arriva bringt's!

ZWANZIG JAHRE ARRIVA · BRIEFE & SERVICE · 2000 – 2020

20 JAHRE arriva

arriva
briefe & service

INHALT

04 Unternehmen

12 Qualität

08 Innovation

16 Service

10 Nachhaltigkeit

18 Chronik

Ihr Partner für den Postversand.

Wandel hat Tradition in der Briefdienstleistungsbranche. arriva begegnet dem stets flexibel und kreativ – mit Erfolg. Seit unserer Geburtsstunde im Jahr 2000 sind wir rasant gewachsen. Aus dem Start-up mit einer Handvoll Mitarbeitern hat sich arriva zu einem der größten privaten Briefdienstleister in Baden-Württemberg entwickelt. Inzwischen versenden über 5.000 Geschäfts- und Privatkunden ihre Post mit arriva.

Auch für das weitere Wachstum haben wir die Weichen gestellt: Wir bauen unsere Standorte aus, investieren in neue Sortiertechnik und treiben die Digitalisierung voran. Doch das Wichtigste sind die Menschen, die für arriva arbeiten. Wir bilden sie aus, qualifizieren sie weiter und bieten ihnen eine Perspektive im Unternehmen. Über 220 motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehören inzwischen zur arriva-Familie. Sie alle bringen täglich nicht nur 200.000 Sendungen schnell und zuverlässig auf den Weg, sondern bringen auch das Unternehmen mit frischen Ideen voran.

arriva ist mit 2 Service-Centern in der Region vor Ort.

arriva-Zustellgebiet

Produktion, Sortierung, Versand

102

Produktion, Sortierung, Versand

88

Verwaltung

31

Zusteller

Ca. 2.000

Wir haben uns unseren Start-up-Charakter bewahrt, auch nach 20 Jahren! arriva ist schlank organisiert. Verändert sich die Branche, können wir schnell und flexibel darauf reagieren. Wir sind offen für neue Ideen und bringen mit unseren Produkten Schwung in den Markt.

Heiko Stihl, Geschäftsführer

12 Meter lang, 6 Tonnen schwer. Und in 16 Sekunden auf 200.

Unsere Sortiermaschinen von Siemens sind wahre Sprinter: Jeder unserer 3 Hightech-Sortierer kann 45.000 Sendungen pro Stunde verarbeiten – das sind exakt 200 Sendungen in nur 16 Sekunden. Nahezu alle Formate werden verarbeitet: von der Postkarte bis zum DIN-A4-Umschlag. Selbst handgeschriebene Adressen kann das Multitalent zu 99 % sicher lesen und Sendungen entsprechend sortieren.

Seit 2005 investieren wir kontinuierlich in intelligente und innovative Sortiertechnik. An unseren Standorten ist nicht nur der Briefversand vollautomatisiert, sondern dort werden jetzt auch Großbriefe sekundenschnell teilmaschinell gescannt, gelesen und ausgewertet. Die nächste Innovation geht im Paketgeschäft an den Start: das Paketversandtool für Firmenkunden. Alle Pakete werden online beim Kunden erfasst und belabelt. Das maschinelle Einlesen minimiert die Fehlsortierung und erhöht die Effizienz. Auch eine Rückverfolgung der Sendung ist jederzeit möglich.

Und was bringt die Zukunft? Fest steht: Die Branche bleibt in Bewegung und arriva am Puls der Zeit.

Umweltschutz? Aber sicher! Bei uns immer inklusive.

Für uns zählt nicht nur Umsatz, sondern auch die Umwelt. Deshalb handeln wir ökologisch verträglich und nachhaltig. Und das nicht erst seit der Zertifizierung unseres Umweltmanagements nach DIN ISO 14001:2015. Schon immer sind wir effizient mit den Ressourcen unserer Umwelt umgegangen, haben klimaschädliche Treibhausgase reduziert sowie grüne Produkte und Lösungen entwickelt. Zum Beispiel den „Green Letter“: Seit 2013 versenden wir alle Briefe CO_2-neutral, ganz ohne Aufpreis für unsere Kunden. Den finanziellen Ausgleich für die entstandenen Emissionen übernimmt arriva und fördert damit Umweltschutzprojekte auf der ganzen Welt.

Oder am Beispiel Logistik: Mehr als 2 Mio. km legen unsere Zusteller im Jahr mit der gesamten Fahrzeugflotte zurück. Viele Kilometer davon elektrisch, emissionsfrei und leise mit unseren Stromern – E-Bike, Elektroroller und Paxster – und natürlich auch zu Fuß oder mit dem Fahrrad. Mit der umweltfreundlichen Fortbewegung sorgen wir für saubere Luft, weniger Lärm und für eine bessere Lebensqualität in Städten und Ballungsräumen.

