

Es gibt nur eine Ergo – Postlogistik

Der grosse Versicherungskonzern mit vielen Standorten hat die Ein- und Ausgangspost einheitlich integriert.

Die Ergo ist der Verbund von mehreren historisch gewachsenen Einzelversicherungen – die Adresse des Hauptstandorts in Düsseldorf "Victoriaplatz 2" gibt Rückschluss auf einen der Ursprünge. Historisch unterschiedlich gewachsen sind daher auch die Arbeitsweisen an verschiedenen Standorten. Hier haben einige Umstrukturierungen stattgefunden, auch bei der Postverarbeitung.

Vor anderthalb Jahren hat die Abteilung Postlogistik der Ergo ihre Prozesse systematisch und gründlich nach der Six-Sigma-Methode optimiert. Die Wege, die in der grossen Abteilung zurückgelegt werden müssen, verlaufen seitdem nicht mehr kreuz und quer, die Handarbeit wurde stark vereinfacht, ein jeder Prozessstatus ist aufgrund von farblicher Signalisierung gemäss Poka-Yoke-Ansatz stets einzusehen, und Fehler werden von vornherein vermieden. Das gesamte System wurde an den Ergo-Standorten Düsseldorf, Köln, Hamburg und München nach der gleichen Logik umgesetzt, so dass alle Prozesse einheitlich ablaufen können. "Wenn es die zentrale Meldung gibt, 'Fach 22 hat heute Priorität', wissen alle Bescheid", erzählt Arno Juraschek, der für die Prozessthemen im Eingangsmanagement des gesamten Konzerns verantwortlich ist.

Da die Arbeitsprozesse lebendig sind und sich immer wieder verändern, werden in regelmässigen Abständen Workshops durchgeführt, in denen sich die Verantwortlichen aller Standorte austauschen, damit Parallelität und Optimum erhalten bleiben.

Die Veränderungen, die sich durch die Neustrukturierung ergeben haben, sind so gravierend, dass sich die Ergo-Postlogistik genau damit dem Wettbewerb "Poststelle des Jahres 2013" gestellt und gewonnen hat. Wir haben die Gewinner stellvertretend am grössten Standort in Düsseldorf besucht und trafen ausser Arno Juraschek auch Eva Belz und Marcus Jenichen, die hier für das Input-bzw. Outputmanagement verantwortlich sind.

Output: Gemeinschaftsarbeit von Itergo und Ergo

Mit der Itergo hat die Ergo einen hauseigenen IT-Dienstleister, der druckt, kuvertiert und verschiedene andere IT-Dienste wie Anwendungsentwicklung, Datenverwaltung und Hardware-Integration verrichtet. Der Versand der jährlich 45 bis 50 Millionen Briefe liegt aber in den Händen der Ergo selbst. Seit 2009 wird die Konsolidierung und Sortierung im eigenen Haus vorgenommen. Der Versand erfolgt zu einem Teil mit der Deutschen Post; das Gros geht an TNT Post. Noch in diesem Jahr wird der hundertmillionste Brief über den privaten Briefdienstleister verschickt. Dabei gab es gerade einmal knapp über 200 Beschwerden, die Unzufriedenheitsquote liegt also im winzigen Promillebereich. Solche transparenten Daten sind überhaupt bekannt, weil die TNT-Sendungen getrackt werden und damit samt und sonders den Status eines Einwurf-Einschreibens haben.

Die Sortierung nach Dienstleistern nimmt die Itergo via Posy vor und versieht die Sendungen für die Deutsche Post mit DV-Freimachung. Die TNT-Sendungen bleiben hier unfrankiert. Anschliessend überführt die Itergo die kuvertierten Briefe wagenweise in die Poststelle.

Im nächsten Oktober kommt noch einmal richtig Zusatzarbeit auf das Ergo-Itergo-Gespann zu, denn der Konzern kündigt seinen Kunden im Rahmen der Sepa-Umstellung die Abbuchungen an. Das bedeutet sieben Millionen Schreiben innerhalb von zehn Tagen "on top". Dann wird 24 Stunden am Tag gearbeitet, auch an den Wochenenden. Für die nächsten drei Millionen, die noch im Dezember anfallen, hat das Team dann schon viel Übung.

Die weitere Sortierung und Trennung vollziehen NPI-Sortiermaschinen in der Poststelle, die vom schweizerischen Systemhaus Prologic auf Hard- und Softwareebene auf die speziellen Anforderungen der Ergo eingerichtet wurden, eine Atlas für C4-Briefe und zwei Maxim 8000 für DIN lang. Das, was die Itego in 120 einzeln portooptimierten Ausgangsjobs produziert hat, wird hier zu einer einzigen konsolidierten Ausgangspost-Menge integriert, mit der die maximalen Rabatte erzielt werden.

Bei der intelligenten Sortierung werden Briefe herausgefiltert, die zwar für TNT vorgesehen waren, aber aufgrund der Haushaltabdeckung doch nicht von den orangenen Briefträgern zugestellt werden können. Diese Sendungen werden schliesslich mit einer Hochleistungs- Frankiermaschine freigemacht.

Scanvorbereitung, Schritt 1

Die Sortiermaschinen, die nachmittags die Konsolidierung vollenden, dienen morgens noch einem weiteren Zweck: "Bei uns müssen die Maschinen mehr können als nur sortieren", erzählt Jenichen. "Sie sortieren auch den Posteingang vor. Dafür suchen sie nach Merkmalen auf dem Umschlag, an welchen Bereich der Brief gerichtet ist. Im ersten Durchlauf erkennen sie schon 70 Prozent – einschliesslich Handschriften. Die nicht erkannten kommen in die Videocodierung und werden anschliessend in einem zweiten Lauf automatisch nachsortiert. Übrig bleibt nur 0,1 Prozent." Für die Zuordnung werden Barcodes aufgedruckt; dabei erkennt die Maschine, wo sie dafür Platz auf dem Umschlag hat.

