

# Drehscheibe für Kommunikation

Die Poststelle als fensterloser enger Kellerraum, in dem ausschließlich die ein- und ausgehende Post bearbeitet wird – diese Zeiten sind längst vorüber. In modernen Unternehmen hat sich die Poststelle zu einer wichtigen Drehscheibe für alle Kommunikationsprozesse innerhalb der Informationslogistik entwickelt – so zum Beispiel bei der EnBW-City in Stuttgart.

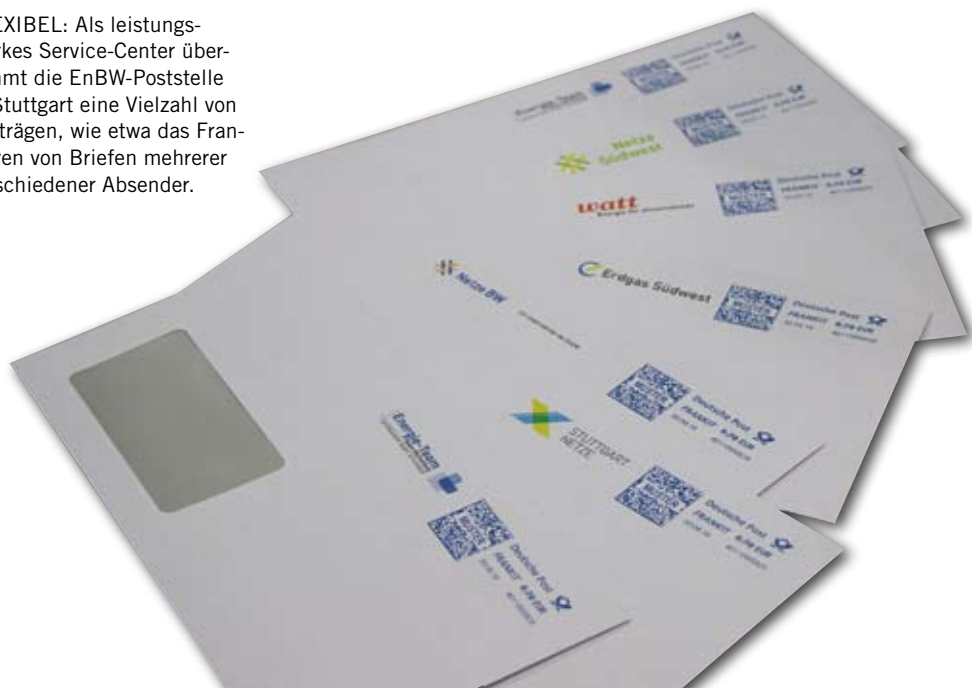


POSTBOX: Im Hauptfoyer der EnBW-City fungiert die kubusförmige Postbox mit Schließ- und Einwurffächern als zentraler Umschlagsplatz für Ein- und Ausgangspost.

**A**ls schlagkräftige Servicecenter übernehmen Poststellen moderner Prägung heutzutage vielfältige interne und teilweise sogar externe Aufgaben rund um die prozessoptimierte Bearbeitung ein- und ausgehender Dokumente und können dabei weitreichende Verbesserungen für die gesamte Organisation erzielen. Denn: Trotz aller beschworenen Visionen vom papierlosen Büro sind Postbearbeitung und physische Dokumentenlogistik noch immer zentrale Kommunikationsformen in Unternehmen.

Das gilt auch für die EnBW Energie Baden-Württemberg AG, eines der größten Energie-

FLEXIBEL: Als leistungsstarkes Service-Center übernimmt die EnBW-Poststelle in Stuttgart eine Vielzahl von Aufträgen, wie etwa das Franchieren von Briefen mehrerer verschiedener Absender.





## INFO EnBW-City

Das sechzehngeschossige Hochhaus im Industriegebiet Fasanenhof stellt einen weithin sichtbaren Orientierungspunkt dar. Auf einem etwa 62.000 Quadratmeter umfassenden Areal entstanden neben dem Hochhaus für die neue Bürostadt drei Büroriegel, jeweils sechs Geschosse hoch, und ein siebengeschossiges Forum. Der Neubau fasst die zentralen Verwaltungseinheiten der EnBW zusammen, die zuvor historisch bedingt auf rund 20 Liegenschaften in der Innenstadt verteilt waren. Durch diese Bündelung sollten noch effizientere Arbeitsabläufe und eine weitere Stärkung der Unternehmenskultur geschaffen werden.

versorgungsunternehmen in Deutschland. Der EnBW-Hauptsitz ist in Karlsruhe, schon immer stark vertreten ist die EnBW außerdem in der Landeshauptstadt Stuttgart. Um die verschiedenen Standorte des Unternehmens unter einem Dach zusammenzuführen, baute der Energieversorger eine große Firmenzentrale im Stuttgarter Süden, die im Jahr 2009 fertig gestellt wurde: die sogenannte EnBW-City.

