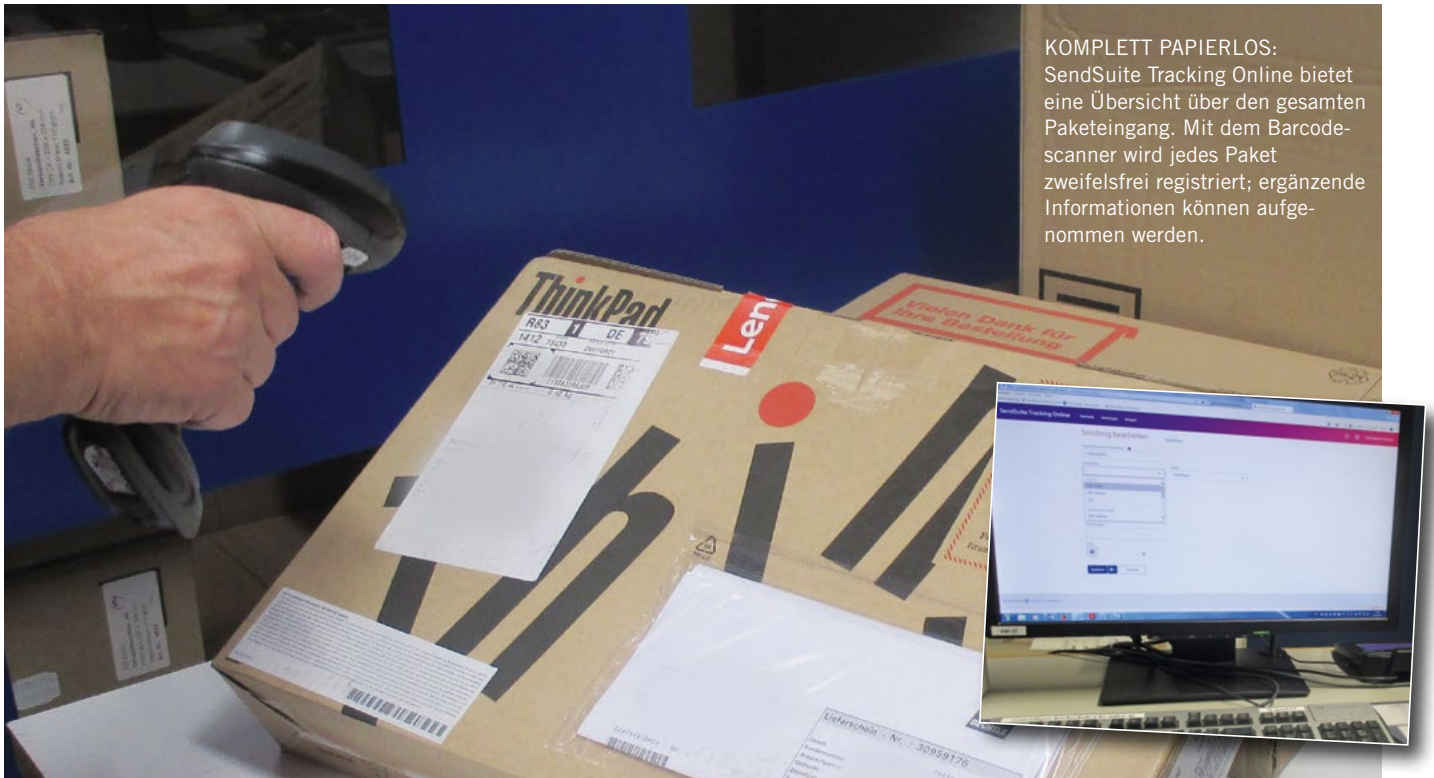


Suchstichwort „Paketverwaltung“

Für die Paketannahme auf dem Campus nutzt das Zentrallager der Hochschule Aalen seit Neuestem eine cloudbasierte Lösung, die die Verarbeitung der eingehenden Sendungen stark automatisiert, sodass sich die handschriftliche Dokumentation komplett erübrigt. Außerdem können die Mitarbeiter nun Sendungsnachweise auf Knopfdruck erbringen. Werkstatt-Leiter Roland Weiß berichtet für den FACTS-Anwendertest von seinen Erfahrungen.



KOMPLETT PAPIERLOS: SendSuite Tracking Online bietet eine Übersicht über den gesamten Paketeingang. Mit dem Barcode-scanner wird jedes Paket zweifelsfrei registriert; ergänzende Informationen können aufgenommen werden.

Mit ihrer Ausrichtung auf Technik und Wirtschaft bildet die Hochschule Aalen Menschen in Berufen aus, die heute besonders dringend gebraucht werden. Auf dem 50.000 Quadratmeter großen Campus sind 500 Mitarbeiter und 130 Professoren für 5.800 Studierende zuständig. Einer der Mitarbeiter ist Roland Weiß. Der Werkzeugmachermeister ist Werkstatt-Leiter und trägt die Verantwortung für Zentrallager und Zentralwerkstatt. Dieser Bereich sorgt mit insgesamt sieben Mitarbeitern dafür, dass der Betrieb auf dem Campus läuft.

Auch die Post gehört dazu. Der Eingang seit jeher, neu dabei ist der Postausgang. Nur eingehende Einschreiben geben die Postboten direkt am Empfang – der Infothek – ab, weil sie von dort einfacher durchgereicht werden können.

Anders ist es bei sperrigen Paketen. Diese werden wie die großen Briefmengen direkt im Zentrallager angeliefert. Die Mengen sind starken Schwankungen unterworfen. Wenn Zulassungen an die Studierenden verschickt werden, gibt es viele Briefe, „die Bewerbungen der Studierenden gehen auch über meinen Tisch“, sagt Roland Weiß. Dazu kommen am Tag zwischen 20 und 80 Pakete.

