

# Digitalisierungsprojekt Paketshop-Betreuung

INTELLIGENTE PROZESSUNTERSTÜTZUNG MIT SHAREPOINT  
KOMOLI DOMINIK

Schubertstraße 6, Top 3  
2460  
Bruck an der Leitha

Tel.: 0664 / 123 98 36  
Email: dominik.komoli@gwp.dpd.at

Abgabedatum: 14.07.2020

Gebrüder Weiss Paketdienst Ges.m.b.H  
Zentrale Leopoldsdorf, Arbeitergasse 50  
2333 Leopoldsdorf bei Wien

Tel.: +43 (0) 2235 400 699 102  
Email.: daniel.neumann@gwp.dpd.at

## **1. Einführung**

Paketshops sind zum festen Bestandteil des modernen Versandhandels geworden. Heute hat praktisch jeder Österreicher und jede Österreicherin ein bekanntes Geschäft in nächster Nähe, bei dem vertrauensvoll Pakete abgegeben werden können, sollte die Lieferung an die Haustüre einmal nicht möglich gewesen sein. Im Hintergrund dieses Netzwerks aus Partner-Unternehmen, stehen die ständige, persönliche Betreuung und ein regelmäßiges Qualitätsmanagement zur Sicherstellung der erfolgreichen Zusammenarbeit.

## **2. Problemstellung**

Paketshop-Betreuer sehen sich aufgrund der wachsenden Paketshopanzahl und der steigenden Paketmengen einem immer größer werdendem Betreuungsaufwand ausgesetzt. Gleichzeitig kann durch den steigenden Anteil an administrativen Aufgaben weniger Zeit auf die eigentliche Betreuung verwendet werden.

Viele Tätigkeiten werden noch überwiegend auf Papier erledigt. Eingescannte Dokumente werden an unterschiedliche Abteilungen zur Information und zur weiteren Bearbeitung per E-Mail weitergeleitet und somit vervielfacht. Dabei werden jeweils nur bestimmte Informationen tatsächlich benötigt.

## **3. Ziel**

Um die Geschäftsprozesse rund um die alltäglichen Tätigkeiten der Paketshop-Betreuer und -Betreuerinnen zu optimieren, sollen die Arbeitsprozesse digitalisiert werden. So sollen unmittelbare Effizienzsteigerungen erreicht werden und das Qualitätsmanagement durch Auswertungen auf Basis der Aufzeichnungen aus den Betreuungen mittelfristig auf ein neues Niveau gehoben werden. Dazu soll eine möglichst benutzerfreundliche, auf mobilen Endgeräten nutzbare Plattform aufgebaut werden. Um das zu ermöglichen, muss die Plattform im Hintergrund eine vollständige Datenbank aller Paketshops und der relevanten dazugehörigen Daten bieten.

#### **4. Rahmenbedingungen**

Durch die positive Wachstumsentwicklung des Paketshop-Netzwerks wird die Vereinfachung der Prozesse über die Digitalisierung so rasch als möglich benötigt. Daher braucht es eine einfache Lösung, die schnell auf die Beine gestellt werden kann.

Sharepoint bietet aufgrund seiner hohen Anpassbarkeit eine gute technische Basis, um verschiedensten Anforderungen gerecht zu werden. Weil es bereits im Unternehmen verwendet wird, sich gut in die bestehenden Strukturen einfügt und weil das nötige Know-How zur Anpassung an die Anforderungen vorhanden ist, haben wir uns für die Nutzung von Sharepoint entschieden.

#### **5. Prozessanalyse**

Ausgangspunkt der Digitalisierung der Arbeitsprozesse ist die Analyse des Ist-Stands. Anhand angefertigter Prozesszeichnungen haben wir Informationsflüsse anschaulich dargestellt, um Verschwendungen zu identifizieren und Optimierungsmaßnahmen abzuleiten. Aus den damit erstellten Soll-Prozessen haben sich die Anforderungen an die Paketshop-Plattform ergeben.

