



Stiefmütterchen blühen vor dem kleinen Geschäft in der Ortschaft Gablitz bei Wien, das gleichzeitig Shop, Textilreinigung und Schneiderei ist (oben). Hinter dem schlichten Schaufenster kann man aber auch Briefe aufgeben oder Pakete verschicken. Der Laden ist nämlich auch Post Partner (unten). Die Betreiberin sieht in dieser Kombination durchaus Synergieeffekte zwischen den einzelnen Geschäftsfeldern.



Paket abholen oder zurückschicken, Nachnahme bezahlen – all das geht an den sogenannten Post-24-Stationen (im Bild: bei einer Tankstelle im 23. Wiener Gemeindebezirk). Per SMS oder E-Mail erhalten Kunden, die sich für diese spezielle Art des Postfaches entschieden haben, einen vierstelligen Abholcode, der dann über den Bildschirm der Station eingegeben wird. Öffnet sich dann ein Tür, ist nicht zwangsläufig Advent, sondern alles richtig gemacht worden.

Neues Sendebewusstsein in vielen Varianten

Den Kunden bei seinen Bedürfnissen abholen, ist, wenn die Post auch neue Ideen bringt. Sprechende Paketautomaten, angewandte Forschung in der Warteschlange und Post Partner mit eigenem Artenschutzprojekt sind jedenfalls eine persönliche Kundenoffensive.

„Hallo, hier spricht die Post. Kann ich Ihnen helfen?“ Wir befinden uns nicht in einer Filiale mit einem Brief in der Hand und deshalb überrascht uns diese Ansage. In der Wiener Sternstraße steht seit rund einem Jahr vor der Tankstelle ein Automat. Der spuckt rund um die Uhr Pakete aus und erleichtert dadurch vielen Kunden das Leben – vorausgesetzt sie kommen mit dem eigentlich selbsterklärenden Touchscreen zurecht. Ist das jedoch einmal nicht der Fall, meldet sich auf Knopfdruck (der große rote mit dem Fragezeichen) die Post persönlich – oder zumindest eine ihrer Mitarbeiterinnen.

24 dieser Post-24-Stationen wurden bereits aufgestellt. Konrad Gebala beliefert eine von ihnen, täglich um 11 Uhr 45, heute um sieben Minuten früher. 115 Kilometer legt er dafür von seinem Wohnort Güssing bis in das Verteilzentrum im 23. Bezirk zurück – die gleiche Distanz fährt er am Abend wieder nach Hause. „Ich kenne die Empfänger schon mit Namen. Es sind immer die gleichen. Leu-

te halt, die länger im Büro arbeiten und es nicht rechtzeitig in eine Filiale schaffen“, erzählt er. Mit fünf bis zehn Paketen pro Fuhr befüllt Gebala diesen „Mitarbeiter mit 24-Stunden-Dienst“, keine fünf Minuten braucht er dafür. Und bisher fand er sogar immer ausreichend Fächer für alle Empfänger – sogar zu Weihnachten.

Geänderte Bedürfnisse

Die meisten Kunden, die sich dafür entscheiden, ein Paket direkt an die Automaten schicken zu lassen, haben keine Berührungslängste zur Technik: Per SMS oder E-Mail erhalten sie einen vierstelligen Abholcode, der dann über den Bildschirm der Station eingegeben wird. Öffnet sich dann ein Tür, ist nicht zwangsläufig Advent, sondern alles richtig gemacht worden. Sogar Nachnahmesendungen spuckt der Apparat aus – gegen entsprechende Bezahlung in bar oder per Karte. Und er nimmt auch wieder Retoursendungen mit dem dafür vorbereiteten

Label entgegen – so funktioniert der Versandhandel, bei dem wir nicht immer auf Anhieb passende Blusen oder Autoersatzteile bestellen.

