

Informationslogistik in der Poststelle

Die Poststelle in der Ideal Versicherung Berlin ist ein Allround-Dienstleister: Hier findet der zentrale Druckoutput statt, hier werden Briefe und Pakete auf den Weg gebracht, hier kommt die Post an. Besonders modern ist die Posteingangsdigitalisierung, die wir uns genauer ansehen.

Mitten in Berlin, dort, wo jeder Ladenname mindestens eines der Wörter Checkpoint oder Charlie enthält, residiert – soeben noch im amerikanischen Sektor – die Ideal Versicherung. Für die Postverarbeitung in allen Facetten gibt es die Poststelle, die ihren Sitz ebenerdig im Neubau hat. Außer der Zustellung übernimmt sie alles: den zentralen Druckoutput auf verschiedenen Briefbögen und Vordrucken, die Zusammenführung mit bestimmten Beilagen, Kuvertierung, Frankierung auch der individuellen bereits fertig kuvertierten Sendungen aus manchen Fachabteilungen; Mailingaktionen sind ebenfalls Sache der Poststelle und Post-

straße. In diesem Augenblick werden 800 Vorstands-Einladungen schön per Hand kuvertiert. In der Packstelle macht man Pakete für Vertriebspartner beispielsweise mit Messe- oder Roadshow-Material versandfertig.

Bei der Eingangspost geht es teilweise ganz klassisch zu: manuelle Sortierung in die Hauspostfächer, viel davon ungeöffnet, weil es sich um Post für den Vorstand, die Personalabteilung oder andere Gewichtige handelt. Die meisten Briefe werden aber ganz modern verarbeitet: Die Poststelle scannt und bereitet sie gründlich für die Sachbearbeiter vor. Auch der zentrale Fax- und eMail-Eingang gehört dazu.

Nicht aller Anfang ist schwer

Carsten Dickau, der Leiter der Poststelle, ist sich seiner Verantwortung und auch seiner selbst sehr bewusst. Von ihm und seinen Mitarbeitern hängt im Unternehmen viel ab, Fehler könnten verheerende Auswirkungen haben. „Wenn man zweimal im Monat 30 000 Euro Porto lädt, dann ist das jedes Mal immerhin ein Mittelklassewagen“, gibt er zu bedenken. Schon als er 1997 seine Stelle bei der Ideal – zunächst in der Betriebsorganisation – antrat, wusste der Kommunikationswissenschaftler, dass die klassische Poststelle so nicht bleiben würde. Als 2004 das Projekt „Digitalisierung der Post“ startete, war er selbstverständlich Mitglied im Team, nun als Abgesandter des Fachbereichs „Informationslogistik“, wie hier die Poststelle heißt. Außer ihm waren im Kernteam die IT-Abteilung und die Betriebsorganisation vertreten, doch auch die anderen betroffenen Abteilungen wie der Kundenservice hatten Mitspracherecht. Unterstützt wurden sie damals von Dr. Klaus-Peter Elpel aus dem Beratungsunternehmen Consultec

Dr. Ernst, der Konzepte erstellte, Anbieter vorschlug, Arbeitsplätze plante und schließlich die Einführung begleitete.

„Jedes Projektmitglied hatte noch seine alltägliche Arbeit zu erledigen, wodurch so ein großes Projekt schnell ins Hintertreffen gerät“, erinnert sich Dickau. „Gerade deswegen ist es sehr hilfreich, wenn jemand dabei ist, der immer am Ball bleibt und manchmal auch tziehen kann. Wichtig waren natürlich mindes-



POSTMASTER-Magazin (8)

