

Die Metro-Zentrale in Düsseldorf ist beinahe eine Stadt für sich, mitten in der Hauptstadt Nordrhein-Westfalens. In der Poststelle wird z.B. der gesamte Rechnungs- und Mahnungsversand für die Metro-Großmärkte zentral abgewickelt. Eine anspruchsvolle Aufgabe für das Neopost-Kuvertiersystem SI 92, die es reibungslos löst. Full-Service ist dabei für Metro selbstverständlich.

Metro-Zentrale setzt auf die SI 92 – und auf Full-Service

## »Die Maschine muss laufen!«

Seit Januar 2004 können sich Poststellenleiter Michael Kalz und sein Stellvertreter Norfried Haase auf ihr neues Kuvertiersystem SI 92 verlassen, für Haase ein »voll ausgereiftes Gerät«. In der Metro-Zentrale ist die SI 92 in erster Linie für das schnelle und portooptimierte Zusammentragen und Kuvertieren hoher Stückzahlen konfiguriert. Mit OMR-Lesung (Optical Mark Reading) und zwei Umschlagstationen sammelt das System Rechnungen, Bonusabrechnungen, Briefkorrespondenz und diverse Anschreiben an Kunden und Geschäftspartner und kuvertiert sie je nach Zahl in DIN lang- oder C4-Umschläge und legt sie getrennt und griffbereit ab. Durch die Einrichtung des Jobs werden dabei sowohl das Fassungsvermögen der Kuverts als auch die Gewichtsgrenzen beim Porto berücksichtigt. Bei bis zu acht Blatt für einen Adressaten genügt der DIN lang-Umschlag, bis zu 50 Blatt werden automatisch in C4 kuvertiert. Kommen einmal mehr als 50 Dokumente zusammen, steuert das System den Block zur Kuvertierung per Hand aus. »An Spitzentagen«, berichtet Norfried Haase, »kann unser Dokumentenstapel schon mal anderthalb Meter hoch sein, dann verarbeiten wir 6.000 Stück.« Im ersten halben Jahr seit der



Installation hat die SI 92 etwa 135.000 Sendungen versandfertig gemacht, ohne Störungen. Die Spitzenlast, wenn um den 5. eines Monats die Clubkunden bedient werden, ist »ohne Stress« in vier bis fünf Stunden bearbeitet. Kalz und Haase zeigen sich zufrieden mit dem bereits zweiten System von Neopost: »Vor allem die OMR-Lesung funktioniert wunderbar. Die Maschine nimmt uns, bisher ohne Schwierigkeiten, die Arbeit regelrecht ab!«

### Full-Service sorgt für höchste Betriebssicherheit

Genauso hoch wie die Leistungsansprüche sind in der Metro-Zentrale die Erwartungen an die Zuverlässigkeit. Norfried Haase bekräftigt das: »Stellen Sie sich vor, das System würde plötzlich den Dienst verweigern und hier in der zentralen Poststelle des Metro-Konzerns stapeln sich die Rechnungen! Die Maschine muss einfach laufen, denn diese Mengen kann man auch im Notfall nicht von Hand bearbeiten.« Für eine Poststelle mit dieser hohen Verantwortung ist der Full-Service-Vertrag die optimale Ergänzung zum hochmodernen System, sagt Service-Techniker Karsten Schneider von der Stielow-Niederlassung in Erkrath: »Dabei ist neben der regelmäßi-



gen Wartung alles inklusive: Verschleiß- und Ersatzteile, Servicebesuche, kurze Reaktionszeit, einfach alles, was für die Betriebssicherheit von Vorteil ist.« Gut gepflegte Maschinen sind aber nicht nur zuverlässiger, so Schneiders Erfahrung: »Das ist wie beim Auto – gute Wartung erhöht auch die Lebensdauer.«

»Ohne die SI 92 wäre die Arbeit gar nicht zu schaffen. Wir brauchen die Maschine!«

### Reinigung, Prüfung, Vorsorge

Beim Poststellenreport-Termin zeigt Karsten Schneider, worauf es bei der Wartung ankommt: Die Maschine muss außen und innen gründlich gereinigt werden, vor

allem der unvermeidliche Papierstaub und Tonerabrieb machen auf die Dauer allen Postbearbeitungssystemen zu schaffen. Schneider prüft elektronische und mechanische Komponenten, insbesondere die Kupplungen, und tauscht je nach Belastung verschlissene Rollen aus. »Bei abgenutzten Rollen würde das Papier nicht mehr richtig vom Stapel abgezogen«, sagt er. Dabei muss der Service-Techniker garantieren können, dass die Rollen und andere Komponenten bis zur nächsten Wartung problemlos funktionieren – Weitblick ist also gefragt. Die vielen Lager in der SI 92 erweisen sich immer wieder als langlebig: »Allerdings gilt das nur, wenn sie regelmäßig und richtig geschmiert werden!«

Zur Wartung gehören eine umfangreiche Funktionsprüfung und Einstellung der Steuerungen und schließlich ein Probelauf. Dafür setzen Schneider und seine Kollegen grundsätzlich das vom Kunden verwendete Material ein, damit der Test dem Alltag entspricht. Nebenbei gibt es immer wieder noch den einen oder anderen Tipp für die Anwender, sei es zur optimalen Nutzung des Systems oder zum Papierhandling. Ein Service-Fachmann hat eben viel Erfahrung, die er gern zum Vorteil der Kunden weitergibt. ■

Malaika Hausmann bei der Bedienung der SI 92. Kleines Bild: Service-Techniker Karsten Schneider kennt das Innenleben des Kuvertiersystems genau – und beugt Störungen und Schäden vor.

### Die Metro Group

Erst acht Jahre alt ist der Handelskonzern Metro, und doch ist er bei Umsatz und Mitarbeiterzahl der drittgrößte in Europa. Zur Metro Group gehören neben den Cash&Carry-Großmärkten auch die in ganz Deutschland präsenten Handelshäuser real, extra, Media-Markt und Saturn, die Praktiker-Baumärkte und Galeria Kaufhof. Metro ist im internationalen Geschäft stark engagiert und inzwischen in 28 Ländern vertreten. An derzeit rund 2.400 Standorten in aller Welt sind rund 240.000 Menschen für die Metro und ihre Geschäfts- und Privatkunden im Einsatz. In Deutschland beschäftigt die Metro aktuell rund 140.000 Mitarbeiter.