Mit dem Einzug in das Gebäude wurde die Poststelle mit Poststellenmöbeln und Postbearbeitungsmaschinen komplett neu ausgestattet. Aufgrund der bereits bestehenden und bewährten Zusammenarbeit mit dem Anbieter Pitney Bowes übernahm dieser als Dienstleister die komplette Planung, Einrichtung

und die Implementierung der Postbearbeitungsmaschinen wie Frankier- und Kuvertiermaschinen. Eine Besonderheit ist die sogenannte „Postbox“, eine zentrale Verteil- und Sammelstelle für ein- und ausgehende Post und Pakete, die inmitten des großzügig gestalteten Empfangsfoyer der EnBW-City positioniert ist. „Sinn und Zweck der Postbox ist es, unseren Mitarbeitern eine zentrale Anlaufstelle zu bieten, an der sie ihre Ausgangspost für den Versand abgeben und eingegangene Post oder Pakete in Empfang nehmen können, ohne dass unnötige Verzögerungen oder Wartezeiten entstehen“, sagt Heiko Luft, Teamleiter Post- und Warenlogistik, Archivierungs- und Digitalisierungscenter bei der EnBW AG. „Bei der Planung der Postbox, an der jeder Mitarbeiter auf dem Weg zur Kantine automatisch vorbei läuft, war uns wichtig, dem Thema der Postbearbeitung ein Gesicht zu geben und eine Kommunikationszentrale zu schaffen, die unseren Kollegen bei Fragen und Wünschen im persönlichen Kontakt weiterhilft.“

## SCHNELLER UND BESSER

Tatsächlich ist die EnBW-Postbox jeden Tag vom frühen Morgen bis weit in den Nachmittag hinein durch einen Mitarbeiter aus dem Team von Heiko Luft persönlich besetzt. Ständig kommen und gehen Mitarbeiter, geben Briefe, Päckchen und Pakete zum Versand ab und, nehmen eingegangene Post mit in ihre jeweiligen Abteilungen – entweder persönlich oder sie nutzen dazu die Einwurfbehälter beziehungsweise die Postschließfächer. Die kabusförmige Postbox wurde ganz individuell an

die Bedürfnisse von EnBW angepasst und entsprechend umgesetzt und erfreut sich mittlerweile, nach einer gewissen Anpassungsphase, großer Beliebtheit bei den Mitarbeitern. „Die Postbox hat dazu beigetragen, die sichere interne Zustellung von Sendungen aller Art und die Vorbereitungen für den Postausgang erheblich zu beschleunigen und zu verbessern“, sagt Luft.

Das liegt auch daran, dass die Wege zur eigentlichen Poststelle im ersten Untergeschoss kurz sind. Dort laufen alle Fäden für den Posteingang und die ausgehende Post zusammen. Jeden Tag kommt Eingangspost mit einem Gesamtgewicht von etwa 125 Kilogramm an und muss an die jeweiligen Abteilungen und Standorte weiterverteilt werden. Für den Postausgang werden täglich etwa 2.500 Briefe, zumeist in den klassischen Formaten DIN lang und C4, und circa 100 Päckchen und Pakete für den Postversand vorbereitet. Dazu ist eine kleine Logistikflotte mit zwei Fahrern im Einsatz, die die insgesamt 40 EnBW-Standorte in und um Stuttgart, Biberach oder Esslingen täglich anfahren und die Post von dort mitnehmen beziehungsweise abgeben. „Grundsätzlich werden noch immer sehr viele Briefe über den Posteingang und Ausgang gesteuert“, erläutert Luft die Bedeutung der Briefpost als Kommunikationsmittel. „Ich kann mir vorstellen, dass der bedruckte Brief auch in den nächsten Jahren – trotz aller Digitalisierung – noch immer seine Daseinsberechtigung behält.“ Eine entsprechend hohe Wertschätzung haben die Themen Postgeheimnis und Datenschutz, was sich konkret in einer strengen Zutrittssicherung zu den Räumlichkeiten der Poststelle äußert. ➤



**PRAKTISCH UND SICHER:** Die Mitarbeiter der jeweiligen Abteilungen können die Post jederzeit aus den Schließfächern abholen – zum Beispiel mittags auf dem Rückweg aus der Kantine.





**HARDWARE:** Die Ausstattung mit modernen und leistungsstarken Postbearbeitungssystemen wie den beiden Connect+-3000-Frankiermaschinen und den Kuvertiersystemen DI950 von Pitney Bowes sind entscheidend für reibungslose Workflows.

