

30. November 2005

Von der Poststelle zum Servicecenter SAP steigert mit Pitney Bowes die Effizienz der Poststelle und erweitert den traditionellen Service um moderne Dienstleistungen

Heppenheim, 30.11.2005. Die Post ist schon um 9 statt um 11 Uhr im Büro, die Poststelle kümmert sich um Visumsanträge oder liefert Büromaterial aus und die Mitarbeiter können private Päckchen rund um die Uhr abholen. Das alles kann die Logistik des Softwareunternehmens SAP am Standort Walldorf leisten, weil sie auf effiziente Lösungen setzt. Der Postbearbeitungsspezialist Pitney Bowes unterstützt das Unternehmen dabei mit Beratung und modernster Ausrüstung.

Effizient arbeiten, um mehr als nur die traditionellen Leistungen einer Poststelle zu erbringen. Das ist das Credo von Thomas Gerstner, Chef des Logistikcenters bei SAP. „Dafür setzen wir auf Insourcing, soweit es effizient ist.“ Und beim Stichwort Effizienz kommt Pitney Bowes ins Spiel: Zum Beispiel mit dem neuen Frankiersystem DM1000, mit dem Briefe „20-mal schneller“ als früher frankiert werden, wie Poststellenleiter Rolf Schnepf erklärt. Die DM1000 wiegt Briefe bis 500 Gramm automatisch und frankiert sie mit dem entsprechenden Porto. Mit IntelliLink lässt sich außerdem nicht nur das Portoguthaben per Knopfdruck auffüllen, es können auch neue Portogebühren oder zusätzlich Postdienstleistungen online abgerufen werden. „Dank der Maschine, die bis zu 300 Kostenstellen verwalten kann, rechnen wir jetzt auch monatlich nach einzelnen Abteilungen ab“, erklärt Schnepf. So ist der Anreiz zum Sparen höher, als wenn alle das gleiche für den Postversand bezahlen.

Besseres Arbeitsklima, verbesserte Prozesse, kürzere Arbeitswege

Pitney Bowes hat außerdem die Neuorganisation der Poststelle mit intensiver Beratung unterstützt. Ein Jahr lang hat Wolfgang Meyer, Verkaufsleiter Poststellenorganisation, das Unternehmen beraten – vom geeigneten Mobiliar über die beste Technik und die optimale Anordnung von Arbeitsplätzen bis hin zu Regalen und Arbeitswerkzeugen: Aus einem kleinen dunklen Raum ist die Poststelle in einen großen Raum mit Tageslicht umgezogen und regelrecht aufgeblüht. Alle Mitarbeiter haben nun einen Computerarbeitsplatz. Schauten sie früher beim Arbeiten direkt auf eine Wand, sitzen sie jetzt gegenüber und haben neben sich das Grün eines Gartens. Regale und Arbeitstische sind nicht nur im einheitlichen Design und tragen zu einer freundlichen Atmosphäre bei. Sie wurden so ausgewählt und angefertigt, dass sie exakt auf die Prozesse in der Poststelle abgestimmt sind und alle ergonomischen Anforderungen erfüllen. Vertrauliche Sendungen werden in einem separaten Raum kuvertiert. Das Ergebnis der „hervorragenden Zusammenarbeit“, wie Gerstner Pitney Bowes lobt: Besseres Arbeitsklima, verbesserte Prozesse und kürzere Arbeitswege.

Mit den Neuerungen hat sich auch die Effizienz spürbar erhöht. Trotz leicht reduzierter Mitarbeiterzahl kann das Personal der Hauptpoststelle zusätzliche Leistungen übernehmen: Die Angestellten betreuen die Kopierer im Hause SAP und übernehmen die zentrale Faxadministration. In Kürze bietet die Poststelle als weiteren Service eine zentrale Scanstelle an, in der auch die Personalakten gescannt werden sollen. Sogar Aufgaben, die früher outgesourct waren, sind jetzt wieder bei SAP: In der Poststelle werden die Visumsanträge weitergeleitet und Visa zugestellt. Büromaterial wird auf den Rundgängen direkt an die Sekretariate verteilt – kleine Pakete zusammen mit der Tagespost, große Pakete einzeln.

