



## Schöne neue Postwelt

*Es ist 2010. Nie zuvor hat sich ein Dienstleistungsmarkt so rasch entwickelt wie die Postdienstleistung. Aus einer Servicewüste aus Standardbriefen, Vorschriften und Verboten ist eine blühende Landschaft geworden mit Ideen, Mehrwert-Dienstleistungen und wachsenden Umsätzen. Blick in die Zukunft: ein Tag im Leben der Managerin Sandra Pouseck.*

Sandra Pouseck\* atmet tief durch. Seit zwei Stunden hat sie ihren ersten halben Urlaubstag, aber der brennende Fall konnte am Vormittag nicht abgeschlossen werden. Sie hebt den Hörer vom läutenden Telefon. Wie erwartet, meldet sich der neue Geschäftsführer des langjährigen Partnerunternehmens, das vor einigen Monaten fremdübernommen worden war. „Der Vertrag ist nicht bei uns eingetroffen, und die Frist leider verstrichen!“, hatte er am Vormittag behauptet. Sie hatte ihm ein Archivexemplar gemailt und ihn auf das Adressfeld mit dem Data Matrix Code hingewiesen. „Dieser Brief wurde am Dienstag letzter Woche um 8 Uhr 54 in den Briefkasten Ihres Hauses eingelegt. Gerne kann ich eine eidesstattliche Erklärung des Zustellers vom Postdienstleister für Sie anfordern.“

### Wasserdicht dokumentiert

Das war heute Vormittag, und sie ahnt, was jetzt kommen wird. „Aufgrund Ihres hilfreichen Hinweises konnten wir den Vertrag finden“, säuselt er. „Allerdings haben wir ein neues Problem: Der Vertrag ist nicht vollständig, es fehlt die Seite 5 mit den technischen Daten!“ Sandra Pouseck ist vorbereitet: „Der besagte Brief wurde von einem Mailroom-Dienstleister zu Papier gebracht und hat einen begleitenden Jobzettel, der neben der Zustellbestätigung unter anderem das Arbeitsprotokoll dieses Mailrooms enthält. Aus dem geht hervor, dass am Montag letzter Woche dieses neunseitige Dokument um 16 Uhr 17 gedruckt, per Closed-Loop-Verfahren kuvertiert und dem Briefdienstleister Portop um 18 Uhr 32 übergeben wurde. Wenn Sie es

wünschen, kann Ihnen der abzeichnende Schichtleiter eidesstattlich die komplette Kuvertierung bestätigen.“ – „Und wie kommen dann die Originalunterschriften Ihrer beiden Geschäftsführer auf den Vertrag? Der eine hat sogar jede einzelne Seite händisch mit seinem Kürzel abgezeichnet. Man sieht sogar, dass sich die Handschrift leicht verändert. Die Unterschrift ist also nicht eingescannt.“ „Die entsprechenden Auszüge unserer ISO-Zertifizierung zu unserem förmlichen Postausgang kann ich Ihnen als Download ...“ Er fällt ihr ins Wort: „Nicht nötig. Meine Sekretärin signalisiert mir gerade, dass die Seite 5 gefunden wurde.“

### Heinzelmännchen gesucht ...

Sandra Pouseck atmet noch einmal tief durch: Der unvorhergesehene Job hatte ihr die Zeit für die privaten Erledigungen geraubt. In vier Stunden wird sie mit der gesamten Familie den Flieger nach Dubai besteigen, und was ist bis dahin noch zu tun? Sie rollt den Vorgang vor

\* Namen frei erfunden

ihrem inneren Auge ab: Das Taxi zum Flughafen ist bestellt, die Koffer sind gepackt, die Kinder sind schon zu Hause, und ihr Mann wird in 30 Minuten dort eintreffen. Eine Geburtstagskarte für ihre Schwester muss gekauft, geschrieben und aufgegeben werden, ebenso die Karte zur Diamant-Hochzeit von Onkel Heinz und Tante Margret. Die Leerung des häuslichen Briefkastens muss organisiert werden mit dem heiklen Spezialauftrag, ihr einen Brief der VVZV AG zur Kenntnis zu bringen, falls der während ihrer Abwesenheit eintreffen sollte. Die Versorgung der Blumen muss geregelt werden, und dann ist da noch ihre Mutter, die 300 Kilometer entfernt im dritten Stock wohnt (und das ohne Fahrstuhl). Seit einigen Wochen ist die Mittsiebzigerin nicht mehr die Rüstigste. Das ganze Programm ist vor dem Abflug unmöglich zu schaffen.

