

postmarkt

DAS MAGAZIN DER ▶ BRIEF ▶ KURIER ▶ PAKETDIENSTLEISTER

02
SOMMER
2016

Qualitätsmanagement

Pünktlich und zuverlässig am richtigen Ort.

Die CITIPOST setzt auf ausgefeiltes System zur Qualitätssicherung.

Sportliche Zusteller

Auf Stelzen, Skiern und Schlittschuhen.

Was so manch' ein Postbote oder Paketzusteller auf sich genommen hat, um in bestimmten Gebieten „zuzustellen“, wird unsere Leser überraschen ...

Seite 22

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

wie Sie auf den folgenden Seiten dieses Magazins „Postmarkt“ lesen können, hat die CITIPOST wieder viel zu berichten. Denn wir sind ein Unternehmen, das seit seiner Gründung 1998 ständig in Bewegung ist und bleibt – im wahrsten Sinne des Wortes. Unsere Mitarbeiter sind tagtäglich, bei Wind und Wetter und zu den unterschiedlichsten Tages- und Nachtzeiten unterwegs, um Ihre Briefe, Waren und Pakete zuverlässig an die gewünschte Adresse zu liefern. Gleichzeitig geht es aber auch hinter den Kulissen unserer CITIPOST hoch her. Denn auch wenn wir uns in den vergangenen Jahren kontinuierlich weiterentwickelt haben und in Menge und Umsatz gewachsen sind, wissen wir, dass es hier und da durchaus noch Optimierungsbedarf gibt. Daher haben wir – auch abgestimmt auf Kundenbefragungen – eine Vielzahl an qualitätssteigernden Maßnahmen eingeführt, die unser Unternehmen als Dienstleister aus der Region für



Lars Rehmann
GESCHÄFTSFÜHRER

die Geschäfts- und Privatkunden in der Region noch besser machen sollen. Ob regelmäßige Schulungen unserer Zusteller, die Einführung eines eigenen Fuhrparks, die Investitionen in die Depotstruktur und die geplante Erweiterung unserer Waren- und Paketzustellung – wir wollen unsere Leistungen steigern, ohne dabei die Preise unnötig in die Höhe zu treiben und die Kundenfreundlichkeit zu vernachlässigen. All das ist natürlich auch nur möglich, weil Sie uns zum

Teil bereits seit unserer Gründung 1998 begleiten, auf unsere Leistungen und Produkte setzen und uns Ihr Vertrauen schenken. Das lässt unser Unternehmen erfolgreich sein und bleiben. Dafür garantieren wir Ihnen, dass Sie jederzeit auf uns zählen können. Und zwar in vielerlei Hinsicht. Schließlich ist es für die CITIPOST als regionalem Unternehmen eine Selbstverständlichkeit, die Region auch an diesem Erfolg teilhaben zu lassen: Im Bereich Sponsoring engagieren für uns vor allem in Sport und Kultur, wie Sie auf den folgenden Seiten lesen können, damit unsere Region und die Menschen, die vor Ort leben – genau wie wir – ständig in Bewegung bleiben und die Marke CITIPOST noch bekannter wird.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen des Magazins „Postmarkt“ und freue mich weiterhin auf Feedback und Anregungen, die uns noch besser machen können.

Impressum

postmarkt-Magazin Ausgabe 02/2016

Gesamtausgabe

Herausgeber: Wolf-Dieter von Trotha
Verlag:
RAVEN Marketing GmbH
Am Harzofen 12a · 64297 Darmstadt
Tel. 06151.9187826 · info@raven-marketing.de
Geschäftsführer: Michael Dillmann
Redaktion:
RAVEN Marketing GmbH (V.i.S.d.P.)
H.-W. Mayer (hwm) · K3 medien GmbH · Darmstadt
Druck: Frotscher Druck GmbH
Riedstraße 8 · 64295 Darmstadt

