

Poststellen optimieren

Eine Frage der Einrichtung



Eine schnelle und reibungslose Postbearbeitung ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Kundenkommunikation. Um dies in Unternehmen mit einem großen Postaufkommen zu gewährleisten, müssen die Einrichtung und die Ausstattung einer Poststelle optimal auf die sehr spezifischen Arbeitsabläufe in der Postbearbeitung abgestimmt sein. Nur so kann die eingehende und ausgehende Post zeitnah, effizient und gleichzeitig mitarbeiterfreundlich erfolgen. Der professionellen Ausgestaltung und Einrichtung der Poststelle kommt damit in der internen wie externen Kommunikation eine entscheidende Bedeutung zu. Von Oliver Röhrsheim*

Verspäteter Postausgang, Irrläufer, unvollständige Inhalte, Franquier- oder Adressierfehler: Eine fehlerhafte Postbearbeitung kann weitreichende Konsequenzen haben. Was etwa, wenn Postsendungen mit einem falschen Empfänger versehen werden? Was, wenn Briefe im Haus nicht zeitecht weitergeleitet werden? Was, wenn dadurch Termine verpasst oder Widerspruchsfristen versäumt werden? Die Poststelle trägt eine hohe Verantwortung sowohl im Innenverhältnis als auch im Außenverhältnis eines Unternehmens. Arbeitet sie nicht professionell, kommt es unweigerlich

zu Pannen. Die wiederum kratzen bestenfalls am Image eines Unternehmens. Schlimmstenfalls kosten sie Geld, etwa durch Regressansprüche, Schadensersatzforderungen oder auch nur durch Zinsverluste durch verspätete Zahlungsaufforderungen oder Scheckeinreichungen.

Mit einer zeitgemäßen Ausstattung und Einrichtung von Poststellen lassen sich viele Fehler vermeiden und der Informationsfluss nach innen und außen optimieren, so dass Unternehmen gut beraten sind, ihre Poststelle regelmäßig auf Optimierungspotenziale zu überprüfen. Das ist die Stunde der Poststellenplaner und Organisationsspezialisten. Ihr Auftrag: Durchlaufzeiten

verkürzen, Arbeitslasten gleichmäßiger verteilen und existierende Lücken in der Prozesskette schließen. Damit Poststellenmitarbeiter ihre spezifischen Aufgaben optimal erfüllen können, ist zunächst eine umfassende Bedarfsanalyse erforderlich: Darauf aufbauend muss der Ist-Zustand in der Poststelle sorgfältig dokumentiert werden.

Hierfür nutzen etwa die Organisationsberater von Neopost eine speziell für diese Aufgabe entwickelte Analyse-Matrix. Gemeinsam mit den Poststellen-Mitarbeitern halten die Experten alle Arbeitsabläufe schriftlich fest. Danach entwickeln sie ein Konzept mit optimierten Funktionsabläufen, dem eine klare Gliederung der Arbeitszonen zugrunde liegt.

Ausgerichtet auf die logistische Bewältigung der Postanlieferung und -abholung werden die Flächen für den Postein- beziehungsweise Postausgang eindeutig voneinander abgegrenzt und ausgewiesen: Existierende Postbearbeitungssysteme werden dabei bedarfsgerecht integriert. Sonderzonen im Postausgangsbereich wie beispielsweise für die Vorbereitung des Versandes interner Poststücke an Filialen und Außenstellen werden dabei ebenso in das Konzept integriert, wie sepa-

*Oliver Röhrsheim, Produktmanager Poststellenorganisation der Neopost GmbH & Co. KG

Einrichtung und Ausstattung einer Poststelle müssen optimal auf die Arbeitsabläufe in der Postbearbeitung abgestimmt sein. Professionell eingerichtete Poststellen haben klare Zonierungen und bedarfsgerechte Poststellenmöbel.



