

Pakete vom Checkpoint Charlie

Die neue Versandstelle der Ideal Versicherung ist zwar kleiner als vorher, aber unglaublich viel praktischer.

Die Poststelle der Ideal Versicherung in Berlin ist eine gute alte Bekannte: In der Ausgabe 12/2008 haben wir ausführlich darüber berichtet, wie sie den Posteingang digitalisiert; im letzten Jahr wurde sie mit dem zweiten Preis der Poststelle des Jahres ausgezeichnet (siehe 4/2009). Die Auszeichnung war ein Packtisch. Für die Ideal war das ein Anlass, die Versandstelle rundzuerneuern. Und dies wiederum für uns ein Anlass zu einem weiteren Besuch.



Mario Skolaster und Peter Bandow: Papiere sicher verpackt – vier Kartons in einem

Die Packstelle der Ideal Versicherung ist mit der Zeit und ihren Aufgaben gewachsen. Begonnen hatte alles an einem Tisch in einem kleinen Raum. Ein Regal kam von woanders hinzu, ein weiterer Tisch wurde hinzustellen, man zog in größere Räume um und so weiter. Die Poststelle war mittlerweile in den Neubau umgezogen, nur die Packstelle, die zur selben Abteilung gehört, fristete ihr Dasein noch im Keller des Altbaus. Dort war es zwar geräumig, aber verwinkelt und finster. Poststellenleiter Carsten Dickau bezeichnet die Arbeitsbedingungen als eigentlich unzumutbar: „Ergonomisch gab es keinen Fluss. Aber die Mitarbeiter waren dort reingewachsen und haben sich nie beklagt.“

Nägel mit Köpfen

Wie jeder Bewerber um die Poststelle des Jahres wäre Dickau gern auf Platz 1 gekommen. Als Auszeichnung jedoch war der zweite Preis für ihn viel interessanter. Als er dann auf der Cebit im letzten Jahr bei der Preisverleihung auf Marc Friedrich, den Chef von P.O.S.T.-Möbel,

traf und verstand, dass das neue Einrichtungsstück genau zu dem vorhandenen Poststellenmobiliar passt, kristallisierte sich zügig eine Entscheidung heraus: Der Packtisch wurde zum Auslöser, den gesamten Packbereich neu auszustatten, und zwar gleich auch in neuen Räumlichkeiten – ebenerdig mit Tageslicht und nah bei der zugehörigen Abteilung. Die neuen Räume hatten allerdings einen Haken: Sie sind kleiner. Sehr viel kleiner. An so einen Ortswechsel wäre ohne eine neue Einrichtung gar nicht zu denken gewesen. Mario Skolaster und Peter Bandow, die für die Pakete zuständig sind, waren äußerst skeptisch und dem Umzug nicht gewogen. Wie soll bloß all das Material in den kleinen Räumen untergebracht werden? Dickau: „Ich glaube, Herr Friedrich hat es öfter mit Widerstand zu tun. Er hat alles aufgenommen

und dann die Pläne vorgelegt. Da gingen dann aber die Augen auf!“

Die CAD-Darstellung zeigt bis in den letzten Winkel ausgenutzte Stellflächen für gelagertes Material aller Art, in der Mitte des vorderen Raums steht der beidseitig zugängliche Packtisch, und um ihn herum ist Platz. Auch Arbeitsplätze an Tischen kommen noch unter. So wurden die Pläne umgesetzt, im Detail noch ein wenig angepasst. Fünf Möbelpacker, die die Stahlregale aufbauten und mit dem Material befüllten, ermöglichten eines Tages im letzten November den fliegenden Wechsel: Nachmittags wurden die letzten Pakete noch im alten Keller versandfertig gemacht, am nächsten Morgen ging es dann in der neuen Packstelle weiter.



W. Friedrich



Versandstelle der Ideal Versicherung: Alles ist griffbereit, genau wie in der Planung vorgesehen.



Die neuen Lagerräume lassen bequemes Rangieren mit der Ameise zu.

