

»Der Job des Zustellers ist um einiges komplexer geworden«

Franz Nigl, Personalchef bei der Österreichischen Post, über die Herausforderungen und Möglichkeiten von Digitalisierung und Industrie 4.0 in der Zustellung auf der »Letzten Meile«

New-Skills-Gespräche des AMS (20)
www.ams.at/newskills



»Aktuell ist schwer abschätzbar, was sich durchsetzen wird«, sagt Franz Nigl über mögliche zukünftige Zustellmodelle auf der so genannten »Letzten Meile«.¹ Mit der Umsetzung der Track & Trace-Technologie² hat die Österreichische Post die Basis für verschiedenste Lösungen in der Zustellung geschaffen. Laufend werden neue Möglichkeiten erprobt und nach und nach umgesetzt. Die ZustellerInnen arbeiten bereits einige Jahre mit einem mobilen Gerät, das bei der Komplexität der Produktpalette in der Zustellung unterstützen soll. Dennoch wird die Tätigkeit auf der »Letzten Meile« weiterhin keine reine Hilfstätigkeit sein, weshalb ein neuer Lehrberuf in Planung ist.

Welche Veränderungen hat die Digitalisierung für Ihr Unternehmen gebracht?

Franz Nigl: Wie der Kunde zu seinem Produkt kommt, hat sich stark verändert, und das macht die Zustellung zu einem ganz wesentlichen Element. Die Kundenwünsche sind spezifischer geworden, und viele Online-Anbieter suggerieren heute, dass das Käuferlebnis am besten ist, wenn Sekunden nach einer Online-Bestellung bereits der Zusteller mit dem Produkt in der Hand an der Tür klingelt. Und genau hier kommt der »Letzten Meile« eine besondere Bedeutung zu, denn sobald das Produkt unterwegs ist, tritt der Besteller in eine Geschäftsbeziehung mit dem Zusteller, in dem Fall mit der Österreichischen Post. Und wir können heute und in Zukunft alle möglichen Services anbieten, die zur Kundenzufriedenheit beitragen. Die Basis dafür ist Track & Trace, basierend auf dem Prinzip, dass der Kunde mit einem Benutzerzugang und der ID-Nummer der Sendung Informationen darüber erhält, wo sich das Paket gerade befindet und den Weg nachverfolgen kann. So kann er angeben, ob das Paket in eine Wunschabholstation oder nach Hause geliefert werden soll. In Zukunft wäre es theoretisch möglich, noch kurzfristiger mit dem Zusteller zu

interagieren, dann könnten Sie dem Paket entgegenfahren und den Zusteller auf dem Weg zu Ihnen auf der Straße treffen, um die Lieferung entgegenzunehmen. Wir haben unter anderem auch das Modell der Kofferraumzustellung getestet, bei der das Auto des Kunden mit einem Ortungsgerät versehen ist und das Paket in den Kofferraum zugestellt werden kann.

Sie loten ja bereits seit einiger Zeit und mit unterschiedlichsten Partnern neue Zustellmöglichkeiten aus, wie zum Beispiel Drohnenzustellung oder autonome Zustellfahrzeuge. Welche Lösungen haben sich als einsatzfähig erwiesen?

Franz Nigl: Es gibt in dem Bereich viele unterschiedliche Lösungen, aber aktuell ist schwer abschätzbar, was sich durchsetzen wird. Zurzeit arbeiten wir an verschiedenen Versuchen von möglichst kundennahen Zustellungsmöglichkeiten, bei denen wir digitale Technologien auf die eine oder andere Weise nützen. In Graz haben wir beispielsweise autonome Zustellwagen getestet. In diesem Szenario wird eine mobile Abholstation befüllt, die autonom in einer Fußgängerzone fährt. Wenn die Abholstation in der Nähe des Kunden ist, erhält dieser die Nachricht auf sein Handy, um vor die Tür zu kommen und das Paket abzuholen. Das wäre ganz im Sinne von Industrie 4.0, die konkrete Umsetzung liegt aber schon noch ein Stück vor uns. Die Basis dieser Lösung ist wiederum bei der Track & Trace-Technologie zu finden. Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, wie das Paket zum Kunden beziehungsweise wie der Kunde zum Paket kommt. Ob es eine selbstfahrende Abholstation ist oder eine in einem Straßenbahnwagen, die um den Ring fährt, das sind alles Variationen desselben Systems.

