

Konventionell und digital:

5. Poststellenleitertag in Berlin

Fünf Trends für den Mailroom der Zukunft – das Eingangs-Referat von Hans-Dieter Westhoff

Am 25. April trafen sich im Berliner Ludwig Erhard Haus die Poststellenprofis, um sich darüber auszutauschen, wie es mit ihrem Ressort weitergehen soll. Nicht ganz so viele wie in den Jahren zuvor – Berlin war manchem wohl doch nicht eine (weite) Reise wert. Deshalb wird die Veranstaltung im nächsten Jahr wieder an einem zentraleren Ort stattfinden. Geboten wurde auch dieses Mal ein umfangreiches Vortragsprogramm, und die Podiumsdiskussion am Ende der Veranstaltung zu elektronischer Post entwickelte sich zu einer Diskussion des Publikums, denn das Thema beschäftigt die Postmaster offensichtlich sehr stark: Ob mit De-Mail gearbeitet wird oder nicht, ist in den meisten Unternehmen und Organisationen noch offen, doch dass man sich darauf vorbereiten muss, ist allen klar. Hier folgt nun das erste Referat von POSTMASTER-Chefredakteur Hans-Dieter Westhoff, ein Rundumschlag zur Entwicklung der Aufgabenbereiche für die Dokumentenlogistiker von heute und morgen.

Vor einigen Wochen durfte ich in Hannover auf der Cebit die Laudatio für die Preisträger des Wettbewerbs Poststelle des Jahres 2012 halten. Vorher haben wir in der Jury einige Dutzend Bewerbungen durchgeschaut. Da haben wir doch wieder einmal gestaunt, was heute in den Poststellen alles gemacht wird. Es wird gescannt und klassifiziert. Es wird registriert und archiviert. Es werden Workflows an-

gestoßen und Vorgänge abgearbeitet. Poststellen betreuen ganze Druckerflotten, spoolen Druckdatenströme. Sie sortieren, optimieren und konsolidieren die Ausgangspost, und ein kleiner, aber feiner Teil davon wird gar nicht mehr gedruckt, sondern elektronisch auf die Reise geschickt. Poststellen-Teams steuern die E-Mail-Archivierung. Sie pflegen und aktualisieren die Firmen-Adressbestände. Die Hausdruckerei ist wieder da – in der Poststelle. Moderne Daten- und Digitaldruck-Technik macht's möglich. Wir stellen fest: Es gibt keine Langeweile und jede Menge zu tun. Das gilt jedenfalls in den Poststellen, die die Zeichen der Zeit erkannt haben und mit neuen Ideen in die Initiative gegangen sind. Auf diesem Poststellenleitertag geht es um die Schnittstelle zwischen konventionellem und digitalem Dokumentenmanagement. Das mit der „Schnittstelle“ klingt zwiespältig, und das ist es auch. In der Computertechnik versteht man unter Schnittstelle die Möglichkeit einer intelligenten Verbindung zwischen zwei digitalen Systemen. Wo es so etwas gibt, wo man so etwas nutzen kann, entstehen



Keynote von Hans-Dieter Westhoff: Der Mailroom ist eine wichtige Schnittstelle.

POSTMASTER-Magazin (5)

neue Chancen. Wenn es Schnittstellen im Garten gibt oder mit dem Küchenmesser, dann ist der Zweig ab oder ein Heftpflaster fällig. Bei Schnittstellen muss man also aufpassen. Darum geht es hier.

Erster Trend: Die Poststelle als Eingangsportale digitaler Informationen

Beim Dokumentenmanagement und der Eingangspost-Digitalisierung hat das mit dem Aufpassen ganz gut geklappt. Fast zehn Jahre lang haben die Fachleute gepredigt: Die Poststelle muss das Eingangsportale des Dokumentenmanagement-Systems werden. Und wir vom POSTMASTER-Magazin haben diese Artikel abgedruckt. Heute ist der Dokumentenscanner in der Poststelle nach Freistempler und Kuvertierer die dritthäufigste Maschine, und fast immer ist es der beste und schnellste Scanner im Hause. Das ist ein guter Anfang. Lassen Sie uns auf diesen Weg weiter gehen. Wo in der Poststelle die Eingangspost digitalisiert und klassifiziert wird, da gibt es nämlich gleich die nächste Schnittstelle – zwischen Sehen und Lesen. Der Scanner kann nur Symbole und Bilder sehen und in digitale Daten umsetzen. Die OCR- und