ZETTELWIRTSCHAFT

„Bis Anfang dieses Jahres haben wir jedes Paket schriftlich aufgenommen und den Empfänger telefonisch benachrichtigt. Dann kam der Mitarbeiter ins Lager, füllte einen Paketschein aus und nahm sein Paket mit“, berichtet Weiß. „Das war ein Riesenakt an Papier, das wir auch noch archiviert haben, doch es war nötig, denn wir brauchen eine Rückversicherung, wenn ein Paket ver-

schwindet. Dem wollte ich etwas Komfortableres entgegensetzen.“

Dass Pakete verloren gehen, ist keine Seltenheit. Auf dem großen Campus nehmen häufig Mitarbeiter Sendungen für Kollegen mit. Viele sind nicht regelmäßig vor Ort oder während der vorlesungsfreien Zeit gleich für zwei oder drei Monate abwesend. Dann bleibt ein Paket stehen, wird beim Aufräumen verschoben und am Ende weiß niemand mehr, wo es ist, weil sich keiner zuständig fühlt. „Es kommt sogar vor, dass Pakete bei einer Anlieferung außerhalb unserer Öffnungszeiten einfach vor der Tür abgeladen werden“, klagt Weiß. „Wenn davon eines gestohlen wird, müssen wir nachweisen können, dass unser Zentrallager es nie erhalten hat.“ Ob verloren, verlegt oder gestohlen – den Nachweis herbeizuführen, dass das nicht in der Verantwortung des Zentrallagers liegt, war immer möglich, doch sehr aufwendig.



HOCHSCHULE AALEN:
Auf Technik und Wirtschaft
ausgerichtet, bietet die
Universität Studiengänge an,
die eine berufliche Karriere
in Aussicht stellen.

Beim Suchstichwort „Paketverwaltung“ stieß Weiß im Internet auf die cloudbasierte Lösung SendSuite Tracking Online (SSTO) von Pitney Bowes. „Die schien genau das zu bieten, was wir brauchten. Dazu wurde ein kostenloser 30-Tage-Test angeboten, und ich dachte: Das riskiere ich“, erzählt Weiß. „Seit Juni arbeiten wir mit einer richtigen Lizenz, haben darüber hinaus einen Handscanner und ein Unterschriftenpad angeschafft.“ Jetzt scannen die

Mitarbeiter den Barcode auf dem Paket, fügen den Namen des Empfängers hinzu und machen unter Umständen im System noch einen Vermerk wie „beschädigt erhalten“ oder „Privatsendung“ – so ist jede Sendung zweifelsfrei registriert. Der Empfänger wird automatisch per E-Mail benachrichtigt, wofür die Adressen im System hinterlegt sind, und wenn er seine Sendung abholen kommt, zeichnet er das auf dem Unterschriftenpad ab und die Sache ist erledigt. „Es fällt überhaupt gar kein Papier mehr an. Und noch ein Riesenvorteil ist, dass man ganz schnell nachsehen kann, wenn ein Paket verloren geht.“

Ein paar Hürden waren schon zu nehmen bei der Einführung. Die unpersönlichen

E-Mails statt des freundlichen Anrufs waren für die Empfänger gewöhnungsbedürftig: Viele hielten sie für Spam. Als Reaktion hat das Zentrallager eine Rundmail verschickt und auf das neue Verfahren aufmerksam gemacht. Auch intern kostete es Geduld und Überzeugungskraft, gewohnte Prozesse umzustellen und Skepsis zu begegnen, sagt Weiß: „Inzwischen haben alle das neue System angenommen, können es bedienen und haben sogar richtig Spaß daran.“

KLARE EMPFEHLUNG

Auch die IT-Abteilung, die selbstverständlich ins Boot geholt wurde, war nicht direkt begeistert, vor allem weil es sich um eine Cloud-Lösung handelt und die E-Mail-Adressen eingegeben werden. „Unsere Datenschutzbeauftragte war sehr aufgeschlossen. Sie hat sich mit der Software gründlich befasst und sich dafür eingesetzt. Schließlich hat alles wunderbar geklappt.“ In diesem Zusammenhang lobt Weiß auch den Kontakt mit dem Service von Pitney Bowes: „Vor allem die Kundenberaterin Jasmin Friedel hat Bedenken zerstreuen können. Auf unsere Fragen hat sie immer schnell reagiert, klare Aussagen getroffen und sich sehr engagiert.“ Die Frage, ob er SSTO weiterempfehlen würde, beantwortet Roland Weiß kurz und bündig mit: „Ja, absolut!“

Anja Knies ■



AUF NUMMER SICHER:
Roland Weiß, Werkstatt-Leiter der Hochschule Aalen, hat den Paketeingang professionalisiert.

BEWERTUNGSSCHLÜSSEL

1,0 – 1,9 = sehr gut
2,0 – 2,9 = gut
3,0 – 3,9 = befriedigend
4,0 – 4,9 = ausreichend
ab 5,0 = mangelhaft

Produkt: SendSuite Tracking Online
Getestet von: Hochschule Aalen
Anbieter: Pitney Bowes
Kontakt: www.pb.com/de

FACTS
ANWENDERURTEIL
Note 1,5
9/2017

BEURTEILUNG DURCH DIE HOCHSCHULE AALEN

Wie gut war die Unterstützung durch den Anbieter?



Wie nahtlos verlief die technische Integration?



Wie beurteilen Sie die Benutzerfreundlichkeit?



Wie groß ist der wirtschaftliche Nutzen?

