

Nr. 6

Dezember 2024
21. Jahrgang
Einzelpreis 9,90 €
ISSN 1612-0795

postmaster magazin

Datendruck · Dokument · Sendung



POSY-OutputForum 2024 der SET GmbH
**Innovation und Austausch
im Output-Management**



Patrick Bischoff, Canon Deutschland

„Unternehmen sind auf der Suche nach Innovationen“

DVPT: Versandformen für wichtige Dokumente
Einschreiben, Einwurf-Einschreiben und Prio-Brief

BdKEP: Nach dem Ampel-Aus
Welche Gesetzesvorhaben auf der Kippe stehen



Die Podiumsdiskussion zum Thema „Output-Management in 15 Jahren“ beim POSY-OutputForum der SET in Hannover.

Fotos: SET GmbH

POSY-OutputForum 2024

Branchentreffen für Innovation und Austausch im Output-Management

Das POSY-OutputForum, jährlich von der SET GmbH veranstaltet, hat sich als bedeutende Plattform für Innovationen im Output-Management etabliert. Über 200 Teilnehmende aus verschiedenen Branchen kamen in Hannover zusammen, begleitet von Vorträgen und Fachausstellung, um sich über neue Entwicklungen und Herausforderungen auszutauschen.

Ein Highlight des ersten Tages war die Podiumsdiskussion zu den Herausforderungen und Perspektiven des Output-Managements in den nächsten 15 Jahren. Branchenexperten diskutierten, wie die Digitalisierung die Prozesse verändert und welche regulatorischen Hürden bestehen. Konsens war, dass die Digitalisierung voranschreitet und digitale Dokumente künftig eine stärkere Interaktion mit den Kunden ermöglichen werden, jedoch regulatorische Anforderungen die Umsetzung verlangsamen. Der physische Versand bleibt wichtig und die Postnovelle eröffnet neue Chancen durch alternative Versanddienstleister.

Um langfristig erfolgreich zu sein, müssen sich Unternehmen neu aufstellen und Input- und Output-Management enger vernetzen. Das frühzeitige Einbinden der Mitarbeitenden ist entscheidend, ebenso wie der zunehmende Einsatz von KI-Technologien zur Steigerung von Effizienz und Automatisierung. Einig waren sich die Ex-

perten, dass sich Versender und Hersteller vernetzen müssen, um den Herausforderungen der Zukunft gemeinsam zu begegnen.

Der Wandel des Post- und Digitalversands

In einer Keynote von Udo Karpowicz (FEPE) wurde deutlich, dass physische Sendungen trotz des digitalen Wandels weiter stark genutzt werden. Allein 2023 wurden europaweit etwa 37 Milliarden physische Dokumente verschickt. Gleichzeitig wächst die Zahl der digitalen Nutzer, besonders bei jüngeren Generationen, die fast ausschließlich online kommunizieren. Wie erreichen Unternehmen eine Balance zwischen digitalem und physischem Versand?

Während der Veranstaltung gab es auch immer wieder Gelegenheit zum Networking zwischen den Teilnehmenden.

Die GVV Kommunalversicherung VVaG zeigte in einem Beispiel, wie sie durch die Digitalisierung und die POSY-Postbox ihre Kundenkommunikation effizienter und sicherer gestalten konnte. Die einfach-zugestellt GmbH stellte eine Lösung vor, bei der Endanwender den Kanal wählen können, über den sie Dokumente erhalten möchten - ein flexibler Ansatz, der individuelle Präferenzen bei den Kommunikationskanälen (z. B. POSY-Postbox) berücksichtigt.



Interview mit der Geschäftsführung der SET GmbH

Wie stellt sich die SET strategisch auf die Zukunft des Output-Managements ein? Unsere strategischen Säulen - „Physischen Versand optimieren“, „Elektronische Kommunikation vorantreiben“ und „Diversifikation für Document-Owner“ - bleiben die Grundlage unserer Arbeit. Die Digitalisierung ist das zentrale Thema, aber der physische Versand bleibt relevant. Unsere Software optimiert diesen Bereich und bietet Kunden Vorteile wie Portorabatte und Effizienzsteigerungen.