Auch in Zukunft wollen wir mit alternativen Zustellkonzepten Zeichen setzen – und unsere CO_2-Emissionen weiter reduzieren. Aus Überzeugung und aus Liebe zur Umwelt.

Beim Briefversand entstehen Treibhausgas-Emissionen. Diese Emissionen werden nach internationalen Standards berechnet und in einem Zertifikat ausgewiesen. Der Emissionswert legt fest, welcher finanzielle Ausgleich notwendig ist, um die entstandenen CO_2-Emissionen zu neutralisieren. Der Ausgleich erfolgt über weltweit anerkannte Klimaschutzprojekte, die arriva finanziell unterstützt. Zwischen 2015 und 2019 waren es über 4.500 Tonnen CO_2, die arriva ausgleichen konnte.

Der Paxster – das elektrische Zustellfahrzeug von arriva: 45 km/h schnell, 100 km Reichweite, bis zu 200 kg Zuladung.

Qualität geht vor Quantität. Auch bei 50 Mio. Sendungen im Jahr.

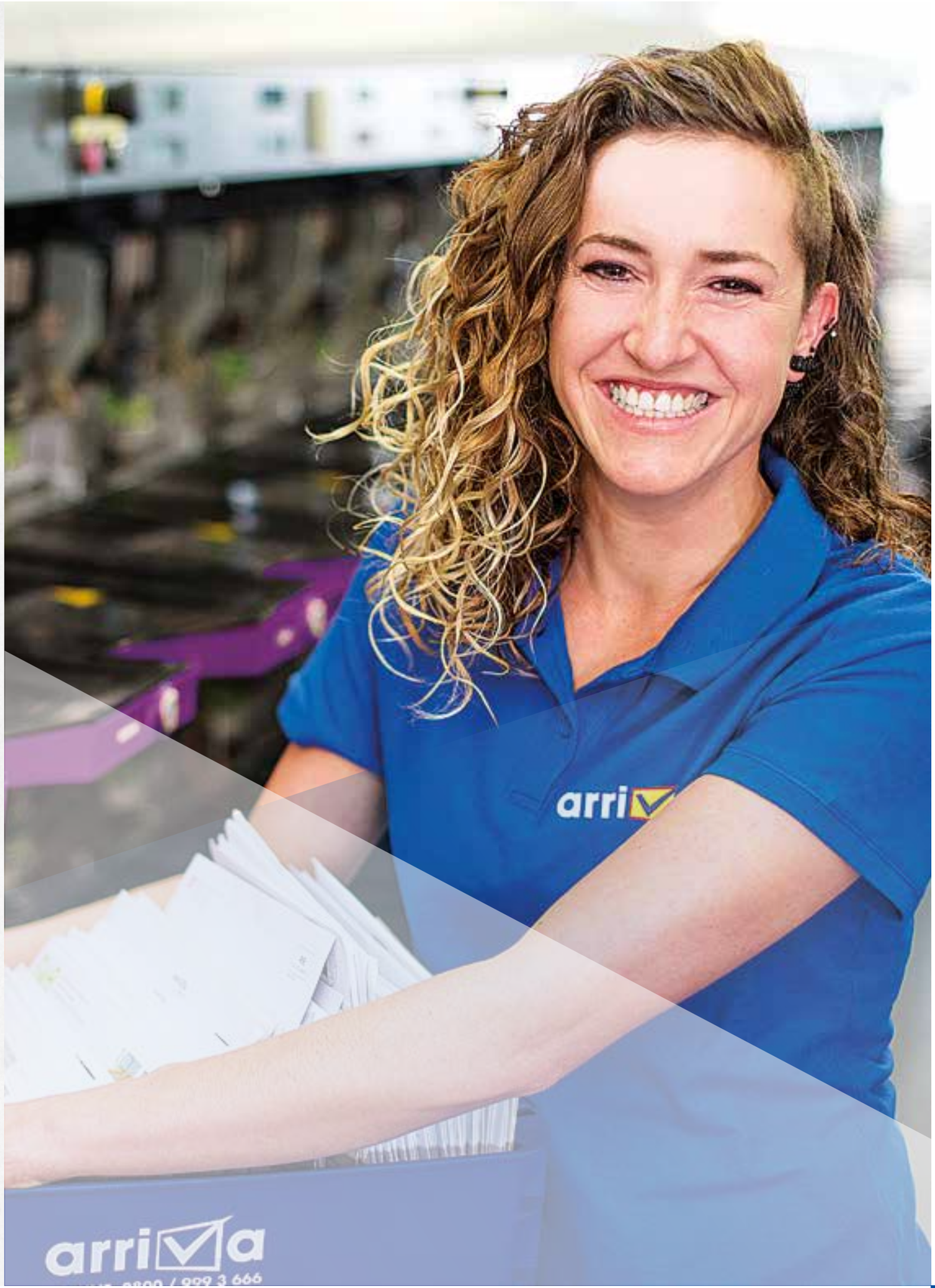
Qualität gehört für uns zum Selbstverständnis und steht immer an 1. Stelle. Unser Qualitätsmanagementsystem ist nach DIN ISO 9001:2015 zertifiziert. Es dokumentiert, überwacht und sichert den gesamten Geschäftsprozess im Unternehmen: von der Annahme einer Sendung bis zu ihrer Zustellung. Doch unser Qualitätsanspruch geht weit über die Norm hinaus. Weil wir die Kundenanforderungen nicht nur erfüllen, sondern übertreffen wollen. Gezielte Kundenbefragungen, kontinuierliche Testsendungen mit lückenloser Sendungsverfolgung und exakter Laufzeitmessung liefern wichtige Daten und helfen uns, unsere Abläufe zu überprüfen und weiter zu verbessern.