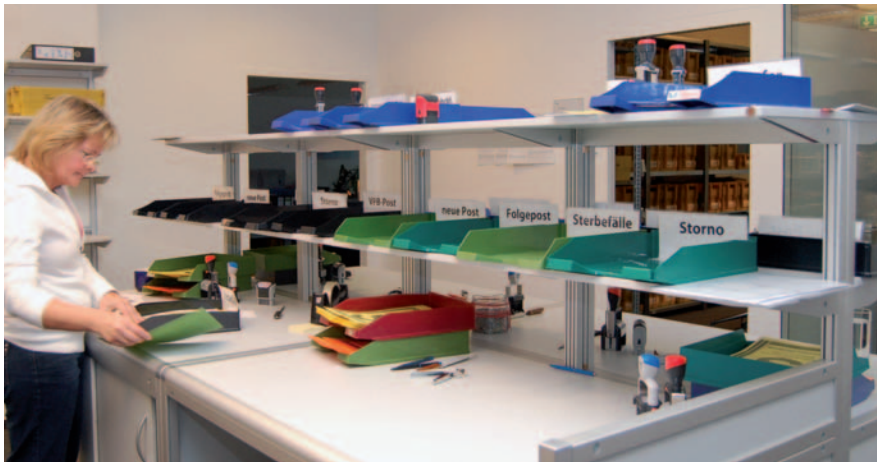
Carsten Dickau: „Der Senkrechtstart in die Digitalisierung hat geklappt.“

tens ebenso der neutrale Blick und die Erfahrung aus anderen Unternehmen.“ Zur Beratung gehörte auch, die betroffenen Mitarbeiter aus allen Abteilungen schon früh während der Vorbereitung einzubinden, um ihnen die Ängste vor der tief greifenden Veränderung zu nehmen. Sie wurden mit Indexmasken vertraut gemacht, erfuhren, wie sie aus einer Liste mit einem Klick eine Akte und mit einem zweiten Klick ein Dokument erreichen können. Vor allem testeten sie selbst die Monitore, an denen sie später arbeiten sollten. Jede der fünf Doppelmonitor-Kombinationen probierten sie aus, kürten ein Paar mit Abstand zum Sieger und wurden mit dieser – teuersten – Lösung ausgestattet. Wer nicht das Gefühl bekommen muss, dass etwas irgendwo über seinen Kopf entschieden wird, hat es natürlich viel leichter, Neues zu akzeptieren.



Ideal Versicherung

Die Ideal Versicherung im Herzen Berlins



Posteingang zu einem Teil fürs Haus vorsortiert ...

Und nicht nur dort wichen die letzten Vorbehalte, als die digitale Poststelle im April 2005 mit dem Kundenservice anfang. „Der Kundenservice lief noch keine vier Monate, da klopfen schon die anderen Abteilungen an: ‚So was wollen wir auch!‘“, erzählt Dickau. „Wir mussten selektieren und steuern, wie es den Möglichkeiten entsprach.“ Es folgte die Vertriebspartnerbetreuung, dann erstaunlicherweise erst der Rechnungseingang, der doch sonst immer den DMS-Pionier macht. Jetzt hat längst jede Abteilung bekommen, was sie sich wünschte. Das auch im Nachhinein Verblüffende für Dickau ist, dass die Digitalisierung nicht schrittweise, sondern in einem Schritt umgesetzt wurde: Gut geplant und durchdacht steuerte man den Punkt an, ab dem es hieß: von heute an und für immer kein Papier mehr am Arbeitsplatz. Und alles hat ohne Generalprobe geklappt.

Neue Aufgaben – altes Team

Nicht verändert hat sich in der Poststelle der Personalbestand. Die 16 Personen waren früher hier tätig und sind es immer noch. Neben der Arbeit in der Poststelle hatte ihnen die 600 Quadratmeter große Registratur unterstanden – Ablage und Dokumenten-Bringdienst. Das war dann hinfällig. All die Bestandsakten vertraute man dem Dienstleister Alphacom zur Digitalisierung und Vernichtung an. Die ganze Zeit, die die Aktenpflege in Anspruch genommen hatte, wurde vakant, aber sofort fürs Digitalisieren