Die Anforderungen an Datensicherheit steigen stetig. Wie ist die SET hier aufgestellt? Wir planen den Abschluss unserer ISO-27001-Zertifizierung bis Mitte 2026. Aktuell setzen wir umfassende Sicherheitsmaßnahmen und regelmäßige Schulungen für unsere Mitarbeitenden ein. Sicherheit ist zentral in

der POSY-Entwicklung, und wir halten die Software durch regelmäßige Updates aktuell.



Dr.-Ing. Arthur Brack und Dr.-Ing. Tobias Baum, Geschäftsführer der SET GmbH (v.l.) standen im Interview Rede und Antwort.

Wie begegnet die SET dem Fachkräftemangel im Output-Management?

Unser Consulting-Team hilft zunehmend, fehlendes Fachwissen bei Kunden durch Betriebsunterstützung auszugleichen. KI-gestützte Lösungen sollen zukünftig Prozesse wie die Recherche in der Online-Hilfe und die Parametrisierung der Software erleichtern. „Komplexität steuerbar machen“ bleibt ein Leitgedanke bei der Weiterentwicklung unserer Software.

Wie können Interessierte außerhalb des POSY-OutputForums auf dem Laufenden bleiben?

In den letzten Monaten haben wir verstärkt auf Webinare gesetzt, darunter das POSY-Quartalsupdate zu Neuerungen sowie spezielle Themen wie die Postnovelle und barrierefreie Dokumente. Diese Formate sind nicht nur informativ, sondern fördern auch die Vernetzung in der Branche.

Lösungen für den Multichannel-Versand

Ein weiterer Schwerpunkt lag auf den Anforderungen und Lösungen für den Multichannel-Versand. Der Versicherer Helvetia erläuterte, wie durch moderne IT-Lösungen wie POSY eine zukunftssichere Output-Management-Architektur realisiert wurde. Typische Herausforderungen wie Performanceanforderungen, hohe IT-Komplexität und ressourcenintensive Eigenentwicklungen sind für viele Unternehmen ein Problem. Der Einsatz spezialisierter Software wie den POSY-DocumentWorkflow bietet zunehmend Lösungen, die eine stabile und skalierbare Multichannel-Architektur ermöglichen.

KI und semantische Technologien

Eine inspirierende Keynote von Prof. Dr. Sören Auer zeigte, wie semantische Technologien den Wechsel von dokumentenzentrierten hin zu wissensbasierten Informationsflüssen vorantreiben können, indem Dokumente mit maschinenlesbaren Informationen angereichert werden. Auch die SET testet KI-gestützte Lösungen und hat einen Chatbot entwickelt, der Anwender bei der Parametrisierung von POSY



Beim Hands-On-Workshop zur Software-Lösung POSY-OfficeConnect erhielten die Mitwirkenden wertvolles Praxiswissen vermittelt.

unterstützt. In internen Tests konnte der Chatbot über 70 % hilfreicher Eingaben erfolgreich parametrisieren - eine zukunftsweisende Unterstützung für Unternehmen.

Workshops und Parallelsessions

Am zweiten Veranstaltungstag konnten die Teilnehmenden in Workshops und Parallelsessions ihr Wissen vertiefen. Behandelte Themen waren u. a. das zentrale Bürgerpostfach, barrierefreie digitale Dokumente, Studien-

ergebnisse zur Nutzung von Online-Portalen sowie ein Beitrag der FCB Solutions GmbH zum Thema „Wenn Dokumentenentwicklung auf Output-Management trifft“. Eine Hands-On-Session zu POSY-OfficeConnect und Einblicke in das POSY-Release-Management rundeten das Programm ab. Das nächste POSY-OutputForum findet am 5. und 6. November 2025 statt.

www.set.de