

Die Postprofis als Dokumentenmanager

Auf dem 6. Poststellenleitertag standen viele Mailroom-Perspektiven auf der Agenda

Und wieder kamen an die 200 Postmaster zum jährlichen Poststellenleitertag – dieses Mal in das Würzburger Congress Centrum, direkt mit Blick auf den Main. Die Veranstaltung hatte „Die Poststelle als Zentrale für das Dokumentenmanagement“ zum Thema. In den Vorträgen gab es einige Beispiele für wertschöpfende Zusatzservices, die einen Beitrag für das ganze Haus leisten, ob Behörde, Unternehmen oder sonst eine Organisation.



Der rote Faden durch den Tag: Moderatorin Valeska Spickenbom.

Entwicklungsperspektiven für die Poststelle

Als Erstes sprach der Postberater Volker Sundermann über die Entwicklungsperspektiven vom Hausboten zum Dokumentenlogistiker. Die Transparenz, die heute gefordert wird, kann bei der Arbeit geschaffen werden und der ganzen Organisation dienen – das ist für ihn der zentrale Aspekt, gerade in Zeiten, wo Multimedia für Kontrollverlust sorgt. Dokumente jeden Ursprungs sollen mit einer Kennung versehen, unveränderbar



Volker Sundermann: Was zeichnet einen Dokumentenlogistiker aus?



Im Foyer des CCW trafen Aussteller und Besucher beim Imbiss

POSTMASTER-Magazin (11)

und nachvollziehbar gemacht und mit Informationen angereichert werden. Dasselbe gilt auch für den Postausgang. Freilich sind es die aufgeschlossenen Poststellenleiter, die eine Veranstaltung wie diese besuchen. So führte der Vortrag zu viel Nicken: Ja, genau das tun wir.

Erfassen, archivieren, weiterleiten

Die Poststelle der LVM ist im letzten Jahr für ihre vorbildliche Posteingangsdigitalisierung im Wettbewerb „Poststelle des Jahres“ mit einem Preis belohnt worden. In Würzburg referierte Marco Eveslage über die Techniken, die in Münster zum Einsatz kommen – für das Scannen, die Texterkennung, das Archivieren und die Verbindung mit den Fachanwendungen. Bei der LVM bekommen die Fachabteilungen so gut wie kein Papier



Marco Eveslage: perfekter Dokumenten-Workflow

mehr. 70 000 Seiten werden deshalb Tag für Tag in der Poststelle gescannt und weiterverarbeitet. Ein kleinerer Teil davon – vor allem auf eigenen Formularen basierende Dokumente – werden dunkel verarbeitet, alle anderen am Bildschirm indiziert und einer zweistufigen Nachkorrektur unterzogen. Die Verteilung der Dokumente geschieht dynamisch, was einerseits Vertretungsregeln enorm vereinfacht, andererseits für einen zügigen Arbeitsfluss sorgt. Eveslage: „Wenn es heute einen Sturm gibt, können die Sachbearbeiter der Kfz-Versicherung bei der Sachversicherung mit anpacken.“ Vor der Einführung des digitalen Workflows hat sich ein LVM-Team die entsprechende Arbeit in vielen Unternehmen angesehen und deren Erfahrungen ausgewertet. Alle Mitarbeiter wurden einbezogen, so dass der Boden für eine große Zufriedenheit mit der neuen Arbeitsweise bereitet wurde. Ganz besonders profitiert der Außendienst von der schnellen Belieferung mit den relevanten Dokumenten.

Fallabschließende Bearbeitung des Posteingangs

Bei der Ideal Versicherung geht die Arbeit mit den digitalisierten Dokumenten noch einen Schritt weiter. Mario Scheibel berichtete darüber, wie seine



