

Bonn, 09. September 2008

Hintergrund: Die Systemlösungen der Deutschen Post

Bausteine für den Erfolg

Die Systemlösungen der Deutschen Post decken das gesamte Spektrum vor- und nachgelagerter Prozesse der Geschäfts- und Marketingkommunikation ab. Die Schwerpunktthemen des Messeauftritts auf der DMS Expo 2008 sind die Lösungen zur frühzeitigen Digitalisierung der Eingangspost, zur Kundenkorrespondenz und -response, für den elektronischen Rechnungsaustausch sowie Elektronische Signatur Services. Vorgestellt werden zudem die Ergebnisse einer aktuellen Studie zur „Wirtschaftlichkeit des Digitalen Schriftgutmanagements (DSM)“.

| | |
|---|----------------|
| Digitalisierung Eingangspost <u>Best Practice:</u> TASSO e. V., Hattersheim | Seite 2 |
| Elektronische Signatur Services <u>Best Practice:</u> mobile.de | Seite 3 |
| Elektronischer Rechnungsaustausch <u>Best Practice:</u> Bechtle AG | Seite 4 |
| Kundenansprache und -response <u>Best Practice:</u> GGEW Bergstraße AG | Seite 6 |
| Special: Studie „Wirtschaftlichkeit des Digitalen Schriftgutmanagements“ | Seite 8 |

Digitalisierung Eingangspost – Power für den Workflow

Wie einfach der Weg zu mehr Effizienz sein kann, stellt die Deutsche Post mit ihrer Systemlösung Digitalisierung Eingangspost unter Beweis: Durch die frühzeitige Aufbereitung eingehender Dokumente fallen viele zeitraubende Bearbeitungsschritte im Workflow von Unternehmen und Verwaltungen einfach weg. Fröhlich werden die Dokumente in einer der bundesweit zehn Digitalisierungsstationen der Post in unmittelbarer Nähe der Briefzentren eingescannt und umgehend in den elektronischen Workflow des jeweiligen Kunden eingespeist. Erfolg: Der zuständige Sachbearbeiter erhält die Dokumente schneller. Die Sendungsinhalte können auch automatisch klassifiziert werden – etwa nach den Kategorien Anfrage oder Beschwerde. Der klare Nutzen: Der gesamte Arbeitsablauf ist medienbruchfrei, da bereits von Anfang an elektronisch gearbeitet wird. Bearbeitungs- und Reaktionszeiten werden damit deutlich verkürzt.

Best Practice:

TASSO e. V., Hattersheim

Europas größtes Haustierzentralregister, TASSO e. V. Hattersheim, hat sich für die Digitalisierungslösung der Deutschen Post entschieden. Der Datenbestand des Vereins umfasst Informationen zu 3,5 Millionen Haustieren. Rund 40.000 vermisste Tiere werden jedes Jahr an ihre Besitzer rückvermittelt. Allein 900 Registrierungsanträge gehen täglich bei TASSO e.V. ein.

Per Umroufung wird die gesamte Hauspost von TASSO e.V. von der Deutschen Post direkt an die Digitalisierungsstation in Frankfurt/Main geliefert. Anhand sogenannter Negativlisten sortieren die Mitarbeiter in der Digitalisierungsstation zunächst vertrauliche Post etwa an die

Geschäftsführung oder die Personalabteilung aus und senden diese ungeöffnet direkt an TASSO. Die zu digitalisierende Eingangspost – in der Masse Registrierungsanträge von Haustieren – wird klassifiziert, digitalisiert und dem Kunden tagesaktuell in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Auch die Informationen der Barcodes auf den Registrierungsanträgen werden dabei direkt ausgelesen und dem entsprechenden Datensatz hinzugefügt. Effekt: Ein deutlich schlankerer und schnellerer Workflow sowie eine große Entlastung des TASSO-Personals.

Elektronische Signatur Services – Einfach und rechtssicher

Das Trustcenter der Deutschen Post *SIGNTRUST* ist ein akkreditierter Zertifizierungsdiensteanbieter (ZDA) nach dem Signaturgesetz, das mit elektronischen Signaturlösungen digitale Vorgänge rechtlich absichert. Wichtig ist dies beispielsweise bei elektronischen Rechnungen, die durch eine qualifizierte elektronische Signatur im Sinne des Umsatzsteuergesetzes vorsteuerabzugsfähig werden. Das Lösungsangebot umfasst auch Signaturlösungen für die Teilnahme am zukünftig verpflichtenden elektronischen Abfallnachweisverfahren sowie für die einfache Teilnahme am elektronischen Mahnverfahren. Ab Dezember 2008 sind Anwälte und Inkassounternehmen verpflichtet, Mahnanträge in maschinell lesbarer Form abzugeben.