Mit diesen vorhandenen und den weiteren – etwa in großen Wohnanlagen geplanten – Paketstationen versucht die Post jedenfalls, auf die geänderten Bedürfnisse ihrer Kunden zu reagieren. Denn viele Filialen sperren eben um 18 Uhr zu, und wer danach Post abholen will, hat Pech. Allerdings ist nicht einmal diese Annahme vieler Kunden noch uneingeschränkt gültig: Befindet sich die Post in der Nähe eines Bahnhofs, stehen die Chancen sogar recht gut, dass auch hier großzügige Ausnahmen gemacht werden. Im ehemaligen Postverteilerzentrum am Bahnhof in Wiener Neustadt wurde etwa folgende Überlegung angestellt: Der Großteil der Gebäude und der Infrastruktur kann nicht mehr auf dieselbe Weise genutzt werden wie noch vor einigen Jahren. Der eigene Bahnanschluss ist nutzlos geworden, weil

sich die vorgeschriebenen kürzeren Zustellzeiten nicht mehr per Bahn realisieren lassen. Das relativ große Sortierzentrum wurde vor Jahren von weniger, aber effizienteren Verteilerzentren abgelöst. Neu entstanden ist deshalb bereits eine der ersten Filialen, wie sie Post und BAWAG P.S.K. künftig gemeinsam flächendeckend betreiben werden. Insgesamt 16 Post- und acht Bankmitarbeiter der BAWAG P.S.K. arbeiten hier.

An diesem Standort, wo die beiden Dienstleistungen unter einem Dach angeboten werden, gibt es an einem Schalter die Möglichkeit, alle Postdienstleistungen bis 19 Uhr zu erledigen. „Unsere Abendöffnungszeiten beginnen aber ehrlich gesagt erst langsam bekannt zu werden“, erzählt Doris Fischer, die Filialleiterstellvertreterin in Wiener Neustadt. Dennoch leuchtet der Grundgedanke ein: Jeder Verkehrsknotenpunkt ist oftmals auch ein veritabler Wartesaal. Wer abends hier ankommt oder wegfährt – als Pendler etwa –, würde sich bestimmt darüber freuen, nach der Arbeit noch ein Paket abholen zu können.

In der Filiale der Wiener Taubstummengasse wird einem schließlich bewusst, dass die Optimierung vom Service am Kunden sogar in einem Beispiel angewandter Forschung münden kann. Die neu eingeführte „Single-Warteschlange“, die in diesem Gebäude erprobt wird, ist tatsächlich an ein wissenschaftliches Projekt der Technischen Universität Wien geknüpft. Untersucht werden dabei

mit einer speziellen Software die Wege der einzelnen Kunden, Besucherströme kommen zur Analyse und Wege werden optimiert. Ein erstes Ergebnis aus dieser Studie ist es, dass hier nicht mehr vor jedem Schalter Kunden anstehen, sondern nur mehr in einer einzigen Wartereihe. „Am Anfang haben sich die Kunden schon geschreckt, weil die Schlange dadurch viel länger aussieht“, erzählt Silvia Kurka, die Leiterin der Filiale.

Multifunktional spezialisiert

Tatsache ist aber, dass mit der Einführung der „Single-Warteschlange“ nicht nur die Wartezeiten deutlich kürzer geworden sind, sondern die Mitarbeiter der Post dadurch auch wesentlich mehr Zeit für den einzelnen Kunden haben. Es wurde damit also eine simple, aber effiziente Logistikkönigin für beide Seiten gefunden. Kurka: „Das ist trotzdem zum guten Teil Erziehungsarbeit. Anderswo sind solche Schlangen normal, bei uns in Österreich wird das noch dauern mit der Akzeptanz. Die Leute stellen sich irgendwie an.“ Unabhängig von der geringeren Wartezeit für die Kunden, kann durch die zugrundeliegende Besucherstromanalyse aber auch in der Filiale selbst besser disponiert werden. Die Filialleiterin kann so relativ kurzfristig entscheiden, ob zu viele oder zu wenige Schalter besetzt sind und ihre Mitarbeiter nach den Bedürfnissen der Kunden besser einteilen.

