



03

Problemlösungen mit Informationen, Lernimpulsen
und Anwendungsmöglichkeiten zu folgenden Fragen:

- > **Wie lässt sich der Posteingang organisieren?**
- > **Welche Möglichkeiten bestehen zur Postverteilung?**
- > **Welche Tätigkeiten sind beim Postausgang zu beachten?**
- > **Welche Produkte der Deutschen Post AG haben in der Praxis einen hohen Stellenwert?**

Aus der Berufspraxis Frau Carmen Winter beginnt eine neue Stelle in einem mittelständischen Unternehmen. Sie hat eine Stellenbeschreibung von ihrer älteren Kollegin übernommen und ihr Chef hat sie damit beauftragt, diese Unterlage zu überarbeiten. Ihr Arbeitsbereich soll in der Weise geändert werden, dass sie von Routinearbeiten entlastet wird und in ihrer eigentlichen Tätigkeit als Chefsekretärin mehr Freiraum hat.

Auf der Suche nach entsprechenden Möglichkeiten untersucht sie den Bereich der Postbearbeitung und stellt fest, dass hier keine klare Gliederung vorliegt. Sie schlägt vor, eine Aufteilung in drei Teilgebiete vorzunehmen, nämlich:

- 1. Posteingang** = Abholung der Post vom Postamt und Vorbereitung der Sendungen für die Verteilung,
- 2. Postverteilung** = Übermittlung der eingehenden Post an die entsprechenden Abteilungen und Mitarbeiter,
- 3. Postausgang** = Vorbereitung der Post für den Versand.

Nach ihren Plänen könnte die Abholung der Post dem Hausmeister übertragen werden. Die Vorbereitung der Sendungen für die Verteilung könnte ein Mitarbeiter der Registratur übernehmen. Die Verteilung und Übermittlung der Post könnte ein Mitarbeiter der Hausdruckerei erledigen. Mit den Arbeiten des Postausgangs könnte ein Mitarbeiter des Call-Centers beauftragt werden.

Sie bespricht diese Angelegenheit mit ihrem Chef, der einverstanden ist, und entwickelt für alle drei Arbeitsbereiche ausführliche Ablaufpläne. Es ist vorgesehen, dass die Mitarbeiter eingearbeitet werden.

3.1 Posteingang und Büroförderanlagen

Diese Lektion informiert Sie über:

- wichtige rechtliche Bestimmungen im Bereich der Postzustellung
- den Arbeitsablauf und die Tätigkeiten beim Posteingang
- Geräte und Maschinen, die im Posteingang eingesetzt werden
- Büroförderanlagen zum Transport von Schriftgut und Akten

mit Praxistipps und Internethinweisen

Wissenswertes

Nachteil des herkömmlichen Posteingangs

Die Zeitdauer vom Posteingang bis zur korrekten internen Zustellung liegt, insbesondere in größeren Unternehmen, nicht selten bei zwei oder mehr Tagen!

Gewöhnliche Briefsendungen gelten als zugestellt, wenn sie in einen für den Empfänger bestimmten Hausbriefkasten eingelegt sind.¹ „An A unter der Adresse von X“ „An A wohnhaft bei Y“ „An A in Firma Z“ Empfangsberechtigt ist nur A, sein Ehegatte oder sein Postbevollmächtigter. X, Y, Z gelten nicht als Empfänger.¹

¹ Allgemeine Geschäftsbedingungen der Deutschen Post AG

Grundgesetz Artikel 10 (1) Das Briefgeheimnis sowie das Post- und Fernmeldegeheimnis sind unverletzlich. (2) Beschränkungen dürfen nur aufgrund eines Gesetzes angeordnet werden. Postlagernde Sendungen werden beim Zustellpostamt 14 Werktage zur Abholung bereitgehalten (Nachnahmesendungen 7 Werktage).¹

Ein Einschreibebrief mit dem Vermerk „Eigenhändig“ darf nicht an Verwandte oder sonstige Hausbewohner ausgeliefert werden.¹

§ 299 Strafgesetzbuch (1) Wer einen verschlossenen Brief oder eine andere verschlossene Urkunde, die nicht zu seiner Kenntnisnahme bestimmt ist, vorsätzlich und unbefugterweise öffnet, wird mit Geldstrafe oder mit Gefängnis bis zu drei Monaten bestraft. (2) Die Verfolgung tritt nur auf Antrag ein.

3.2.1 Der Postausgang. Durch Büroförderanlagen oder einen Botendienst wird die Ausgangspost der Abteilungen eines Betriebes einer zentralen Poststelle übergeben.

Hier unterscheidet man zwei grundsätzliche Arbeitsabläufe, die durch die Art der einzelnen Sendungen (Massen- oder Tagespost) bestimmt werden.

In Kleinbetrieben werden diese Aufgaben dezentral bzw. im Sekretariat ausgeführt.

