

Kollege Kunde, was können wir für dich tun?

Die Poststelle der Beiersdorf AG in Hamburg wurde für ihre Leistungsvielfalt und die Nutzung moderner Technologien auf der Cebit zur Poststelle des Jahres 2008 gekürt.



POSTMASTERMagazin (10)

erzeugt, kuvertiert und zum Frankieren und Versenden nach nebenan gebracht. Doch der Reihe nach.

Großraumzentrale für Post- und Warenumschatz

Die Aufgaben der Poststelle bei Beiersdorf sind im Laufe der Jahre ständig gewachsen. Abteilungen haben sich verschlankt, Themen wurden ausgegliedert und an die Poststelle übertragen. Als die Exportabteilung an einen externen Dienstleister abgegeben wurde, stellte sich heraus, dass dieser nur für bestandsgeführte Waren zuständig ist, die im SAP-System erfasst sind. Kosmetik-Produkte für internationale Messen und Kongresse zählen aber nicht dazu. Trotzdem müssen die Waren, die zum Teil Gefahrgut sind, versendet werden. Wer kümmert sich also darum? Natürlich die Poststelle. „Manch einer klopft bei uns an, weil er mitbekommen hat, was wir alles schon übernommen haben, und so kommen wir zu neuen Aufgaben, wie die Jungfrau zum Kind“, sagt Wolf. Obwohl es Kollegen sind, für die er

Nivea kennt jeder, Tesa auch. Dass hinter den berühmten Marken die Beiersdorf Gruppe steht, deren Grundlage der Apotheker Paul C. Beiersdorf im Jahr 1882 gelegt hat, ist weniger bekannt. Obwohl heute mit über 150 Tochtergesellschaften und mehr als 22 000 Mitarbeitern weltweit präsent, ist das Unternehmen nach wie vor in Hamburg verankert. Hier befinden sich der Hauptsitz, das Forschungszentrum für Haut- und Schönheitspflege und weitere Tochterunternehmen. Die anpassungsfähige und kreative Postabteilung steht heute exemplarisch für die Wandlung zum modernen Inhouse-Kommunikations- und Logistik-Dienstleister.

Beiersdorf liegt in der Unnastraße, mitten in der Stadt, nahe bei Universität und Studentenviertel. Und tatsächlich herrscht am Platz vor dem Eingangsportale so etwas wie Campusatmosphäre: Statt spiegelnder Hochhausfassaden gibt es schöne rote Backsteingebäude mit weißen Fensterrahmen. Teamleiter Uwe Wolf führt uns in die Poststelle. Oder ganz korrekt: zum Postservice & Archive, einem Teilbereich der General Services, zu denen auch die Security, das Catering & Eventmanagement und der Print Service gehören. Letzterer befindet sich direkt neben der Poststelle. Durch Glasscheiben hat man Sichtkontakt. Hier wird der zentrale Dokumentenoutput



Das durchlässige Großraumbüro erlaubt das Arbeiten „Hand in Hand“ ...



Teamleiter Uwe Wolf erklärt die Feinsortierung

Auf gleichem Weg werden ausgehende Sendungen mit zur Poststelle genommen. Päckchen und Kuriersendungen stellen die Boten nur persönlich zu: Ohne Unterschrift gibt's kein Paket.

Track&Trace für Pakete und Päckchen

Zirka 170 Pakete, Päckchen und Kuriersendungen treffen täglich in der zentralen Poststelle bei Beiersdorf ein. Ein großer Teil sind Rohstoffmuster, die von den Abteilungen aus Forschung und Entwicklung angefordert wurden, zum Beispiel verschiedene Alkohole und Lösungsmittel, welche auf Reinheit und Verträglichkeit geprüft werden, bevor sie in großem Stil eingekauft und verarbeitet werden. Der Rest besteht aus Reklamationsendungen vom Verbraucherservice oder Mischsendungen wie Maschinenteile, technische Gase, Computer, Mobiltelefone, Fachbücher, Geschenke und manchmal auch Autoteile. Die brauchen die Entwickler der Tesa-Lackschutzfolie, weil an Original-



