

Expertenbericht Nr. 3

Wie arbeitet eine Musterpoststelle

Liebe Postprofis,

zunächst unterstellt der Titel der heutigen Ausgabe, dass es sie überhaupt gibt, „Die Musterpoststelle“. Intuitiv werden Sie das zunächst verneinen! Verständig, denn für einen Praktiker, der das Tagesgeschäft mit den viele individuellen Wünschen und den gewachsenen Strukturen bewältigen muss, hört sich das nach grauer Theorie an. Ist es auch ein Stück weit! Und dennoch, aus meiner Erfahrung und aus vielen Seminaren stösst das Thema auf Interesse und ist es wert, näher betrachtet zu werden. Das wollen wir heute tun.

Was ist eine Musterpoststelle?

Stellen Sie sich vor, Sie gründen ein Unternehmen. Sie hätten unter anderem die Aufgabe, die Dokumentenlogistik und mit ihr die Poststelle als Input-Einheit, als Dokumentendrehscheibe für die Arbeit in den Fachabteilungen und als Output-Einheit optimal zu gestalten. Das Szenario heisst „Grüne Wiese-Planung“. Neudeutsch und zur Zeit viel strapaziert: „Design-Thinking“. Man denkt sich die Dinge so aus, dass sie optimal laufen würden. „Wünsch-Dir-Was lautet die Aufforderung!“. Natürlich arbeitet eine solche Poststelle mit modernen Technologien, welche die Leistungsanforderungen optimal unterstützen.

Was heisst optimal?

Was heisst aber optimal? Ganz einfach: Das Verhältnis von Preis zu Leistung muss stimmen! Was ist zuerst festzulegen, der Preis oder die Leistung? Klare Antwort: die Leistung. Als erstes muss festgelegt werden, was vom Bereich Dokumentenlogistik – Poststelle - getan werden muss, um die Fachprozesse so zu unterstützen, dass sie ihre Facharbeit optimal erledigen können.

Was ist Aufgabe einer Poststelle – bzw. der Dokumentenlogistik

Gute Frage – nächste Frage, denn das kann nicht allgemein beantwortet werden. Im Namen steckt natürlich schon eine gewisse Antwort versteckt, aber diese kann von Unternehmen zu Unternehmen anders ausfallen. Denn wenn es Ziel ist, den Mitarbeitern einen attraktiven Arbeitsplatz zur Verfügung zu stellen, kann es gewünscht sein, dass im Zuge von knappen Fachkräften Zusatzleistungen die Attraktion steigern: Service für Privatpakete, für Fahrzeuge, für Kindergärten, kostenlose Getränke, Heimarbeitsplätze und vieles mehr. Diese Services kann man in der Verantwortung oder Ausführung natürlich zum Teil in der „guten alten Poststelle“ ansiedeln, sie werden aber in der Musterpoststelle nicht adressiert. Diese Entscheidung muss von jedem Unternehmen selbst getroffen werden, und es muss geprüft werden, wo diese Arbeiten sinnvoll anzusiedeln sind. Im Folgenden geht es also rein um die Dokumentenlogistik, die wir „optimal“ in unserer Musterpoststelle organisieren wollen. Wir

schränken also die Aufgabenstellung wie im Folgenden beschrieben ein.

Wie funktioniert optimale Dokumentenlogistik?

Für optimale Dokumentenlogistik gilt ein Grundprinzip: Sinnvolle Aufgabenteilung. Fachabteilungen sollen Facharbeit leisten. Dafür werden sie bezahlt. Poststellen und Dokumentenlogistiker sind dafür verantwortlich, ihnen so viel wie möglich an Routinearbeiten abzunehmen. Das sind zeitnahe Bereitstellung und Vorbereitung der Dokumente für die Sacharbeitertätigkeit so weit wie möglich, Entgegennahme und Versand von Dokumenten so effizient und bequem wie möglich. Wer diesem Prinzip folgt und zusätzlich moderne Technologien einsetzt, ist auf dem richtigen Weg.

Umsetzung der Musterpoststelle

Und hier kommt der springende Punkt. Es gilt einen Weg zu beschreiten mit dem oben genannten Ziel. Und das Ziel wird durch die „Musterpoststelle“ umgesetzt, die es anzustreben und schrittweise zu realisieren gilt. Hierfür gibt es Seminare mit Musterprozessen, Kennzahlen und Benchmarks, wo man das Handwerkszeug lernen kann. Folgende Grundsätze sind dabei einzuhalten:

- Ganzheitliche Betrachtung der Dokumentenlogistik
- Neudefinition der Aufgabenteilung von Dokumentenlogistik und Fachbereich
- Digitalisierung aller möglichen Dokumente – papierbasiert und elektronisch - auf eine einheitliche Dokumentenplattform
- Standardprozesse internen Schriftguts einschliesslich Einschreiben oder Zustellungsurkunden zur digitalen Zustellung ohne Gegenzeichnungsroutinen
- Einsatz moderner Technologien zur Analyse von Dokumenten und deren Inhalten
- Klassifikation und Extraktion von Daten vor der Fachabteilung und nicht in der Fachabteilung
- Somit Bereitstellung von weitestgehend erfassten und für die Fachabteilung vorbereiteten Dokumenten in elektronische Workflows
- Effizientes Handling von Originalen und Paketen mit standortspezifischen Verteilstrukturen unter Einbeziehung von Paket- und Logistikstationen zur Selbstabholung
- Effizientes Output-Management so weit als möglich digital; wenn physisch, dann mit Hybridtechnologien: Produktion der physischen Dokumente so nah wie möglich an der Kundenschnittstelle und nicht im Fachbereich.

Es gibt noch Vieles mehr hierzu zu sagen. Wir laden Sie ein, sich in Seminaren oder Workshops mit dem Thema vertiefend zu beschäftigen. Denn es lohnt sich für die Erhaltung Ihrer Arbeitsplätze und zum Wohle des Unternehmens!

Autor: Klaus Gettwart

Fachexperte und Seminarleiter der InfoLog Akademie.

www.syspost.ch/de/seminare/infolog-akademie

Email: akademie@syspost.ch

k.gettwart@mailconsult.net