

Die Poststelle: das logistische Kommunikationszentrum der Zukunft oder welche Rolle spielt die Poststelle beim Outputmanagement?



Poststellen in Unternehmen waren schon Kommunikationslogistiker, als es diesen Begriff noch nicht gab. Klassisch bewerkstelligen sie die Logistik für die papiergebundene Kommunikation: eingehende Briefe werden aufbereitet, hausintern der richtigen Sachbearbeitung zugestellt, die ausgehenden Geschäftsdokumente eingesammelt, für den Postversand bearbeitet und „zur Post“ gebracht. Diese Prozesse wurden über Posteingangs- und ein Postausgangsbücher dokumentiert. Sie merken, wir sprechen über „die gute alte Zeit“, als die Geschäftsdokumente noch mit der Schreibmaschine erstellt wurden.

Mit Posteingang und interner Logistik entwickelt die Poststelle ein unternehmensweit einzigartiges Know-how. Sie weiß aktuell: welches SachbearbeiterIn welches Thema bearbeitet und wer sowohl für die Stellvertretung als auch für die Vizestellvertretung in welchem Büro unter welcher Durchwahl zuständig ist.

Die Fortschritte der Kommunikationstechnik öffneten den Dokumenten völlig neue Bahnen mit ungeahnten Prozessbeschleunigungen. Sie hoben die unmittelbare Bindung der Dokumente an das Papier auf und stießen eine Parallelentwicklung an. Stand das Telex noch in der Poststelle, lief mit den dezentralen Faxgeräten und mit der eMail ein Großteil der schriftlichen Kommunikation an der Poststelle vorbei. Allerdings hatte der Zeitgewinn per Medienbruch seinen Preis: die revisions sichere Dokumentation der Geschäftsvorfälle ging verloren.

Mit dem heutigen Stand der technischen Entwicklung sind die unterschiedlichen Medien zwar vernetzt, doch die Kommunikationslogistik bildet immer noch eine Emulsion aus nicht vernetzten papiergebundenen und elektronischen Dokumentenströmen. Dieser historische Übergang ist die Morgendämmerung der Dokumenten-Management-Systeme. Sie können den „guten alten Zustand“ auf einer Hightec-Plattform herstellen. Sie werden sich die meisten Papierdokumente per vorstrukturierendem Input-Management auf die digitale Plattform liefern lassen und diejenigen elektronischen Dokumente, die (mit welchem Medium auch immer) verschickt werden sollen, an ein Output-Management geben, mit weitgehenden Auswirkungen auf die Poststelle, deren Zukunft wir im Zusammenhang mit weiteren Veränderungen beleuchten.

In Folge des globalen Wirtschaftens entwickelt sich die Kommunikation zu einem immer wichtigeren Faktor für den Unternehmenserfolg. Dabei geht es nicht nur um die bewusste, sondern auch um die unbewusste Kommunikation. So wie ein Redner nicht nur über seine Inhalte, sondern auch mit seiner Körpersprache kommuniziert, so transportiert auch die schriftliche Kommunikation unbewusste Botschaften. Am Beispiel von zwei dreiseitigen Rechnungen, die ein Unternehmen versendet, stellen wir einige Fragen an dieses Unbewusste. Werden dem Empfänger in jeder Rechnung die AGBs dreimal zur Kenntnis gebracht, nämlich auf der Rückseite eines jeden Blattes oder findet er diese immer auf der Rückseite des ersten Blattes? Sind die AGBs in seiner Landessprache verfasst oder wird eine Übersetzung als Beiblatt mit geschickt? Erhält der Kunde zwei Rechnungen in zwei einzeln frankierten Briefen oder zusammengeführt in einem Kuvert? Ist jede der beiden Rechnungen mit derselben Beilage versehen, die eine Produktgruppe bewirbt, aus der sich der Kunde noch nie bedient hat oder ist auf jeder Rechnung eine Information aufgedruckt, die an die spezifischen Einkaufsgewohnheiten der bestellenden Fachabteilung anknüpft?(White-Space-Marketing, Transpromotional) Kann jedem Kunden auf Wunsch die Seite mit der Rechnungssumme parallel zu Druck und Versand an sein 200 km entfernt sitzendes Controlling gefaxt werden oder muss dafür ein außergewöhnlicher manueller Prozess angeschoben werden?