Regionalausgabe

Herausgeber: CITIPOST GmbH
Redaktion: CITIPOST GmbH
Lilienthalstr. 19, D-30179 Hannover
Tel. 0511.121232-00 · Fax 0511.121232-09
Fotos: CITIPOST
Geschäftsführer: Lars Rehmann, Marc Zeimetz
service@citipost.de
www.citipost.de
CITIPOST GmbH – ein Unternehmen der
MADSACK Mediengruppe

Qualitätssicherung

Pünktlich und zuverlässig an die richtige Adresse

Eine zuverlässige und pünktliche Zustellung sämtlicher Sendungen sind für die Teams der CITIPOST eine Selbstverständlichkeit. Und dennoch gibt es – auch und vor allem im Sinne der Kunden – hier und da Optimierungsbedarf. Daher arbeitet die CITIPOST nicht nur nach einem ausgefeilten und nach DIN ISO 9001:2008 zertifizierten Qualitätsmanagement, sondern hat ergänzend dazu eine Qualitätssicherung eingeführt, die mit unterschiedlichsten Maßnahmen die korrekte Ausführung der vorgegebenen Standards schult, überprüft und gegebenenfalls für Verbesserung sorgt. So erhalten die Zusteller beispielsweise zweimal jährlich Intensivschulungen zu den Basisthemen sowie zur Zustellung von Premiumsendungen. „Anders als oft angenommen ist es bei den Beschäftigten mit dem Wurf einer

Briefsendung in den Briefkasten längst nicht getan“, sagt Gilda Callies, Teamleiterin Qualitätssicherung bei der Madsack Logistik Mitte, die als Dienstleister für die CITIPOST und sämtliche Zustellgesellschaften der Madsack Mediengruppe tätig ist. „Schließlich gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Produkte, die entsprechend unterschiedliche Zustellungen erfordern“, sagt sie mit Blick auf Einschreiben, deren Empfang vom Adressaten quittiert werden muss. „Da die Urkunden der Postzustellungsaufträge auch vor Gericht Bestand haben müssen, dürfen sie keinesfalls fehlerhaft ausgefüllt werden“, ergänzt Callies. Die Zusteller sind gefordert, bei den Beurkundungen sorgfältig und entsprechend den gesetzlichen Vorgaben der Zivilprozessordnung (ZPO) zu arbeiten. Neben den praktischen Übungen an dafür extra im Schulungsraum installierten Briefkästen erhal-

ten sie daher zusätzlich spezielle ausgearbeitete Unterlagen und Handbücher, in der sämtliche Informationen und Neuerungen nachgelesen werden können.

Regelmäßige Audits

Weitere qualitätssichernde Maßnahmen sind die regelmäßigen und vor allem unangekündigten Audits der Zustelldepots. Darüber hinaus überprüfen Inspektoren stichprobenartig die Redressen, um festzustellen, ob die angegebenen Rückführungsgründe korrekt sind oder ob die Zusteller nachgeschult werden müssen. Hinzu kommen Testbriefaussendungen, um zeitnahe Rücklaufzeiten der Redressen zu kontrollieren, sowie regelmäßige Laufzeitmessungen über einen externen Dienstleister.

Nicht zu vergessen sind außerdem kontinuierliche Reklamationsauswertungen, für die alle eingehenden Beschwerden systematisch erfasst, analysiert und in Statistiken zusammengefasst werden, bevor sie monatlich zur Auswertung in die Zustellgesellschaften gelangen. „Das hilft uns und den Teams, besser zu werden und in einem härter werdenden Wettbewerb erfolgreich zu bleiben“, ist Callies überzeugt. Denn Qualität setze sich bekanntlich durch.

Die CITIPOST-Zusteller erfahren intensive Schulungen.





Beim Mitarbeiterrecruiting geht die CITIPOST völlig neue Wege.

Qualitätssicherung

Gute Mitarbeiter sind das A und O

Ausgefeiltes Recruiting inklusive flexiblen Arbeitszeitmodellen, Stellenangeboten, die höhere Einkommen ermöglichen, und innovative Aktionen zur Mitarbeiterbindung: Die CITIPOST geht völlig neue Wege, um neue Zusteller zu gewinnen und die Identifikation gestandener Mitarbeiter mit „ihrem“ Unternehmen zu erhöhen. „Angesichts des demografischen Wandels wollen wir einem drohenden Zustellermangel mit gezielten Recruitingmaßnahmen entgegenwirken“, sagt Nadja Fisse, die bei der Madsack Logistik Mitte GmbH seit November 2015 für das Recruiting von Post- sowie Tageszeitungs- und Anzeigenblattzustellern der Zustellgesellschaften verantwortlich zeichnet.

