



SET: Digitalisierung in physischen Versandprozessen

Wandel im Briefversand

Digitalisierung leitet Kommunikation nicht nur in die Richtung elektronischer Kanäle, auch in der physischen Briefzustellung wird Digitalisierung genutzt. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, werden mit der Digitalisierung z. B. Logistikprozesse für die physische Zustellung optimiert. Die vergangenen Veränderungen der Deutschen Post und insbesondere die Einführung vom Infrastrukturrabatt zum 1. Januar 2018 sind gute Beispiele dafür.

Dieser Artikel analysiert die Änderungen im Markt für Postdienstleistungen und deren Auswirkungen auf die Prozessbeteiligten. Nachdem die letzten Jahre durch eine Etablierung der alternativen Postdienstleister geprägt waren, ist nun die Einführung neuer Produkte und Preisstrukturen insbesondere durch die Deutsche Post zu beobachten. So hat diese Anfang 2017 die Produktgruppe „Dialogpost“ eingeführt, worauf nun die Einführung des Infrastrukturrabattes folgt.

Abb. 1: Im Versandprozess gibt es verschiedene Beteiligte, die unterschiedliche Rollen einnehmen.

Infrastrukturrabatt

Die Deutsche Post wird zum 1. Januar 2018 die Rabatte sämtlicher Teilleistungsverträge um drei Prozentpunkte reduzieren und den neuen Infrastrukturrabatt in Höhe von drei Prozentpunkten anbieten. Dieser Infrastrukturrabatt wird jedoch nur den Kunden gewährt, die folgende Anforderungen erfüllen:

- 1) Ein neuer Vertrag „Infrastrukturrabatt“ wird abgeschlossen
- 2) Es muss sich um Teilleistungssendungen handeln (BZA oder BZE)
- 3) Die Sendungen haben das neue Frankierlayout mit der FrankierID
- 4) Es werden elektronische Anmel-

dung und elektronische Tagesabschlüsse im Auftragsmanagement der Deutschen Post genutzt

Dabei bedeuten insbesondere die beiden letzten Kriterien sowohl Änderungsbedarf als auch Chancen für alle Beteiligten. Doch nicht nur die aktuelle Anpassung der Deutschen Post verändert den Markt der Briefzustellung. Bereits die Veränderung durch die Einführung von Dialogpost oder auch andere Neuerungen alternativer Postgesellschaften wie Postcon und P2 verändern den Markt. Die Chancen aus den Änderungen sowie Handlungsoptionen werden im Folgenden anhand des Versandprozesses beschrieben.

Der Versandprozess

Im Versandprozess gibt es verschiedene Beteiligte, die unterschiedliche Rollen einnehmen, wie in der Abbildung unten ersichtlich ist. Document-Owner sind Organisationen wie Banken, Versicherungen, Behörden aber auch kleine Stadtwerke, Bäckereien oder einzelne Rechtsanwälte. Diese



nehmen im Versandprozess die Rolle des Absenders ein. Dokumente vom DocumentOwner werden als Dateien an interne oder externe Verarbeitungsdienstleister übergeben, wobei dies mehrere und unterschiedliche Organisationen sein können. Druckdienstleister nehmen dabei die Rolle des Herstellers ein, größere Druckdienstleister übernehmen oftmals auch die Rolle des Einlieferers während kleinere Druckdienstleister oder DocumentOwner separate Organisationen zur Konsolidierung nutzen, um über deren Mengenaggregation höhere Portorabatte zu erlangen. Druckdienstleister oder Konsolidierer haben die Rolle des Einlieferers und liefern die Sendungsmengen bei Zustelldienstleistern ein. Zustelldienstleister wie die Deutsche Post, Postcon oder P2 stellen die Briefe dem Empfänger zu.

Doch welchen Herausforderungen und welchen Chancen begegnen nun die Prozessbeteiligten durch die oben genannten Änderungen?

Banken, Versicherungen und andere Document Owner

Durch die aktuellen Änderungen müssen DocumentOwner Anpassungen im Layout der Dokumente vornehmen, wenn die Bereiche aktuell nicht frei sind, die für das neue Frankierlayout benötigt werden.

Daneben bieten die Änderungen auch Chancen für DocumentOwner. In erster Linie können DocumentOwner neue Postprodukte für ihre Geschäftsvorfälle nutzen. Es werden Zusatzprodukte wie z. B. der Brief PRIO

angeboten, der eine einfache Sendungsverfolgung enthält. Durch die neue FrankierID der Deutschen Post, aber auch durch Services alternativer Postgesellschaften ist ein immer präziseres, automatisiertes Tracking der Briefe möglich. Zukünftig wird dies inklusive automatisierter Rückmeldungen bis in die Output-Management-Systeme der DocumentOwner möglich sein.