Während das **Adressieren** der Tagespost meistens beim Schreiben der Briefe erfolgt, gibt es für die Massenpost unterschiedliche Möglichkeiten.



Nach dem **Kontrollieren** der Tagespost, die evtl. Anlagen enthalten kann, und dem **Zusammentragen** verschiedener Exemplare (Schriftstücke, Preislisten, Prospekte) der Massenpost erfolgt das Falzen der einzelnen Sendungen. Beim Falzen unterscheidet man verschiedene Falzarten, die je nach der verwendeten Briefhülle erfolgen.

Das **Kuvertieren** bezeichnet das Einlegen der Schriftstücke in Briefhüllen. Bei Fensterbriefhüllen ist es wichtig, dass die Anschrift auch tatsächlich im Fenster zu lesen ist. Kuvertiermaschinen erledigen diesen Arbeitsschritt automatisch.

Das **Schließen** der Briefhüllen kann mit Briefschließmaschinen ausgeführt werden. Für die maschinelle Tätigkeit sind selbstklebende Briefhüllen zu empfehlen.

Bevor das **Frankieren** erfolgt, wird die Tagespost nach verschiedenen Portoklassen getrennt, die sich aus der Sendungsart, dem Gewicht und den zusätzlichen Leistungen ergeben. Es kann entweder mit Postwertzeichen (Briefmarken), mit einer Frankiermaschine oder über die PC-Frankierung frankiert werden.

Für alle Arbeitsschritte des Postausgangs gibt es leistungsfähige Maschinen, die entweder einzeln oder als **Poststraße** aufgestellt sind.

Zusatzleistungen erhöhen die Sicherheit ausgewählter Sendungen. Die folgende Tabelle zeigt verschiedene Möglichkeiten. Welche Kombinationen möglich sind, entnehmen Sie der Übersicht auf der folgenden Seite.

Bezeichnung	Merkmal	Besonderheit
Einschreiben	Bei wichtigen Postsendungen (Briefe, Postkarten, Blindensendungen) kann eine Übergabe- oder Empfangsbestätigung erfolgen.	Einschreiben: Der Versand wird durch einen Einlieferungsschein nachgewiesen. Vom Zusteller und vom Empfänger oder einem anderen Empfangsberechtigten wird die Übergabe der Sendung dokumentiert. Einschreiben Einwurf: Von der Deutschen Post wird der Einwurf in den Briefkasten oder in das Postfach des Empfängers dokumentiert.
Einschreiben Rückschein	nur bei Einschreiben (Übergabe) und Nachnahme	Der Absender erhält eine Auslieferungsbescheinigung mit der Unterschrift des Empfängers.
Einschreiben Eigenhändig	nur bei Einschreiben (Übergabe) und Nachnahme	Die Sendung wird nur an den Empfänger persönlich oder an einen besonders Bevollmächtigten ausgeliefert und schriftlich quittiert.
Einschreiben Eigenhändig Rückschein	nur bei Einschreiben (Übergabe) und Nachnahme	Der Absender erhält eine Auslieferungsbescheinigung, nachdem die Sendung an den Empfänger persönlich oder einen besonders Bevollmächtigten ausgeliefert und schriftlich quittiert wurde.
Nachnahme	Höhe des Betrages: bis 5.000,00 € in bar oder mit anderen sicheren Zahlungsmitteln	Übergabe der Sendung nur gegen Einzug des angegebenen Nachnahmebetrages
Werbeantwort	Der Empfänger trägt die Kosten.	Vorbereitete Antwortkarten können vom Absender unfrei eingeliefert werden.

Ein **Barcode-Label** wird als Arbeitsmittel bei einem Einschreiben und einer Nachnahme mit folgenden Abschnitten verwendet:

A = oberer Abschnitt für die Briefhülle

B = mittlerer Abschnitt für postinterne Zwecke

C = unterer Zahlenstreifen mit Identnummer für das Feld „Einlieferungsnummer“ des Einlieferungsbelegs bzw. Rückscheins

Das Diagramm zeigt ein Barcode-Label für die Deutsche Post. Es besteht aus mehreren Abschnitten:

- Obere Abschnitte:** Zwei identische Bereiche mit der Aufschrift "RV 42 370 010 9DE".
- Mittlerer Abschnitt:** Ein Bereich mit der Aufschrift "RV 42 370 010 9DE" und einem Barcode.
- Deutsche Post Logo:** Das Logo der Deutschen Post ist in der Mitte platziert.
- Untere Abschnitte:** Zwei identische Bereiche mit der Aufschrift "RV 42 370 010 9DE" und einem Barcode.