Als für das Projekt relevante und zu digitalisierende Abläufe haben wir die folgenden Prozesse identifiziert, die sozusagen den gesamten „Lebenszyklus“ eines Paketshops darstellen:

- Akquise
- Audit
- Betreuung
- Schließung

#### **6. Konzeption und Funktionsweise**

Im Kern steht die Idee, bislang auf Papier erfasste Berichte der einzelnen Prozesse mit einfachen Sharepoint-Listen über Web-Formulare abzubilden und mithilfe von Workflows die dabei erfassten Informationen effizient zu verteilen.

Bei der Konzeption der Plattform haben wir uns an den Soll-Prozessen orientiert – und zwar von den Inputs aus und umgekehrt auch von den Outputs.

Einer der Inputs ist beispielsweise das Stammbblatt eines neu akquirierten Paketshopparters, das wir komplett überarbeitet und mit einem Online-Formular in Sharepoint abgebildet haben. Auf der anderen Seite soll als Output die Information diverser mitwirkender Abteilungen über die Akquise erfolgen und per Power-BI sollen Auswertungen der Eingaben möglich sein. Das heißt, bereits der Input muss auch an den gewünschten Output angepasst werden. So hat sich für bessere Auswertbarkeit unter anderem die Trennung von Stammdaten und Betreuungsdaten in separaten Listen im Hintergrund der Plattform ergeben und damit zusammenhängend eine Trennung in unterschiedliche Formulare, die jedoch immer wieder auf die Stammdaten zurückgreifen. Auf diese Art wurde die Plattform von Grund auf nach dem Prinzip „Form follows Function“ designed.

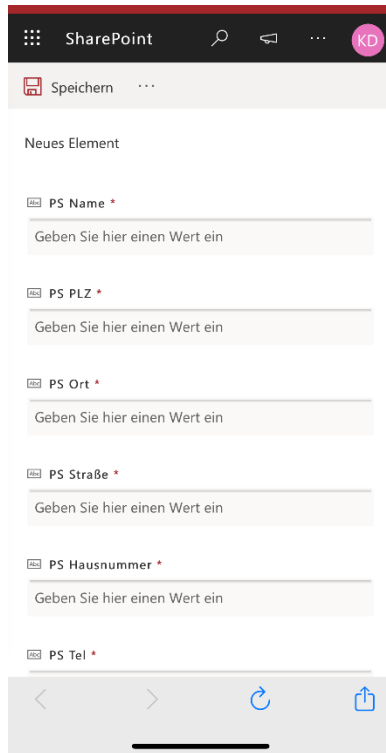
Um den Paketshop-Betreuern und -Betreuerinnen den Umstieg auf die neue Arbeitsweise zu erleichtern, haben wir beim Design der Plattform besonderes Augenmerk auf Benutzerfreundlichkeit gelegt. Vordergründig bekommen die User und Userinnen ausschließlich die Funktionen zu sehen, mit denen sie arbeiten müssen. Die Einbindung der späteren User und Userinnen in den Gestaltungsprozess war dabei ein wichtiges Element.

Zur weiteren Vereinfachung sorgt das Berechtigungskonzept dafür, dass dem Betreuer und der Betreuerin in den verwendeten Formularen nur die Paketshops angezeigt werden, die im jeweiligen Zuständigkeitsbereich liegen.

Hierin zeigt sich ein weiteres Prinzip der Konzeption, bei dem wir uns nach der Definition hoher Informationsqualität gerichtet haben und das sich durch die gesamte Plattform zieht: „Die richtigen Information/Daten/Funktionen zum richtigen Zeitpunkt dem richtigen Adressaten bereitstellen.“

