

# MedienService

November 2007 · Schwerpunkt

**REGIONAL**

Pressestelle Düsseldorf

**Leseraktion**

Auf Seite 3 verlosen wir 50  
Printen-Pakete für Ihre Leser.

## Impressum

### HERAUSGEBER

Deutsche Post AG  
Zentrale, Konzernkommunikation  
Charles-de-Gaulle-Straße 20, 53113 Bonn

### VERANTWORTLICH

Prof. Manfred Harnischfeger

### REDAKTION

Achim Gahr  
Deutsche Post AG, Pressestelle Düsseldorf  
Bonner Straße 29, 40589 Düsseldorf  
Telefon: 0211 988992-29  
Telefax: 0211 988992-22  
pressestelle.duesseldorf@deutschepost.de

### REALISIERUNG

Complan Medien GmbH  
Berlin · Bonn · Hamburg

### DRUCK

Deutsche Post AG  
Geschäftsfeld PrintCom  
Sträßchensweg 10, 53113 Bonn  
Telefon: 0228 182-57500  
Telefax: 0228 182-57600  
www.printcom@deutschepost.de

Abdruck honorarfrei  
Belegexemplar erbeten  
Gedruckt auf umweltfreundlichem Papier

MS07-NOVEMBER-D

## DHL – EXPRESS UND PAKET



### PAKET

#### Das Superhirn von Hagen

2

Über 200.000 Pakete durchlaufen täglich das Paketzentrum Hagen. Vor Weihnachten sind es dreimal so viele wie sonst. Die Mitarbeiter am Steuerstand haben immer alles unter Kontrolle.



### AACHEN

#### Nationalgebäck frei Haus

3

Die Printenbäckerei Klein in Aachen liefert deutsche Weihnachtsleckereien per DHL sogar bis nach Japan und in die USA.



### ESSEN

#### Engel unterwegs

4

DHL-Paketboten sind wahre Engel. Ohne sie wäre der Weihnachtsmarkt in Essen eine ziemlich traurige Veranstaltung. Denn das Christkind kann nicht alles selber bringen.



### MITARBEITER

#### Bei Anruf Express

5

Peter Löffelsend ist ein Mann der schnellen Nummer. Der Telefonagent mit der schönen tiefen Stimme bekommt jeden Tag rund 120 Anrufe – und alle haben es eilig.

Deutsche Post  World Net

MAIL EXPRESS LOGISTICS FINANCE

November 2007



Betriebslenker Frank Römer hat 200 Tore und 37 Wendelrutschen im Blick. Und sagt nebenbei den DHL-Fahrern, wohin mit den Weihnachtspaketen.  
(Foto: KatrinKasperKommunikation)

PAKET

## Das Superhirn von Hagen

Über 200.000 Pakete durchlaufen täglich das Paketzentrum Hagen. Vor Weihnachten sind es dreimal so viele wie sonst. Die Mitarbeiter am Steuerstand haben immer alles unter Kontrolle.

Betriebslenker Frank Römer sitzt vor einer raumhohen Schrankwand mit sechs Monitoren, ebenso vielen Computertastaturen und etlichen Blinklämpchen. Der größte Bildschirm zeichnet mit bunten Linien und Kreisen sämtliche Tore, Förderbänder und Rutschen in der riesigen Pakethalle nach. Wenn irgendwo eine Sendung hakt, erscheint auf dem Monitor eine rote Meldung. Frank Römer sieht kurz auf – und wendet sich gleich wieder anderen Aufgaben zu. Denn der Computer hat alles im Griff. Mit freundlicher Stimme informiert er einen Mitarbeiter in der Halle über den kleinen Paketstau. Eine Minute später läuft das Förderband wieder weiter, mit knapp zwei Metern pro Sekunde.

Der Steuerstand ist das Gehirn des Paketzentrums Hagen. Hier laufen alle Informationen des Betriebs zusammen. Und das sind wirklich jede Menge: Die 300 Meter lange Halle ist der Umschlagplatz für alle DHL-Pakete und -Päckchen, die nach oder aus der Region Hagen-Wuppertal-Siegen versandt werden. In der Vorweihnachtszeit sind das weit über 200.000 pro Tag. Bis zu 400 prall gefüllte Lastkraftwagen docken täglich an die Ladetore an. Die Fahrer melden sich per Funk beim Betriebslenker im Steuerstand. Er sagt Ihnen, welches Tor sie ansteuern sollen. Die Container auf den LKW sind mit Transpondern ausgestattet – die Chips werden per Datenfunk automatisch gelesen, sobald ein Laster im Paketzentrum vorfährt.