Der zusätzliche Aufwand durch die Prozessänderungen erhöht vor allem für kleinere Organisationen die Anforderungen an die benutzte Softwarestruktur und wird durch erhöhte Kosten der Dokumentenerstellung zu einer Beschleunigung der Outsourcing- und Konsolidierungsprozesse im Markt führen. Eine mögliche Lösung kann die Nutzung von Managed Services sein.

Hersteller

Durch die neuen Anforderungen für den Infrastrukturrabatt, können auch Änderungen im Hardwarebereich bei Frankiermaschinen erforderlich sein. Druckdienstleister verarbeiten mit Frankiermaschinen Restmengen und können über diese auch Teilleistungsrabatte erhalten. Der Einsatz von Frankiermaschinen unterliegt mit den aktuellen Änderungen zwei Voraussetzungen: Die Maschinen müssen das neue Frankier-Layout umsetzen können und die Frankiermaschinen müssen Meldungen für das Auftragsmanagement der Deutschen Post erstellen und damit insgesamt stärker in die zentral genutzte Output-Management-Software integriert werden.

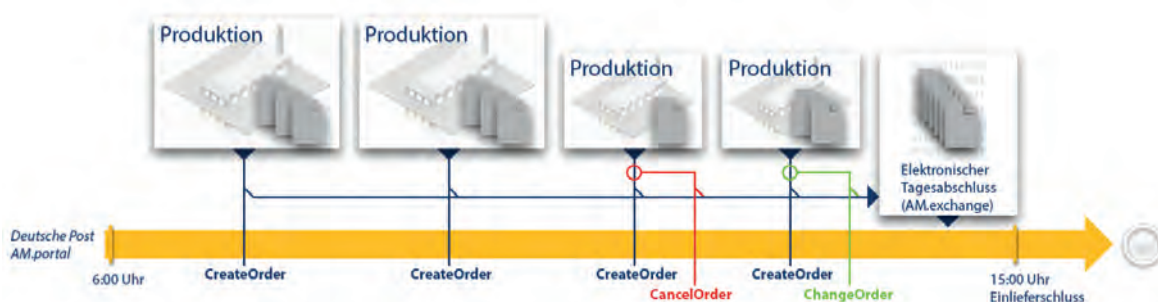
Größte Chance für Verarbeitungsdienstleister ist vor allem die prognostizierte Beschleunigung des Outsourcingtrends bei den DocumentOwnern. Die Prozesse der Dienstleister sind klar strukturiert und zusätzliche Digitalisierung ermöglicht auch Druckdienstleistern, ihre Prozesse weiter zu optimieren. Das Volumen weiterer DocumentOwner kann daher ohne großen Aufwand übernommen werden.

Einlieferer

Eine große Herausforderung für viele Dienstleister in der Rolle des Einlieferers ist die notwendige elektronische Anmeldung der Tagesmengen an das Auftragsmanagement der Deutschen Post, insbesondere den elektronischen Tagesabschluss. Aktuell werden Einlieferungen vorher zwar elektronisch angekündigt, der Tagesabschluss erfolgt jedoch meist manuell per Übergabeprotokoll. Eine heute schon z. B. durch die POSY-OutputFactory mögliche automatisierte Erstellung des elektronischen Tagesabschlusses ist zwingend erforderlich, um den dreiprozentigen Infrastrukturrabatt zu erhalten.

Organisationen, die reine Konsolidierungsleistungen anbieten, müssen Produktionsaufträge aller Absender

Abb. 2: Eine große Herausforderung für viele Dienstleister in der Rolle des Einlieferers ist die notwendige elektronische Anmeldung der Tagesmengen an das Auftragsmanagement der Deutschen Post, insbesondere den elektronischen Tagesabschluss.



für einen gemeinsamen elektronischen Tagesabschluss zusammenfügen, was ebenfalls in erhöhtem Mehraufwand resultieren wird.

Der elektronische Tagesabschluss bietet auch Vorteile, zum Beispiel für interne Auswertungen. Sämtliche Änderungen und Stornierungen von Produktionsaufträgen müssen zukünftig in den Output-Management-Systemen vorgenommen werden, womit manuelle Prozesse entfallen. Manuelle Änderungen können im schlimmsten Fall zu fehlerhaften Auswertungen führen wenn die Änderungen in den Systemen nicht nachgepflegt werden. Durch die elektronischen Anmeldungen im Tagesabschluss wird die Qualität der Daten daher zunehmen.