Wie sind die Zusteller und Zustellerinnen von diesen Veränderungen betroffen?

Franz Nigl: Ich weise immer daraufhin, dass die Arbeit auf der »Letzten Meile« der Zustellung kein Hilfsarbeiterjob ist. In dem Bereich hat sich viel verändert: Die Rayone³ sind heute größer, da

¹ Die »Letzte Meile« bezeichnet den letzten Abschnitt in der Zustellung, also die letzte Meile, bis der Kunde die Sendung in den Händen hält.

² Mit der Track & Trace-Technologie können vergangene, aktuelle und zukünftige Bewegung einer Sendung mitverfolgt werden.

³ Zustellgebiete (Anmerkung).

einerseits die Mengen in der Briefzustellung weniger geworden sind, andererseits bieten wir mehr Dienstleistungen an, wie Track & Trace, Paket-, Verbundzustellungen⁴ und so weiter. Ein Briefzusteller hat heute mehr als dreißig verschiedene Produkte zu bedienen. Wenn er Landzusteller ist, kommt auch noch die Annahme von Sendungen dazu. Der Zusteller muss also bei seiner Tätigkeit auf viele Details achten. Deshalb brauchen wir auch Mitarbeiter mit Know-how. Vergleicht man das beispielsweise mit dem Einzelhandel, wo es für das Schlichten von Regalen in einer Lagerhalle mit der Lehre auch eine Fachausbildung gibt, dann rechtfertigt das unserer Ansicht nach, dass es auch für die »Letzte Meile« einen Lehrberuf geben sollte.

ZustellerInnen der Österreichischen Post sind schon seit einiger Zeit mit einem mobilen Gerät ausgestattet. Wie geht es damit weiter?

Franz Nigl: Das Handheld,⁵ das aktuell im Einsatz ist, verwenden alle unsere Zusteller seit 2012. Es war ein wichtiger Schritt in Richtung »Digitalisierung« und ersetzt vor allem viel Papier. Das Handheld, das die Zusteller in Zukunft haben werden, wird mit der neuen IRIS-Software ausgestattet und mit einem Drucker kombiniert sein. Wenn der Zusteller dann den gelben Zettel ausstellen muss, wird er alle relevanten Daten auf einem Aufkleber ausdrucken können, den er auf dem gelben Zettel anbringen kann. Der Mitarbeiter kann durch das neue Handheld aber auch mit Informationen versorgt werden. Der Job des Zustellers ist durch die Fülle der Produkte um einiges komplexer geworden, und zwar sowohl in der Briefzustellung als auch in der Verbundzustellung. Er muss sich die Pakete merken, bei manchen Produkten muss er beim Kunden anläuten, manche kann er hinterlegen und so weiter. Das neue Handheld und die neue Software versorgen den Mitarbeiter mit Informationen zu den Produkten, etwa wann das Paket wo zuzustellen ist, ob es ein RSA-, RSb- oder ein eingeschriebener Brief ist. Dadurch wird der Mitarbeiter unterstützt, vieles kann schneller abgewickelt werden, und es werden seltener Fehler auftreten.

Das neue Handheld und die neue Software sollen den in der Zustellung beschäftigten Personen also vor allem dabei helfen, die Komplexität zu bewältigen?

Franz Nigl: Das aktuelle System bietet schon viele Möglichkeiten, aber wir haben vor, noch weitere Funktionen schrittweise zu implementieren. Aktuell ist das Handheld sehr einfach, mit der Software IRIS setzen wir aber zum Beispiel die Gangfolgesortierung für die Pakete, die mit Track & Trace-Leistung kommen, bereits um. Die Information des Kunden, dass das Paket zum Beispiel in einer Abholstation zu hinterlegen ist, wird von der Software ausgegeben und der Zusteller hat einen geringeren Aufwand. Für die Zukunft gibt es noch weitere Möglichkeiten, etwa eine Navigationsfunktion für den Paketzusteller. Hier kann die Software dem Zusteller, ausgehend vom aktuellen Standort, die beste Route vorschlagen. Dabei wird nicht nur der kürzeste Weg berechnet, sondern auch die aktuelle Verkehrssituation berücksichtigt. Ein anderer Anwendungsfall wäre, dass dem Zusteller über das Handheld mitgeteilt werden kann, wenn in seiner Nähe ein Paket abzuholen ist. Das