Drinnen in der Halle sieht es ziemlich martialisch aus: Förderbänder auf meterhohen Stahlstelzen und dicke Wendelrutschen transportieren Pakete scheinbar ins Chaos. Aber dahinter steckt System. Computerserver, so groß wie Kleiderschränke, steuern und erfassen jede Sendungsbewegung. Sobald ein Paket aufs Förderband gelegt wird – das passiert immer noch von Hand –, erfasst eine Kamera die Adresse und schickt die Sendung wie von Geisterhand zum richtigen Sammelplatz. Von dort bringen DHL-Mitarbeiter die kleinen und großen Kartons über weitere Verteilstellen schließlich bis vor die Haustür.

Vor Weihnachten stellt das Paketzentrum Hagen jedes Jahr zusätzliche Aushilfskräfte ein. Statt um 14.30 Uhr beginnt der Betrieb dann schon um 12 Uhr, nicht immer ist früh um sechs Schluss. „Auch mein Job ist in der Vorweihnachtszeit kurzweiliger“, sagt Betriebslenker Frank Römer augenzwinkernd. Damit er möglichst selten rote Meldungen auf seine Monitore bekommt und die Pakete ungestört durch die Halle sausen können, hat er einen ganz persönlichen Wunsch: Schleifenbänder bitte nur innen im Paket verwenden.

LÄNGE 38 Zeilen à 70 Anschläge

ONLINE [www.deutschepost.de/medienservice](http://www.deutschepost.de/medienservice)

### Kontakt

Rainer Ernzer  
Deutsche Post AG  
Pressestelle Düsseldorf  
Telefon: 0211 988992-29  
Telefax: 0211 988992-22  
[pressestelle.duesseldorf@deutschepost.de](mailto:pressestelle.duesseldorf@deutschepost.de)

November 2007

## Leseraktion

## 50 Printen-Pakete gratis

Liebe Kolleginnen und Kollegen, die ersten zehn Redaktionen, die uns anrufen, erhalten jeweils fünf Printenpakete für ihre Leser. Nennen Sie uns einfach die Adressen – DHL liefert pünktlich aus.

AACHEN

## Nationalgebäck frei Haus

Die Printenbäckerei Klein in Aachen liefert deutsche Weihnachtsleckereien per DHL bis nach Japan.

Eine kleine, urige Backstube wie aus dem Bilderbuch: cremefarbene Kacheln an den Wänden, dunkle Holztische und ein alter Etagenofen. Es duftet herrlich nach Zimt und anderen feinen Gewürzen. Von Januar bis September ist die Printenbäckerei Klein ein reiner Familienbetrieb: Heinz Klein, seine Frau Ursula und Sohn Andreas rühren normalerweise nur alle zwei Wochen Printenteig an. Doch in der Vorweihnachtszeit haben bis zu 20 Mitarbeiter alle Hände voll zu tun.



Printenbäcker Klein aus Aachen verschickt sein Naschwerk mit DHL an Kunden in der ganzen Welt. (Foto: KatrinKasperKommunikation)

Printen sind eine Art Honigkuchen. Zuckersirup, Mehl, Farin- und Kandiszucker sowie ausgewählte exotische Gewürze verleihen diesem Gebäck seinen einzigartigen Geschmack. Die Printen von Klein sind in aller Welt gefragt. Bis nach Japan und in die USA wird das Aachener Nationalgebäck verschickt. Die Kunden können ganz leicht via Internet bestellen. „Wir versichern Ihnen, dass die Ware gut und einwandfrei geliefert wird“, heißt es im Online-Shop. „Sollte dies nicht der Fall sein, haben Sie das Recht, die Ware zu Lasten der Printenbäckerei zurückzuschicken.“

Dieses Versprechen kann Klein nur dank professioneller Logistikpartner geben. In der Hauptsaison packen die Mitarbeiter des Traditionsbetriebs täglich bis zu 300 Pakete, die fast alle an Privatkunden verschickt werden. Jeden Nachmittag kommt ein gelber Transporter von DHL und holt die duftende Fracht ab. „Besonders beim Versand ins Ausland ist DHL spitze“, sagt Bäckermeister Andreas Klein. „Die Ware kommt zügig und unversehrt an.“ Kunden in Deutschland würden auch den Packstation-Service von DHL sehr schätzen – an den gelben Automaten kann man rund um die Uhr Pakete abholen.