### ... und gefunden

Sie ruft ihre Briefträgerin Frau Biellk an und zählt ihre Anliegen auf. „Lassen Sie uns in Ruhe schauen“, rät Frau Biellk. „Die Versorgung der Blumen erledige ich persönlich nach der täglichen Zustellung der Briefe. Wenn Sie mal im Internet zu uns kommen, dann loggen Sie sich bitte mit v5gs53l ein, ich route Sie jetzt durch das Programm. Für die Versorgung der Blumen klicken Sie bitte den Menüpunkt ‚haushaltsnahe Dienstleistungen‘ und dort zum Untermenüpunkt ‚Abwesenheitsservice‘. Setzen Sie Ihren Haken bei Blumen und füllen bitte den Zeitraum aus. Wenn Besonderheiten beachtet werden müssen, wie zum Beispiel spezielle Pflege besonderer Pflanzen, können Sie das bei jedem Punkt hinzufügen. In unserem Abwesenheitsservice ist auch der tägliche Check von Heizung, Rohrbruch etc. enthalten. Das war die Blumenpflege und wenn Sie jetzt bitte den Menüpunkt ‚Briefkastenservice‘ anklicken und im Untermenü ‚SMS Benachrichtigung‘ Ihre Mobilnummer eingeben, und bei ‚Nachsendung‘ tragen Sie bitte den Absender VVZV ein. Kreuzen Sie bitte bei ‚Nachsendung‘ an, ob der Brief auf dem Postweg nachgesandt wird, was bei der Laufzeit von fünf Tagen nach Dubai we-

nig Sinn hat. Alternativ können wir den Brief öffnen, scannen und in Ihr virtuelles Postfach legen, das Sie sich in unserem sicheren Intranet eingerichtet haben. Sie können dann in Dubai nach der SMS-Benachrichtigung mit Ihrem Mobil-PC Ihren Brief lesen und über alle Medien antworten. Klicken Sie für diese Option bitte den ‚Sekretariatsservice‘ an und stellen Sie uns eine Berechtigung zum Lüften des Briefgeheimnisses aus. Sie können die Berechtigung generell oder begrenzt auf Zeit, Absender oder beides geben.“ Sandra Pouseck fällt ein Stein vom Herzen, und der Preis für die Dienstleistungen ist die Befreiung von den Sorgen wert.

### Granny's little helper

„Das dezente Betreuen Ihrer Mutter“, fährt Frau Biellk fort, „macht ein Mitarbeiter unseres zertifizierten Postdienst-Netzwerks. Wenn Sie oben bitte die Adresse Ihrer Mutter eintragen, dann sehen wir, welches unserer Partnerunternehmen und welcher Zusteller dort tätig ist. Bei Ihrer Mutter ist das Herr Fred Draatel, den Sie hier auf dem Foto sehen können und dessen Kontaktdaten daneben stehen. Sie klicken wiederum auf ‚Briefkastenservice‘ und buchen jetzt ‚Leerung‘ sowie ‚persönliche Übergabe‘ und ‚Befindens-Check‘. Sollte sich am Befinden Ihrer Mutter etwas negativ ändern oder sollte sie nicht angetroffen werden, erhalten Sie eine SMS von Herrn Draatel.“ Sandra Pouseck ist beeindruckt, speziell davon, dass sie Bemerkungen oder spezielle Wünsche für Herrn Draatel hinzufügen kann. „Natürlich kann Ihre Mutter zusätzliche haushaltsnahe Dienstleistungen bestellen, zum Beispiel einen Apotheken- oder Einkaufsservice. Das übernimmt eine ortsansässige Servicefirma, die ebenfalls zertifiziert ist und die bei Bedarf von Herrn Draatel beauftragt wird. Er selber nimmt die Bestellungen mit, und am Nachmittag liefert das Part-

nerunternehmen“, beschließt Frau Biellk diesen Part. „Bei diesen ungeahnten Möglichkeiten ist ein Umzug von Mutter vielleicht doch nicht nötig“, denkt Sandra Pouseck.

### Hybrid-Geburtstagskarte nach Wahl

„Jetzt bin ich aber auf die Glückwunschkarten gespannt“, denkt sie. „Das Schreiben der Karten können Sie in aller Ruhe in Dubai regeln“, ertönt schon Frau Biellks Stimme. „Was ist an dieser Stimme?“, fragt sich Sandra Pouseck. Sie klingt freundlich und hat doch eine Rauheit und nicht dieses sonst so verbreitete Gesäusel und Geschnurre.