sind alle Funktionen, die nach und nach implementiert werden. Die Digitalisierung ermöglicht uns, die Mitarbeiter zu unterstützen und gleichzeitig, eine bessere Kundenzufriedenheit herzustellen. Einige unserer Produkte sind teilweise sehr komplex, und entweder wir machen die Produktpalette einfacher, dann wird es eine Vielzahl von ihnen nicht mehr geben, und das wollen wir nicht, oder wir unterstützen Mitarbeiter und Kunden, den Nutzen der digitalen Tools anzunehmen. Das ist die Herausforderung der Zukunft.

Ergeben sich durch die eingesetzten Geräte neue Qualifikationsanforderungen?

Franz Nigl: Heute muss bei den Zustellern eine gewisse Affinität für das Handheld vorhanden sein, das war vor zehn Jahren noch nicht der Fall. Aber die meisten Menschen haben in den letzten Jahren bereits gelernt, mit dieser Art von Geräten, also zum Beispiel Smartphones, umzugehen. Der Zusteller muss nach wie vor fit und kommunikativ sein, da wir daran interessiert sind, ein gutes Kunden-Mitarbeiter-Verhältnis zu haben. Wir denken heute auch darüber nach, den Mitarbeitern das Gerät mit nach Hause zu geben und es als Medium für die Unternehmenskommunikation zu nützen. Darüber könnten etwa Selveservices in Personalangelegenheiten, zum Beispiel Urlaubs- oder Dienstplanung, abgewickelt werden. Wenn aufgrund höherer Auslastung längere Arbeitszeiten erwartet werden, kann der Mitarbeiter mit dem Gerät vorab informiert werden und sich besser darauf einstellen. Ich glaube, dass wir auf der »Letzten Meile« zukünftig noch flexibler auf Kundenbedürfnisse reagieren müssen, und da können solche Geräte und Technologien dabei helfen.

Haben sich mit der Digitalisierung auch die Arbeitszeiten verändert? Etwa bei besonders intensiven Zeiten, wie während des Weihnachtsgeschäfts?

Franz Nigl: Die Arbeitszeiten haben sich an sich verändert. Um eine sehr große Menge an Paketen oder Briefen zuzustellen, am besten mit einer sehr hohen Erstzustellquote, muss sich ein Zustellunternehmen danach richten, wann der Kunde zu Hause ist. Die eingeführte Samstagzustellung war ja nicht nur eine Frage des Volumens, sondern auch markt- und kundengetrieben. Man wird à la longue nicht um die Samstags-, Abend- und möglicherweise die Sonntagzustellung herumkommen. Die Konsequenz ist, dass wir uns einen ganz anderen Schichtplan überlegen müssen. Der Zusteller hat früher um sechs Uhr begonnen und ist, je nach Menge, zwischen vierzehn Uhr und siebzehn Uhr nach Hause gekommen. Jetzt denken wir über eine Abendzustellung von siebzehn Uhr bis einundzwanzig Uhr nach. Das hat natürlich Auswirkungen auf Arbeitszeitmodelle. Das betrifft aber auch andere Bereiche abseits der »Letzten Meile«, denn das ganze Material muss ja erst einmal sortiert werden. In den Verteilzentren haben die Mitarbeiter früher in einer einzigen Schicht gearbeitet, jetzt wird rund um die Uhr sortiert. Die Veränderungen zeigen sich vor allem kurz vor Weihnachten, da haben wir zu Spitzenzeiten doppelt so viele Sendungen zu bearbeiten wie an einem herkömmlichen Tag, also bis zu 600.000 Pakete pro Tag.

Werden sich durch die Veränderungen in der Branche und die Digitalisierung neue Tätigkeitsbereiche auf tun?