Nur 4,25 Euro berechnet die Printenbäckerei Klein für den Versand im Inland bis drei Kilo Paketgewicht. Billiger geht's nur, wenn man sich zu Fuß die Printen selbst abholt. Im kleinen Ladenlokal in der Aachener Franzstraße stapeln sich auf dunklen Holzregalen die mit Liebe gebackenen Leckerlis: Schokoladenprinten, Kräuterprinten oder Prinzessprinten mit Zuckerguss und eingebackenen Nüssen. Alle Sorten gibt's auch im Online-Shop: [www.printen.de](http://www.printen.de).

LÄNGE 31 Zeilen à 70 Anschläge

ONLINE [www.deutschepost.de/medienservice](http://www.deutschepost.de/medienservice)

## Kontakt

## Gabriele Heltewig

Deutsche Post AG  
 Pressestelle Düsseldorf  
 Telefon: 0211 988992-29  
 Telefax: 0211 988992-22  
[pressestelle.duesseldorf@deutschepost.de](mailto:pressestelle.duesseldorf@deutschepost.de)

November 2007

Ein Engel für DHL: Paketbote Darius Spodymek freut sich über himmlische Unterstützung. (Foto: KatrinKasperKommunikation)



ESSEN

## Engel unterwegs

DHL-Paketboten sind wahre Engel. Ohne sie wäre der Weihnachtsmarkt in Essen eine ziemlich traurige Veranstaltung. Denn das Christkind kann nicht alles selber bringen.

Zustellbasis Essen, 7 Uhr morgens. Große, goldene Flügel leuchten im Halbdunkel. Das Christkind höchstpersönlich reicht Darius Spodymek ein Päckchen nach dem anderen in seinen postgelben Wagen. Der Paketbote freut sich sichtlich über die Stippvisite seiner himmlischen Auftraggeberin. Obwohl das Christkind ihm in der Vorweihnachtszeit viel Arbeit macht: Rund 300 Päckchen und Pakete lädt Darius Spodymek jetzt jeden Morgen in seinen Transporter, doppelt so viele wie sonst.

Der Wagen ist randvoll. Das blondgelockte Christkind verabschiedet sich von seinem irdischen Boten. „Schade, ich hätte dich gern für immer behalten“, scherzt Darius Spodymek. Und startet schnell seinen gelben Flitzer. „Ich muss mich vor Weihnachten noch mehr sputen als sonst.“ Er lenkt sein erdgasgetriebenes Gefährt Richtung Stadtzentrum. Hier ist sein Revier. Auf dem Weihnachtsmarkt verteilt er Pakete an die Händler. Die bekommen täglich Nachschub für ihre Stände: Lebkuchen, Handschuhe, Holzspielzeug. Der Paketbote wird von allen sehr herzlich begrüßt. „Oft werde ich zu Punsch oder anderen Leckereien eingeladen“, erzählt Spodymek.

Trotzdem ist der DHL-Mitarbeiter froh, wenn das Weihnachtsgeschäft erfolgreich gelaufen ist. „Man kriegt heiße Socken bei dem Stress.“ Im Dezember arbeiten die Paketboten oft sechs Tage die Woche, bis zu zehn Stunden täglich. Damit der Betrieb garantiert reibungslos läuft, heuert Jörg Wojtyniak, Leiter der DHL-Zustellbasis Essen, auch noch einiges Aushilfspersonal an. Und mietet zusätzliche Transporter. „Als langer Arm des Christkinds tragen wir große Verantwortung für frohe Weihnachten“, sagt er.

LÄNGE 26 Zeilen à 70 Anschläge

ONLINE [www.deutschepost.de/medienservice](http://www.deutschepost.de/medienservice)

### Tipp

Lust, einen unserer Paket-Engel in NRW zu begleiten? Vielleicht sogar mithelfen, Weihnachtspäckchen zu verteilen? Das bringt Ihnen sicher Spaß – und Ihren Lesern eine stimmungsvolle Reportage!

Kontaktieren Sie einfach die Pressestelle Düsseldorf.