Zum ersten Mal dabei: Referent Udo Reetz von der Thomas Kaubisch GmbH in Poing

Capture-Softwares können lesen, also Barcodes, Adressen und Kundennummern erkennen, oft sogar Stichworte, aus denen die Art des Eingangsdokuments hervorgeht. Wenn das nicht automatisch klappt, dann muss man mit der Klassifikation am Bildschirm nachhelfen.

Zweiter Trend: Der Poststellenleiter als Chef-Archivar

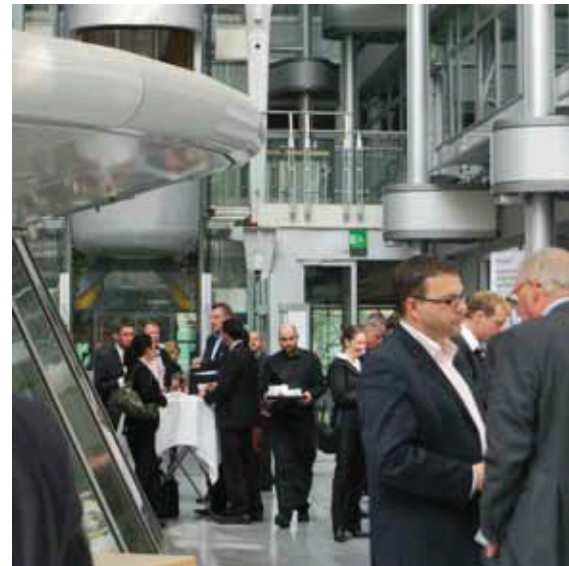
Was auf den ersten Blick nur wie eine elektronische Postsortierung aussieht, ist in Wirklichkeit die Basisarbeit für das elektronische Archiv. Kein Wunder, dass die Eingangspost-Profis in Unternehmen mit digitalem Dokumentenmanagement und ECM ruckzuck zu den Chef-Registraloren und -archivaren im Unternehmen werden.

Das ist übrigens dringend notwendig. Von der geheiligten Ordnung, die früher ganz notgedrungen in den Papierarchiven herrschen musste, ist die elektronische Ablage in ganz vielen Organisationen noch meilenweit entfernt. Es ging ja bisher auch ohne. Mit automatischen Suchfunktionen findet man irgendwann jedes Dokument, und lange Zeit gab's parallel dazu immer noch Papiervorgänge. Die Datenflut und die Anforderungen des Workflow-Managements sorgen jetzt dafür, dass das nicht so weitergeht. Digitale Dokumente, die wirklich gut erschlossen und sortiert sind, müssen her. Und weil die Poststelle sowieso mit Scannen und Verteilen zu tun hat, soll sie auch die Verantwortung für die Registratur bekommen. In vielen Firmen wird das auch schon so gemacht.

Dritter Trend: Frühe Sachbearbeitung in der Poststelle

Soeben haben wir festgestellt, dass im Digital Mailroom gesehen und gelesen wird. Warum muss dann jedes Dokument in die Fachabteilungen weitergeleitet werden, auch zu den simpelsten und eindeutigsten Vorgängen? Wenn zum Beispiel jemand einen Katalog bestellt,

und wenn klar ist, dass jeder, der das tut, auch einen Katalog bekommt, dann ist es offensichtlich dummes Zeug, dieses Dokument in die Marketing- oder Vertriebsabteilung zu leiten, damit dort ein neues Dokument für die Poststelle angelegt und übermittelt wird, auf dem steht: Poststelle, bitte Katalog schicken! Das Gleiche gilt für Eingangsbestätigungen von Schadensmeldungen, für Bestellungen und Kündigungen von Zeitschriften-Abonnements und viele andere Dinge mehr. Der Leiter der Gemeinschaftspoststelle einer Versicherungs- und Bankengruppe in Westdeutschland hat uns auf dem letzten Poststellenleitertag in Kassel schon darüber berichtet, wie so etwas funktioniert, und dafür haben er und sein Team auch einen der Preise für die Poststelle des Jahres bekommen. Das Ganze heißt automatisierte oder teilautomatisierte fallabschließende Bearbeitung. Dieser vereinfachte Umgang mit relativ schlichten Verwaltungs- und Geschäftsvorfällen wird sowieso kommen,