Kosmetikmuster für Dubai

teilen vor Ort besser getestet werden kann. Wolf: „Alles, was man nach Hause geliefert kriegen kann, das kommt auch bei uns an – und mehr.“ Um das bunte Vielerlei sicher zu den richtigen Empfängern zu leiten, benutzt man ein besonderes System. „Wir haben uns zu Nutze gemacht, dass es heute Software gibt, die die von den verschiedenen Transporteuren benutzten Barcodes lesen kann“, berichtet Wolf. Per Handscanner werden die Barcode-Informationen der Pakete eingelesen und von der Software Optikep verarbeitet. So sind der Zeitpunkt des Eingangs, der Lieferant und der Empfänger im System gespeichert. Der genaue Adressat wird manuell bzw. halbmanuell eingegeben, da Optikep auf die Outlook-Adressdatenbank zugreift. Dann bekommen die Pakete eine neue Beschriftung aus dem Labeldrucker, werden nach Touren sortiert und die Sendungs-Informationen auf ein Handheld geladen. Damit begibt sich der Bote auf Tour und lässt sich den Empfang per elektronischer Unterschrift quittieren. Später werden die Empfangsinformationen nebst Unterschrift ins System übertragen, und der Kreis hat sich geschlossen. Jetzt ist mit einem Blick nachzuvollziehen, wer wann welche Sendung empfangen hat. Genauso wird auch mit Einschreiben verfahren.

Gedruckt wird nebenan

Der große Druckoutput erfolgt beim benachbarten Print-Service. Hier wird die Transaktionspost, wie Lohnabrechnungen, Rechnungen oder Mahnungen, gedruckt, mit einer PFE-Maschine kuvertiert und dann in die Poststelle gebracht. Ein geringer Teil der Ausgangspost kommt von Arbeitsplatzdruckern über die Service-Points. 2100 Standardbriefe und 900 Maxibriefe werden im Durchschnitt täglich gesammelt und frankiert. Am Abend holt ein Fahrer des Konsolidierers Postcon die Briefkisten zur Vortsortierung für die Deutsche Post ab.

Von Hamburg in die ganze Welt

Außendienstler, Veranstalter, Werbeagenturen und Fotografen, demnächst auch Messen und Kongresse, müssen

weltweit mit Proben, Mustersendungen, Sendungen für Werbekampagnen und Gewinnspiele ausgestattet werden. Dafür verlassen monatlich rund 4000 Pakete die Hamburger Poststelle. Gemeinsam mit der Exportabteilung hat man eine Länderinformationsliste ins Intranet gestellt, in der alle Auslands-Frachtbestimmungen aufgelistet sind. So gelten Deosprays wegen der Befüllung mit Druckgas als Gefahrgut. In manchen Ländern droht den Paketen selbst Gefahr: nämlich die des spurlosen Verschwindens. Deshalb werden solche Sendungen in der Poststelle gesammelt und per Kurier versandt – zweimal pro



Scannen und Archivieren wird immer öfter nachgefragt.

Woche innerhalb Europas und einmal in Richtung Übersee. Das ist sicherer und teilweise sogar kostengünstiger, als der Versand per Post.

Digitalisieren und Archivieren

Die Weg zur Digitalisierung von Eingangspost verlief bei Beiersdorf klassisch: Zunächst erprobte man das spätere Scannen in den Fachabteilungen zur Archivierung bestimmter Dokumente. Doch schnell war klar: Das frühe digitale Erfassen mit der richtigen Software bietet den entscheidenden Vorteil der automatisierten Verarbeitung. Seit drei Jahren wird nun direkt in der Poststelle digitalisiert, bisher hauptsächlich Rechnungen, die zwei Drittel der Standardbriefe ausmachen. Um Viertel vor acht beginnt das Digitalisieren. Die Rechnungen werden mit Trennblättern separiert, auch die Anlagen werden so von der eigentlichen Rechnung getrennt,