### Kontakt

#### Dieter Pietruck

Deutsche Post AG  
 Pressestelle Düsseldorf  
 Telefon: 0211 988992-29  
 Telefax: 0211 988992-22  
[pressestelle.duesseldorf@deutschepost.de](mailto:pressestelle.duesseldorf@deutschepost.de)

November 2007

MITARBEITER

## Bei Anruf Express

Peter Löffelsend ist ein Mann der schnellen Nummer. Der Telefonagent mit der schönen tiefen Stimme bekommt jeden Tag rund 120 Anrufe – und alle haben es eilig. Schließlich ist Peter Löffelsend Mitarbeiter im Callcenter des Deutsche Post Customer Service Centers in Monheim. Hier werden vor allem Express-Sendungen bearbeitet, die innerhalb eines Arbeitstages von einer europäischen Stadt in eine andere müssen. Zum Beispiel dringend benötigte Medikamente.

Ab 7 Uhr klingeln unter 0180 5 3452255 die Telefone heiß. Peter Löffelsend und die anderen Servicemitarbeiter sitzen nebeneinander an langen Tischreihen, jeder hat ein Headset auf dem Kopf und einen Computerbildschirm vor sich. Will ein Kunde ein eiliges Paket verschicken, muss er nur seine Kundennummer nennen. Peter Löffelsend tippt sie in den Computer und einen Tastenklick später bekommt ein Fahrer die Information direkt aufs Display im Auto – schon ist er unterwegs, um die Express-Sendung abzuholen. Absender und Empfänger können dann jederzeit im Internet nachverfolgen, wo die Sendung gerade ist. Ein toller Service, der Peter Löffelsend wieder Anrufe beschert. Denn wenn ein Paket beispielsweise lange im Zoll liegt, ruft der Kunde an und fragt warum. Dann prüft Löffelsend, ob alles in der Regellaufzeit abläuft oder ob der Zoll vielleicht zusätzliche Informationen benötigt. Ein anderer Kunde will wissen, warum sein Express-Paket nach Moskau erst mal nach

Brüssel fliegt. Die Antwort: Hier ist das Drehkreuz für die DHL-Frachtflieger, alles in bester Ordnung.

### Flirt inklusive

„Man braucht schon Nerven wie Drahtseile“, sagt Peter Löffelsend über seine Arbeit. „Aber ich bin gern mit Leuten in Kontakt.“ Weil es sich meist um sehr eilige Sendungen handelt, liegen die Nerven der Kunden schnell blank. Einer regt sich auf, weil der DHL-Kurier noch nicht da ist. Peter Löffelsend fragt, ob denn ein Namensschild am Klingelknopf ist? Nein. Der Servicemitarbeiter schmunzelt und gibt die Info an den Fahrer weiter. Jeden Tag erlebt man im Callcenter Außergewöhnliches. „Einmal wurde eine Sendung beschlagnahmt“, erzählt Löffelsend. „Der Kunde hatte einen Seeadler nach Österreich verschickt. Die Polizei fand ihn tot und bereitete schon eine Anzeige vor. Der Kunde versicherte, dass das Tier schon tot war, als er es losschickte – sehr glaubhaft, denn der Empfänger war Tierpräparator.“

Immer ein offenes Ohr und dabei aufs Tempo drücken – das ist die Devise für Peter Löffelsend und seine Kollegen. Kann der Status einer Sendung nicht sofort geklärt werden, geht der Fall an die Tracing-Abteilung, da sitzen Spezialisten für Sendungsverfolgung. Die 120 Mitarbeiter im Frontoffice Mohnheim nehmen jährlich mehr als 2,2 Millionen Anrufe entgegen. Am Ende jeden Gesprächs fragt Peter Löffelsend mit seiner sonoren Stimme: „Kann ich sonst noch was für Sie tun?“ Weibliche Anrufer fragen ihn dann manchmal, ob sie nicht auch mal nach Feierabend telefonieren sollten. „Das schmeichelt natürlich.“ Aber nach acht Stunden am Hörer hat Peter Löffelsend keine große Lust mehr auf private Telefonate.



Im Schnitt 16 Gespräche pro Stunde: Peter Löffelsend vom Customer Service Center in Monheim hat Nerven wie Drahtseile. (Foto: Deutsche Post)

### An die Redaktionen

Liebe Kolleginnen und Kollegen in den Redaktionen, wir wünschen Ihnen frohe Weihnachten und ein bewegtes neues Jahr!

Die Pressestelle Düsseldorf der Deutschen Post

### Kontakt

**Britta Töllner**  
Deutsche Post AG  
Pressestelle Düsseldorf  
Telefon: 0211 988992-29  
Telefax: 0211 988992-22  
pressestelle.duesseldorf@deutschepost.de