkraumbewirtschaftung. Auch hier gibt es einen beträchtlichen Paketausgang, wie er für eine Versicherung zumindest bemerkenswert ist.

Festo AG, Esslingen,
Poststellenleiter Stefan Willuda

Die Abteilung arbeitet bereits mit digitalisiertem Posteingang für alle Aufträge und Rechnungen. Sie besitzt außerdem einen leistungsfähigen Outputbereich mit zentralem Transaktionsdruck und automatischer Postverarbeitung. Der

Wenn die Postverteilung Spaß macht ...



... liegt das meistens an bedarfsorientierten Arbeitsabläufen mit den richtigen Postmöbelsystemen.



- Poststellenplanung
- Poststellenmöbel
- Postmobile

P O S T
POSTSTELLEN ORGANISATION MIT SYSTEM-TECHNIK

www.w-friedrich.de

Tel 040/780 890-0 - Fax 040/780 890-20



Dritter Platz: Thomas Gerstner (l.) und Dirk Gerlinger (r.) von SAP

Outputbereich übernimmt auch im großen Konzern die Dienstleistungsaufgaben der Dokumentenverarbeitung nach definierten Abläufen. Zusätzlich werden Vertriebs- und Verlagsfunktionen für Infodienste, Magazine und Sonderpublikationen übernommen. Diese werden für die Zustellung vorbereitet und auf unterschiedlichem Weg verteilt. Dazu gehört ein in hoher Auflage erscheinendes Mitarbeitermagazin. Die Scan- und Erfassungsarbeitsplätze werden auch für Archivierungsarbeiten von über 30 Dokumentenklassen verwendet.

Die Preisträger:

Dritter Platz: SAP AG, Walldorf, Thomas Gerstner (Leiter Logistics Services) und Poststellenleiter Dirk Gerlinger

Auch in dieser sehr modern ausgestatteten Konzern-Poststelle gibt es voll gesicherten Posteingang mit Röntgen-Prüfung sowie Dokumentenmanagement für einen Teil der Briefe, die dann digital an die Sachbearbeiter geschickt werden. Die Abteilung besitzt eine automatisierte Posteingangsverarbeitung und managt den beträchtlichen Wareneingang per Paket mit Handscannern. Außerdem gibt es eine Fülle von zusätzlichen Dienstleistungen: Es werden drei DHL-Packstationen betreut, die auch die Mitarbeiter des Unternehmens für ihre Privatsendungen benutzen können. Der Mailroom ist Entgegennahme- und Ausgabeinstanz der Visumanträge für Mitarbeiter-Auslandsreisen, außerdem Logistik- und Verteilzentrale von Verbrauchs- und Büromaterialien, Print-Produkten und IT-Materialien. Vom Haupt-Faxserver in der Poststelle werden

die Fax-Mitteilungen zugeordnet und weitergeleitet; darüber hinaus betreut die Poststelle ein extremes Onlineportal zur Weiterleitung von Angeboten und Anfragen, Verträgen und Bestellungen. Die Jury hat neben dem umfangreichen Kern-Aufgabengebiet insbesondere das innovative Spektrum von Dienstleistungen für Mitarbeiter und Organisation beeindruckt.

Zweiter Platz: Ideal Versicherung, Berlin, Poststellenleiter (Fachgebietsleiter Informationslogistik) Carsten Dickau

Auch hier eine außerordentlich modern ausgestattete Versicherungs-Poststelle mit dem wahrscheinlich umfangreichsten digitalen Posteingang aller Teilnehmer. Die Abteilung besitzt einen sehr leistungsfähigen Postausgang mit eigenem Produktionsdruck (auch in Farbe) einschließlich automatischer Postverarbeitung, Mailingrealisierung, Ausweisdruck und Codekarten-Versand. Es werden alle neuen Postmarkt-Optionen genutzt, vom alternativen Briefdienstleister bis zur Postkonsolidierung. Mit Service- und Archivscans, Adressmanagement mit Recherchen für die gesamte Organisation, Seriendruck, Direktadressierung, Ausstattung der Schulungsräume und Events mit Geräten und Material, einem eigenen Stadtkurierdienst, einem Inhaus-Umzugsservice sowie der Logistik und Verteilung von Büro- und Printmaterialien bietet die Ideal-Informationslogistik ein Leistungsspektrum, die diese Abteilung in Augenhöhe bringt mit dem Sieger.