Vor allem Geschäftskunden aus Industrie, Handel und Gewerbe sowie öffentliche Auftraggeber schätzen unseren hohen Qualitätsstandard. Kein Wunder, dass die Sendungsmenge bei über 50 Mio. Sendungen jährlich liegt. Wenn das kein Vertrauensbeweis ist.

Jahr für Jahr werden über 7.000 Testbriefe versendet.

2019 kamen 98 % aller Testbriefsendungen vor bzw. innerhalb der vorgeschriebenen Laufzeit beim Empfänger an.

*An unbekannte Empfänger und zufällig ausgewählte Adressen.



Über 5.000 Kunden vertrauen unseren Leistungen: schnelle Zustellung, zuverlässige Sortierung und auf Wunsch tägliche Abholung von Briefen und Paketen.

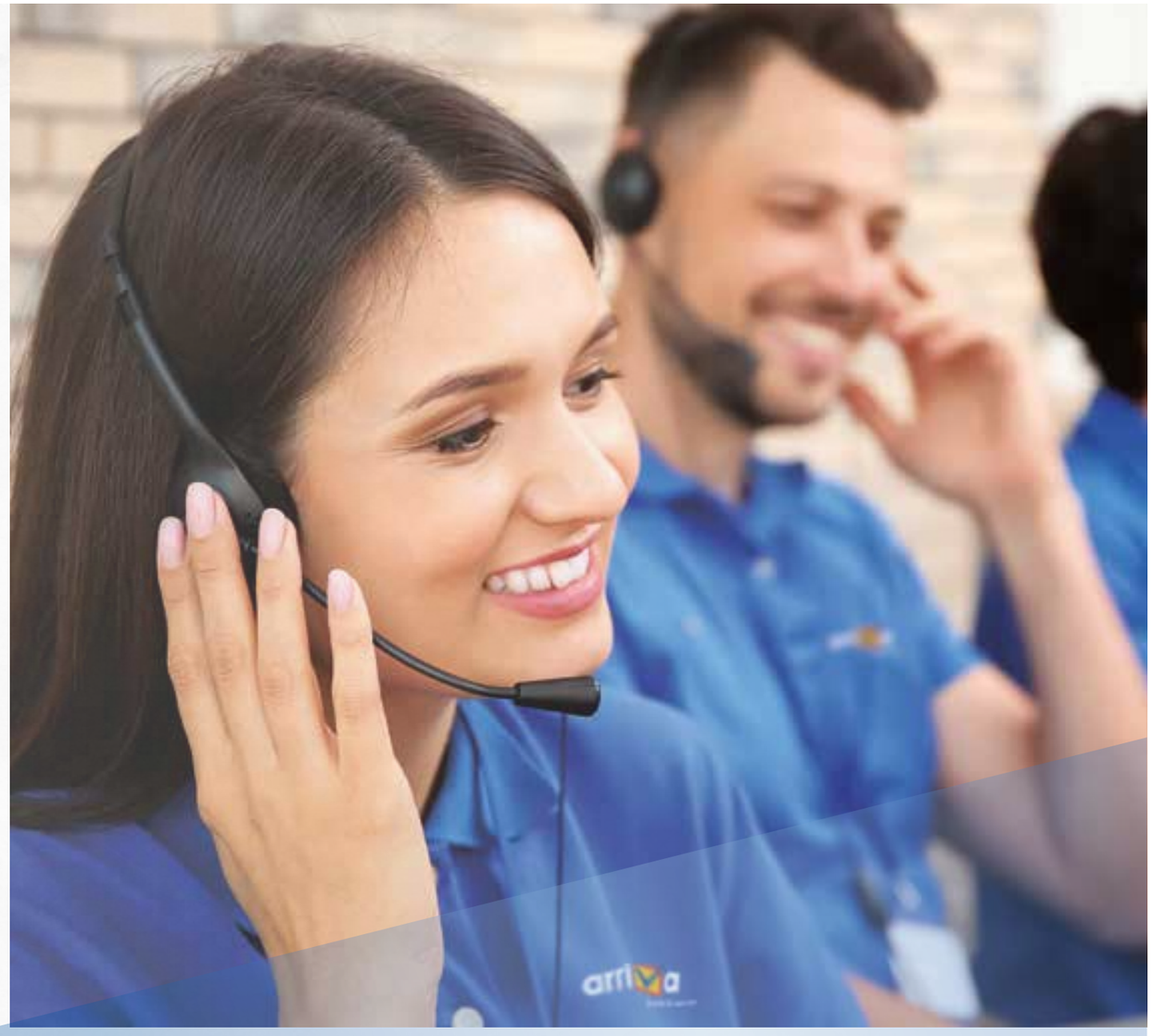
Thomas Winter, arriva-Zusteller

Das perfekte Kundenerlebnis beginnt mit einem Lächeln.

Großartiger Service lebt von freundlichen Menschen und unkomplizierten Lösungen. Deshalb setzen wir im Kundenservice vor allem auf den menschlichen Touch – auf Empathie und Emotionen. Und welche Rolle spielt die Technik? Durch sie wird unser Service noch besser. Sprachgesteuerte Dialogsysteme und vernetzte Kommunikationskanäle helfen uns, Kundenanfragen blitzschnell zu beantworten. Das freut unsere Kunden und zaubert ihnen ein Lächeln ins Gesicht.

Wir haben nicht nur einen guten Draht zu unseren Kunden, wir sind auch ganz in ihrer Nähe. Mit hochmodernen Service-Centern ist arriva in der Region vor Ort. Hier werden nicht nur Briefe und Pakete sortiert, sondern auch Kunden und Interessenten von freundlichen und kompetenten arriva-Mitarbeitern beraten.