Das ist noch nicht alles: Die erkannten Briefe werden mit einer Fräse "logisch" geöffnet; logisch bedeutet, wenn der Brief an einen Adressaten geht, der seine Post ungeöffnet erhält, bleibt er zu. Innerhalb von einer Dreiviertelstunde ist der fünfstellige Posteingang vorsortiert und ohne Anlesen den Fachbereichen zugeordnet, so dass er anschliessend systematisch und nach Prioritäten behandelt werden kann. Die Informationen aus dem Eingang bleiben noch 90 Tage lang gespeichert, falls es Zweifel gibt, ob ein Brief überhaupt angekommen ist. Jenichen: "Wir können's notfalls beweisen!"

Scanvorbereitung, Schritt 2

Vor dem Scannen werden die nach Fachbereichen gebündelten Briefe noch weiter vorbereitet. Die Ressorts haben Ansprüche, ob ein Scan in Farbe sein und ob das Original mitgeliefert werden soll, ausserdem gibt es gestaffelte Prioritäten für die anschliessende Bearbeitung. Jetzt werden die Briefe angelassen, entklammert und feinsortiert. "Für diese Sortierung ist Fachkenntnis nötig", sagt Juraschek. "Alle weiteren Prozesse hängen davon ab."

"Wir haben die Arbeitsplätze gemeinsam mit den Mitarbeitern entwickelt", berichtet Belz. Und man bemerkt sofort, dass die Kolleginnen und Kollegen nicht anspruchslos sind: Die Tische mitsamt Halterung für die Postkisten und Sortierregal sind auf Knopfdruck stufenlos höhenverstellbar, so dass im Stehen und Sitzen gearbeitet werden kann. Bildschirm und Telefon stehen für Recherchen zur Verfügung.

In regelmässigen Abständen läutet eine Glocke. Das ist das Zeichen, dass der Bote mit dem Elektromobil seine Runde macht, um für den Scan vorbereitete Stapel einzusammeln. Vorn am Regal werden dann befüllte Fächer durchgeschoben, so dass sie von der Rückseite geleert werden können. Der Transportwagen hat farbige Fächer, damit die sortierten Stapel ihre Ordnung beibehalten können.

Komfortabel scannen

Gescannt wird bei Ergo seit 2006. Heute stehen dafür verteilt auf drei Räume sechs grosse Produktionsscanner von Kodak bereit: viermal i1860 und zweimal der i1840, dazu eine Hochleistungs-Scanstrasse von IBML, die ebenfalls von Kodak betreut wird. Wie die Sortiertische sind auch die Produktionsscanner höhenverstellbar, so dass jeder Mitarbeiter, ob gross oder klein, bequem im Sitzen oder Stehen daran arbeiten kann. Das ist wirklich wichtig, denn der tägliche Durchsatz an den Scannern beträgt rund 50000 Seiten. Die taggleiche Verarbeitung ist ein Versprechen, das verbindlich eingehalten wird.

Zusätzlich gibt es einen Backup-Raum für die Ausfallsicherheit : Wenn an irgendeinem anderen Standort der Betrieb lahmgelegt werden sollte, könnte seine Produktion hier spontan übernommen werden – das einheitliche System macht's möglich.

Interne Sendungen: an Makler, Niederlassungen und im Haus selbst

Die Sendungen an über 8000 Makler werden in sechs Kardex-Paternoster-Sortierregalen gesammelt, bei denen die Fächer einzeln angesteuert werden können. So entfallen Laufwege, und der Platzbedarf ist gering. Die Post an die Bezirksdirektionen wird per Paket verschickt. Für die hundert bis zweihundert Sendungen am Tag lohnt sich die professionelle Packstrasse. Die Hauspostanlage für nicht zu scannende Post ist für Selbstabholer bequem auf dem Weg zu Shop und Casino gelegen. Hier befindet sich auch eine intelligent strukturierte Einlieferstelle für verschiedene Dokumente wie Hauspost, Faxe, die in Abteilungen eingegangen sind, oder manuell kuvertierte Ausgangspost.

Übrigens stellt die Poststelle auch eine eigene DHL-Packstation bereit, die allen Mitarbeitern für private Zwecke zur Verfügung steht.

Preiswürdig, weil einmalig strukturiert

In der Laudatio zur Preisvergabe hiess es: "Die Jury vergibt den Preis zur Poststelle des Jahres an das Team nicht wegen der schieren Grösse der ein- und ausgehenden Postmengen. Preiswürdig sind vielmehr die Strukturen, die entwickelt wurden, um die Effizienz der grossen Ein- und Ausgangspost zu erhöhen und gleichzeitig neue Aufgaben qualitätsgesichert zu bewältigen, zum Beispiel den gesamten Vorbereitungsprozess bis zum digitalen Workflow, aber auch die Ausgangsverarbeitung bis zum mehrkanaligen Postversand einschliesslich Portooptimierung."

Einmalige Sortiermaschinen, einmalige Arbeitstische, einmalig auch das enge Geflecht mit der Itergo. Einmalig ist aber insbesondere die transparente Parallelstruktur an allen Standorten, die von Arno Juraschek koordiniert wird und durch ständige Abstimmung für saubere Prozesse sorgt. "Das funktioniert so gut, weil alle Mitarbeiter an einem Strang ziehen", betont Eva Belz. "Die Prozesse ändern sich immer wieder, und wir leben das."