



# Ein Paket ist da – irgendwie

**Noch immer behandeln viele Unternehmen eingehende Pakete wie Ausnahmen. Mühsam werden sie registriert und zum Adressaten durchgereicht. Wo täglich immer mehr Sendungen eintreffen, ist es an der Zeit, die Paketverarbeitung auf professionellere Füße zu stellen.**

Jedes Jahr verzeichnet der Paketmarkt Zuwachs, ein Ende des Booms ist gar nicht abzusehen. In seiner Studie von 2016 bezifferte der Bundesverband Paket Express & Logistik (BIEK) die 2015 in Deutschland verschickten Pakete auf 2,95 Milliarden, ein Mengenwachstum von 5,9 Prozent. Die kräftigen Wachstumswahlen sind überwiegend darauf zurückzuführen, dass Onlineshopping immer beliebter wird. Paketdienste bauen ihre Infrastruktur stetig aus, um die steigenden Mengen bedienen zu können. Doch auch die empfangenden Unternehmen sind betroffen und häufig überfordert.

Eingehende Pakete werden zentral entgegengenommen, registriert und auf irgendeine Weise dem Empfänger übergeben. Ein paar dieser dreidimensionalen Sendungen pro Woche kann man auf diese Weise durchaus abwickeln. Doch ist es in Ihrem Unternehmen nicht auch so, dass es durch den wachsenden E-Commerce immer mehr werden? Verbrauchsmaterialien werden in kleinen Men-

gen geliefert, ein Ersatzteil mal eben im Internet bestellt – und dann lassen sich auch noch Mitarbeiter ihre Privateinkäufe an den Arbeitsplatz zustellen, weil der Paketdienst sie zu Hause ja nicht erreichen kann. Bei Privatpaketen (B-to-C) nennt die BIEK-Studie ein überproportionales Wachstum von mehr als zehn Prozent.

## MÜHE UND VERANTWORTUNG

So kommt zusätzliche Arbeit auf die Poststelle, den Empfang oder die Zentrale zu, außerdem eine Menge Verantwortung. Je größer der interne Empfängerkreis ist, desto unübersichtlicher wird der Umgang mit Paketen. Dazu zwei Beispiele:

Nah bei einem Campus leben Studierende in Wohnheimen – lauter junge Menschen, die ihren Warenbedarf lebhaft über das Internet decken, der paketweise beim Pförtner eintrifft. Die Herausforderung besteht darin, die Campus-Adresse der Empfänger zu ermitteln und sie über den Sendungseingang zu benachrichtigen.

Hier gibt es keine etablierten Adressaten, sondern mindestens halbjährlich herrscht reger Wechsel. Bis zur Abholung müssen die Pakete gelagert und beim Erscheinen des Empfängers auch wiedergefunden werden.

Auf einem Werksgelände hingegen ist es zumeist die Aufgabe der Poststelle, Sendungen den Endempfängern direkt zuzustellen. Auch hier ist es nicht einfach, den genauen Arbeitsort mit Gebäude und Raum ausfindig zu machen: Personal- und Zuständigkeitswechsel sind an der Tagesordnung. Verspätete oder falsche Zustellungen, vielleicht sogar der Verlust eines Pakets passieren leicht – und bringen der Poststelle richtig Ärger ein.

Poststellen sind einst für die Verwaltung von ein- und ausgehenden Briefen eingerichtet worden, damit dieses wertvolle Gut in verantwortungsvolle Hände kommt und es eine Zuständigkeit gibt. Ein „Irgendwie“ kommt für wertvolle Transaktionsdokumente nicht in Frage. Jetzt wachsen die Paketmengen immer mehr und stellen die Poststelle vor neue Herausforderungen. Es ist Zeit, sich professionell

mit dem Paketeingang zu befassen – das „Irgendwie“ wird zu aufwendig und zu riskant.