Zentrale Steuerung

Haben die Zustellgesellschaften früher noch unabhängig voneinander nach Zustellern gesucht, läuft es jetzt von zentraler

Stelle aus und mit einheitlichen Anzeigenkampagnen. Dabei setzt Fisse auf konzerneigene Publikationen, inseriert aber auch bei eBay-Kleinanzeigen und kooperiert mit der Agentur für Arbeit. Die Anzeigen, die dort in der Jobbörse geschaltet werden, erscheinen zudem auf geschlossenen Portalen wie beispielsweise „Meine Stadt“. Außerdem arbeitet sie mit Weiterbildungseinrichtungen zusammen, um bei arbeitssuchenden Menschen das Interesse für den Zustellerjob zu wecken.

Und der Einsatz zeigt Erfolg: „Seit Januar haben sich 500 Bewerber bei uns gemeldet, 188 allein für die CITIPOST“, sagt Fisse. Wobei das nicht bedeute, dass genauso viele Zusteller gewonnen wurden. Oft breche der Kontakt nach dem Bewerbungsgespräch oder dem Probearbeiten plötzlich ab. Trotzdem wurden auf diesem Weg insgesamt fast 100 neue Kräfte eingestellt. Grund dafür

sei auch, dass den Bewerbern beispielsweise flexible Arbeitszeitmodelle angeboten werden. So können die Mitarbeiter aus Zustellbezirken unterschiedlicher Größe ihren persönlichen Wunschbezirk auswählen und ihr Arbeitspensum und ihre Einkünfte entsprechend erhöhen, indem sie zum Beispiel Post und Tageszeitung oder Anzeigenblatt verteilen. „Damit kann der vermeintliche Teilzeitjob zur Vollzeitstelle ausgebaut werden“, verdeutlicht Fisse. Wobei sich das Engagement für die CITIPOST nicht allein auf die Personalgewinnung ausrichte, sondern auch auf die Mitarbeiterbindung. „Wir entwickeln Maßnahmen und Aktionen, mit denen wir den Beschäftigten, verstärkt deutlich machen, dass ihr Einsatz keine Selbstverständlichkeit ist, sondern Anerkennung und Wertschätzung verdient“, sagt Fisse. „Denn zuverlässige Mitarbeiter sind unser wertvollstes Kapital.“

Neues aus dem Hause CITIPOST

Erfolgreich durch innovative Ideen

Depot mit Vorbildfunktion

Um die Zustellung weiter zu optimieren und das Leistungsspektrum zu erweitern, setzt die CITIPOST seit Jahren auch auf den Ausbau der Depotstruktur. So ist im vergangenen Jahr ein neuer Standort in Lehrte entstanden, der mit seinem in-



tegrierten Service-Point künftig zudem als Musterdepot für andere Stützpunkte dienen soll. So können Kunden dort Briefmarken kaufen, sich über das vielfältige Angebot der CITIPOST und entsprechende Postdienstleistungen informieren und neben Nachsende- und Lagerungsaufträgen auch Pakete und nachweispflichtige Sendungen aufgeben.

Neues Hochschulprojekt

Die CITIPOST ist ständig bestrebt, interne Abläufe und Zustellungsprozesse zu optimieren. Dabei arbeitet das Unternehmen auch eng mit