damit die Texterkennungssoftware nicht zig Seiten Anlagen in Text umwandelt. Die Capture-Software stammt von Open Text, gescannt wird mit zwei Kodak i620-Scannern. Dass am zweiten Scanplatz noch Kapazitäten übrig waren, das ist bis zur Rechtsabteilung durchgedrungen, die ein Vertrags-Dokumentenmanagement eingeführt hat. Jetzt scannt der Postservice die Verträge und stellt sie auf einen Zentralserver, für alle Tochterunternehmen zugänglich, zur Verfügung. So kann Beiersdorf-China oder -Amerika beim Einkauf auf vorhandene Verträge mit Zulieferern zurückgreifen. Auch Patentunterlagen und IT-Dokumentationen werden hier digitalisiert und den Abteilungen zur Verfügung gestellt. Die Abteilung Forschung und Entwicklung scannt ihre Patentunterlagen noch selbst – die Umwandlung der Images in durchsuchbare PDF/A-Dokumente übernimmt aber der Postservice. Dass im Digitalisieren der Post und deren Weiterverarbeitung im Dokumentenmanagement noch mehr Potenzial liegt, ist Wolf ganz klar, und er fühlt sich für weitere Aufgaben gut gerüstet.

Täglich rauscht der Blätterwald

Im Schnitt 500 Zeitschriften und Zeitungen kommen täglich in der Unnastraße an: einige Dutzend Tageszeitungen für die Vorstands- und Presseabteilungen, Illustrierten-Belegexemplare, in denen Anzeigen oder Werbekampagnen geschaltet wurden, und Abonnements-Zeitschriften für das Marketing, das prüft, ob sich hier die Platzierung von Anzeigen, Beilagen oder Preisausschreiben lohnt. Dann gibt es den großen Bereich der Fachzeit-



Versandsystem: Bald werden von hier aus auch Messen und Kongresse beliefert.

schriften für die Forscher, Entwickler, Ingenieure, Haustechniker, IT-Fachleute und andere Fachabteilungen. Wolf: „Wer das nicht weiß und sich mit der Materie nicht beschäftigt, der kann sich überhaupt nicht vorstellen, dass in einem Unternehmen, das produziert und verkauft, so viele Zeitschriften gelesen werden.“ Nicht nur die Verteilung geht von der Poststelle aus, auch die Abonnement-Verwaltung der Blätterflut findet hier statt. Eine Kollegin bedient eine spezielle Verwaltungssoftware, kündigt, verlängert und bestellt neu.

Frühjahrsputz, Herbstputz und mehr

Zweimal im Jahr ziehen Poststellenmitarbeiter zusammen mit dem Immobilien-Service durch die Gänge der Büroetagen und nehmen von vertraulichen Akten, die entsorgt oder datenschutzgemäß archiviert werden müssen, bis hin zur verwelkten Büroplanze alles mit, was hier nicht mehr gebraucht wird. Neben der digitalen Archivierung gehört also auch die Lagerung von papierbasierten Dokumenten zu den Aufgaben der Poststelle. Und da die Anlieferung

sowieso über den Hof an die Rampe geht, hat man der Poststelle gleich die Versorgung der Serviceräume mit Kopierpapier, Batterien und Toner sowie Datenvernichtungsboxen übertragen. Und weil's keiner besser weiß, halten die Post-Spezialisten auch Versandschulungen für Praktikanten und Trainees im Marketing ab. Hier geht es insbesondere um Aufklärung über die Besonderheiten beim Versand von Gefahrgut.

Die beste Tat und die Folgen

Der wichtigste Umbruch in der Poststelle fand Mitte der 1990er Jahre statt. Die Architektur der Abteilung – in der Mitte der Durchgang und rechts und links Einzelkämpferbüros – wurde aufgelöst. Stattdessen gab es jetzt ein Großraumbüro, in dem alle Mitarbeiter an offenen Arbeitsplätzen „Hand in Hand“ arbeiten konnten. Kurze Zeit später zog auch das digitale Archiv mit den Scannern in das Reich der Gitterboxen und Hubwagen, Speditions- und Postfahrer. Was zunächst befremdlich war und nicht zusammenzupassen schien, erwies sich aber als perfekte Integration verschiedenster Aufgabenbereiche in einem großen Büro. „Die Verantwortlichen haben uns immer die Möglichkeit gegeben, diese Poststelle so zu gestalten, wie wir sie brauchten“, berichtet Wolf. „Und dass wir jetzt den Preis gewonnen haben, ist eine tolle Bestätigung für unsere Arbeit und eine Stärkung unseres Images im ganzen Unternehmen.“ *rb*

Weitere Informationen:

uwe.wolf@beiersdorf.com



Die Briefpost holt Postcon ...



... Pakete und Kuriersendungen DHL.