

Postbearbeitung als interner Service: Die zentrale Poststelle des Europäischen Patentamtes

Sicherung der flexiblen Bearbeitung durch den Einsatz neuer Frankiermaschinen

Ein Bericht von Frauke Artz, Leiterin Marketing Kommunikation der Neopost GmbH, Olching bei München

Dass das nach wie vor vielfach gehegte Bild einer trägen, starren, unbeweglichen Behörde "zu den Akten" gelegt werden kann, belegen Beispiele wie das des Europäischen Patentamtes in München. Hinter den Türen dieses Amtes agiert eine motivierte Belegschaft, deren Engagement ebenso vom Selbstverständnis eines modernen, dienstleistungsorientierten Amtes zeugt, wie die eingespielten Arbeitsabläufe und Organisationsstrukturen. Dieses Selbstverständnis reflektiert sich nicht nur im Umgang mit den Kunden, sondern stellt auch intern die Richtschnur für die tägliche Arbeit dar. Einen Beleg für diese Haltung liefert die zentrale Poststelle des Patentamtes, zuständig für die Erstbearbeitung der Postein- und -ausgänge und stets darauf bedacht, Arbeitsabläufe auf ihre Effizienz hin zu überprüfen und bei Bedarf zu optimieren.

Beispiel erfolgreicher Zusammenarbeit in Europa

Europa wächst zusammen und das nicht nur auf der Regierungsebene und dem Papier. Dass sich die wirtschaftliche und politische Zusammenarbeit erfolgreich umsetzen lässt, ist beispielsweise an der länderübergreifenden Zusammenarbeit im Patentwesen abzulesen. Hier fungiert das Europäische Patentamt (EPA) als zentrale Anlaufstelle für die Patentanmeldungen in Europa. Die Zuständigkeit des EPA erstreckt sich auf die insgesamt 26 Mitgliedsstaaten der Europäischen Patentorganisation (EPO), die 1977 auf der Basis des Europäischen Patentübereinkommens gegründet wurde. Neben den Mitgliedsstaaten der EU gehören dieser Organisation Liechtenstein, Monaco, die Schweiz, die Türkei, Zypern sowie seit kurzem auch Bulgarien, Estland, die Slowakei, Slowenien, die Tschechische Republik und Ungarn an.

Dabei ist die Münchener Zentrale des EPA – und hier primär die zentrale Poststelle – Anlaufstelle für den wesentlichen Teil der Anfragen an das Patentamt. Eine wesentliche Aufgabe der Poststelle liegt in der Erstbearbeitung des umfangreichen Schriftverkehrs. Dazu zählen insbesondere auch die jährlich rund 160.000 Patentanmeldungen. Dabei werden eingehende Schriftstücke digitalisiert und innerhalb der Münchener Zentrale beziehungsweise an die anderen Standorte in Den Haag, Berlin und Wien weitergeleitet.

Die hausinterne Bearbeitung von Patentanmeldungen erfolgt weitgehend digital. Dieses Vorgehen erleichtert nicht nur die Bearbeitung von Patentanträgen sondern optimiert auch die Recherchetätigkeiten, die im Rahmen eines

Patenterteilungsverfahrens anfallen. Darüber hinaus kann das Amt auch der Öffentlichkeit einen interessanten Rechterservice bieten. Können die Mitarbeiter des EPA auf rund 42 Millionen Dokumente aus über 70 Staaten für ihre Recherche zugreifen, so sind dies für die Öffentlichkeit über den Internet-gestützten Dienst 'esp@cenet' immerhin noch 36 Millionen Dokumente, auf die unentgeltlich zugegriffen werden kann.

Doch trotz des professionellen und weitgehenden Einsatzes elektronischer Kommunikationsmittel ist ein vollständiger Ersatz des traditionellen Briefverkehrs nicht möglich. Bescheide, Anschreiben und auch andere Schriftstücke müssen im Rahmen des Patenterteilungsverfahrens ausgedruckt und versendet werden. Auf diese Weise kommen allein in München täglich rund 4.000 Briefe zusammen. In diesem Zusammenhang steht für die Bearbeitung von Standard-Briefen eine Poststraße zur Verfügung, über die eine automatisierte Kuvertierung und Frankierung erfolgt. Briefe mit variablen Abmessungen, Versandwegen und Zielen werden jedoch nicht über die Poststraße bearbeitet. Sie werden bereits durch die Fachabteilungen für den Versand vorbereitet. Die kuvertierten und adressierten Briefe werden in der zentralen Poststelle gesammelt, sortiert, blockweise vorbereitet, mit dem exakten Porto frankiert und termingerecht versendet.

