

# Ein Fall für die Digitale Poststelle

In Unternehmen wird Post nicht mehr zentral über eine Poststelle versendet und auch nicht zentral empfangen. Diese Prozesse verlaufen zunehmend verzweigt und über verschiedene Wege. Entsprechend schwer ist die Kontrolle und Organisation. Abhilfe will Francotyp-Postalia mithilfe eines speziellen Consulting-Ansatzes schaffen. Im Interview erläutert FP-Vorstand Sven Meise diesen näher und schildert die Vorteile dieser Beratung für den Anwender.



**FACTS:** Das Ziel des Ansatzes „FP-Consulting“ soll sein, die Kommunikation in einem Unternehmen zu optimieren und ins digitale Zeitalter zu heben. Was ist damit genau gemeint?

**Sven Meise:** Ein Gutteil der Kommunikation im geschäftlichen Kontext findet heute immer noch papiergebunden statt. Das belegen die Angaben der weltweiten Poststatistiken sehr

eindrücklich. Demnach werden nach wie vor mehr als 300 Milliarden Briefe versandt, wovon der Großteil auf die klassische Geschäftspost entfällt. Zugleich nimmt aber auch die geschäftliche Kommunikation über E-Mail zu. Bis zum Jahr 2019 erwarten Experten ein täglich versandtes Volumen von rund 129 Milliarden geschäftlicher E-Mails. E-Mail und Brief

sind aber nur zwei der eingesetzten Kommunikationskanäle. Daneben gibt es eine Vielzahl anderer Möglichkeiten, geschäftlich zu kommunizieren. Und hier beginnt das Problem für viele Unternehmen und Behörden. Post wird nicht mehr zentral über eine Poststelle versandt beziehungsweise empfangen. Die Prozesse haben sich verzweigt und laufen über

viele verschiedene Wege. Dennoch müssen sie kontrollierbar sein und organisiert ablaufen.

**FACTS:** *Und an dieser Stelle setzt der Beratungsansatz an?*

**Meise:** Genau: An dieser Stelle analysieren wir Post- und Dokumentenprozesse, suchen Optimierungspotenzial und stellen die richtigen und individuell angepassten Lösungen zusammen. Dabei decken wir sowohl das Input- als auch das Outputmanagement ab. Dokumentenprozesse können im Bereich Inputmanagement beispielsweise beim Abholen, Einscannen und Klassifizieren eingehender Post beginnen, über Prozesse der elektronischen Langzeitspeicherung und Verschlüsselung weiterführen und im Bereich Outputmanagement enden. Kommunikationsmedium kann hier auch die volldigitale De-Mail sein. Im Bereich Outputmanagement gibt es auch die Druckauslagerung inklusive des post- und portooptimierten Versands. Wir gestalten die Post- und Dokumentenprozesse unserer Kunden effizient. Das geschieht durch die für den Kunden optimale Kombination aus Produkten und Lösungen aus unserem Portfolio der „Digitalen Poststelle“.

**FACTS:** *Wie läuft Beratung nach dem Konzept FP-Consulting im Einzelnen ab: Welche einzelnen Schritte gibt es? Wer ist daran beteiligt?*

**Meise:** Meist wenden sich unsere Kunden – vornehmlich Unternehmen oder Behörden – mit einem konkreten Thema an uns. Sehr ak-



MAIL-FLUT: Experten gehen für 2019 von einem Volumen von rund 129 Milliarden geschäftlicher E-Mails aus, die an einem einzigen Tag versendet werden.

*„Nur die wenigsten Institutionen haben einen kompletten Überblick über ihre Kommunikation.*

*Dadurch lassen sie großes Verbesserungspotenzial ungenutzt liegen.“*

SVEN MEISE, Vorstand von Francotyp-Postalia



Foto: © Francotyp-Postalia

tuell ist das „Ersetzende Scannen“: Organisationen, denken wir an Krankenhäuser, Bauämter oder auch Planungsbüros, müssen Dokumente über Jahrzehnte hinweg in ihren Archiven aufbewahren. Daher suchen sie nach einer effizienten und rechtssicheren Möglichkeit, die Dokumente einzuscannen, digital zu archivieren und die Originale anschließend zu vernichten. Hierbei unterstützen wir beratend und mit entsprechenden Softwarelösungen. In den meisten Fällen ist es zusätzlich sinnvoll, auch angrenzende Bereiche zu analysieren und zu optimieren.

**FACTS:** *Welche typischen Schwachstellen, die die Kommunikation bisher nicht 4.0-tauglich machen, gibt es denn in Unternehmen üblicherweise?*

**Meise:** Zum einen ist da die Gewohnheit: Viele Organisationen hinterfragen ihre Post- und Dokumentenprozesse kaum und verfahren nach dem Motto: „Wir haben unsere Dokumente schon immer so verschickt, also machen wir das auch weiter.“ Zum anderen betrachten Unternehmen und Behörden ihre Kommunikation häufig nicht als großes Ganzes. Sie findet heutzutage auf vielen verschie-

denen Kommunikationskanälen statt: per klassischem oder per Hybridbrief, via E-Mail oder De-Mail, per Fax, per Schnittstelle und so weiter. Die wenigsten Akteure behalten dabei den Überblick. Dadurch lassen sie großes Optimierungspotenzial ungenutzt liegen. Mithilfe unserer Beratungsleistungen können Unternehmen und Behörden diese Vielfalt von Kanälen auf ihre Bedürfnisse optimieren und konsolidieren.