„Wenn Sie sich in Dubai bei uns einloggen und dann auf das Bild des Copyshops klicken, betreten Sie den virtuellen Copyshop unserer Partnerfirma, bei der Sie entweder eine fertige Karte kaufen oder selber eine gestalten können. Der Copyshop ist vom Aufbau und den Angeboten genau so wie die in physischen Läden. Dies ist übrigens die neue weibliche Menüführung mit Namen ‚Sammlerin-Junior‘.“ – „Heißt das, es gibt

auch eine ‚Sammlerin-Senior‘?“, fragt Sandra Pouseck und lacht. „Ja genau, in der Menüführung sind Schrift und Bilder etwas größer und kontrastreicher.“ – „Bei Ihnen wird ja wirklich kundenorientiert gedacht“, kommentiert Sandra Pouseck. „Unsere Dienstleistungen durchlaufen einen Designprozess, genau wie ein Auto. Mit dem Unterschied, dass bei uns alle Abteilungen beteiligt sind, vor allem wir vor Ort. In unserem Unternehmensnetz ist das Mitarbeiterpotenzial nicht nur für die PR-Abteilung wichtig“, kann sich Frau Biellk nicht verkneifen zu sagen.“ – „Was für eine angenehme Kommunikation“, schießt es Sandra Pouseck durch den Kopf.

„In dem Copyshop finden Sie Fotos, Zeichnungen, Aquarelle, Ölbilder, Symbole, Ornamente und Zitate aus allen Zeiten, Kulturen und Religionen für Ihre Glückwunschkarte. Außerdem können Sie Schriften, Kartenformate, Layoutvorlagen, Papiere in allen Sorten, Stärken, Oberflächen und Farben finden. Wenn Sie wollen, können Sie auch die virtuelle Kaffeecorner aufsuchen und dort mit anderen Ladenbesuchern über Ihr Vorhaben chatten. Sie können auch mündlich chatten, denn Sie haben ja Ihre Sprechprobe bei uns hinterlegt, und das Programm schreibt in Echtzeit, was Sie sprechen. Es ist fast so, als wären Sie im Laden. Wenn Sie Ihr Schreibpad aus dem Mobiltelefon-PC rollen, können Sie mit dem Stift Ihre Karte per Hand beschreiben. Wenn Sie die Luxusversion wählen, dann wird Ihre Karte nach dem Druck von einem biomechanischen Schreibarm, der einen echten Tintenfüller hält, mit Ihrer handschriftlichen Botschaft versehen.“ Sandra Pouseck sieht auf ihren linken Arm: Gilt das auch für Linkshänder, will sie fragen, verschiebt allerdings angesichts der knappen Zeit die Beantwortung nach Dubai. „Die Kasse des Copyshops ist übrigens links neben der Tür, und mit einem Blick dorthin sehen Sie den jeweils aktuellen Preis Ihres Projekts. Neben dem Copyshop gibt es einen Mailshop. Dort können Sie die Karten an jeden zertifizierten Postdienstleister aufgeben. Ich empfehle Ihnen, für die Glückwunschkarten ein festes Zustelldatum zu wählen. Sie kön-

nen auch eine persönliche Übergabe mit einem Glückwunsch des Zustellers bestellen. Wie Sie den zuständigen Briefträger oder die Briefträgerin finden, wissen Sie ja. Sie kündigen die Glückwunschkarte und den Termin an und geben ein, was bei der Übergabe gesagt werden soll. Wenn Sie einen Sänger oder Gaukler beauftragen wollen ..., aber in Dubai haben Sie ja hoffentlich Zeit, durch unseren virtuellen Dienstleistungspark zu schlendern.“ – „Ja das werde ich mit Vergnügen tun“, nimmt sich Sandra Pouseck vor.

### Jäger und Sammlerin

„Wie gefällt Ihnen diese weibliche Menüführung ‚Sammlerin‘? – „Das geht wunderbar. Aber worin liegt der Unterschied zur männlichen Menüführung?“, fragt Sandra Pouseck. „Als ‚Sammlerin‘ gehen Sie durch das Programm wie durch ein Geschäft und können sich von diesem und jenem anregen lassen, samt der Kaffeecorner. Der männlichen Menüführung ‚Jäger‘, die Sie beim Briefkastenservice benutzt haben, liegt eine andere Idee zugrunde: ‚Alles im Blick und mit einem gezieltem Klick!‘“

*Volker Sundermann*