Ersatzinvestition für den individuellen Postversand

Die Anzahl dieser im Laufe des Verfahrens zur Patenterteilung anfallenden Postsendungen mit individuellen Merkmalen ist mit etwa 5.000 Briefen im Monat im Vergleich mit der gesamten

Ausgangspost eher gering. Doch auch in diesem Fall war die zentrale Poststelle bestrebt, eine zuverlässige Lösung zu nutzen, die an Professionalität mit der Verarbeitung über die Poststraße vergleichbar ist. Eine professionelle Rotationsdruck-Frankiermaschine mit einem portorechnenden Wiegesystem leistete für diese Aufgaben über einen Zeitraum von gut zehn Jahren gute Dienste. Doch stand nach dieser Betriebszeit eine Ersatzinvestition an. Im Rahmen des Auswahlprozesses erhielt die zentrale Poststelle des EPA die Möglichkeit, mit der digitalen Frankierlösung Neopost IJ 65 aus dem Hause Neopost GmbH, ein Unternehmen der Neopost-Gruppe, Olching bei München, einen Monat lang die Arbeit mit einer modernen digitalen Frankiermaschine zu testen. Für einen Parallelbetrieb installiert, konnten die technischen und funktionalen Leistungsmerkmale des modernen Systems in der eigenen Anwendungsumgebung kennen gelernt werden. Dabei rückte bereits bei der Installation der geringe Schulungsbedarf die moderne Lösung in ein positives Licht. Die Schulung des Bedienpersonals bestand letztlich nur aus der Einführung durch einen Techniker des Frankiermaschinenanbieters. Im Testbetrieb überzeugte die digitale Frankierlösung durch ihre Laufruhe, ein gestochen scharfes Druckbild des Frankierstempels und der variableren Zuführung, die auch das Versenden dickerer Versandstücke vom Stapel ermöglicht. Zusätzlich sprach auch die zum Lieferumfang gehörende automatische Datumseinstellung für die Digitallösung, minimierte sie doch den bisher erforderlichen Rüstaufwand. Letztendlich wurde die Arbeit per Stichtag mit der neuen Maschine aufgenommen, denn die parallel installierte Rotationsdruckmaschine wurde fortan nicht mehr verwendet.

Nach Probetrieb des digitalen Frankierers und Abwägung der parallel eingeholten Alternativangebote entschied sich das EPA für die getestete Lösung. Für die Investition in die digitale Frankiermaschine sprachen die neuen und erweiterten Features ebenso wie das attraktive Preis / Leistungsverhältnis. Zur Absicherung einer größtmöglichen Betriebsbereitschaft entschied sich das EPA für den Abschluss eines Full-Service-Vertrages mit Neopost, der außer der TMS-Pauschale (Fernwert-Vorgabe) auch Wartungs- und Reparaturdienstleistungen, zu festgelegten Pauschalbeträgen umfasst.

- / -

Olching, 16.04.2004
NEO-AB-EPA3.doc

Ihre Gesprächspartner:

- Johan Van Weverberg,
Verwaltungssachbearbeiter im Bereich
Dokumentengestaltung und
Übermittlung
Europäisches Patentamt München
Bayerstraße 34, 80335 München
Telefon: 089/23 99-87 37; Telefax:
089/23 99-44 65
E-Mail: jvanweverberg@epo.org
Internet: www.epo.org
- Frauke Artz, Leiterin
Marketing Kommunikation, Neopost GmbH
Roggensteiner Str.15-19, 82140 Olching/München
Telefon: 08142/17 9-301, Fax: 08142/17 9-330
E-Mail: frauke.artz@neopost.de
Internet: www.neopost.de

Ihr Partner Public Relations:

- Ralf Wallbruch (Dipl.-Wirt. Ing.)
Geschäftsführender Gesellschafter
giw Gesellschaft für Informationen
aus der und für die Wirtschaft mbH

ANWENDERBERICHT



Kiefernhalde 23, 45133 Essen-Bredeney
Telefon: 0201/4 27 45/46, Fax: 0201/42 51 52
E-Mail: rw@giw.de, Internet: www.giw.de

Ein Belegexemplar erbitten wir an die giw-Adresse.