**FACTS:** *Worin besteht der Vorteil für den Anwender?*

**Meise:** Zunächst eröffnen sich große Einsparpotenziale: Wer zum Beispiel einen Teil seiner Post nicht mehr per klassischem, sondern als hybriden Brief verschickt – der Brief wird nicht mehr im Unternehmen produziert, sondern in unserem Druckzentrum –, kann bis zu 80 Prozent seiner Arbeits- und Materialkosten einsparen. Hinzu kommen Portorabatte. Gleichzeitig beschleunigt er seine Kommunikationswege. Dann ergibt sich für Unternehmen und Behörden häufig eine deutliche Prozessoptimierung – etwa dadurch, dass Medienbrüche zwischen analogen und digitalen Prozessschritten entfallen. Das kommt in vielen >



**SAFETY FIRST:** Beim digitalen Handling von Dokumenten gilt es, Richtlinien wie TR-RESISCAN und TR-ESOR zurate ziehen.

► Füllen übrigens auch den Kunden der Organisation zugute: Ihre Anliegen werden schneller bearbeitet.

**FACTS:** Und wie ist es um das Thema Rechtssicherheit bestellt?

**Meise:** Unternehmen und Behörden können sich in diesem Bereich oftmals verbessern, wenn sie auf die Beratungsleistungen von FP zurückgreifen. Um noch einmal auf das Ersetzende Scannen einzugehen: Viele Unternehmen und Behörden nehmen die Sache zunächst einmal selbst in die Hand, scannen ihre Dokumente ein und vernichten sie – ohne dabei die ausschlaggebenden Richtlinien TR-RESISCAN und TR-ESOR zu beachten. Im schlimmsten Fall bedeutet das, dass die digitalen Dateien – sollte es einmal zu einem Gerichtsverfahren kommen – nicht als Beweismittel anerkannt werden. Wir klären Unternehmen darüber auf, welche

Schritte sie gehen müssen, um hier Rechtssicherheit zu erlangen.

**FACTS:** Wie werden die erzielten Erkenntnisse umgesetzt – technisch, organisatorisch, rechtlich und wirtschaftlich?

**Meise:** Das hängt stark von den individuellen Anforderungen des Kunden ab. Wenn es etwa um das Ersetzende Scannen geht, ermitteln wir im Rahmen von Workshops erst einmal die genauen Bedarfe und analysieren zum Beispiel, welche Dokumente mit welchen Schutzbedürfnissen dort vorliegen. Auf dieser Basis erläutern wir unseren Kunden, welche Inhalte der technischen Richtlinien TR-RESISCAN und TR-ESOR für sie relevant sind. Im Anschluss daran unterstützen wir dabei, die Prozesse entsprechend anzupassen, die notwendigen Softwarelösungen und Verfahren auszuwählen und zu implementieren.

**FACTS:** Um die Kommunikation nachhaltig zu optimieren, sei es wichtig, Prozess- und Medienbrüche zu vermeiden. Wie ist dieser Punkt sichergestellt?

**Meise:** Viele Prozesse in Unternehmen und Behörden sind davon geprägt, dass analoge Dokumente digitalisiert werden müssen – oder umgekehrt. Rechnungen werden zum Beispiel im Rahmen der Rechnungseingangsprozesse

digitalisiert. Dann werden sie intern verteilt, bearbeitet, und die Folgedokumente werden wieder ausgedruckt. Dieser ständige Medienbruch ist unwirtschaftlich, kostet unnötig Zeit und Geld und führt häufig auch noch zu Fehlern. Wie Medienbrüche verhindert werden können, zeigt ein Beispiel aus Köln: Dort können Bürger ihre biometrischen Passbilder vom Fotografen direkt per De-Mail an ihr Bürgeramt schicken und direkt in ihren neuen Personalausweis einfügen lassen – digital und ohne jeden Medienbruch. Im herkömmlichen Verfahren musste man zum Fotografen gehen, dort das Bild ausdrucken lassen und es zur Behörde mitnehmen, wo es wieder eingescannt wurde, im Zweifelsfall auch noch in schlechterer Qualität. Das geht per De-Mail deutlich einfacher und vertraulich. Und derlei Anwendungsszenarien finden sich in vielen Bereichen von Verwaltung und Wirtschaft.

**FACTS:** Wonach bemessen sich die Kosten für diese Form der Beratung? Wann haben sich diese – in der Regel – amortisiert?

**Meise:** Das lässt sich pauschal schwer sagen. Um Transparenz in den Prozess und damit auch in die Kosten zu bringen, bieten wir unseren Kunden Workshops zu den üblichen Beraterhonoraren an. Da verschaffen wir uns und dem Kunden einen ersten Überblick und zeigen Optimierungspotenziale auf. Die anschließende Beratung und Umsetzung richtet sich individuell nach den Anforderungen des Kunden.

**FACTS:** Welche Kompetenzen, Qualifikationen und welche Erfahrung bieten die Berater?

**Meise:** Als Traditionsunternehmen mit mehr als 90 Jahren Erfahrung verfügen wir über weitreichende Expertise in Sachen Postbearbeitung und Kommunikationsprozesse. Wir beraten sowohl zu klassischen Postbearbeitungslösungen wie Frankier- und Kuvertiersystemen als auch zu Dienstleistungen wie Druckauslagerung oder Postkonsolidierung. Zudem stehen wir unseren Kunden bei Fragen rund um den voll-elektronischen Briefversand per De-Mail sowie der digitalen Signatur und Langzeitspeicherung beratend zur Seite. Außerdem ist FP Mentana Claimsoft als erstes deutsches Unternehmen nach TR-RESISCAN zertifiziert, und wir können als Auditoren für den Verband Organisations- und Informationssysteme (VOI) tätig werden und Unternehmen zertifizieren. (dam) ■



**CONSULTING:** In speziellen Workshops werden die Prozesse der Anwender durchleuchtet und Optimierungspotenzial wird aufgezeigt.