Franz Nigl: In der Stadtlogistik stehen wir noch vor einigen Herausforderungen. Wenn wir die gewünschte Menge abwickeln

⁴ Bei der Verbundzustellung stellen die ZustellerInnen sowohl Briefe als auch Pakete zu.

⁵ Ein Handheld ist ein tragbares elektronisches Gerät.

wollen, dann geht das nur, wenn die Zustellung über den Tag verteilt wird. Der Druck, dass es immer mehr Zustellungen auf der »Letzten Meile« geben wird, ist da, und es sind Lösungen aus der digitalen Welt gefordert, um diesen zu bewältigen. Darum setzen wir vermehrt SB-Lösungen wie unsere Abholstationen oder Versandboxen ein. Es gibt auch noch andere Modelle, beispielsweise, dass an einen Punkt geliefert und dann im kleinen Umkreis verteilt wird. Das bietet sich zum Beispiel für Fälle wie die Seestadt in Aspern an, die nicht mit dem Auto befahren werden kann. Dort wird an einen Hausbesorger geliefert, der übernimmt dann die Zustellung in der Wohnanlage.

Welche Möglichkeiten in puncto Digitalisierung sehen Sie für Ihr Unternehmen noch?

Franz Nigl: Die sehen wir im Briefbereich, denn da ist mit einem jährlichen Rückgang von fünf Prozent eine starke Veränderung zu spüren. Gleichzeitig stellen sich neue Fragen die Digitalisierung betreffend: Wie sicher ist E-Mail-Verkehr? Wie kann ich mich vor Cyber-Kriminalität schützen? Gibt es andere Wege, um Briefe sicher in elektronischer Form zuzustellen? Da wir weiterhin die Zustellung in die entlegensten Orte Österreichs gewährleisten wollen, wäre auch eine elektronische Alternative möglich. Hier können wir als Österreichische Post eine Weiche stellen, an der sich der Kunde aussuchen kann, ob er die Post auf Papier oder als E-Brief erhalten möchte. Oder zum Beispiel große Unternehmen, die am Tag tausende Briefe bekommen. Hier bieten wir die Möglichkeit, dass alle Briefe im Verteilzentrum gesammelt und bis zu einer gewissen Uhrzeit in die jeweilige Abteilung des Unternehmens elektronisch übermittelt werden. In Zukunft könnte also jeder Brief angenommen, sofort digitalisiert und elektronisch, per E-Brief, zugestellt werden. Da entstehen dann auch neue Jobs.

Wie sieht das dann konkret aus?

Franz Nigl: Die Infrastruktur ist schon da, denn wenn heute eine Postkarte mit der Hand adressiert ist, dann ist das von der Sortiermaschine manchmal nicht lesbar. Die Bilderkennungsoftware ist noch nicht so weit, alles Handgeschriebene fehlerfrei zu interpretieren. Die Postkarte kommt also im Verteilzentrum auf eine Förderschleife, und die dortigen Mitarbeiter erkennen und weisen Postleitzahl, Ort und Adresse zu. Die elektronische Übermittlung von physischen Briefen erfolgt nach der gleichen Logik – die Schriftstücke werden geöffnet, gescannt und nach bestimmten Kriterien überprüft. Mittels eines Systemcodes wird das Schriftstück der richtigen Abteilung des Unternehmens zugewiesen und elektronisch übermittelt.

Sie haben von Plänen über einem Lehrberuf für die »Letzte Meile« gesprochen. Was versprechen Sie sich von solch einem Lehrberuf?

Franz Nigl: Ich glaube, dass die Logistikbranche, insbesondere auf der »Letzten Meile«, ein eher negatives Image hat, aber unter ihrem Wert geschlagen ist. Und das ist auch einer der Gründe, warum junge Menschen heute lieber in den Einzelhandel gehen und Wurstverkäuferin oder Regalschlichter werden als Zusteller. Der so genannte »War of Talents« gilt ja auch für Lehrlinge, und doch entscheiden sich die meisten jungen Leute immer nur für eine Handvoll derselben Berufe. Auch ist die Zeit, als jemand in jungen Jahren Zusteller wurde und auch als solcher in Pension