In die Höhe gelagert

Man erkennt sie, die Packstelle vom Plan, aber in Natura wirkt sie viel größer, schon weil die Räume hohe Decken haben und vertikal genutzt wird, was zuvor horizontal verteilt war. Die Arbeitswege sind kurz, und doch lässt sich viel besser mit dem Förderfahrzeug rangieren, als es vorher im verwinkelten Gewölbe der Fall war. Dort war längst nicht jeder Winkel erreichbar. Am Packplatz sind die wichtigsten Dinge griffbereit: Kartonagen oben, Produktmaterial darunter. Das Ganze ist höhenverstellbar. Dickau: „Alles ist solide, schwankt nicht, sieht gut aus und passt zu dem, was schon vorhanden war.“ Integriert sind eine Paketwaage und ein Umreifungs-Halbbautomat von Humboldt. Eine zweite Waage ermittelt Stückzahlen von Prospekten. „Unverzichtbar“, befindet Skolaster. Zur Paketwaage gehört ein Bildschirm, auf dem unter anderem die Sendungserfassungs-Software von DHL visualisiert wird. Über das Gewicht wird der Tarif ermittelt, die allermeisten Empfänger-Adressen sind hier schon gespeichert, so kann der Paketaufkleber einfach ausgedruckt werden. Die Daten übermitteln sich selbst an DHL, und bis zur Zustellung kann man auf dem Bildschirm den jeweiligen Aufenthaltsort einer jeden Sendung verfolgen. Rund 40 sind es Tag für Tag.

Papier im Karton

Pakete, die die Ideal Versicherung verlassen, enthalten fast ausschließlich individuell zusammengestellte Arbeitsmaterialien für Vertriebsmitarbeiter. Diese benötigen Briefbeleger, Flyer, CDs, Kugelschreiber und andere Wer-

bematerialien. Jetzt gerade steht das neue Tarifbuch bevor – innerhalb eines Monats werden davon 28 Paletten erwartet, von denen 4000 Bücher sofort verschickt, die meisten aber längere Zeit eingelagert werden. Platzprobleme entstehen dadurch nicht.

Viele Materialien gehen direkt an den Außendienst; oft ist die Adresse aber ein Veranstaltungsort. Mehrmals wöchentlich finden irgendwo in Deutschland



Die Paketwaage ermittelt Gewicht und Preis und schickt die Daten direkt an DHL.

Veranstaltungen statt, für die die Ideal Pakete packt. Ist das Ziel ein Hotel, dann ist es besser, nicht den üblichen Postweg, sondern eine termingenaue Zustellung mit einer Spedition zu wählen: Eine zu frühe Zustellung bereitet dem Hotel Lagerschwierigkeiten, eine zu späte ist zweckverfehlt. Die Sendungen enthalten überwiegend Papier. Das lässt sich zwar kompakt verpacken, braucht aber einen besonderen Kantenschutz, damit es ohne Eselsohren sein Ziel erreicht. Die Ideal-Packer bevorzugen hier den Karton in Karton und verwenden dafür gern Verpackungen aus dem Wareneingang.



Hilfe „von oben“: Ingmar Werner

Manchmal ist sehr viel zu tun. Gerade müssen für eine Veranstaltung 700 Mappen konfektioniert werden. In solchen Fällen gibt es Unterstützung aus der Brief-Poststelle. Im Gegenzug legen auch die Packer beim Brief Hand mit an, sobald es erforderlich ist.

Postverarbeitung im Wandel

So routiniert die Poststelle vom Checkpoint Charlie auch ist, ruht sie sich doch nicht auf ihren Aufgaben aus: Ständig sucht sie sich neue, immer gibt es etwas zu verändern und zu erneuern. So hat sie sich vor kurzem zwei neue Produktionsdrucker angeschafft, einen für den



Immer aufgeschlossen für neue Post-Aufgaben: Informationsmanager Carsten Dickau

Massengeschäftsdruck in Schwarzweiß, einen für hochwertige Unterlagen in Farbe, beispielsweise für Schulungen, Aufsichtsratspräsentationen oder Urkunden. Große Pläne gibt es für den alltäglichen Output, wie die Poststelle direkt beim Indizieren der Eingangspost den Löwenanteil der Briefe selbst beantworten kann – bei einem kleinen Aufwand mit großem Nutzen. Dazu jedoch bekamen wir nur Andeutungen, Details verriet Dickau noch nicht, außer: „Wir haben steigende Antragszahlen. Oben haben sie so viel zu tun; wenn wir ihnen den Rücken freihalten können, haben wir unser Ziel erreicht.“ Das hört sich so interessant an, dass wir uns vielleicht schon bald wieder nach Berlin zum Checkpoint Charlie begeben werden. ak

Weitere Informationen:

dickau@ideal-versicherung.de