der Hochschule Hannover zusammen, um die Entwicklung innovativer Ideen voranzutreiben. Das jüngste Projekt, mit dem sich acht Studenten der Betriebswirtschaftslehre (BWL) befassten, trägt den Arbeitstitel „Skalierungseffekte von Mehrmengen in der Letzten-Meile-Zustellung“ und rückt die Bearbeitung und Verteilung der Postsendungen auf dem letzten Transportabschnitt von der Zustellgesellschaft bis zum Adressaten in den Fokus. „Das Briefgeschäft besteht aus unterschiedlichsten Produkten, die sich in Format, Gewicht, Umhüllung und vielem mehr stark unterscheiden“, sagt Projektbegleiterin und Leiterin des Zustellmanagements, Maren Overmann. „Folglich ergeben sich auch unterschiedliche Verarbeitungsschritte und Stückkosten in der letzten Meile“, erläutert sie. Daher entwickelten die Studenten ein spezielles System, das zeigt, wie ausgelastet die einzelnen Gesellschaften sind und wie sich der Personal- und Fahrzeugeinsatz optimal kalkulieren lässt.

Bunte Flossenmarken

Sein Leben gestaltet sich mindestens so bunt wie die ungezählten Geschichten, Zeichnungen und Cartoons. Jetzt ist der Autor, Musiker, Filmemacher und Cartoonist Ralph Ruthe für die CITIPOST auch noch als Briefmarkendesigner tätig geworden. Ein Heftchen mit zehn humorvollen Flos-

senmarken von Barry & Sting hat er kreiert, um Briefe der CITIPOST humorvoll auf die Reise zu schicken. Wobei die Marken auch Sammlerherzen höherschlagen lassen und Fans der kreativen Kunst Ruthe begeistern. Seit April 2016 wurden mehr als 5000 Markenhefte und damit 50.000 Briefmarken des Künstlers verkauft. Außerdem erntete Ruthe auf seiner Facebookseite weit mehr als 1600 Likes für die Marken aus dem Hause CITIPOST.

Flexibler durch Insourcing

Noch flexibler: Ein ausgewählter Teil der Transportfahrten der CITIPOST erfolgt seit Mai nicht mehr über externe Dienstleister, sondern in Eigenregie mit einem eigens errichteten Fuhrpark mit fünf Fahrzeugen, auf die 13 zusätzliche Fahrer Zugriff haben. „Auf diesem Weg lassen sich beispielsweise Sonderaufträge, die kurzfristig von den Kunden beauftragt werden oder auch intern erforderlich sind, noch flexibler abarbeiten“, sagt Jens Fricke, Teamleiter Transport bei der CITIPOST.



**Wunschbriefmarken
machen Einladungen
zum Highlight!**



**Bis zu 20%
weniger Porto**
als bei der Deutschen
Post und das
deutschlandweit!

Gestalten Sie Ihre Briefmarken – auch in geringer Auflage –
einfach in unserem Online-Shop unter www.citipost.de

Die CITIPOST stellt Ihre Post deutschlandweit zu. Zuverlässig
und deutlich preisgünstiger als die Deutsche Post AG.

www.citipost.de

CITIPOST

Einfach. Gut. Geschickt.

BEWEGEN SIE WAS?



PALETTENVERSAND und Abholung europaweit

Ob Privatversender, Handel oder Industrie, Klein- oder Großversender: Wir bieten immer die richtige Transportlösung mit bester Qualität zu besten Konditionen.

Mit Palletways bieten wir Palettenversand im internationalen Netzwerk. Unterstützt durch modernste Technik wissen Sie Ihre Sendung immer auf sicheren Wegen und in den besten Händen.



Unsere Leistungen im Überblick

- ▶ 24h / 48h Express-Zustellung
- ▶ 48h / 72h Economy-Zustellung
- ▶ Zustellung tag- und uhrzeitgenau
- ▶ Abholung ohne Aufpreis
- ▶ Seitenbeladung und -entladung
- ▶ Zustellung mit Hebebühne ohne Aufpreis
- ▶ Auf Wunsch kostenlose tel. Avise
- ▶ Online-Auftragserfassung
- ▶ durchgängige Online-Sendungsverfolgung



RAVEN
LOGISTIC

Wir beraten Sie gerne.

RAVEN Logistic GmbH

Am Harzofen 12a | 64297 Darmstadt

Fon +49 (0) 6151.91878-31 | Fax 91878-32

Mail: info@raven-logistic.com

www.palettenversand.com