Zusammentreffen von Teilnehmern und Ausstellern im Kant Atrium des Berliner Ludwig Erhard Hauses

muss aber nicht so sein. Wenn Postteams partout keine Lust haben, in innovative Dienstleistungen einzutreten, dann wird eben eine neue Abteilung gegründet – an den Postmastern vorbei. Auch bei diesem Thema geht es offenbar nicht ohne inneres Marketing für die Poststelle.

Vierter Trend: Die Hausdruckerei in der Poststelle

Fast alle Postverantwortliche haben es auch mehr oder weniger mit den Office-Druckern in der Organisation zu tun, und sei es nur bei der Versorgung mit Papier und Toner. Möglicherweise haben sie deshalb schon mit den neuesten Konzepten und Planungen rund um die Bürodruckerei zu tun gehabt. Da ist nämlich ein grundlegender Wandel im Gange.

Bisher hat ja jeder Sachbearbeiter immer noch seine

Schreibmaschine. Die besteht zwar heute aus PC und Drucker, funktioniert aber immer noch wie früher: Hier wird getippt, und dort kommt das beschriftete Papier heraus. Zwei- oder dreimal am Tag kommt dann der Hausbote vorbei und holt das beschriftete Papier ab, damit es gefaltet, kuvertiert, frankiert und weggeschickt wird.

Anzeige

Hallo Poststellenleiter!
Ist Ihnen die klassische
Poststelle zu wenig?

Wir zeigen, was geht!
noch

mailprofessionals
Leistung, die sich beweist

Tel. 069/3399590 • info@mailprofessionals.de

weil die Städte, die Versicherungen und Krankenkassen, die Großhandlungen und Online-Versandhäuser damit eine irre Menge Zeit und Geld sparen können. Es spricht viel dafür, diese automatisierte Sachbearbeitung in der Poststelle anzusiedeln. Das gilt insbesondere dann, wenn Eingangspost direkt und unmittelbar zu Ausgangspost führen soll. Das



Jedes Jahr an einem anderen Ort. 2012 versammelten sich die Postmaster in Berlin.

Jetzt haben die Verwaltungsleiter und Organisationsspezialisten erstaunt festgestellt, dass an diesem Prozess praktisch alles Irrsinn ist. Die kleinen Drucker – möglichst von einem Dutzend verschiedener Hersteller – sind bei der Erstellung und der Wartung irre teuer, und die nachfolgenden Prozesse auch. Außerdem macht jeder, der einen Drucker auf dem Schreibtisch stehen hat, sich immer sicherheitshalber noch eine Papierkopie. Man kann ja nie wissen. Am besten noch in Farbe, dann wird es noch teurer.

Deshalb laufen jetzt landauf, landab die Managed-Print-Service-Programme. Dabei wird untersucht, wo und warum Dokumente erstellt werden, ob ein Ausdruck erforderlich ist, welche Kostenstelle dafür belastet wird und ob der Druck der Dokumente nicht besser an einer ganz anderen Stelle erfolgen sollte. Das Ergebnis ist immer das Gleiche: Viele kleine teure Drucker werden durch weniger, aber viel preiswerter arbeitende größere Maschinen ersetzt, möglichst von einem Fabrikat, um die Kosten für Toner und Wartung zu senken. Wenn die Orga- und Dokumentenverantwortlichen ihren Job bei der Umsetzung dieses MPS-Programms richtig machen, dann passiert für die Poststelle etwas sehr Wichtiges: Der größte, schnellste und am besten ausgestattete Produktionsdrucker kommt in die Ausgangspost-Abteilung. Der Postmaster wird zum Digitaldrucker und Outputmanager.

