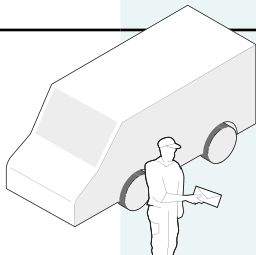


# ZUVERLÄSSIGER SERVICE SORGT FÜR SCHNELLE PAKETZUSTELLUNG

Technologieunternehmen optimiert interne Paketlogistik am größten deutschen Standort mit Mailroom-Services der SPS



Herausforderung	Lösung	Nutzen
<p><b>1.000</b> Pakete weltweit taggleich erfassen und zustellen</p> 	<p><b>Übernahme logistischer Aufgaben</b> durch den SPS Mailroom Service</p>	<p><b>100%</b> ✓ Servicequalität garantiert gleichbleibend</p>

Im Zeitalter der Digitalisierung nimmt das Briefaufkommen zwar ab, das Paketaufkommen jedoch immer mehr zu. Am größten deutschen Standort eines führenden internationalen Technologieunternehmens kommen täglich bis zu 1.000 Pakete an, die auf dem riesigen Areal sowie an den verschiedenen Außenstellen schnellstmöglich zugestellt werden müssen. Seit der SPS Mailroom-Service im März 2018 diese logistische Aufgabe übernommen hat, ist die Auslieferung am gleichen Tag sichergestellt.

Bislang hatte das Technologieunternehmen an seinem größten deutschen Standort einen erheblichen Zeitverzug bei der internen Auslieferung von Paketen zu verzeichnen. Um den zuverlässigen Service wieder sicherzustellen, suchte das Unternehmen Anfang 2018 nach einem neuen Dienstleister für die interne Paketauslieferung. Etliche Anbieter waren in der engeren Auswahl und nach kurzer Zeit fiel die Entscheidung zugunsten von SPS. Der Outsourcing-Dienstleister steht für die typische Schweizer Gründlichkeit und gleich mehrere Referenzkunden in der gleichen Region bestätigten die hohe Zuverlässigkeit des Mailroom-Service-Teams. Bereits einen Monat nach Vertragsabschluss wurde das Team vorbereitet. Der Kunde stellte für den Lieferservice mehrere Elektrofahrzeuge zur Verfügung, weitere Fahrzeuge beschaffte SPS speziell für die Fahrten zu den Außenstellen. Das gesamte Gelände wurde abgefahren, damit die neuen Paketzusteller von Anfang an die besten Routen zu den verschiedenen

Gebäuden kennenlernten. Der Teamleiter wurde im Einsatz der technischen Systeme geschult und konnte die notwendigen Fähigkeiten an das Team weitergeben. Rechtzeitig zum geplanten Start waren die SPS-Mitarbeiter in der Lage, eingehende Pakete schnellstmöglich den Empfängern zu bringen und den Versand von Paketen zu übernehmen.

### Einhaltung der Servicelevels von Anfang an

Um vom ersten Tag an die SLAs für die Auslieferung einhalten zu können und die Anfangszeit möglichst reibungslos zu gestalten, unterstützen zu Anfang Zusatzkräfte aus dem SPS-Pool das Service Team. Im laufenden Betrieb sorgt ein Team von 12 Kollegen dafür, dass das gesamte Paketaufkommen innerhalb des Standorts sowie die Lieferung zu den Außenstellen effizient abgewickelt wird. Zu den Aufgaben des SPS Mailroom-Services gehört zunächst die Annahme der Pakete verschiedener Paketdienstleister aus der

ganzen Welt. Nach einer Vorkontrolle bezüglich Menge und Zustand werden die Pakete vorsortiert, um bestimmte Sendungen vorrangig bearbeiten zu können, und systemisch erfasst.

es mit Aufklebern und buchen die notwendigen Versandangaben direkt in das System des Paketdienstleisters ein. Ob Paketeingang oder -versand, SPS stellt sicher, dass keine Pakete liegen bleiben und sich die Auslieferung unnötig verzögert – auch

Mit SPS haben wir einen Partner gewonnen, der unsere hohen Qualitätsanforderungen an einen internen Paketservice zuverlässig abdeckt. Es wird sichergestellt, dass die Pakete zeitgerecht beim Empfänger ankommen.



– Abteilungsleitung Facility Management

### Hohe Servicequalität zu fixen Kosten

Im Anschluss werden die Pakete auf die Auslieferfahrzeuge verteilt und den Mitarbeitern des Kunden zugestellt. Da der Kunde im Forschungsbereich international intensiv zusammenarbeitet und Sendungen häufig besonders zeitkritisch sind, sind die Anforderungen an den Auslieferungsprozess bezüglich Servicequalität in diesem Bereich besonders hoch.

Für den Paketversand hat man einen Rahmenvertrag mit einem Anbieter abgeschlossen, der sämtliche Pakete gegen 14.30 Uhr abholt. Um bei der Abholung aus den Gebäuden Leerfahrten zu vermeiden, erfolgt eine Systemmeldung an das SPS-Team, wenn ein Paket zur Abholung bereitsteht. Die SPS-Mitarbeiter holen es ab, versehen

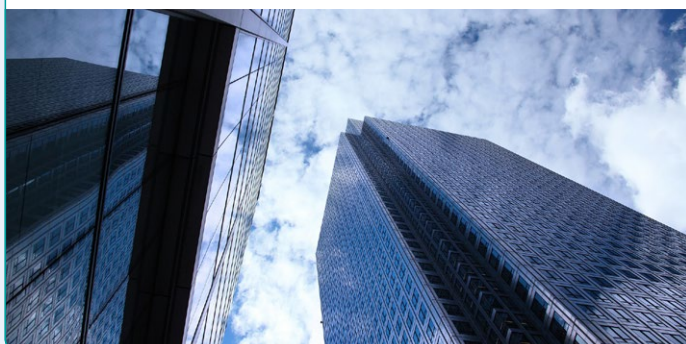
in Urlaubszeiten oder bei Krankheitsfällen muss die hohe Qualität des Service gewährleistet werden. Dank dem SPS-Servicepool ist das ganzjährig gegeben.

Der Paketservice wird pauschaliert verrechnet – basierend auf Erfahrungswerten der Vergangenheit, was das Paketvolumen angeht – und sorgt für transparente Fixkosten.

„Vom kurzfristigen Go-Live innerhalb weniger Wochen bis hin zur konstanten, gleichbleibend hohen Servicequalität in der Auslieferung seit rund einem Jahr: Die Zusammenarbeit mit SPS erweist sich für uns in jeder Hinsicht als positiv“, fasst der Kunde die Erfahrungen abschließend zusammen.

### Über den Kunden

Der Kunde ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen mit weltweit rund einer halben Million Mitarbeitern.



### Mehr zum Thema

**VIDEO**

**MAILROOM SERVICES**