genutzt. Morgens ab halb 7 stehen die ersten Frauen um den Posteingangstisch herum, öffnen die Briefe und sortieren sie vor. Von den durchschnittlich 1000 bis 1500 Eingängen (plus rund 500 Rechnungen) wird etwa die Hälfte gescannt. Liegt ein Originaldokument – eine Sterbeurkunde, eine medizinische Unterlage oder ein Betreuerausweis – bei, bekommt die Sendung den Stempel „Original lag vor“. Außerdem versehen sie die Stapel direkt mit Patchcode-Blättern: Ein gelbes Blatt trennt Sendungen voneinander, rote darin die einzelnen Dokumente, damit der Scanner Bescheid weiß. Gescannt wird per se doppelseitig in Schwarzweiß, nur Fotos im Zusammenhang mit der Grundstücksverwaltung kommen „on the fly“ per Umschaltpatch in Farbe ins Archiv.

Das Papier bleibt gleich in der Poststelle und kommt in die Zwischenablage. Das sind im Scanner-Raum mehrere Regale voller gelber Postkisten, die mit Datum versehen sind. Nach sechs Wochen werden sämtliche Papierdokumente vernichtet, auch eventuelle Urkunden, die nicht zurückgefordert wurden. Es ist noch nicht vorgekommen, dass es nach mehr als sechs Wochen noch Anfragen gab.

Die Schnittstelle zum Archiv

Die Poststelle scannt nicht nur den hausinternen Posteingang. Auch den Tochterunternehmen lässt sie die Sendungen direkt digital zukommen. Das sind zum Beispiel Grandios und Horizont, außerdem die Rechnungen der zahlreichen Bestattungsunternehmen, darunter das Berliner Traditionsunternehmen Grieneisen, das prominente Verblichene wie Kaiser Wilhelm I., Marlene Dietrich und Benno Ohnesorg zu seinen Kunden zählte. Ebenso erhalten die Vertriebspartner die für sie bestimmten Briefe ohne Umweg. Der Rechnungseingang erfährt eine gesonderte Behandlung: Er wird nach dem Scannen vollautomatisch erfasst und teilweise auch weiterverarbeitet. Wenn es sich um Beträge von nicht weit über 100 Euro handelt und zu der Rechnung eine Bestellung und ein Lieferschein im System gefunden werden, nimmt der Vorgang seinen Lauf, ohne dass jemand auch nur einen Blick darauf wirft. Auch



... zum anderen Teil für das Scannen vorbereitet



Scannen: Duplex, schwarzweiß und mit Patch-code-Trennblättern ...

das Scannen selbst geht flott vonstatten, denn Rechnungen bestehen doch meistens aus einem einzelnen, einseitig bedruckten Blatt. Nur wenige brauchen Trennblätter, das sind etwa Handwerkerrechnungen mit Leistungsnachweis. Hier ist die Software Smart Fix von Insiders am Werk. Das ist ein Analyseprogramm, das bestimmte Bereiche auf dem Blatt definiert, die gelesen werden müssen.

Der größte Teil der zu scannenden Sendungen sind aber solche, die im Haus persönlich bearbeitet werden und deshalb einer persönlichen Vorbereitung bedürfen. Dafür kommen sie zunächst stapelweise in einen der beiden Kodak-Scanner, denen es egal ist, ob sie A4-Blätter oder Parkscheine verarbeiten. Die Capture-Software von Kodak zaubert acht Images zugleich auf den Bildschirm, wo eine Mitarbeiterin die Qualität prüft und leere Rückseiten gleich löscht.

Manchmal geschehen kuriose Dinge. Einmal war eine komplett schwarze Rückseite ohne jede Schattierung mitten im Stapel, die den Scanner überforderte, indem sie „kein Bild“ signalisierte, und ihn zum Abstürzen brachte. „Da muss man erst mal drauf kommen, dass es an einem einzigen Blatt irgendwo im Stapel liegt“, sagt Dickau. „Wir dachten zuerst schon: Jetzt geht gar nichts mehr.“ Auch die hauseigenen Formulare gehören nicht zu den Lieblingsdokumenten.