› Das Einrichtungskonzept wurde mit Unterstützung durch Berater von Pitney Bowes erstellt. Die Poststellenmöbel, die besonders langlebig und robust sind, wurden prozessorientiert angeordnet – unter Berücksichtigung ergonomischer Gesichtspunkte. Für die Bearbeitung des Postausgangs setzen die insgesamt vier Mitarbeiter der Poststelle auf Postbearbeitungssysteme von Pitney Bowes. Für das Freimachen der Sendungen sind zwei Frankiermaschinen „Connect+ 3000“ im Einsatz. Die Besonderheit der Systeme ist neben der hohen Produktivität die Möglichkeit, Briefumschläge während des Frankiervorgangs mit vollfarbigen Info- und Werbetexten zu bedrucken. Logos und individuelle Botschaften etwa zu Sonderaktionen oder zu Feiertagen lassen sich im Handumdrehen mithilfe einer dazugehörigen Software erstellen. „Als Servicecenter übernehmen wir eine Vielzahl von Mailingaktionen für verschiedene Auftraggeber – interne sowie externe“, erläutert Luft. „Daher ist es erforderlich, dass wir die farbigen Aufdrucke auf den Briefen häufig und schnell wechseln müssen.“ Was früher oft mehrere Tage gedauert hat, sei heute innerhalb einer halben Stunde erledigt. „Die Zeitersparnis und die zusätzliche Flexibilität, die wir dadurch gewinnen, sind beträchtlich. Insofern bringen die beiden Frankiermaschinen einen enormen Mehrwert in der prozessualen Bearbeitung der Postgüter.“ Auch in puncto Handhabung hat das System, das mit einem 15-Zoll-Farb-Touchscreen ausgestattet ist, überzeugt. Ausgeführte Jobs werden zur Wiederholung einfach gespeichert. Der permanente Webzugang vereinfacht Updates zum Beispiel bei Änderungen der Portotarife. Wichtig für die Kostenkontrolle und -transparenz der Poststelle ist zudem die lückenlose Kosten- und Leistungserfassung der beiden Systeme – gerade angesichts der vielfältigen Aufträge, die die Poststelle übernimmt.

### SCHLAGKRÄFTIGE TRUPPE

Der Versand sogenannter Transaktionspost wie etwa Verträge, Rechnungen oder Mahnungen in großer Stückzahl, Werbe-Rundschreiben, Kundenzeitschriften im DIN-A4-Format – all das gehört zu den täglichen Aufgaben. „Gerade bei dem Versand von Kleinserien, bei der Schnelligkeit und Flexibilität gefordert sind, können wir unsere Schlagkraft unter Beweis

### INFO Der Anwender

EnBW Energie Baden-Württemberg AG Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG, Karlsruhe, erzielt mit rund 20.000 Mitarbeitern einen Umsatz von rund 20 Milliarden Euro. Das Unternehmen ist entlang der gesamten Wertschöpfungskette der Energieversorgung aktiv mit einer starken regionalen Verankerung in Baden-Württemberg. Als eines der größten Energieversorgungsunternehmen in Deutschland versorgt die EnBW rund 5,5 Millionen Kunden mit Strom, Gas, Wasser und energienahen Produkten und Dienstleistungen. Wie im Stromsegment ist die EnBW bestrebt, auch bei Gas einen über die Wertschöpfungskette integrierten Ansatz abzubilden: vom Handel, Transport und Speicher bis hin zum Vertrieb. Mehrheitseigener der EnBW sind mit jeweils 46,75 Prozent das Land Baden-Württemberg und der Zweckverband Oberschwäbische Elektrizitätswerke (OEW) mit Sitz in Ravensburg.

stellen“, sagt Luft. Entsprechend hohe Anforderungen stellen sich an die beiden Kuvertiersysteme DI950 von Pitney Bowes im Hinblick auf Produktivität, Zuverlässigkeit und Ausstattung. Als wichtiges technisches Feature erweist sich zudem der „Universal Feeder“, der eine konstant hohe Frequenz des zugeführten Inhalts für die Kuverts und Umschläge sicherstellt.

Für den Fall eines Systemausfalls haben die Verantwortlichen von EnBW einen Servicevertrag abgeschlossen, der sicherstellt, dass Störungen oder Ausfälle zuverlässig innerhalb von 24 Stunden behoben werden. „Telefonischer Kontakt, technischer Kundendienst bei uns vor Ort – all das entspricht unserer vollsten Zufriedenheit“, sagt Luft.

Damit die Poststelle sich in Zukunft noch stärker als Service-Center positioniert und damit weitere Prozessoptimierungen rund um die Informationslogistik herbei führt, beschäftigt sich das Team von Heiko Luft laufend mit Innovationen aus den Bereichen Post- und Warenlogistik, Archivierung und Digitalisierung. Dabei liegt auf der Hand, dass die Verantwortlichen auch weiterhin die Experten von Pitney Bowes, als weltweit agierendem Technologieunternehmen für Lösungen in den Bereichen Versand und digitaler Handel Hardware- und Softwarelösungen, zu Rate ziehen.

Daniel Müller ■