

Neopost richtet zentrale Poststelle der E.ON Westfalen Weser AG ein

# SCHRITT FÜR SCHRITT EINE FUNKTIONALE LÖSUNG ENTWICKELT

Aus drei Unternehmen wurde eines: In der 2003 entstandenen E.ON Westfalen Weser AG (siehe Kasten) zeigte sich schnell der Bedarf an einer zentralen Postbearbeitung, in der Postein- und -ausgang Hand in Hand arbeiten und die Arbeitsabläufe optimal koordiniert sind. In der Hauptverwaltung des Unternehmens in Herford ist dieses Postbearbeitungszentrum Wirklichkeit geworden. Das Konzept entstand in enger Kooperation mit Neopost Organisationsberater Torsten Wegerhoff.



## DIE E.ON WESTFALEN WESER AG ...

... einer der größten regionalen Energieversorger in Deutschland, entstand 2003 aus der Fusion von EMR (Herford), PESAG (Paderborn) und Wesertal (Hameln). Das moderne Mehrsparten-Unternehmen mit Sitz in Paderborn hat rund 740.000 Kunden und einen Umsatz von rund 1 Mrd. Euro. Die Kerngeschäftsfelder sind Strom, Erdgas, Wasser, Abwasser und Wärme. Darüber hinaus ist E.ON Westfalen Weser in der Entsorgung, der Telekommunikation und dem Öffentlichen Personennahverkehr aktiv. Das Netzgebiet umfasst Teile der Region Ostwestfalen-Lippe und Südniedersachsens. An den drei zentralen Standorten Herford, Paderborn und Hameln arbeiten insg. rund 1.600 Mitarbeiter. In Herford befindet sich das Service Center.



Foto rechts: Die Postoffice-Serie von Neopost schafft eine klare Linie.  
Foto unten: Mit dem Posteingangssystem 2003 begann die Zusammenarbeit.

In den Räumen der Hauptverwaltung findet sich die neu eingerichtete Poststelle an zentraler Stelle: Gut erreichbar für die Anlieferung der täglichen Post ebenso wie für die Abholer aus den verschiedenen Abteilungen und die Kuriere, die andere Standorte von E.ON Westfalen Weser mit der bereits gesichteten und sortierten Eingangspost beliefern. Rund 500 Sendungen von Kunden und Partnerunternehmen treffen hier täglich ein: »Der größte Teil der Post an E.ON Westfalen Weser kommt bei uns an. Wir verzeichnen ein deutlich erhöhtes Postaufkommen, seit unser Service Center in Herford angesiedelt ist«, berichtet Anke Ahlemeier, die gemeinsam mit Anja Sträter und Brigitte Köster den Postein- und -ausgang betreut.

Ihr Team kümmert sich um die Sichtung und Sortierung der Eingangspost nach verschiedenen Kriterien: Tagespost für die Abteilungen der Hauptverwaltung wird in speziellen, nur von autorisierten Mitarbeitern zu öffnenden Fächern zur Abholung bereitgestellt: »Die Post trifft hier um 7 bzw. um 8 Uhr 15 ein, und etwa eine Stunde später steht sie den Fachabteilungen zur Verfügung.« Sendungen, die für die Außenstellen in der Region bestimmt sind, liefern Kuriere in Neopost-Posttaschen aus. Den dritten Schwerpunkt bilden Schriftstücke, die an das Service Center gerichtet sind. Sie durchlaufen das Posteingangssystem 2003 und werden im nächsten Schritt digitalisiert: An- und Ummeldungen, Ablesekarten und andere Dokumente lassen sich dann auf dem

schnellen Datenweg an die Kundenbetreuer im Service Center weiterleiten.

### Von der Grundidee zur durchdachten Poststelle

Im Bereich des Posteingangs gab es bereits eine langjährige Zusammenarbeit mit Neopost. Nach Gesprächen auf Fachmessen entstand dann die Idee, gemeinsam eine Komplettlösung für die Postbearbeitung zu entwickeln. Nicole Wöhler, Koordinatorin für die Postbearbeitung, beschreibt die Anforderungen: »Unser Ziel war eine zentrale Lösung für das Dokumentenmanagement. Die Wege sollten kurz und ohne Barrieren sein, die Räume freundlich und übersichtlich, das Arbeiten bequem und effizient. Außerdem haben wir wegen sensibler Kunden- und Mitarbeiterdaten einen hohen Anspruch an Diskretion und Dokumentensicherheit.«

Neopost Organisationsberater Torsten Wegerhoff hat das Grundkonzept aufgegriffen und im ständigen Dialog mit dem Kunden weiterentwickelt: »Mit unserem Postoffice-Programm schaffen wir sehr individuelle und funktionale Lösungen. Die Struktur einer neuen Poststelle wird genau auf den Bedarf und die räumlichen Voraussetzungen beim Kunden zugeschnitten.« Dabei macht Neopost das »Entstehen« der neuen Poststelle in computer-gestützten Grafiken sichtbar. »Die »virtuelle Poststelle« hilft uns, letzte Schwachstellen zu entdecken und die Anordnung von Arbeitsplätzen und Systemen zu optimieren. Und das gilt sowohl für die Abläufe als auch für die Ergonomie«, erläutert Wegerhoff.

Seit etwa einem Jahr bewährt sich die neue zentrale Poststelle. Nur autorisierte Mitarbeiter dürfen sie betreten. Mit der Postoffice-Serie ist ein sicheres, aber zugleich freundliches und übersichtliches Abhol- und Versandzentrum entstanden, das einen zügigen und kundenorientierten Informationsfluss gewährleistet. Nicole Wöhler und Anke Ahlemeier sind zufrieden: »Die Qualität ist hoch und die Anordnung gut durchdacht. Unsere Poststelle läuft prima! In der Zusammenarbeit mit Neopost ist eine sehr funktionale und zukunftsfähige Lösung entstanden!«

