E-Plus-Straße 1, die Düsseldorfer Anschrift des drittgrößten Mobilfunkanbieters von Deutschland

Kernkompetenz: Rundum-Service

E-Plus hat seine Poststelle innerhalb des Hauses an Mail Professionals vergeben.

Direkt am Düsseldorfer Flughafen hat der Telekommunikationsanbieter E-Plus den Hauptsitz. Rund 1200 Menschen sind hier tätig. Die Poststelle aber betreiben sie nicht selbst, sondern haben sie Mail Professionals anvertraut. Das Frankfurter Unternehmen hat in Düsseldorf eine Inhaus-Poststelle eingerichtet; diese bietet so breit aufgestellte Dienstleistungen, dass sie im Wettbewerb „Poststelle des Jahres 2012" ausgezeichnet wurde. Sehr zu Recht, wie wir feststellen konnten.

„Mit der Post sind wir schon nach ein bis zwei Stunden fertig", erzählt Maxim Karimow, „deshalb sind wir die meiste Zeit mit postfremden Diensten beschäftigt." Das Angebotsspektrum, das das Mail-Professionals-Team um Maxim Karimow und Ralf Dorn für ihren Auftraggeber aufgestellt hat, ist tatsächlich sehr breit. Im ganzen Haus versorgen sie die Drucker und Kopierer mit Papier für den reibungslosen Betrieb. Sie kümmern sich um die Tonnen, in denen die Abteilungen Dokumente entsorgen. Sie statten Konferenzräume mit Flipcharts, Blöcken und Stiften aus. Büromaterial, das online bestellt wird, bekommen die Mitarbeiter hier ausgehändigt; Standardartikel werden direkt bevorratet. Ungewöhnlich für eine Poststelle, aber ganz im Sinne des Auftraggebers ist der Mobilfunkservice. Alle Mitarbeiter von E-Plus bekommen Dienst-Smartphones, die in der Poststelle verwaltet werden.

Selbst Service für Privatangelegenheiten gehört zum Angebot, so beispielsweise der Wäscheservice: Die Mitarbeiter von E-Plus können Kleidung abgeben, die in die Reinigung gebracht und anschließend wieder ausgehändigt wird.

An die Poststelle angeschlossen und mit von ihr verwaltet ist das „Eventlager". Hier wird aufbewahrt, was für Veranstaltungen jedweder Art angeschafft worden ist. Dazu gehören auch Präsente, mit denen E-Plus Tombolas oder Sommerfeste beispielsweise von Schulen

POSTMASTER-Magazin (5)

Der Garant für sichere Inhaus-Zustellung: Optikep-System von Optiware EDV

sponsert. Karimow: „Wir kümmern uns darum, dass alles an die richtige Adresse kommt." Weiter geht es ins Warenlager, das neben Kopierpapier, Kaffee etc. auch das Übergangsarchiv für die digitalisierten Rechnungen beheimatet. Die Aufzählung könnte noch detaillierter werden, aber klar ist schon, dass es sich hier um ein breit angelegtes Infrastruktur-Konzept handelt, das die

Engagement für breiten Service: Maxim Karimow ...

... und Ralf Dorn

Jury im Wettbewerb mit der Bezeichnung „Rundum-Wohlfühl-Poststelle" gewürdigt hat.

Sämtliche Prozesse mit Regeln, Ausnahmen und zu vermeidenden Fehlern werden im Poststellenhandbuch dokumentiert; das ist ein lebendiges Dokument, das ständig überarbeitet wird. So können sich neue Mitarbeiter schnell und selbstständig einarbeiten.

Natürlich auch Brief und Paket

Die große Rechnungs-Ausgangspost wird bei E-Plus in der Potsdamer Nebenstelle verarbeitet. Hier in Düsseldorf bleibt die interne Post zu erledigen, Geschäftspost, die zwischen Geschäftsstellen und Shops verschickt wird, das sind zirka 700 Briefe am Tag. Im Eingang sind es ähnlich viele. Dort wird getrennt nach Briefen, die ungeöffnet verteilt werden, und solchen, die hier weiterverarbeitet werden. Das sind zum einen Rechnungen, die werden digitalisiert, und zum anderen Rückläufer, für die Recherchen angestellt werden.