ging, vorbei. Wir müssen froh sein, wenn wir die Mitarbeiter für fünf Jahre in einem Job halten können. Aus Unternehmenssicht ist unser Ziel, möglichst viele gute Fachkräfte im Vollzeitstatus einzusetzen. Mit einem Lehrberuf für die »Letzte Meile« können Perspektiven für einen tollen Job eröffnet werden. Und bei der Österreichischen Post kann der Lehrling vom Zusteller zum Teamleiter oder Gebietsleiter aufsteigen. Wir bieten in der bereits bestehenden Lehrlingsausbildung⁶ den Besten auch die weitere Ausbildung zur Matura an. Es gibt in diesem Bereich also genau die gleichen Karrieremöglichkeiten wie in anderen Unternehmen beziehungsweise Branchen. Der Ruf, den der Job auf der »Letzten Meile« hat, kann mit einem Lehrberuf, der vernünftige Inhalte hat und gute Karrieremöglichkeiten bietet, verbessert werden. Wir sind auch guter Dinge, dass der Lehrberuf, an dem wir arbeiten, in den nächsten Jahren kommen wird.

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Franz Nigl führte Alexandra Bröckl vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (www.ibw.at) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.



Foto: Österreichische Post AG

Franz Nigl

Seine berufliche Karriere startete Franz Nigl im Jahr 1981 mit dem Eintritt als Fachtechniker in die damalige Post- und Telegraphenverwaltung (PTV). Ab 1994 leitete der gebürtige Wiener vier Jahre lang die Abteilung »Aus- und Fortbildung Telekom« in der Generaldirektion der Post und Telekom Austria. Danach übernahm er in der Unternehmenszentrale der Telekom Austria AG verschiedene Funktionen im Personalmanagement. Ab 2002 leitete Franz Nigl dort drei Jahre lang den gesamten Bereich »Human Resources«, parallel dazu hatte er die Geschäftsführung der Telekom Austria Personalmanagement GmbH inne. Von November 2004 bis Ende 2009 war Franz Nigl als Geschäftsführer der ÖBB Dienstleistung Gesellschaft mbH tätig, ehe er die Leitung des Personalmanagements der Österreichischen Post übernahm.

⁶ Aktuell bildet die Österreichische Post Lehrlinge in folgenden Berufen aus: Einzelhandelskaufmann/ Einzelhandelskauffrau mit Schwerpunkt »Telekommunikation«, E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau, Bürokaufmann/Bürokauffrau (Anmerkung).

Die **New-Skills-Gespräche des AMS** werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oebf.at) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; www.ibw.at) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Initiiert wurden die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche vom AMS Standing Committee on New Skills, einer aus ExpertInnen des AMS und der Sozialpartner zusammengesetzten Arbeitsgruppe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.
www.ams.at/newskills

Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report«
Download unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library«



AMS report 128
Daniela Hosner, Doris Schmoller, Eva Heckl
Early Intervention
Strategien und Maßnahmen in Deutschland –
Lessons learnt für Österreich

ISBN 978-3-85495-604-5



AMS report 129
Alexandra Weiss
Von der industriellen Reservearmee zur Ich-AG
Frauenarbeit in Österreich im Strukturwandel
des Kapitalismus

ISBN 978-3-85495-605-3



AMS report 130
Sabine Etl, Raoul Biltgen, Elli Scambor
**Neue Wege in der arbeitsmarktorientierten
Beratung und Betreuung von Männern**
Das Projekt »Männer BBE« des AMS Wien
und der Männerberatung Wien

ISBN 978-3-85495-642-8



AMS report 131/132
Monira Kerler, Sofia Kirilova, Claudia Liebeswar
**Bildungs- und Berufsberatung für den
tertiären Aus- und Weiterbildungssektor
und Arbeitsmarkt**
Zielgruppen- und Bedarfsanalyse mit
besonderem Fokus auf die Weiterentwicklung
des Informationsangebotes des AMS

ISBN 978-3-85495-643-6

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift des Interviewten

Franz Nigl
Leitung Personalmanagement
Österreichische Post AG
Rochusplatz 1
1030 Wien
Internet: www.post.at

Alle Publikationen der Reihe **AMS info** können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams-forschungsnetzwerk.at.

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Internet: www.communicatio.cc

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien
Februar 2019 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn