



## UNTERNEHMEN

Mit über 1 Milliarde Sendungen pro Jahr ist die Postcon Deutschlands zweitgrößter Briefdienstleister für Geschäftspost. Das Unternehmen verfügt über 10 eigene Brief-Sortierzentren. Zusätzlich zu rund 1.200 eigenen Briefzustellern im Rheinland und Ruhrgebiet sind knapp 900 Zusteller über die hundertprozentige Tochtergesellschaft PIN Mail AG in Berlin und rund 120 Zustellpartner des Netzwerks Mail Alliance für die Postcon tätig. Die internationale Postzustellung erfolgt über die Schwestergesellschaft Spring Global Delivery Solutions. Um dem Anspruch höchster Qualität für ihre Kunden zu entsprechen, arbeitet die Postcon im Bereich Qualitätsmonitoring und Qualitätsmanagement seit vielen Jahren mit der Spectos GmbH zusammen.

## HERAUSFORDERUNG

Die Systeme im Netzwerk der Postcon erzeugen täglich große Mengen von Daten, wie z.B. Sendungsmengen, Redressen, Aufträge, Daten von Testsendungen und Monitoringsystemen.

Die Herausforderung war die gezielte und nutzbringende Verwendung der Daten: Was passiert in welchen Verantwortungsbereichen? Wo liegen Ursachen für Störungen und Verzögerungen im Netzwerk? Welche Qualität wird End-to-End erreicht? Das originär tabellenbasierte Reporting erzeugte an dieser Stelle einen erheblichen Aufwand im Qualitätsmanagement und war für die Anwender in den Abteilungen schwer zu interpretieren und zugänglich.

## postcon

Die Post für Profis.

### Postcon Germany

#### Auf einen Blick

 **Industrie**  
Post & Logistik

 **Headquarters**  
Ratings

 **Website**  
[www.postcon.de](http://www.postcon.de)

#### Highlights

- ✓ Deutschlands zweitgrößter Briefdienstleister für Geschäftspost
- ✓ Nationale & internationale Dienstleistungen für Groß- und Geschäftskunden
- ✓ Großes Netzwerk nationaler Zustellpartner
- ✓ Internationale Zustellung durch Schwestergesellschaft Spring Global Delivery Solutions

## LÖSUNG

Um mehr Transparenz über die Qualität im Netzwerk zu erhalten, wurden und werden gemeinsam mit Spectos fortlaufend Lösungen zur Datenerfassung, -verarbeitung und Datenauswertung erarbeitet. Diese verfolgen das Ziel, die für die jeweiligen Nutzerrollen relevanten Kennzahlen anwendergerecht und leicht verständlich in maßgeschneiderten Cockpits der Spectos Real-Time Performance Management Suite™ darzustellen.

Dafür wurden in gemeinsamer Arbeit Layouts entwickelt, die der Postcon die notwendigen Instrumente für ein effizientes Qualitätsmanagement bereitstellen sollen. Auf große Wertschätzung seitens der Postcon trifft dabei die flexible und agile Arbeitsweise von Spectos. Sie ermöglicht, konkret auf die Bedürfnisse der Postcon einzugehen und in agiler Methodik gemeinsam das Ziel umzusetzen, die Ergebnisse der Laufzeitmessungen anwendergerecht aufbereitet in die Organisation zu spielen.

So wurden zusätzlich zur Entwicklung von verschiedenen Ansichten und Cockpits für verschiedene Nutzerrollen und Produktbereiche einfach verständliche, farbliche Visualisierungen eingeführt - grün für gut und rot für schlecht. Auf einen Blick erhalten Verantwortliche relevante Kennzahlen und Trends zu den Quoten E+1 bis E+6, den zeitlichen Verlauf der letzten 12 Wochen und entstandene Abweichungen.

Für die weitere Entwicklung ist geplant, neben den Laufzeiten zusätzliche Unternehmenskennzahlen wie Reklamationen, Redressen und Ausfallzeiten in das Reporting einfließen zu lassen. Zusätzlich zu Messungen mit RFID entlang der gesamten Prozesskette setzt die Postcon als ergänzende Technologie Live Tracking-Lösungen von Spectos ein.

Diese ermöglichen Detailprüfungen und steigern die Transparenz zwischen Wegpunkten und entlang der gesamten Route. Mit punktuellen Messungen durch Live Tracker lassen sich ohne weitere Infrastrukturanforderungen schnelle Tracking-Lösungen realisieren, um bei Problemen und Auffälligkeiten in der Tiefe zu prüfen. Wann kommt ein Brief im Hub an, wann geht er wieder raus? Welche Route wurde zwischen Sortierzentrum und Hub zurückgelegt? Die Ursachen von Verzögerungen und Ausfällen sind mit dem Einsatz von Live Trackern schnell und effizient identifizierbar.



**DATENBASIERTES QUALITÄTS-MONITORING MIT LIVE TRACKERN**



**DETAILANALYSEN DER MEHRWERTLOGISTIK**



**ECHTZEIT-MESSUNG DER SUPPLY CHAIN**



**TRANSPARENZ ÜBER DAS GESAMTE NETZWERK**



**INSTANT ALERTS BEI VERSPÄTUNGEN UND ANOMALIEN**



## ERGEBNIS

Spectos ist langjähriger Partner für das Qualitätsmonitoring und Qualitätsmanagement der Postcon. Die auf Nutzerrollen zugeschnittenen online Reports ermöglichen der Postcon detaillierte Einblicke in Laufzeiten und Zustellqualität.

Durch die leicht-verständlich präsentierten und visualisierten Kennzahlen in maßgeschneiderten Reports gelingt es den Qualitätsverantwortlichen, Abweichungen und Unregelmäßigkeiten im Netzwerk schnell zu erkennen und die entsprechenden Maßnahmen zu ergreifen.

Zudem liefern die aufbereiteten Daten gezielte Einblicke in spezifische Fragestellungen zu Prozessabläufen und Verspätungen. Auf diese Weise lassen sich Strukturen und Prozesse innerhalb des Logistiknetzwerks noch besser nachvollziehen.

” *Transparenz über unsere Daten, um diese gezielt für das Qualitätsmanagement einzusetzen, ist unsere oberste Priorität. Mit Spectos haben wir seit vielen Jahren einen Partner, mit dem wir flexibel und agil die Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements vorantreiben können, indem wir die richtigen Kennzahlen zur stetigen Verbesserung von Prozessen und Kundenzufriedenheit auf einen Blick abrufen können.*

**Markus Zubke,  
Leiter Qualitätsmanagement,  
Postcon Deutschland**