Im unteren Bereich des Labels befinden sich vier Auswahlmöglichkeiten, die jeweils mit einem Kasten und einem Text beschriftet sind:

- ☐ EINSCHREIBEN EINWURF
- ☐ EINSCHREIBEN (Recommandé)
- ☐ EIGENHÄNDIG (A remettre en main propre)
- ☐ INT. NACHNAHME (Remboursement)
- ☐ RÜCKSCHEIN (Avis de réception)

Links neben den Auswahlmöglichkeiten befindet sich eine vertikale Beschriftung: 912-671-900.

Praxistipps



- Die Kosten des Postausgangs können durch den Einsatz moderner Arbeitsmittel und Formen der Telekommunikation (z. B. Telefon, Telefax, E-Mail, ePost) erheblich gesenkt werden.
- Die wichtigsten Angebote der Deutschen Post AG sollte man kennen. Die Preisliste „Leistungen und Preise“, die Sie in jeder Postfiliale in Form einer Broschüre erhalten oder über das Internet herunterladen können, sind für die Arbeit im Postausgang eine große Hilfe.
- Beim Einsatz von Frankiermaschinen sollte ein Kontrollbuch geführt werden.

Internethinweise



Die folgende Internetseite, die in den Beiträgen bereits erwähnt wurde, wird Ihnen bei der Arbeit im Bereich „Postausgang“ eine wertvolle Unterstützung sein: www.deutschepost.de

Informationen über die Poststelle der Fachhochschule Köln erhalten Sie unter dem gleichnamigen Suchwort unter der folgenden Internetseite: www.verwaltung.fh-koeln.de/

Alle Einzelheiten zum Thema Entgelte der Deutschen Post AG und anderer Anbieter zeigt Ihnen die folgende Internetseite: www.postsitter.de

Tipps und Tricks aus dem Bereich des Postversandes bietet die folgende Internetseite: www.weiterhilfe.de/brief/

Die Arbeitsweise mit der PC-Frankierung „stampit“ der Deutschen Post AG steht im Mittelpunkt des Flash-Films der folgenden Internetseite: www.deutschepost.de/dpag?tab=1&skin=hi&check=&lang=de_DE&xmlFile=link1015430_1006155

Auf einen Blick



- Beim Postausgang unterscheidet man zwei grundsätzliche Arbeitsabläufe: Bearbeitung der Tagespost und Bearbeitung der Massenpost.
- Die Haupttätigkeiten im Postausgang sind: Zusammentragen, Falzen, Kuvertieren, Schließen, Wiegen und Frankieren der Sendungen.
- Die Arbeitsmittel und Geräte des Postausgangs werden in größeren Unternehmen innerhalb einer Poststelle zur Poststraße zusammengefasst.
- Durch Zusatzleistungen sind besondere Versendungsformen für Postsendungen möglich, um z. B. die Sicherheit und Geschwindigkeit zu erhöhen.
- Ein Telegramm ist eine schriftliche Nachricht, die jedermann zur eiligen Beförderung an einen beliebigen Empfänger aufgeben kann.
- Die ePost schließt die Lücke zwischen E-Mail und Brief.

Aufgaben

1. Zählen Sie die Tätigkeiten im Postausgang auf.
2. Welche maschinellen Hilfsmittel, die im Postausgang eingesetzt werden, sind Ihnen bekannt?
3. Was versteht man unter einer „Poststraße“ als Hilfsmittel für den Postausgang?
4. Was versteht man unter dem Arbeitsschritt „Frankieren“ und welche Möglichkeiten gibt es?
5. Wie lautet die Bezeichnung für die Maschine der folgenden Abbildung? Geben Sie die Vorteile dieser Maschine an.



6. Nennen Sie fünf Angebote der Deutschen Post AG zum Bereich „Brief-Kommunikation“.
7. Wie lauten die Bezeichnungen bei der Unterscheidung von Briefen nach den Maßen und Gewichten?
8. Was versteht man unter dem Begriff „Standardbrief“?
9. Für welche Unterlagen eignet sich die Büchersendung?
10. Beschreiben Sie den Begriff „Waren-sendung“?
11. Was versteht man unter einer „Blindensendung“?
12. Erläutern Sie kurz den Begriff „Zusatzleistungen“?
13. Geben Sie fünf Zusatzleistungen an.
14. Welche Unterschiede bestehen zwischen Infopost und Infobrief?
15. Bei welchen Sendungen wird ein Barcode-Label verwendet?
16. Beschreiben Sie den Begriff „DHL-Paket“.
17. Was versteht man unter dem Begriff „Express-Paket“?
18. Wie nennt sich der Vordrucksatz für den Versand eines Paketes?
19. Welche Arten von Telegrammen werden unterschieden?
20. Was versteht man unter dem Begriff „ePost“?
21. Wie lassen sich die Kosten für den Postausgang in einem Unternehmen senken? Geben Sie praktische Beispiele dafür an.
22. Versenden Sie mithilfe der Internetseite www.funcard.de eine Karte an Ihre Eltern oder Ihre(n) Freund(in).