Groß war das Gezeter, als für Gablitz bei Wien beschlossen wurde, die Agenden einer

Filiale könne hier ebenso effizient als Post Partner übernehmen. Das Fehlen eines dezidierten Postamtes wurde schon fast mit einem Verrat gleichgesetzt. „In diesem Haus starb 1931 der Existenzphilosoph Ferdinand Ebner“, steht denn auch interessanterweise auf einem Schild am Gebäude des neuen Partnerbetriebs – und es lohnt sich durchaus darüber zu philosophieren, ob die Existenz einer „echten“ Filiale zwangsläufig besser ist.

Christine Gstoettner betreibt hier in der Hauptstraße 29 eine Kurzwarenhandlung, wie es sie kaum mehr gibt. „Einige meiner Kunden fahren sogar extra aus Wien heraus, weil sie bei mir eher eine Häkelnadel finden als in der Großstadt“, erzählt sie. Gstoettner ist allerdings in der nicht alltäglichen Lage, noch wesentlich mehr solcher Geschichten von verdrängten Geschäftsfeldern erzählen zu können: Im Nebenraum des Kaufhauses unterhält sie noch eine Textilreinigung sowie eine Schneiderei und von ihrem kleinen Büro aus dahinter managt sie das künftige Schicksal der Haie in unserer Weltmeeren.

Gstoettners wahre Leidenschaft sind nämlich Reisen. Mit hoch spezialisierten Tauchfahrten hat sie sich sogar über die Grenzen hinaus einen Namen gemacht – „die Gablitzer wissen das gar nicht“, glaubt Gstoettner –, und bei dieser Gelegenheit hat sie auch noch beschlossen, den schlechten Ruf der Haie in einem Artenschutzprojekt wiederherzustellen. In diesem zweifellos beeindruckenden Setting kann man dann auch Briefe aufgeben oder Pakete verschicken. Ein Mitarbeiter der

Post Holt von der „Universaldienstleisterin“ gerade vier Packerln ab, die heute retour gingen – wieder jemand etwas Falsches bestellt im Internet. Vor dem Schalter steht bereits ein Kunde: „Griß di, Ulli von der Post!“ Die „Ulli von der Post“, das ist eine der drei ebenso multifunktionalen Angestellten von Frau Gstoettner. Heute, aber nicht jeden Tag, händigt sie einen eingeschriebenen Brief aus. „Ganz so einfach war das nicht am Anfang als Post Partner“, erzählt sie beim Anblick der RSA- und RSB-Sendung: „Vor allem Pensionisten haben sich davor gefürchtet, dass ich dann weiß, wie viel Pension sie kriegen. Was der Unterschied ist, ob das nun der Postler oder eine Händlerin gleich wieder vergisst, ist mir bis heute nicht ganz klar.“ Als die Postfiliale hier geschlossen wurde, seien einige Gablitzer anfangs sogar nach Parkersdorf gepilgert, um ihre Briefe aufzugeben. Heute ist ihr Post Partner-Betrieb jener mit der höchsten Kundenzufriedenheit in Österreich.

Einkaufen (vom Legobausatz bis zum Billigflug) können Kunden hier unter der Woche immer bis 18 Uhr 30 – und somit auch die Post-Dienstleistungen eine halbe Stunde länger als in der früheren Filiale in Anspruch nehmen. Gstoettner ist davon überzeugt, dass es Synergieeffekte für ihre anderen Geschäftsfelder gibt. Dass jemand unbedingt auch mit Haie tauchen will, der ein Postpaket vom Haustierversandhaus abholt, glaubt sie zwar nicht, „aber eines sag‘ ich Ihnen: Früher sind die Leute nie vor meinem Geschäft stehen geblieben, jetzt kommen sie herein.“

Foto: Peter von Bahle