Wesentlicher Bestandteil der eigentlichen Postdienste ist der Paketservice. In der Packstelle werden Sendungen versandfertig gemacht, und auch der Paketeingang findet hier statt. Wie Einschreibebriefe werden auch eingehende Pakete und Päckchen mit Hilfe von Optikep registriert und bei der Übergabe an den endgültigen Empfänger auf dem Handscanner abgezeichnet. Direkt nach der Registrierung erhalten die Empfänger automatisch eine E-Mail, die den Eingang ankündigt. Wir wurden Zeuge, wie der Verbleib eines vermissten Pakets mit Hilfe der Dokumentation flugs aufgeklärt werden konnte – ohne die Profilösung von Optiware hätte es mindestens schlechte Laune gegeben, so aber machte sich allseitige Zufriedenheit breit.

„Eine echte Entlastung"

Michael Schäfer, zuständig für Procurement Facility Management bei E-Plus und damit auch für die Poststelle, ist ebenfalls stolz, dass „seine" Poststelle den Preis gewonnen hat. Er berichtet, wie er sich seinerzeit jahrelang bemüht hat, einen Dienstleister zu finden und über viele Irrwege vor dreieinhalb Jahren an Mail Professionals geraten ist. Generelle Zeitarbeiter hätten die Arbeit mehr schlecht als recht erledigt, und Spezialisten seien nicht flexibel genug gewesen: „Die haben ein System, das sie gern jedem Kunden überstülpen wollen." Dass die Mail Professionals sich nicht scheuen, ihr Aufgabengebiet gemäß Kundenwunsch immer mehr zu erweitern, haben sie erst kürzlich unter Beweis gestellt. E-Plus beauftragte sie damit, die Rechnungseingangs-Digitalisierung vorzunehmen. Für die Mail Professionals bedeutete dies, eine Infrastruktur mit Scannern und Software anzuschaffen und Mitarbeiter ganz neu zu schulen – mehr dazu auf der nächsten Seite. Die Investition und das Engagement werden belohnt: Es werden Folgeaufträge kommen, zunächst das digitale Vertragsma-

Stolz auf „seine" Poststelle: Michael Schäfer

nagement und sukzessive die gesamte Eingangspost, und es besteht auch die Möglichkeit, diese Leistungen externen Kunden anzubieten.

Der Mobilfunkanbieter hatte vor einiger Zeit versucht, einen Dienstleister zu finden, der alle geschäftsfremden Hausdienste erledigen kann. Ausgeschrieben wurden die Bereiche Reinigung, Empfang und Sicherheit. Die Poststelle ist in diese Ausschreibung nicht aufgenommen worden – warum auch? Schäfer: „Mit Mail Professionals haben wir erstmals den Dienstleister, der weiß, was er hier treibt. Er kam mit Erfahrung und Know-how, ist mit Herzblut bei der Sache und klärt so ziemlich alle unklaren Fälle direkt und kompetent. Das ist eine große Entlastung für uns!"

Die Poststelle des Jahres ist überall

Zehn Poststellen betreibt Mail Professionals auf diese intensive Weise in ganz Deutschland. Die bei E-Plus ist jedoch von den gewünschten und bedienten Leistungen her die umfangreichste. Das war der Grund, weshalb der Geschäftsführer von Mail Professionals Ekkehard Hahn und Koordinatorin Martina Schultze sie ins Rennen geschickt haben – und das hat sich gelohnt, denn diese Poststelle hat es wirklich verdient, „Poststelle des Jahres" genannt zu werden.

ak

Weitere Informationen:
m.schultze@mailprofessionals.de

Die Auszeichnung „Poststelle des Jahres" wird auch im nächsten Jahr verliehen. Informationen zur Bewerbung finden sie im beiliegenden Sonderheft und unter www.poststelle-des-jahres.de