Best Practice:

mobile.de

mobile.de, mit mehr als einer Milliarde monatlicher Seitenaufrufe Deutschlands meistbesuchter Internet-Fahrzeugmarkt, verschickt monatlich mehr als 30.000 Rechnungen an seine Kunden. Daher hat sich mobile.de für den elektronischen Weg entschieden und setzt die Lösung *SIGNTRUST NET* der Deutschen Post ein. Diese Lösung dient der Erzeugung von Massensignaturen im Batchverfahren und eignet sich zum Signieren von Massendokumenten wie Rechnungen, Bildern und Archivdateien. Die Kriterien bei der Wahl des Signaturanbieters waren seitens mobile.de klar geregelt: Das Preis-/Leistungsverhältnis musste stimmen und die Lösung eine sehr hohe Ausfallsicherheit nachweisen. Für die Deutsche Post waren diese Anforderungen kein Problem. Hinzu kam ein weiteres Argument: Dank einfacher Implementierung des Signtrust-Interface war eine Einbindung ohne Probleme innerhalb kürzester Zeit möglich.

Gleichzeitig sind die Einsparungen hoch: mobile.de spart Ausdruck, Handling und Versand physischer Dokumente. Die laufenden Kosten für die Signaturlösung auf der anderen Seite betragen lediglich eine geringe monatliche Pauschalsumme.

Elektronischer Rechnungsaustausch – Lösung mit Format

Die Lösung *DOKUMENTENSERVICE ONLINE* ist ein wesentlicher Bestandteil des weitgehend automatisierten Rechnungswesens. Auf der Konsolidierungsplattform für den rechtskonformen, elektronischen

Rechnungsaustausch werden Rechnungsempfänger und -versender einmalig angebunden. Dadurch können sie von jedem Systemteilnehmer Rechnungen elektronisch empfangen oder an diesen versenden. Die Rechnungsdaten werden in jedem strukturierten, elektronischen Format auf der Plattform angeliefert und dort in das vom Rechnungsempfänger gewünschte Datenformat konvertiert und elektronisch signiert. Der Empfänger kann die Daten sofort in sein Warenwirtschaftssystem übernehmen und weiterverarbeiten; Digitalisierungskosten und manuelle Nachbearbeitung entfallen. Die Lösung bringt beiden Geschäftspartnern schnell hohe Nutzeneffekte – fallen doch bei papiergebundenen Rechnungen für den Versender bis zu vier Euro an Kosten an, beim Empfänger je nach Prüfaufwand sogar bis zu 30 Euro. Diese Kosten werden durch den *DOKUMENTENSERVICE ONLINE* erheblich reduziert.

Best Practice:

Bechtle AG

Der IT-Spezialist Bechtle AG hat ein jährliches Versandvolumen von rund 250.000 Rechnungen. Etwa 15.000 Kunden bestellen dabei ihre Ware online über Beschaffungsplattformen, was 50 Prozent der Aufträge ausmacht. Für diese Kunden hat Bechtle in Zusammenarbeit mit der Deutschen Post einen elektronischen Rechnungsversand installiert, der als geschlossener elektronischer Prozess wenig manuellen Aufwand bei hoher Qualität garantiert. Gesucht wurde ein zuverlässiger und erfahrener Partner, dessen Lösung zudem einfach in die bestehenden Schnittstellen zu integrieren sein musste. Wichtige Voraussetzung war auch eine Unabhängigkeit vom verwendeten Datenformat, da die Zulieferer unterschiedliche Systeme verwenden. Die Lösung *DOKUMENTENSERVICE ONLINE* erfüllt alle diese

Voraussetzungen. Sie ist formatunabhängig, einfach zu implementieren und hoch zuverlässig. Jeder Teilnehmer muss nur einmal angebunden werden und an seinen eigenen Prozessen fast nichts verändern. Die Lösung entspricht darüber hinaus den gesetzlichen Anforderungen des Umsatzsteuergesetzes und den Grundsätzen ordnungsgemäßer, auf Datenverarbeitung gestützter Buchhaltungssysteme. Bereits sechs Wochen nach Projektstart konnte die Bechtle AG ihre erste elektronische Rechnung versenden. Der Betrieb war unmittelbar nach Liveschaltung fehlerfrei. Die Bestandskunden und Tochtergesellschaften wurden nach und nach an das Rechnernetzwerk angebunden. Durch die Reduzierung der manuellen Tätigkeiten auf das absolut notwendige Minimum gelang eine deutliche Kostensenkung pro versandter Rechnung.