Arbeitsstättenrichtlinien und DIN-Normen und tragen eine GS-Zertifizierung. Die konsequente Berücksichtigung der Arbeitsergonomie ist dabei gewährleistet. Ein wichtiger Aspekt liegt dabei in der Optimierung der Handhabung schwerer Poststücke. Damit werden körperliche

Belastungen so weit wie möglich ausgeschlossen. Das beschleunigt die Arbeitsabläufe, entlastet die Mitarbeiter und senkt nicht zuletzt die Krankenstände.

rate Frankierstraßen etwa für die Verarbeitung der Auslandspost. Alle Arbeitsprozesse werden so organisiert, dass Wegzeiten verkürzt und körperliche Belastungen für Mitarbeiter minimiert werden. Das so optimierte Poststellenkonzept wird mithilfe einer CAD-Anwendung am Computer visualisiert und die Ergebnisse vor den Entscheidern präsentiert. Dabei besteht die Möglichkeit, alternative Einrichtungsszenarien darzustellen. Problemzonen können rechtzeitig erkannt und Fehlplanungen so ausgeschlossen werden. Pro und contra verschiedener Lösungsvorschläge werden dann diskutiert und darauf aufbauend Beschlüsse gefasst. Das ist praxisgerecht und erspart Poststellenleitern unangenehme Überraschungen.

In einem nächsten Schritt werden die Organisationsmöbel anhand des gemeinsam verabschiedeten Einrichtungskonzepts ausgewählt und angepasst. Intelligente Einrichtungssysteme kapitulieren dabei nicht vor schwierigen Raumgeometrien. Sie finden auch für runde oder asymmetrische Räume bedarfsgerechte Lösungen. Und das im Sinne der Mitarbeiter und der Sicherheit. Diese Spezialmöbel gewährleisten die Einhaltung von

Aber nicht nur die Ergonomie des Arbeitsplatzes fördert die Leistungsfähigkeit moderner Poststellen. Versierte Berater kennen den aktuellen Stand der Technik bei Postbearbeitungsmaschinen und geben wertvolle Hinweise, wie sich der Einsatz moderner, hochleistungsfähiger Geräte positiv auf den Durchsatz auswirkt. Moderne Posteingangssysteme etwa verarbeiten bis zu 4.000 Kuverts pro Stunde. Patentierte Schlitzverfahren öffnen dabei den Brief an drei Seiten. Durch ein spezielles Verfahren wird der Briefinhalt freigestellt. Das erleichtert die Entnahme der Dokumente. Im Postausgangsbereich können High-End-Kuvertiermaschinen bis zu 4.300 Kuvertierungen in der Stunde vornehmen. Leistungsfähige Frankiermaschinen sind in der Lage, bis zu 12.900 Briefen pro Stunde zu frankieren.

Die Einrichtung einer Poststelle nach modernen Maßstäben beschränkt sich nicht allein auf aktuelle Anforderungen. Investitionen müssen "zukunftsicher" sein - flexibel für kommende Veränderun-

gen. Dabei ist es heute sinnvoll zu berücksichtigen, dass die Liberalisierung im Postversand Veränderungen mit sich bringen wird. Bereits heute drängen private Kurierdienste auf den Markt und unterbieten die Portotarife der Deutschen Post AG zum Teil erheblich. Um derartige Einsparungspotenziale kurzfristig und erfolgreich nutzen zu können, müssen Poststellen flexibel und leistungsfähig sein. Von leistungsfähigen Poststellen in Unternehmen mit einem hohen Grad an Prozessautomatisierung wird neben einer effizienten Verarbeitung der Briefpost verstärkt auch die Integration ihrer Arbeitsschritte in die IT-Landschaft eines Unternehmens verlangt. Darin liegt eine weitere Chance für die Poststelle, sich innerhalb eines Unternehmens als zentrale Informationsdrehscheibe zu positionieren. Denn die Erstbearbeitung von Rechnungen, Bestellungen oder Auftragsbestätigungen ist von je her Aufgabe der Poststelle. Die frühzeitige Planung und Gestaltung von Scanner-Arbeitsplätzen für die Digitalisierung auch großer Posteingangsmengen ist ein weitsichtiger Schritt.

Wenn dies bereits bei der Poststelleneinrichtung berücksichtigt wird, kann die Poststelle zum Rohstofflieferanten für die IT avancieren. Konsequente und lückenlose Prozessoptimierung sowie durchdachte, funktionelle Postmöbel tragen dazu bei, die Wirtschaftlichkeit und die Produktivität in der Poststelle nachhaltig zu steigern. Damit sind Unternehmen auch für neue Herausforderungen gerüstet und sichern die Qualität der Poststelle als Schnittstelle für den Informationsfluss nach innen und außen.

www.neopost.de



Neopost GmbH & Co. KG
Roggensteiner Str. 15-19
82140 Olching bei München