

Umfassende Nachvollziehbarkeit – die Universität Liverpool automatisiert die Nachverfolgung von eingehenden Sendungen für ihre Studenten.

Kundenprofil

Universität Liverpool

- Weltweit unter den Top 1% der Universitäten, deren Forschungsleistungen international anerkannt sind
- Über 4.500 Studenten, untergebracht in 7 Studentenwohnheimen
- Der Anteil ausländischer Studenten, die Post und Pakete aus der ganzen Welt erhalten, beträgt 22%

Universität Liverpool

Viel mehr als das Dokumentieren von Paketen auf Papier

Über ein Jahrhundert lang war es der Pförtner, der dafür verantwortlich war, ein Postpaket in die Hände eines Studenten zu übergeben. Dieser Pförtner verwaltete sowohl die Post als auch die Schlüssel für ein Studentenwohnheim – mit Papier und Stift. Als die Universität Liverpool neue Empfangscenter für Studenten einrichtete, um den Anforderungen der heutigen Zeit gerecht zu werden, wandte sie sich an Pitney Bowes, denn die Universität benötigte ein System für die Verwaltung großer Mengen von eingehenden Sendungen für ihre Studenten. „Ein Papiersystem funktioniert nicht. Man braucht etwas Professionelleres, um effizient zu arbeiten“, erklärt Niki Horobin, Hall Operations Manager.

Herausforderung

Jedes Studentenwohnheim erhält täglich drei oder vier große Säcke mit Post der Royal Mail sowie Pakete von internationalen Kurierdiensten. Die Mitarbeiter sortieren dann die Post und benachrichtigen die Studenten, dass Pakete zur Abholung bereit liegen.

„Vor drei oder vier Jahren war das System ziemlich altmodisch – ein Whiteboard und ein Heft. In das Heft wurde der Empfänger des Pakets eingetragen, auf das Whiteboard wurde geschrieben, dass es eingetroffen ist. Das Problem hier war, dass Menschen nun mal Fehler machen, und es kam häufig zu Fehlern“, erklärt Horobin. Ohne ein effizientes System für die Verteilung lagen die Pakete der Studenten in den Regalen und blockierten wertvollen Platz.

„Der wirkliche Vorteil des Systems ist die komplette Nachvollziehbarkeit bis zur finalen Zustellung. Wenn es Fragen gibt, können wir auf die entsprechenden Datensätze verweisen.“

— Niki Horobin, Hall Operations Manager

Technologie

- SendSuite® Tracking

„Rückblickend kann ich nicht glauben, dass wir ein Heft und ein Whiteboard verwendet haben, um die Postsendungen zu dokumentieren. Jetzt denke ich, der erste Eindruck, den die Studenten gewinnen, ist der Eindruck effizienten Arbeitens.“

— Niki Horobin, Hall Operations Manager



Weitere Informationen erhalten Sie unter der Telefonnummer 06151 5202 0 oder auf unserer Website: pitneybowes.com/de

Lösung

SendSuite Tracking wurde bereits in einem anderen Institut, der Universität Manchester, eingeführt, um die Postzustellung zu optimieren. Die Universität Liverpool entschloss sich, das Modell aus Manchester zunächst im Rahmen einer Testphase in zwei Wohnheimen zu übernehmen.

Diese Entscheidung stellte für Horobin eine Herausforderung dar. „Die Mitarbeiter waren eigentlich sehr zufrieden mit dem Papiersystem, da es für sie einfach war und sie daran gewohnt waren“, erklärt er. „Vielleicht waren sie auch aufgrund der Technologie ein bisschen unsicher. Aber der Implementierungsprozess wurde durch Pitney Bowes sehr erleichtert. Den meisten Mitarbeitern ist das System inzwischen in Fleisch und Blut übergegangen.“

Die Nachverfolgungssoftware für eingehende Sendungen, SendSuite Tracking, automatisiert die Handhabung von Postsendungen für die Universität und sichert die umfassende Nachvollziehbarkeit für Pakete, bis sie von den Studenten abgeholt werden. Barcodelesegeräte, elektronische Signaturerfassung sowie Nachverfolgungs- und Berichterstellungsfunktionen haben die Zustellprozesse in das digitale Zeitalter gebracht – und erfüllen damit die Erwartungen der heutigen Studenten.

Vorteile

„Der wirkliche Vorteil des Systems ist die komplette Nachvollziehbarkeit bis zur finalen Zustellung. Wenn es Fragen gibt, können wir auf die entsprechenden Datensätze verweisen“, so Horobin. „Wenn ein Kurierdienst einem Studenten eine E-Mail sendet, um die Zustellung eines Pakets zu melden, bevor es tatsächlich eingetroffen ist, und der Student kommt, um es abzuholen, habe

ich die entsprechenden Daten schwarz auf weiß. Fehler auf Seiten der Mitarbeiter können so ausgeschlossen werden. Und in 10 von 10 Fällen taucht das Paket ein paar Minuten oder Stunden später auf.“ Mit dem ineffizienten alten Papiersystem war es so einfach, mit dem Finger auf Mitarbeiter der Universität zu zeigen. SendSuite Tracking gibt den Mitarbeitern die Möglichkeit, aufkommende Fragen sicher und zweifelsfrei zu beantworten.

Nicht nur die Effizienz, auch die Mitarbeiterproduktivität konnte verbessert werden. „Das Papiersystem war sehr arbeitsintensiv. Es konnte täglich bis zu vier oder fünf Stunden dauern, die eingehenden Sendungen zu bearbeiten. Es wurde ein langer, schleppender Prozess“, so Horobin. „Dank SendSuite läuft unsere Paketverwaltung so viel effektiver ab. Es ist jetzt oft so, dass manche Pakete nicht mal in die Regale gelangen. Die Pakete werden eingescannt, und automatisch werden E-Mails an die Studenten gesendet. Wenn die Studenten im Wohnheim sind, kommen sie direkt vorbei und holen die Pakete ab. Der Ablauf ist unglaublich schnell“, erklärt Horobin.

SendSuite Tracking verkürzt die Zeit für die Zustellung der Postpakete. „Wir nehmen so viele Pakete an, dass die Regale um 11 Uhr praktisch voll sind. Um 16 Uhr sind sie wieder halb leer. Der Ablauf ist unglaublich schnell und wirklich effizient. Keine Probleme, keine verlorenen Pakete“, so Horobin.

„Rückblickend kann ich nicht glauben, dass wir ein Heft und ein Whiteboard verwendet haben, um die Postsendungen zu dokumentieren. Jetzt denke ich, der erste Eindruck, den die Studenten gewinnen, ist der Eindruck effizienten Arbeitens.“