„Bei vielen Unternehmen wird die Poststelle lediglich verwaltet“, sagt Wolfgang Meyer. „SAP sucht dagegen ständig nach Verbesserungspotenzial und erschließt gleichzeitig neue Aufgabenfelder für die Mitarbeiter.“ Neueste Herausforderung ist die elektronische Verteilung der Eingangspost: Alle eingehenden Briefe, die in der Poststelle geöffnet werden dürfen, werden gescannt, mit automatischer Texterkennung (OCR) bearbeitet und automatisch per Mail an die Empfänger weitergeleitet. Bei einem Probelauf wurden bereits 95 Prozent der bearbeiteten Briefe automatisch zugestellt. Somit kommt die Post schon um 9 Uhr statt um 11 Uhr in den Büros an, was den Abteilungen einen erheblichen zeitlichen Vorteil verschafft. Erfreulicher Nebeneffekt ist, dass die Sekretariate weniger verteilen und die Mitarbeiter der Poststelle erheblich weniger sortieren müssen. Nur noch persönliche Briefe, Post für Abteilungen mit hohem Anspruch an die Vertraulichkeit wie Vorstand, Datenschutz oder Gesundheitswesen sowie Zeitungen und Zeitschriften müssen noch vorsortiert und ausgetragen werden.

Eine der fortschrittlichsten Poststellen

Innovation in der Poststelle hat Tradition bei SAP: Bereits seit sieben Jahren wird die eingehende Post geröntgt, um die Mitarbeiter zu schützen. Und 2004 war SAP das erste Unternehmen, das eine Packstation der Deutschen Post AG/DHL aufs Firmengelände stellte. Im Zeitalter der Onlinebestellung landeten täglich bis zu 40 private Pakete in der Hauspost, die geprüft und zugestellt werden mussten. Jetzt spart sich die Poststelle den Aufwand und SAP-Mitarbeiter können an der Packstation 24 Stunden am Tag ihre Päckchen abholen. Der Service ist beliebt: Die Packstation ist die am besten ausgelastete in ganz Deutschland. 2005 wurde deshalb eine weitere am Standort St. Leon Rot eröffnet.

Lohn der Anstrengungen: Unter den deutschen Großunternehmen schneidet die Poststelle bei SAP überdurchschnittlich gut ab, wie 2005 bei der Zertifizierung durch die Deutsche Post deutlich wurde. Mit ihrem modernen Equipment, der vorbildlichen Organisation und den hohen Sicherheitsstandards gehört sie zu den fortschrittlichsten Poststellen der Großunternehmen in Deutschland.

((5.479 Zeichen))

Pitney Bowes

Pitney Bowes ist mit einem Jahresumsatz von 5,3 Milliarden US-Dollar der weltweit führende Anbieter von Software, Maschinen und Dienstleistungen für den Versand und das Dokumentenmanagement. Das Unternehmen unterstützt Firmen und Organisationen jeder Größe dabei, ihren Dokumentenfluss effizient zu gestalten und so einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen.

Die Angebote reichen von Direktadressierern, Falz-, Kuvertier-, Sortier- und Frankiermaschinen über Softwarelösungen zur elektronischen Rechnungsstellung bis hin zur komplexen Beratung und zum vollständigen Outsourcing. Seit 85 Jahren ist Pitney Bowes Technologieführer in der Versandindustrie und hat sich mit zahlreichen bedeutenden Innovationen einen festen Platz auf der Liste der größten Patentinhaber der Vereinigten Staaten gesichert.

Seit 1961 ist die Pitney Bowes Deutschland GmbH auf dem deutschen Markt tätig und hat seither auch hier ihre Marktposition ständig ausbauen können. Die Deutschlandzentrale von Pitney Bowes hat ihren Sitz in Heppenheim (Hessen). Niederlassungen in sechs Großstädten sorgen für ein flächendeckendes Vertriebs- und Servicenetz. Von Heppenheim aus, wo eines der drei europäischen Kompetenzzentren angesiedelt ist, werden auch die Aktivitäten in Österreich und in der Schweiz gesteuert.

Mit rund 35.000 Mitarbeitern weltweit betreut Pitney Bowes über zwei Millionen Unternehmen.
Mehr Informationen: www.pitneybowes.de

Pitney Bowes Deutschland GmbH
Tiergartenstraße 7
64646 Heppenheim
Tel.: 0 62 52 / 708 00
Fax: 0 62 52 / 708 318
www.pitneybowes.de

Gerne schicken wir Ihnen Bildmaterial zu.

Bei Rückfragen wenden Sie sich an:
Profilwerkstatt
Hanna Wittstadt
Tel.: 0 61 51 / 599 02-15
pitneybowes@profilwerkstatt.de