Doch unser Service geht noch weiter: Auf Wunsch holen wir die Post direkt bei unseren Geschäftskunden ab und übernehmen das gesamte Versandmanagement inklusive Nachverfolgung. Auch außerhalb der Servicezeiten nehmen wir Sendungen entgegen. Über 300 blaue Briefkästen haben wir in der gesamten Region aufgestellt, die werktäglich geleert werden.



Bei Anruf Service:
arriva hilft schnell und verbindlich weiter – fast 90% aller Anrufer hören nach dem Freizeichen eine sympathische Stimme aus unserem Service-Team.

Darauf sind wir stolz.

Seit 2000 setzen wir Standards in puncto Qualität, Nachhaltigkeit und Innovation. Damit schaffen wir die Basis für das weitere Wachstum. Entdecken Sie die Meilensteine unserer Unternehmensgeschichte.

2000
Gründung arriva gmbh

2006
Einführung eines zentralen Qualitätsmanagements zur Überwachung und Verbesserung des Qualitätsstandards

2008
1. Platz beim TNT-Qualitätsaward

2010
2 neue Hochleistungsbriefsortieranlagen der Firma Siemens werden in Betrieb genommen.

2010
Erweiterung des Zustellgebiets durch nationale Vernetzung mit anderen Briefdienstleistern

1. Platz beim TNT-Qualitätsaward

2012
Zertifiziertes Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9001:2008

2013
Zertifiziertes Umweltmanagement nach DIN ISO 14001:2004 und Einführung des CO_2-neutralen Briefversands

2014
Paketversand als Standardangebot

2015
500.000.000. zugestellte Briefsendung

15 Jahre arriva

2018
Zertifizierung nach den neusten Standards DIN ISO 9001:2015 und DIN ISO 14001:2015

2020
20 Jahre arriva!

Kontakt

arriva gmbh

Lörracher Straße 5 a
79115 Freiburg

Telefon: 0800 9993666
Telefax: 07731 59132-39

E-Mail: info@arriva-service.de
www.arriva-service.de

arriva
briefe & service