

# Kernkompetenz Kontaktarbeit

Der schönen neuen Postwelt dritter Teil

*Wahre Heldentaten hat unsere Poststelle der Zukunfts-Lady Sandra Pouseck mit Hilfe kreativer Postdienstleistungen vollbracht – im Beruf und privat (siehe POSTMASTER 3/08 und 5/08). Jetzt sitzt sie fest, und Rettung kann nur die eigene Poststelle bringen, wo die Postmaster und -masterinnen längst neue Aufgaben erobert haben.*

Sandra Pouseck\* streicht sich über die Augen, sie ist erschöpft. Die Sitzung dauert schon Stunden, und sie hat den Eindruck, als litten einige Teilnehmer unter dem Wasch-mir-den-Pelz-aber-mach-mich-nicht-nass-Syndrom. Eine Entscheidung muss heute noch her, doch

Zurück an ihrem Platz konzentriert sie sich auf den Bedenkenträger, Herrn Plentow. Sie hat gerade dessen Argumentationskreis für sich visualisiert, als es dezent, aber entschlossen klopft. Janina Deskot rollt unaufdringlich freundlich grüßend einen Wagen mit Wasser, Snacks und



herzog printmedia / Casa Maria

alles sieht nach dem Gegenteil aus. „Jetzt bräuchte ich ein kurzes, unauffälliges Vieraugengespräch mit dem Oberbedenkenträger“, denkt sie. „Aber wie fädle ich das ein?“ Sie entschuldigt sich kurz, geht auf den Flur und ruft in der Poststelle Janina Deskot an. „Frau Deskot, wir haben hier eine Mammut-sitzung und benötigen eine spontane Pause. Können Sie uns eine Runde Cappuccino in Raum 8075 bringen? Bitte einfach anklopfen und reinkommen, wir benötigen eine überraschende Unterbrechung.“

Cappuccinos herein. Der Anflug von Unmut der Teilnehmer weicht einer Erleichterung über die spontane Pause. Es kommt Bewegung in die Gruppe, die Sandra Pouseck für ein dammbrechendes Vieraugengespräch auf der Terrasse nutzen will. „Herr Plentow, schmeckt Ihnen der Cappuccino?“, fragt sie. „Ja, wirklich gut. Haben Sie eine eigene Cafeteria?“, erwidert er. „Nein“, lacht Sandra Pouseck, „das wäre zu umständlich. Wir haben auf jeder Etage eine Kaffeeküche, die von der Poststelle versorgt wird.“

– „Was hat denn eine Poststelle mit Kaffeeküchen zu tun? Die machen doch Briefe!“, sagt er stirnrunzelnd. „Ja, da haben Sie Recht, aber wir haben unsere tradierte Poststelle zu einem internen Mehrwertdienstleister gemacht“, erklärt Sandra Pouseck Herrn Plentow. „Im ersten Schritt haben wir uns kurz die historische Entwicklung der Informationslogistik angeschaut, denn als die Schreibmaschine das Toplevel der Technik darstellte, lief sämtliche schriftliche Kommunikation über die Poststelle. Im Posteingangsbuch wurde jeder Briefeingang dokumentiert, im Postausgangsbuch alle ausgehenden Sendungen, und über die Hauspost wurde per Laufmappen der interne Dokumentenaustausch abgewickelt.“ – „Ja, das waren noch revisions-sichere Zeiten“, stimmt Herr Plentow etwas wehmütig zu, „die mit den dezentralen Faxen und eMails beendet wurden.“ – „Und die positiven Aspekte der alten Zeiten haben wir auf einer zeitgemäßen Serviceplattform zu neuem Leben erweckt, indem wir neben der Historie, die Kernkompetenzen und das Kerngeschäft unserer internen Postler unter die Lupe genommen haben. Uns wurde klar, dass nur sie wissen, wer im Unternehmen welche Sachbearbeitung leistet und wer für Stellvertretung sowie Vizestellvertretung verantwortlich ist.“ – „Ja, und was ist daran besonders?“, fragt er. „Nun, eine Besonderheit stellte unsere Nichtwahrnehmung dar. Wir haben unsere Postler nicht ernst genommen, sondern unter der Kategorie ‚Minderleister‘ mit einem Malus versehen und weder gefordert noch gefördert.“ – „Mhm, ich glaube bei uns ist das noch immer so. Und was war der zweite Schritt?“ – „Nun, die Postler sind die Einzigen im Unternehmen, die über dieses Know-how so detailliert verfügen, weil sie täglich persönlich durch das Haus kommen und im Kontakt mit den Beteiligten ihre Information aktualisieren.“ – „Ihre Analyse hört sich schlüssig an und hat,

\*Alle Namen sind frei erfunden

glaube ich, eine weite Allgemeingültigkeit. Und Ihre Konzeption?"

„Wir haben unsere Postler von der Reduzierung auf die reinen Papierprozesse befreit und ihre Kompetenz auf die gesamte Informationslogistik einschließlich Empfang und Telefonzentrale erweitert. Quer durch die Medien bilden sie wieder die Zentrale für die Informationslogistik, samt Archiv. So haben wir die Medienbrüche überwunden und die reversionssichere Dokumentation der Geschäftsvorgänge per DMS wiederhergestellt.“ – „Aber das alles hat doch nichts mit Kaffeeküchen zu tun?“, wirft der Oberbedenkenträger ein. „Nun, neben der Wiederherstellung der verlorenen Informationskompetenz auf einer neuen Plattform haben unsere Postler gelernt, die Mitarbeiter im Kerngeschäft als ihre Kunden zu betrachten, denen sie über einen modular aufgebauten Service den Rücken freihalten.“ – „Aber sind das nicht enorme Mehrkosten?“ – „Ganz im Gegenteil. Durch das Outsourcing unserer Transaktionsaktionsdokumente haben wir finanzielle und personelle Ressourcen freigesetzt, mit denen sich die neuen Aufgaben mehr als darstellen lassen.“ Herr Plentow hört zunehmend offen zu. „Unsere Postler sind mit der erweiterten Verantwortung und der damit verbundenen Anerkennung wesentlich motivierter geworden und haben Trainings für Kundenservice absolviert. Das führte dazu, dass sich unsere Mitarbeiter im Kerngeschäft im beruflichen Alltag als Kunden erleben, was wiederum einen positiven Einfluss auf deren Kontakt hat, und zwar intern wie extern.“ – „Wie muss ich mir das vorstellen?“ – „Die Mitarbeiter in der Sachbearbeitung erkennen, dass Kontakt- und Servicequalität primär davon abhängt, wie der Kunden das erlebt. Das haben Sie, Herr Plentow, doch auch in der Sitzung gemerkt, wo an dem Punkt ...“, leitet Sandra Pouseck zum Kern ihres Anliegens über.

Es dauert nicht einmal fünf Minuten, und die Bedenken lösen sich auf – fortgeschwemmt von Janina Deskots köstlichem Post-Kaffee.

*Volker Sundermann*