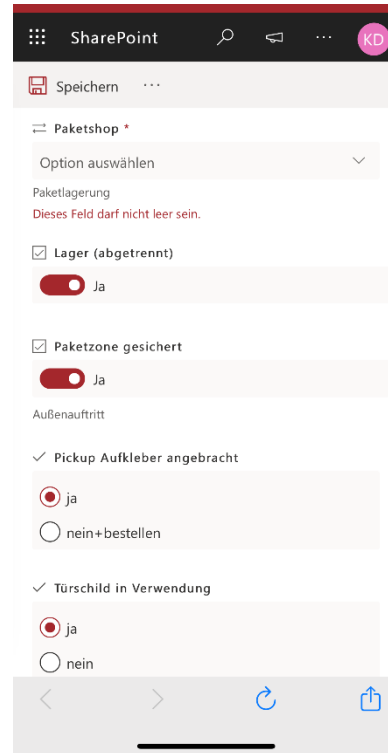
## 6.1. Input-Gestaltung

Statt wie bisher auf Papier, werden die Daten zu den Prozessen Akquise, Audit, Betreuung und Schließung in Online-Formularen mobil und direkt beim Vor-Ort Besuch von den Betreuern und Betreuerinnen erfasst.



The screenshot shows a mobile SharePoint interface with a dark header bar containing the 'SharePoint' logo, search, back, and user profile icons. Below the header is a 'Speichern' button. The main content area is titled 'Neues Element' and contains several text input fields, each with a red asterisk indicating a required field. The fields are labeled 'PS Name', 'PS PLZ', 'PS Ort', 'PS Straße', 'PS Hausnummer', and 'PS Tel'. Each field has a placeholder text 'Geben Sie hier einen Wert ein'. At the bottom, there is a navigation bar with back, forward, refresh, and share icons.

Abb. 1: Auszug Stammbblatt



The screenshot shows a mobile SharePoint interface with a dark header bar containing the 'SharePoint' logo, search, back, and user profile icons. Below the header is a 'Speichern' button. The main content area is titled 'Paketshop' and contains a dropdown menu 'Option auswählen', a 'Paketlagerung' section with a red error message 'Dieses Feld darf nicht leer sein.', and two toggle switches for 'Lager (abgetrennt)' and 'Paketzone gesichert', both set to 'Ja'. Below these are two radio button sections: 'Außenauftritt' with 'Pickup Aufkleber angebracht' (radio 'ja' selected) and 'Türschild in Verwendung' (radio 'ja' selected). At the bottom, there is a navigation bar with back, forward, refresh, and share icons.

Abb. 2: Auszug Audit-Checkliste

Die Formulare passen sich dynamisch an die jeweilige Situation an und sind mit den Stammdaten im Hintergrund verknüpft. Bietet ein Paketshop-Partner beispielsweise ein bestimmtes Produkt nicht an, werden dem Betreuer oder der Betreuerin die dazugehörigen Punkte in der Audit-Checkliste erst gar nicht angezeigt. So nutzen wir bereits bei der Erfassung der Daten die Vorteile der Prozess-Digitalisierung für die Effizienzsteigerungen in der täglichen Arbeit der Betreuer und Betreuerinnen.

## 6.2. Output Gestaltung

Ein wesentlicher Teil dieses Digitalisierungsprojekts ist die effiziente Informationsverteilung. Dementsprechend wichtig ist der automatische Email-Versand an die mitwirkenden Abteilungen. Im Fokus steht dabei wieder möglichst hohe Informationsqualität. Abteilungen, die an den Prozessen beteiligt sind, bekommt nur die Daten, die für sie relevant sind. Und zwar genau zu dem Zeitpunkt, zu dem sie benötigt werden.