Mario Scheibel: Vorgänge direkt im Posteingang abschließen



Norbert Kuhlenkamp: Druckaufträge in die Poststelle holen



Michael Bucka: Tagespost zentral in der Poststelle verarbeiten

Poststelle eine große Menge der eingehenden Sendungen direkt bearbeitet, so dass niemand im Haus mehr einen Blick darauf werfen muss oder aber die Sachbearbeiter zumindest perfekt vorbereitete Vorfälle auf den Tisch bekommen. Dies betrifft beispielsweise den Änderungsdienst. Bankverbindungen und Adressen, die geändert werden müssen, werden erfasst, und ein bestätigender Schriftwechsel wird ausgelöst. Auch Standardauskünfte wie die Ablaufleistung eines Vertrags oder der Rückkaufswert einer Versicherung können hier mit wenigen Klicks erledigt werden. Widerruft jemand eine Einzugsermächtigung, wird der Vertrag auf Selbstzahler gesetzt, und es erfolgt ein Bestätigungsschreiben. Angebote werden auf Anfrage verschickt und Anträge „dunkelpolicirt“. Scheibel: „Die Fachabteilung würde nichts anderes machen.“ Vor ein paar Jahren hat die außergewöhnlich engagierte Poststelle der Ideal Versicherung bereits im Wettbewerb „Poststelle des Jahres“ einen Preis gewonnen. Die neuen Entwicklungen gehen über das damals Ausgezeichnete weit hinaus, so dass eine weitere Bewerbung wirklich empfehlenswert ist.

Die Hausdruckerei in der Poststelle

Beim Elektronikkomponenten-Hersteller Phoenix Contact im ostwestfälischen Blomberg hat sich die Poststelle in einem Arbeitsbereich engagiert, der ihr viele Aufträge beschert und für das Unternehmen ein wahrer Segen ist: den Druck von Einbauanleitungen. Diese EBAs wurden früher im

Offset produziert – systembedingt in größeren Auflagen. Die Bauteile aus dem Hause Phoenix werden jedoch in ganz unterschiedlichen Mengen produziert, außerdem für Länder mit ganz unterschiedlichen Sprachen. Vor allem werden sie ständig weiterentwickelt, so dass die Anleitungen schnell nicht mehr aktuell sind. Es gelang dem Postprofi Norbert Kuhlenkamp, die Verantwortlichen von der Produktivität der eigenen Möglichkeiten zu überzeugen, denn die Druckmaschinen waren bereits vorhanden, und diese waren mit den üblichen Druckjobs bei weitem nicht ausgelastet. Es musste nur die spezielle Falzung ermöglicht werden. Jetzt ist die Poststelle in den normalen Produktionsablauf eingebunden, indem sie Fertigungsaufträge via SAP erhält, 200 bis 250 davon wöchentlich. Just

im Wettbewerb „Poststelle des Jahres“ ausgezeichnet worden.

Tagespost im Unternehmen konsolidieren

Michael Bucka stellte die GMC-Software Hybridmail vor, die nicht, wie man erwarten könnte, verschiedene Versandwege betrifft, sondern vor allem das Einsammeln von Tagespost. Diese Sendungen sind kostenintensiv, sie entziehen sich jeglicher Kontrolle und auch der zentralen Archivierung. Die Software sorgt dafür, dass diese Dokumente ganz einfach über Anklicken des „drucken“-Knopfs abgeschickt werden. So gelangen sie in den zentralen Versand, werden einheitlich aufbereitet, erhalten gemäß Voreinstellungen den richtigen

Anzeige

Hallo Poststellenleiter!
Sie suchen die richtigen Argumente gegen ein Outsourcing?

Wir geben sie Ihnen!

mailprofessionals
 Leistung, die sich beweist

Tel. 069/3399590 • info@mailprofessionals.de

Briefbogen, Umschlag und auch Beilagen, es wird ein Archivexemplar abgeführt – und ein großes Problem ist gelöst. Interessanterweise siedelt der Hersteller den Ort für den Druck und die Verarbeitung dieser Sendungen in der Poststelle an.

Risikopost aller Art zuverlässig finden

Dr. Frank Ellrich vom Fraunhofer Institut für Physikalische Messtechnik behandelte das Thema Risikopost mit einem noch neuen, sehr effektiven Ansatz: Briefbomben und Drogen mit Terahertz-

in time kann sie die tatsächlich benötigte Menge produzieren, auch in geringer Auflage für eine bestimmte Sprache. Für diesen Dienst sind die Blomberger vor ein paar Jahren mit dem Innovationspreis

Wellen erkennen. Der Vorteil dieser Technologie ist, dass sie vollkommen unschädlich für Menschen ist. Außerdem können nicht nur Fremdkörper, sondern auch chemische Eigenschaften detektiert



Dr. Frank Ellrich: Bomben und Schadstoffe sicher erkennen

werden. Terahertz-Strahlen durchdringen verschiedene Materialien und können von einzelnen Stoffen quasi einen Fingerabdruck erstellen, durch den sie eindeutig identifiziert werden.