Natürlich ist das Zusammentragen und Verarbeiten der Tageskorrespondenz ein traditioneller Arbeitsbereich der Poststelle, und für die Briefe der Patent- und der Personalabteilung, auch für die aus dem

Chefbüro, wird das so bleiben. Ansonsten gilt aber: Der Heizer auf der E-Lok ist kein Zukunftsmodell und der einzeln ausgedruckte, zu Fuß in die Poststelle gebrachte und über die Tagespostfunktion der Kuvertiermaschine verarbeitete Brief ist es auch nicht. Wenn in Zukunft noch nennenswerte Mengen von Geschäftskorrespondenz in Papierform verarbeitet und verschickt werden sollen, dann muss das schnell und wirtschaftlich passieren, und das kann nur in der Poststelle geschehen – komplett, vom Druck bis zur Auflieferung. Das hier ist übrigens wieder solch eine Schnittstelle, bei der die Post- und Dokumentenprofis initiativ werden müssen, damit zukunftssträchtige Funktionen in ihrem Aktionsbereich aufgebaut werden können.

Fünfter Trend: Die Poststelle als modernes Outputzentrum

Diese Zentralisierung bei der Produktion der Tageskorrespondenz braucht allerdings ganz neue Voraussetzungen. Damit sie zentral und portooptimiert konsolidiert erstellt werden können, muss das gesamte Dokument mit allen Gestaltungselementen, Logos und Standardeindrucken komplett auf weißem Papier erfolgen. Dafür braucht man in der Poststelle einen Vollfarbdrucker. Bei der dezentralen Erstellung wird aber ein elektronisches Formularsystem benötigt, deren Vorlagen mit den unterschiedlichen Inhalten gefüllt werden. Das kann ein Briefbogen oder ein Abrechnungsformular sein, eine Police oder ein Berichtsvordruck zur internen Information. All das wird vom Absender mit Inhalt gefüllt,

vielleicht sogar teilweise automatisiert auf Grundlage der vorhandenen Daten aus dem Dokumentenmanagement-System. Dann kann man auch noch vertragliche Informationen, allgemeine Geschäftsbedingungen oder sogar farbige Werbeinformationen hinzufügen. Und zum Schluss wird alles hintereinander weg komplett mit Steuerzeichen für die Postverarbeitung ausgedruckt, kuvertiert und verschickt. Wer wird an der Schnittstelle zwischen vorgedruckten Formularen und individueller Korrespondenz aktiv sein? Wer nimmt auf, welche neuen Formular-Werkzeuge in das Korrespondenzsystem einfließen? Wer übernimmt die Verantwortung, dass in dem Dokument alle E-Mail-Adressen, Kontonummern und Geschäftsführer-Namen immer stimmen? Ist es nicht vielleicht zweckmäßig, dass die Leute dafür zuständig sind, die täglich mit der vollen Breite dieser Dokumentenvorlagen zu tun haben?

Vorhin sprachen wir ja schon bereits über den Umgang mit digitalem Archiv und elektronischer Registratur bei der Eingangspost. Das gilt ja für die Ausgangspost entsprechend. Die Kunden- und Projektakte ist nur mit der Ausgangskorrespondenz, komplett mit Druck- und Versandvermerken – wirklich vollständig. Mit dem neuen Produktions-Digitaldrucker in der Poststelle entsteht eine völlig neue Option: Diese Maschinen können ja nicht nur Rechnungen und Kundenbriefe drucken, sondern wirklich alles. Ist mit dem Vollfarb-Digitaldrucker und seinem leistungsfähigen Outputmanagement-Programm nicht die Hausdruckerei ins Unternehmen zurückgekehrt? Das ist so, aber nur dann, wenn sie sich darum kümmern.

