

Case Study: Die waadtländische IV-Stelle OAI (Office de l'assurance-invalidité), Vevey

Schneller, effizienter, günstiger: Das integrierte Briefpostmanagement

Explosives Wachstum

Die waadtländische IV-Stelle OAI entstand 1995, nach dem Inkrafttreten der 3. IV-Revision. Damals beschäftigte die Stelle noch 95 Personen – heute sind es 330 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dieses Wachstum verlangte natürlich eine starke Erweiterung der Räumlichkeiten: Der OAI-Sitz an der Avenue Général Guisan 8 in Vevey wurde durch den Anbau von neuen Gebäuden erweitert.

Harte Herausforderung für die Poststelle

Als die Neugestaltung der IV-Stelle aktuell wurde, nahmen die Verantwortlichen die Probleme des internen Postdienstes unter die Lupe. Das rasche Wachstum hatte zur ständigen Erweiterung der internen Poststelle geführt – und somit zu einer Zersplitterung des Dienstes und seiner Funktionen im Gebäude. Die ursprüngliche Poststelle war zu eng geworden.

Eine neue interne Poststelle

Wer im Stadtkern bauen will, muss viele Einschränkungen in Kauf nehmen. Und schliesslich Kompromisse akzeptieren! So auch bei der IV-Poststelle: Sie musste in einem Raum unterbracht werden, der zwar für die An- und Auslieferung der Briefpost optimal lag, aber relativ lang und schmal war. Diese Eigenschaften forderten die gestalterischen Fähigkeiten der Planer heraus, damit der Dokumentenfluss von A bis Z optimal verwaltet werden kann.



Grosszügige Atmosphäre für konzentriertes Arbeiten.



Städtebaulicher Akzent:
Sitz des OAI mit dem neuen Anbau.



Belegaufbereitung vor dem Scanning.

Vorangehendes Audit

Vizedirektor Jean-Paul Morel sagt es klar und deutlich: «Die interne Postlogistik ist die neuralgische Stelle des OAI. Wir erhalten jährlich 171'000 Sendungen mit insgesamt 730'000 Seiten und verschicken 407'000 Dokumente – Tendenz steigend.» Im Bewusstsein der zu erwartenden Schwierigkeiten beschloss das OAI, die Neugestaltung der Briefpoststelle nicht sofort auszuschreiben, sondern zuerst ein vertieftes Audit durchzuführen.

Das Syspost-Audit

Ein Jahr vor Projektstart gab das OAI Syspost den Auftrag, eine ausführliche Studie über die postalischen Bedürfnisse der IV-Stelle durchzuführen und Massnahmen zu empfehlen. Dieses Mandat wurde vergeben, ohne dadurch die endgültige Lieferantenwahl zu präjudizieren. Syspost analysierte die Strukturen und den Betriebsablauf der Briefpostbearbeitung sowie die Pläne des neuen Gebäudes und des vorgesehenen Postraums.



Jean-Paul Morel
Vizedirektor des OAI Waadt

«Die interne Postlogistik ist die neuralgische Stelle des OAI. Ihre Produktivität bestimmt in hohem Mass jene der anderen Dienste.»

Zentralisierung vs. Dezentralisierung

Die IV-Stelle Waadt legt Wert darauf, die eingehende Post am Ankunftsstag zu bearbeiten. Das bedingt ein rasches Erfassen der eingehenden Dokumente. Sie werden beim Empfang nach einer ausgeklügelten Kriterienliste sortiert und den Scanningstellen zugeteilt, die sie digitalisieren und nach verschiedenen Parametern registrieren. Die OAI-Berater haben direkten Zugriff auf die erfassten Dokumente und behandeln sie persönlich. Eine besondere Herausforderung bestand darin, den Scanningdienst in den Postempfangs- und Versanddienst zu integrieren. Bisher bildeten diese Dienste eigene Abteilungen. Die von Syspost empfohlene Lösung war erfolgreich.

Gesteigerte Produktivität: Das neue Briefpost-Bearbeitungscenter

Nach Auswertung des Audits erteilte das OAI Syspost den Auftrag, das neue Servicecenter einzurichten. Die Planung

erfolgte in enger Zusammenarbeit mit dem OAI. Jean-Paul Morel: «Die Kooperation war mustergültig. Syspost hat die Ergebnisse ihrer Analyse mit unseren bisherigen Erfahrungen und unseren zukünftigen Erwartungen verknüpft, um über 20 ergonomisch richtig konzipierte Arbeitsplätze auf nur 200 m² einzurichten – trotz schwieriger Platzverhältnisse.» Syspost integrierte die vorhandenen Einrichtungen in das definitive Konzept. Die neuen Einrichtungen für das Sortieren, Scannen, Verteilen, Abholen und Versenden der Briefpost wurden so ausgewählt, dass sie mit den Erfordernissen der neuen Verfahren übereinstimmen. Dank einem Ad-hoc-Schulungsprogramm war die neue Briefpoststelle sofort zu hundert Prozent einsatzfähig. Ergebnis: Eine deutlich gesteigerte Produktivität und eine Reduzierung des Personalbestands um zwei Vollstellen. Diese Reduktion konnte ohne Entlassungen vorgenommen werden, was zum Aufrechterhalten des guten Arbeitsklimas und der hohen Motivation des Personals beitrug.



Selbstbedienung für nicht digitalisierte Sendungen.
300 Fächer aus Plexiglas: hell und platzsparend.