



Mit der Zertifizierung ist nachweislich die kontinuierliche Kontrolle und Optimierung sämtlicher Strukturen, Prozesse und Abläufe im Unternehmen sichergestellt. Das ist für einen alternativen Postdienst von erheblicher Bedeutung.

## VERTRAUENSBLDENE MASSNAHME

**M**ittelhessen Mail ist ein Gemeinschaftsunternehmen führender Zeitungsverlage in Mittelhessen. Seit mehr als 250-Jahren hat man Erfahrung in Logistik, Zustellung und Verteilung von Zeitungen. Aktuell beschäftigt die Mittelhessen Mail rund 150 Mitarbeiter und stellt täglich über 60.000 Postsendungen zu.

Die Mittelhessen Mail ist ein privater Postzustelldienst, der seit seiner Gründung 2007 zunehmende Akzeptanz bei Privat- und Geschäftskunden besitzt. Bürgerinnen und Bürger, aber auch kleine, mittelständische und große Unternehmen aus den unterschiedlichen Branchen, Behörden und Institutionen schätzen den komfortablen Dienst. In Mittelhessen zählt bereits ein Großteil der Kommunen zum Kundenkreis des Unternehmens.

„Wir bieten einen Rundum-Service“, erklärt Verkaufsleiterin Dagmar Zehner. Die Mittelhessen Mail unterhält ein eigenes Sortierzentrum, die Briefe werden beim Kunden abgeholt, dort sortiert sowie frankiert und anschließend zugestellt.

„Durch das Qualitätsmanagement sollen sich die Kommunikation im Unternehmen und die Qualität für unsere Kunden verbessern“, erklärt der Geschäftsführer Michael Raubach. Die internen Abläufe und Strukturen wurden standardisiert und werden in Zukunft kontinuierlich auf ihre Optimierbarkeit hin geprüft. „Das ist ein Prozess mit dem Ziel, die Service-Qualität für unsere Kunden immer weiter zu steigern“, so Raubach. Auch und gerade die vertrauensbildende Auswirkung der ISO 9001 Zertifizierung sei ein wesentliches Ziel gewesen, den Nachweis der Standards des Qualitätsmanagements zu erbringen. Als wichtige Beispiele dafür nennt Raubach die Optimierung und Vereinheitlichung des Kunden-

managements, was es für das Unternehmen deutlich vereinfache, auf besondere und individuelle Kundenwünsche einzugehen.

Für einen Postdienstleister zählt vor allem die pünktliche und zuverlässige Zustellung. „Es war besonders hilfreich, dass wir mit der Zertifizierung ein Risikomanagement eingeführt haben. Es wurden mögliche Risiken, wie z.B. Stromausfälle definiert, um die Sicherung der Betriebsabläufe selbst in solchen Fällen garantieren zu können,“ sagt Raubach.

**Mittelhessen**  
schnell. sicher. geschickt  
**Mail**

Mittelhessen Mail GmbH & Co. KG  
Am Urnenfeld 12 | 35396 Gießen

Tel.: 0641 95043311  
Mail: info@mittelhessenmail.de  
Web: www.mittelhessen-mail.de