Im vorletzten Jahr sprach auf dem Poststellenleitertag in Nürnberg ein Pionier dieser Entwicklung aus der Poststelle eines der weltweit führenden Industriebetriebe für elektronische Steuerungen. Dort gab es eigentlich wegen der Umstellung auf Onlinekommunikation in der Papierpost immer weniger zu tun. Gleichzeitig wurden aber die Vorschriften zur Dokumentation von Produkten, von beizufügenden Sicherheitshinweisen und Bedienungsanleitungen immer strikter. In den letzten Jahren hat sich dort eine schrumpfende Poststelle zu einer rasch wachsenden Outputabteilung für Information und Dokumentation entwickelt. Das ist kreativer

Umgang mit der Schnittstelle zwischen konventionellem und digitalem Dokumentenmanagement.

Auch die elektronische Poststelle hat Zukunft

Wir fassen zusammen: Der Gedanke, dass die Digitalisierung von Post und Information zum Untergang der Poststelle führt, ist ein Irrtum. Das Gegenteil ist richtig. Die Dokumenten- und Informationsströme wachsen immer weiter an, und es gibt immer mehr Arbeit, um sie zu managen und zu verarbeiten. Oft sogar mehr, als man selbst als Inhouse-Abteilung schaffen kann. Das ist nicht schlimm, denn man muss ja nicht alles selbst machen. Es gibt sie ja, die Dokumentenmanagement-Dienstleister, die mit mächtigen Softwares Dokumente besser klassifizieren können, als das mit Bordmitteln jemals möglich wäre. Es gibt auch Druckdienstleister, die kleinen und mittleren Output von vielen Firmen so miteinander kombinieren können, dass damit Portorabatte zustande kommen,

an die man allein niemals herankäme. Für die Poststelle kommt es nicht darauf an, sich gegen solche Modernisierungen zu stemmen. Die Hauptsache ist, dass man die Prozesse in der Hand behält, die an den unterschiedlichsten Stellen ablaufen. Nur so kann man die Verantwortung dafür übernehmen, und nur so kann man auch für Verbesserungen eintreten, und sei es durch einen Partnerwechsel.

Wenn man diese Perspektiven weiterdenkt, dann steht die Frage: Was hat das eigentlich noch mit klassischem Posteingang und Postausgang zu tun? Ist denn die Bezeichnung Poststelle dann überhaupt noch angebracht? Das ist freilich ein berechtigter Einwand. Was vor unseren Augen abläuft, das ist die Entwicklung eines ganz neuen Bereichs, den man wohl am besten Informationslogistik oder genauer Dokumentenlogistik nennt. Heute treffen wir uns auf dem Poststellenleitertag, weil unsere Arbeit nach wie vor eine Menge mit dem Öffnen, Sortieren, Kuvertieren und Frankieren von klassischen Briefen zu tun hat, wenn auch immer mehr an-



Die Podiumsdiskussion unter der Leitung von Klaus Gettwart um elektronische Post entwickelte sich schnell zur Publikumsdiskussion.

dere Aufgaben hinzukommen. Ob wir in fünf oder zehn oder zwanzig Jahren noch Lust haben, diese multimedialen Dokumentenströme Post zu nennen, das werden wir sehen, und wir werden es irgendwie mitentscheiden. Wir von der POSTMASTER-Redaktion würden uns freuen, wenn es dabei bliebe. Dann müssen wir wenigstens unsere Fachzeitschrift nicht umbenennen. *bdw*

RICOH

Discover the future of print and beyond

Sie möchten Ihr Unternehmen weiterentwickeln und zukunftsfähig machen? Dann sprechen Sie mit den Experten von Ricoh. Wir unterstützen Sie bei der Entwicklung innovativer Ideen und Geschäftsmodelle. Gleichzeitig können Sie von der Erfahrung und dem Wissen von Ricoh profitieren, wenn es um eine optimale Druckqualität und exzellenten Service geht. Unsere Kombination aus innovativen Technologien und umfassenden Beratungsdienstleistungen wird Sie inspirieren, Ihr Angebot um neue, multimediale Anwendungen zu erweitern.

Nutzen Sie die Chance –
Ihr Unternehmen wird von den Veränderungen profitieren.

www.ricoh.de