Für die lückenlose Sendungsverfolgung ab Eingang hat Pitney Bowes die Softwarelösung „SendSuite Tracking Online“ (SSTO) entwickelt. Diese verwandelt das Pakethandling in ein echtes Paketmanagement: Direkt beim Eingang, noch in Anwesenheit des Zustellers, kann die Sendung durch Scannen des Barcodes erfasst werden – mit Empfänger, Absender, Paketdienstleister, Nachverfolgungsnummer, Datum und Uhrzeit des Empfangs. Das ist viel präziser als die Daten schriftlich zu notieren; dass es erheblich viel schneller geht, versteht sich von selbst. Auch eventuelle Schäden an der Sendung können sofort dokumentiert werden, denn es gibt die Möglichkeit, Kommentare und Fotos in die Dokumentation aufzunehmen. Für den Mangel wird dadurch nicht mehr die Poststelle zur Verantwortung gezogen. Ist eine E-Mail-Adresse im System hinterlegt, wird der Empfänger automatisch über den Eingang seiner Sendung informiert. Und schließlich kann der Empfänger den Erhalt des Pakets digital quittieren, womit der Vorgang abgeschlossen wird. Der Verbleib einer jeden Sendung ist damit dokumentiert und nachvollziehbar.

## VERFÜGBAR AUS DER CLOUD

SSTO ist eine cloudbasierte Lösung. Der Anbieter hostet und wartet sie auf einem sicheren Server. Registrierte Anwender können sich von jedem Gerät mit Internetzugang an-

*„Mit dem neuen Standortmanagement gibt die Poststelle dem hausinternen Boten Informationen an die Hand, die ihn zielgerichtet zu dem Empfänger führen. Gerade wenn ein Werksgelände oder ein Campus über viele Gebäude mit mehreren Etagen und durchnummerierten Räumen verfügt, ist das eine unschätzbare Hilfe.“*

ADRIAN BEDÖ,  
Produktmanager bei Pitney Bowes



melden und den Dienst nutzen. Die Informationen werden ständig synchronisiert, sodass sie in Echtzeit zur Verfügung stehen.

Wer Tag für Tag mit dieser Lösung arbeitet, merkt am besten, an welchen Stellen der Komfort noch ausgebaut werden kann. Gerade hat Pitney Bowes ein Update für SSTO bekannt gegeben und Funktionen so verbessert, wie Kunden es sich gewünscht haben. Es können jetzt Listen und Kontakte automatisch importiert werden, die E-Mail-Benachrichtigungen können mit benutzerdefinierten Paketinformationen versehen werden und auch – ganz im Zeichen des BYOD (Bring Your Own Device) – ist die Lösung mit Smartphones nutzbar: Das kann zum Beispiel unterwegs zum

Empfänger unglaublich praktisch sein. Die neue standortbasierte Funktionalität ermöglicht es, alle potenziellen Empfänger ganz genau mit Gebäude, Etage, Postfach oder einem bestimmten Ablagebereich anzulegen. „Mit diesem neuen Standortmanagement gibt die Poststelle dem hausinternen Boten Informationen an die Hand, die ihn zielgerichtet zu dem Empfänger führen“, erklärt Adrian Bedö, Produktmanager bei Pitney Bowes. „Gerade wenn ein Werksgelände oder ein Campus über viele Gebäude mit mehreren Etagen und durchnummerierten Räumen verfügt, ist das eine unschätzbare Hilfe.“

Für Poststellen bringt SSTO bestechende Vorteile: Die Arbeitszeit für das Annehmen, Dokumentieren und Ausliefern von Paketen reduziert sich deutlich, die Zahl der verlorenen Sendungen sinkt und Erfassungsfehler werden beseitigt.

Anja Knies ■



BYOD: Der Empfänger kann den Sendungserhalt mit dem Finger auf dem Smartphone quittieren.



AUF NUMMER SICHER: Eine Beschädigung kann noch in Anwesenheit des Paketboten bildlich dokumentiert werden.



Unter [pitneybowes.com/de/NMQ](http://pitneybowes.com/de/NMQ) zeigt der Anbieter im Video, wie die Lösung funktioniert – und er stellt auch eine Testversion für 30 Tage kostenlos zur Verfügung.