Dabei werden nämlich die dunklen Bereiche ausgefüllt, und das ist für den Scanner eine große Herausforderung. „Was schön für den Verkauf ist, muss nicht unbedingt auch für die Archivzwecke schön sein“, so Dickau.

Sauklaue und Gottes Segen

Eine Sendung anschließend am Bildschirm zu bearbeiten dauert unterschiedlich lange. Ist alles klar lesbar, kann die Versicherungsnummer in der Datenbank einen anhängigen Vorgang finden und eine eindeutige Adresse identifizieren, müssen die Datenbestände nicht – zum Beispiel um die Telefonnummer – angereichert werden, dann wird nur die Dokumentenklasse zugeordnet, das im Brief selbst stehende Datum in die Maske eingetragen und der Brief in die Abteilung geklickt – das sind sechs Klicks, und das dauert vielleicht eine halbe Minute. Andere beanspruchen mehr, im Extremfall zehn Minuten. Briefe an die Ideal haben nämlich etwas Besonderes: Die Versicherung hat sich auf die Altersgruppen 50+ spezialisiert. Für sie gibt es zum Beispiel den Anwalt auf Rädern, der Senioren im Pflegeheim besucht. Die Haftpflicht-Versicherung umfasst auf Wunsch auch den Hund, oder die Hausrat-Police die Wohnung auf den Balearen. Sterbegeld-Versicherungen können noch im Alter

von 85 Jahren abgeschlossen werden.

Das Klientel ist also weniger an Vermögensaufbau, als vielmehr an Vermögenssicherung interessiert.

Das wirkt sich auch auf den Posteingang aus, denn von den Menschen in der zweiten Lebenshälfte schreiben sehr viele mit der Hand – manche in Schönschrift, manche aber auch in zittrigem Sütterlin. Da versammelt sich schon mal die halbe Poststelle an einem Bildschirm und rätselt gemeinsam, was da denn stehen, was gemeint und gewollt sein könnte. Der Anteil handschriftlicher Dokumente beträgt ungefähr ein Drittel. Häufig wird eine Betreuung eingerichtet, wenn eine versicherte Person nicht mehr für sich selbst sorgen kann. Hier bleibt der Kunde, doch bei der Ideal muss ein Pate als Ansprechpartner angelegt werden, dann gibt es also zwei Personen und zwei Adressen zu einem Vorfall, und die Dokumente brauchen ihre entsprechende Zuordnung. Auch das dauert. Doch das Gute ist ja: Alles muss nur ein einziges Mal richtig archiviert werden, und eine Fehlblage ist praktisch ausgeschlossen.

Bei der Frage nach besonderen Briefen kommt Unruhe in die emsig-konzentrierte Digitalisierungs-Runde: Vom Bierdeckel bis zum Kopfkissenbezug sei schon alles da gewesen, das Anliegen direkt auf den Umschlag geschrieben,



... und das Papier bleibt für sechs Wochen hier.

die Postkarte als Einschreiben, die bayrische Kündigung mit Gottes Segen ... Manchmal schon schade, dass es kein physisches Archiv mehr gibt. Besondere Briefe bleiben im Gedächtnis. Den Frauen, die 600 Vorgänge täglich festlegen, fällt immer wieder ein Brief auf: „Von dem hatte ich doch vorgestern schon was!“

oben die Post abgearbeitet werden muss. Oberste Priorität haben Anträge, dritte Kündigungen, dazwischen liegt die Folgepost. Da ist zum Beispiel ein Todesfall gemeldet worden. Der Sachbearbeiter weiß Bescheid und hat eine Sterbeurkunde angefordert. Dazu findet die Poststelle einen offenen Vorgang im Bestandsführungssystem, wenn sie jetzt