Zweiter Platz: Carsten Dickau (Mitte) und Sascha Wojtkowiak (rechts) von der Ideal Versicherung mit Poststellen-Einrichter Marc Friedrich



Erster Platz: Uwe Wolf von Beiersdorf

Poststelle des Jahres: Beiersdorf AG, Hamburg, Poststellenleitung Kay Schöneich/Uwe Wolf

Bei Beiersdorf gibt es einen großen qualitätsgesicherten Briefeingang mit der Digitalisierung von Rechnungen und Patentunterlagen. Es gibt eine Rest-Inhaltskontrolle per Röntgengerät, der alle Briefhüllen nach der Entnahme unterzogen werden. Die Poststelle steuert den zentralen Capture- und Archivierungsdienst für den gesamten Beiersdorf- und Tesa-Konzern. Der große Ausgangsbereich ist direkt verknüpft mit dem Druck und der automatischen Postverarbeitung der Transaktionsdokumente. Für

den Ein- und Ausgang von Paketen gibt es ein hausinternes Track&Trace-System mit Barcode-Eingabe und -Quittierung. Die Abteilung hat ein außerordentliches Dienstleistungsangebot von der Abonnement-Verwaltung und der Versorgung mit Büro- und Printmaterialien bis zur Organisation von Mailing- und Musterversandaktionen. Sie sorgt für die Ausstattung der Schulungsräume, betreibt einen eigenen Stadtkurier und beliefert einige Betriebe mit technischen Gasen und Sauerstoff.

Innovationspreis: Phoenix Contact, Blomberg, Poststellenleiter Philip Belles

Hier finden wir eine leistungsfähige Poststelle mit großer Ein- und Ausgangspost und vollständiger Maschinenausstattung für Massenoutput und Postverarbeitung, die bereits aufgrund dieser Merkmale ihren Platz im Ranking verdient hat. Den Innovationspreis verleiht die Jury der Poststelle, weil diese als Servicebereich in einem großen Werk für elektronische und elektrotechnische Komponenten eine bedeutende Aufgabe in der technischen Dokumentation gegenüber den rund 20 000 Industriekunden weltweit übernimmt: Die Abteilung erstellt nicht nur Briefe und



Der Innovationspreis ging an Philip Belles von Phoenix Contact.

Transaktionsdokumente, sondern insbesondere Booklets und Handbücher, Seminarunterlagen, Bedienungsanleitungen und Beipacks. Diese Drucksachen und Druckwerke werden im digitalen Print-on-Demand-Verfahren gefertigt. Außerdem gibt es eine eigene Produktionsanlage für CDs und DVDs mit der dafür erforderlichen Spezialmaschinerie. Diese Pionierfunktion in einem hoch innovativen und für andere Poststellen beispielhaften Aktionsfeld erscheint der Jury als ein Sachverhalt, der die Verleihung des Poststellen-Innovationspreises 2008 an die Poststelle von Phoenix Contact, Blomberg, wohl begründet.

Fazit: Trends und Anstöße

Auch diese kleine Auswahl aus der großen Welt der vielen tausend Postverarbeitungs-Abteilungen im Land zeigt Trends, die sich praktisch überall wiederfinden. Hier die drei wichtigsten:

1. Das digitale Eingangspost-Dokumentenmanagement kommt – nicht nur für Rechnungen, sondern auch für viele andere strategische Unternehmensbereiche. Und wo Scanner- und Capture-Kapazitäten existieren, da werden auch Archiv- und Dokumentations-Aufgaben mit übernommen.
2. Der Paketein- und -ausgang gewinnt immer mehr an Bedeutung. In der Poststelle konzentrieren sich zunehmend die Potenziale für ein qualitätsgesichertes Handling dieser oft sehr wertvollen und inhaltlich bedeutsamen Sendungen.
3. Die Poststelle entwickelt sich fortwährend zur innerbetrieblichen Dienstleistungs-Zentrale. Viele dieser Abteilungen sind das Kernstück modernen Facility-Managements, die in der Lage sind, immer neue Aufgaben auf sich zu ziehen.

Das ist ein erfreuliches Fazit. Mit solchen und ähnlichen Entwicklungsperspektiven lässt sich die Zukunft der Poststelle sichern. Auf die Kandidaten des Poststelle des Jahres 2009 sind wir schon heute gespannt. Die Bewerbungsfrist beginnt bereits im Sommer. Wir werden bald darüber berichten.

bdw