Kundenansprache und -response – Kein Rückstau im Service

Im Bereich Kundenansprache und -response bietet die Deutsche Post unter anderem die Lösungen Retourenmanagement und Vertragsmanagement an. So werden auf Wunsch des Kunden nicht zustellbare Sendungen bereits im Briefzentrum aussortiert und die neue Adresse ermittelt. In einem dreistufigen Verfahren erfolgt zunächst ein Adressabgleich mit der Umzugsdatenbank der Deutschen Post, die rund 9,5 Millionen Privat- und fünf Millionen Businessadressen umfasst. Im Bedarfsfall folgt eine Call-Center-Recherche und falls notwendig auch eine Abfrage bei den Einwohnermeldeämtern. Die Rückläufer werden dann automatisch mit der

neuen Adresse an die Kunden versandt. Die Zahl der Postrückläufer wird somit langfristig reduziert.

Das Vertragsmanagement gliedert sich in zwei Teilbereiche: erstens Produktion und Versand von Preis- und Kundeninformationen und zweitens die Erfassung und Weiterleitung der Kundenrückmeldungen. Das Kundenmailing umfasst den Versand personalisierter Anschreiben und entsprechender Responseelemente unter Beachtung aller gesetzlichen Vorgaben und Termine. Die Deutsche Post stellt dafür ausreichende Druck-, Scan- und Call-Kapazitäten zur Verfügung und sorgt durch Einkauf und Lagerung des Materials für eine optimale Logistik.

Best Practice:

GGEW Bergstraße AG

Der bundesweit tätige Bensheimer Energieversorger GGEW Bergstraße AG hat sich entschieden, das Retourenmanagement an die Deutsche Post auszulagern. Der Energieversorger hat seinen Kundenstamm in den vergangenen Jahren verdreifacht und verschickt inzwischen im Monat rund 26.000 Rechnungen, Mahnungen und andere Briefe. Damit stieg natürlich auch der Aufwand für die Bearbeitung der Retouren. Die Ressourcen dafür wollte das Unternehmen letztlich nicht selber bereitstellen.

Die unzustellbaren Sendungen werden bereits im Briefzentrum aussortiert und an die Recherche-Spezialisten der Post weitergeleitet. Die neuen Adressen sind dann in der Regel in zwei bis drei Tagen ermittelt. Diese gehen automatisch an die GGEW, die ihre Datenbanken entsprechend aktualisiert.

Bei der reinen Recherche bleibt es aber nicht: Die Deutsche Post versieht die Briefe mit einem entsprechenden, personalisierten Anschreiben und verschickt sie neu. Eine weitere Entlastung für das Unternehmen, bei dem

die aufwändigen händischen Arbeiten wie Neu-Adressieren oder Neu-Kuvertieren entfallen. Die GGEW spart so rund ein 3/4-Mann-Jahr – diese eingesparten Ressourcen können stattdessen für das Kerngeschäft verwendet werden. Zudem verbessert sich der Kundenservice: Adressermittlungen, die sich über ein halbes Jahr hinziehen und die Briefzustellung entsprechend lange verzögern, sind Geschichte.

Special: „Studie Wirtschaftlichkeit des Digitalen Schriftgutmanagements“ – Intelligently verknüpft

Öffentliche Verwaltungen können mit einem ganzheitlichen Digitalen Schriftgutmanagement (DSM) knapp 80 Prozent der Prozesskosten einsparen. Die Deutsche Post, der Kreis Soest, das kommunale IT-Systemhaus KDZ Citkomm, die Unternehmensberatung b.i.t.consult und die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) haben gemeinsam eine Studie zum Thema „Wirtschaftlichkeit des Digitalen Schriftgutmanagements (DSM)“ durchgeführt. Die Ergebnisse sind eindeutig: DSM rechnet sich. Aber: Um wirklich signifikante Einsparungen zu realisieren, müssen langfristig die gesamten internen Prozesse elektronisch abgebildet werden. Möglich ist das nur mit einer intelligenten Verknüpfung von Technik und Organisation.

Bei der Optimierung des Informationsausgangs beispielsweise durch zentralisierte digitale Drucklösungen sinkt der Aufwand um 28 Prozent der bisherigen Kosten. Je nach Ausgestaltung des einzelnen Fachverfahrens existieren aber nach wie vor Medienbrüche an den Schnittstellen zwischen den beteiligten Sachbearbeitern und Abteilungen. Erst ein komplett elektronischer Fachprozess beseitigt diese Problematik und führt zu den gewünschten hohen Einsparungen. Best-Case-Szenario: Kostensenkung um

77 Prozent. Die komplette Studie kann unter www.deutschepost.de/360grad heruntergeladen werden.