Zustelldienstleister

Die große Chance für Zustelldienstleister liegt vor allem bei Optimierungen in der Logistik und der Erweiterung der Angebotspalette. Es werden zum einen neue Zustellkonzepte (z. B. Zustellung nur an bestimmten Tagen oder an bestimmte Orte) und zum anderen Kosteneinsparungen ermöglicht. Im konkreten Beispiel vom Infrastrukturrabatt können durch die genaueren Informationen über alle Einlieferungen die Fahrzeuge und Routen effizienter geplant werden.

Daneben ergibt sich durch neue Zusatzprodukte auch immer die Chance auf neue Umsatzmöglichkeiten für die Zustelldienstleister. Die Deutsche Post hat bereits angekündigt, dass neue Zusatzprodukte auf Basis der ab 2018 geschaffenen Infrastruktur, insbesondere der FrankierID, folgen werden.

Betrachtet man die letzten Jahre, so sieht man die alternativen Postgesellschaften wie Postcon und P2 auf Kurs, Marktanteile zu gewinnen und das attraktive obere Marktsegment zu durchdringen. Um diesem verstärkten Wettbewerb zu begegnen, wird die Deutsche Post über weitere Zusatzprodukte und Angebote Mehrwerte für die Absender schaffen sowie Einnahmequellen generieren. Zusätzlich

werden die Entwicklungszyklen für neue Postprodukte schneller werden, Pilot-Projekte wie das Verfahren 48 bzw. der HybridBrief können aber auch eingestellt werden. Solch schnellere Entwicklungszyklen bedeuten für DocumentOwner, dass Änderungen in der Optimierung häufiger vorkommen können, weshalb eine Standardisierung der Output-Management-Prozesse immer wichtiger wird.

Empfänger

Der Empfänger wird durch die Änderungen des Infrastrukturrabattes selbst nicht direkt betroffen sein. Es sind eher neue Zusatzprodukte oder Ergebnisse weiterer Pilotprojekte der Postgesellschaft, die Auswirkungen auf den Empfänger haben. Durch eine Zustellung zum Arbeitgeber können Briefe zum Beispiel früher empfangen werden, der Empfänger muss nicht abends in seinen Briefkasten schauen, er erhält seine Post bereits in der Firma.

Transparenz über den Gesamtprozess

Analysiert man den kompletten Versandprozess, sind verschiedene Organisationen involviert und der Austausch von Informationen zwischen den Organisationen wird immer wichtiger. Im Auftragsmanagement der Deutschen Post sind durch die elektronische Anmeldung und die Änderungen der letzten Jahre bereits die wichtigen Statusinformationen aus dem physischen Versandprozess vorhanden. Aktuell fehlen dem DocumentOwner jedoch viele Informationen zum Tracking von Sendungen. Diese Informationen müssen aus unterschiedlichen Quellen erschlossen werden, da Dokumente z. B. über unterschiedliche Postgesellschaften versandt werden können und Informationen der Deutschen Post alleine nicht mehr ausreichend sind.

Entscheidend für die Zukunft wird es sein, als DocumentOwner ein System zu nutzen, das sämtliche Informationen über die Sendungen von allen Beteiligten aufnehmen kann.

So kann ein Fachbereich möglichst früh informiert werden, sollte es Probleme bei einem Dienstleister, bei einer Postgesellschaft oder beim Empfänger selbst geben. Die POSY-OutputFactory ist genau darauf ausgelegt, sämtliche Statusinformationen über den gesamten Dokumentenprozess zu verfolgen und die postalischen Prozesse aller Postgesellschaften zu unterstützen.

Mit der POSY-OutputFactory werden auch die postalischen Rahmenbedingungen für die Infrastrukturrabatte der Deutschen Post ermöglicht. Für Fragen bezüglich übergreifender postalischer Versandprozesse und einer Abdeckung durch ein übergreifendes Output-Management-System sowie Neuerungen in der POSY-OutputFactory für die Erfüllung des Infrastrukturrabattes steht das gesamte Team der SET GmbH gerne zur Verfügung. Auf dem POSY-OutputForum am 8. und 9. November 2017 wird es Vorträge der Deutschen Post und der SET zu diesem Thema geben und Fragen können mit allen Spezialisten vor Ort diskutiert werden.

(www.set.de)

POSY
OutputForum
2017

8. & 9.
NOV



Wer sich noch nicht für das diesjährige POSY-OutputForum angemeldet hat, kann dies direkt auf www.set.de tun. Der QR-Code führt direkt auf die Eventseite.