Zu dieser neuen Technologie sind auch schon die ersten Geräte entwickelt worden, die von der Firma Hübner gleich vor Ort präsentiert wurden: ein Imager für verborgene Gegenstände und ein Spektrometer für die chemische Analyse, um etwa Drogen oder Sprengstoffe zu finden. Letzterer ist ganz besonders interessant für Gefängnispost, und so fuhr der Referent direkt im Anschluss an seinen Vortrag zu einer Justizvollzugsanstalt, um dort das Ergebnis seiner Forschung der Leitung vorzustellen.

Wissen, wie es richtig und rechtens ist

Der letzte Beitrag „Mit (k)einem Bein im Knast“, als Podiumsdiskussion angelegt, behandelte Fragen, die alle betreffen, die es mit Postverarbeitung zu tun haben.



Post und Gesetz: Klaus Gettwart fragt ...



... und RA Dr. Falko Ritter antwortet.

Veranstaltungsort mit Blick auf Main und Burg



Klaus Gettwart und Serkan Antmen haben unter den DVPT-Mitgliedern ein Quiz durchgeführt, in dem es um das Wissen um rechtliche Aspekte der Post ging. Das Ergebnis zeigte, wie groß die Unsicherheit beim Umgang mit Spezialpost ist. Der erste Fragenkomplex behandelte das Briefgeheimnis bei im eigenen Briefkasten vorgefundener fremder Post und bei Öffnungsregeln von vertraulicher Post. Weiter ging es um den Posteingangsstempel, die Zustellsicherheit verschiedener Mehrwertsendungen sowie die Aufbewahrung von digitalisierter Post. Es wurde die Gewichtung der Antworten präsentiert (ja/nein/weiß nicht) und dann zur Aufklärung und Beseitigung von Unsicherheiten der auf das Postrecht spezialisierte Rechtsanwalt Dr. Falko Ritter befragt. Als allgemeines Ergebnis können wir festhalten, dass den für den Posteingang Verantwortlichen nicht viel passieren wird, sofern sie nicht grob fahrlässig handeln. Bei einem Versehen mit Vorstandspost wird jeder Verständnis haben, und Mitarbeiter können ihre Privatpost im Unternehmen empfangen, ein Recht darauf haben sie jedoch nicht. Geölte Dokumente haben die gleiche Bedeutung wie geheftete; man darf sie lösen, aber selbstverständlich nicht manipulieren oder fälschen. Absolute Zustellsicherheit ist durch kein Verfahren gewährleistet, denn eine Fälschung ist immer möglich. In der Praxis wird daher immer abgewägt, in welchem Verhältnis der teure Mehrwertversand zu einem eventuellen Schaden steht – Ritter brachte das Beispiel von Kreditkarten, die in Massen mit normaler Post verschickt werden.

Mitwandern?

Zwischen den Vortragsblöcken wurde jeweils ein so genannter Marktplatz angesetzt, auf dem die Aussteller, deren Präsentationen im Foyer aufgebaut waren, fünf Minuten lang Zeit hatten, die Teilnehmer an ihren Stand zu locken. Diese Methode der Firmenpräsentation erfreut sich bei allen Beteiligten großer Beliebtheit: Die Teilnehmer müssen sich nicht zwischen parallel stattfindenden Vorträgen entscheiden, und die Aussteller erreichen nicht nur einen kleinen Teil ihrer Adressaten, sondern auch solche, die vielleicht nicht auf die Idee gekommen wären, dass ein Angebot für sie von Interesse sein kann.

Begrüßt wurde vor allem, dass die vorbildlichen „Poststellen des Jahres“ ihre Leistungen vorstellten, die sicher viele Anregungen für ihre Kollegen zu bieten haben.

Der Poststellenleitertag ist eine Wanderveranstaltung, die jedes Jahr an einem anderen Ort stattfindet. Nachteil dieses Konzepts ist, dass nur ein kleiner Teil der Besucher das Stammpublikum bildet, die meisten kommen, wenn sie nicht zu weit fahren müssen. Trotzdem wird die Gelegenheit zum kollegialen Austausch regelmäßig genutzt, und die Rückmeldung der Teilnehmer ist zumeist: Es hat sich gelohnt! Den nächsten Poststellenleitertag werden Bong und Neopost gemeinsam mit dem DVPT und dem Postmaster-Magazin auch im nächsten Jahr wieder Ende April oder Anfang Mai durchführen; Ort und Zeit werden wieder im Herbst bekannt gegeben.

ak