Bei der Einrichtung mit P.O.S.T.-Möbeln gab es Beratung von Bernd Karnatz von Mailconsult. Er stattete die Poststelle auch mit einem neuen Opex-Brieföffner aus, der sich allgemeiner Beliebtheit erfreut. Das alte Stück hatte die Kuverts aufgeschnitten und dabei scharfe Kanten verursacht. Ständig gab es blutige Finger, und der Pflasterkasten



Zwei große vertikale Monitore stehen an jedem Arbeitsplatz, damit auch die fast unleserlichen Schreiben zu erkennen sind.

Die Ideal Versicherung ist 1913 als Volks-Feuerbestattungsverein gegründet worden. Erst seit 1962 trägt sie den aktuellen Namen. Daher ist es keine Seltenheit, dass ein Versicherungsschein im prächtigen alten Stil auf dem Bildschirm erscheint.

Schnell, schneller, am schnellsten

Die beiden 19-Zoll-Monitore auf jedem Schreibtisch sind um 90 Grad gedreht. Den rechten füllt das Dokument, A4 ist dabei noch vergrößert angezeigt. Links sind die Datenbank für Recherche und Akteneinblick sowie die Indexmaske geöffnet.

Mit der Dokumentenart wird gleichzeitig die Priorität festgelegt, nach der

die Versicherungsnummer eingibt, und weiß: Aha, Folgepost, wichtig, denn oben warten sie schon darauf, um den Vorgang abzuschließen.

Die Daten gehen nicht an einzelne Sachbearbeiter, sondern an vier so genannte Team-Pools, gegliedert nach Antrag, Bestand, Leistung (Auszahlung) und Sach-Haftpflicht. Die Zuordnung geschieht automatisch über die Vertragsnummer bzw. die ausgelöste Vorgangsart und die Legitimation der Sachbearbeiter.

Viel Raum für jeden Bereich

Zuerst war der neue Digital Mailroom noch in den alten Räumlichkeiten im Altbau untergebracht. Mit den Scanner- und Bildschirmarbeitsplätzen wurde es eng, alles stand voll, die Mitarbeiter knubbelten sich. Mit der Fertigstellung des Neubaus konnten sie letztes Jahr in neue Räume umziehen. Hier ist es geräumig und hell, auch innen sind manche Büroräume mit Glaswänden voneinander getrennt. Die geräuschvollen Ausgangsstellen sind nah, doch separat. Erübrigt hat sich nun die Lauferei über den Hof, denn der Postausgang wurde auch schon vorher von Postcon am Zugang zum Gelände abgeholt.

direkt darüber musste immer wieder nachgefüllt werden. Die Frästechnik, mit der der neue Öffner arbeitet, hat die Pflaster wieder in den Erste-Hilfe-Kasten verbannt.

Vielfältig und anspruchsvoll

Ob es sich um eine große Mailingaktion oder eine kleine Adressänderung handelt, ob jedem Sachbearbeiter gleichzeitig jedes Dokument zugänglich gemacht wird oder ein einzelner Vertriebspartner ein Paket mit Arbeitsmaterial erhalten soll – die Aufgaben der Poststelle sind mit viel Verantwortung verbunden und haben mit bloßen Hausbotendiensten gar nichts mehr gemein. Die reibungslose Kundenbetreuung und auch der wettbewerbsbestimmende Service für die Makler hängen in starkem Maße von der Arbeit in der Poststelle ab. „Wir wissen genau, welche bedeutenden Prozesse über uns laufen und wie kompliziert, vielfältig und anspruchsvoll die Arbeit ist“, resümiert Dickau. Und die Ideal Versicherung am Checkpoint Charlie weiß bestimmt, was sie an ihrer Poststelle hat.

ak

Weitere Informationen:
dickau@ideal-versicherung.de



Endlich ein Brieföffner, der die Finger schont.