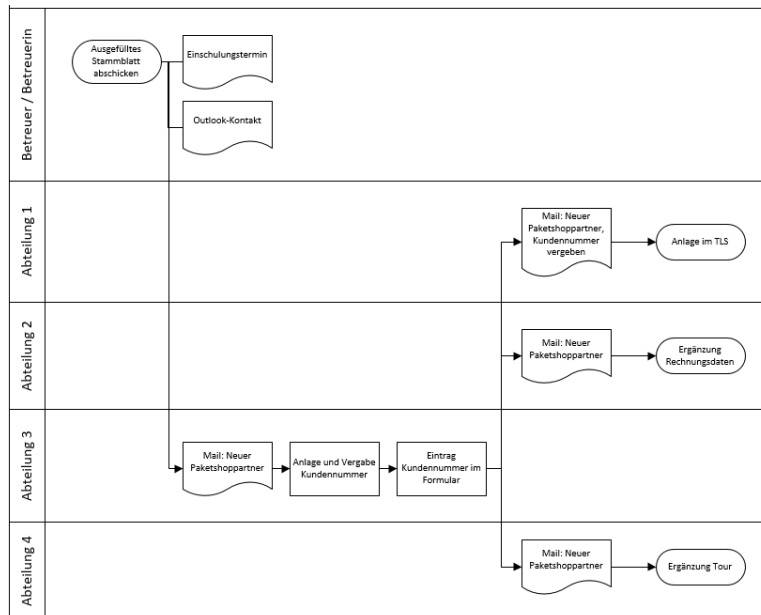


Abb. 3: Informationsfluss Akquise

Nachdem ein Betreuer oder eine Betreuerin eines der Sharepoint Formulare speichert, werden, je nach Inhalt, Emails an zahlreiche Empfänger verschickt. Insgesamt arbeiten im Hintergrund mehr als 20 Workflows und Automatismen, die bisherige manuelle Arbeiten ersetzen. Darunter auch eine Terminplanung-Funktionen, die Erleichterung schafft, indem sie ausgehend vom letzten Betreuungsbesuch gleich den nächsten Termin nach internen Vorgaben errechnet und als Outlook Einladung an den jeweils zuständigen Betreuer oder die zuständige Betreuerin ausschickt.

Die gesammelten Daten werden mit Unterstützung von Power-BI tagaktuell ausgewertet und mit weiteren Informationen aus anderen Systemen angereichert.

Informationen die vorher aus eingescannten Berichten, Excel-Tabellen und mehrerer Programme in vielen Einzelschritten zusammengesucht werden mussten, wird den Betreuern und Betreuerinnen jetzt kompakt und auf den einzelnen Paketshop-Partner heruntergebrochen, direkt auf der Startseite der mobilen Plattform präsentiert. Damit wird die Vorbereitungszeit vor Betreuungsterminen erheblich verkürzt. Die Qualität der Betreuung wird z.B. durch die auf einen Blick ersichtliche Historie der Auditergebnisse spürbar angehoben.

## 7. Vorteile aus der umgesetzten Prozess-Digitalisierung

- *Entlastung der Paketshop Betreuer und Betreuerinnen;* Durch die Digitalisierung und die weitreichende Automatisierung von überwiegend administrativen Tätigkeiten, können sich Betreuer und Betreuerinnen wieder verstärkt auf ihre Kerntätigkeiten konzentrieren.
- *Papierloses Arbeiten;* Daten sind leicht verfü- und auffindbar. Die von Außendiensten geprägte Arbeit der Betreuer und Betreuerinnen ist frei von Akten und dicken Ordnern.
- *Hohe Informationsqualität;* Der Informationsfluss in allen relevanten Arbeitsprozessen ist exakt auf die realen Erfordernisse abgestimmt. Jede Stelle erhält genau die Informationen, die für die jeweilige Arbeit benötigt werden und genau zu dem Zeitpunkt, an dem Sie benötigt werden.
- *Basis für Qualitätsverbesserungen;* Kurzfristig werden bei Erkennen von Defiziten sofort die richtigen Abteilungen informiert, um gegenzusteuern. Mittel- bis langfristig zeigen die Aufzeichnungen über Qualitätskennzahlen der Paketshops, ob gesetzte Maßnahmen Wirkung zeigen.
- *Einbringen des Lean Gedanken;* Mithilfe konsequenter, auf Prozessanalysen gestützter Optimierungen durch die digitale Unterstützung der Arbeitsprozesse werden Verschwendungen minimiert. Durch die Digitalisierung der konnten Arbeitsabläufe gestrafft und besser am Wertstrom ausgerichtet werden.