Die Poststelle: das logistische Kommunikationszentrum der Zukunft oder welche Rolle spielt die Poststelle beim Outputmanagement?



Die Kundenanforderungen in punkto Individualität werden steigen, aber auch kontrollierende Instanzen wie Finanzämter, Aufsichtsbehörden, Versicherungen, Revisoren oder Gerichte werden erhöhte Ansprüche an die lückenlose, schriftliche Dokumentation der Prozesse stellen.

Last not Least wird die postalische Einheitsfarbe Gelb mit neuen Postdienstleistern zum Farbkreis erweitert. Und wer seine Briefe nicht vor dem Druck digital sortieren kann, kann schon heute die Vorteile von Portonachlässen nur sehr eingeschränkt nutzen.

Was bedeuten diese Veränderungen für die Poststelle eines Unternehmens? Ganz wird man auf die internen Logistiker nicht verzichten können, denn Zeitschriften, Kataloge, Werbesendungen und Päckchen werden auch in Zukunft physisch zugestellt. Wenn die Poststelle sich allerdings an diese Papierprozesse klammert und Veränderung ungeprüft mit Arbeitsplatzvernichtung gleichsetzt, wird sie zwischen Facility-Management und IT zu einem Kostenfaktor mit geringem Nutzwert mutieren. Allerdings werden sich in Zukunft die tausend Kleinigkeiten („Können Sie mal eben kurz...“) nicht von alleine erledigen, die heute in der Poststelle einlaufen. Da sie nirgendwo festgehalten sind und niemand sie auf Anfrage aufzählen kann, bilden sie einen festen Bestand des kollektiven Unbewussten des Unternehmens und werden ohne Kümmerner unterschwellig für diffuse Ineffizienz sorgen. Warum also nicht eine bewusste Gestaltung der Poststelle angehen? Warum soll die Poststelle nicht die Nase in den Wind of Changes halten, Witterung aufnehmen und das Unternehmen auf ihr Kern-Know-how und ihre Service- und Lernbereitschaft aufmerksam machen? Der Posteingang wird zu einem professionellen Input-Management für das DMS erweitert, die interne Logistik zu einem serviceorientierten Prozess, der das Kerngeschäft unaufdringlich auf der Basis von SLAs mit Dienstleistungen, Informationen und Support (Kümmern) unterstützt, der Postausgang wird zu einem Output-Management mit revisionssicherem Archiv und die unmittelbare Briefproduktion erledigt ein externer Mailroom.

Wie sehen die Argumente für dieses Szenario aus? Im Arbeitsprozess-Posteingang macht die Beauftragung externer Dienstleister für die laufende Eingangspost wenig Sinn, dem Externen fehlt das profunde Know-how, um die eingescannten Briefe mit den richtigen Schlagworten versehen, zum frühestmöglichen Zeitpunkt an die richtige Sachbearbeitung zu routen. Ganz anders dagegen der Postausgang. Serienbriefe, die nicht dem Briefgeheimnis unterliegen, werden schon heute vom Lettershop bearbeitet. Die von der Sachbearbeitung erstellten Individualbriefe können vom händischen, papiergebundenem Unterzeichnen ohne Qualitätsverlust mit unterschiedlichen Methoden befreit werden. Damit sind sie, zusammen mit den Transaktionsdokumenten (Regelbriefe) aus dem ERP-System, von der unmittelbaren Bindung an das Papier befreit und können ins revisionssichere Outputmanagement gehen.

Die „neue“ schriftliche Kommunikation benötigt für die Anreicherung und Druckaufbereitung der digitalen Dokumente Investitionen, die sich bei einem täglichen Briefaufkommen von mehr als 15.000 Sendungen zu rechnen beginnen. Damit stehen die Unternehmen vor der Frage, ob sie ihre Briefproduktion an einen externen Mailroom geben oder in ein internes Profitcenter mit zusätzlicher Fremdauslastung. Die Rechnungen der Firma: „Wasch mir den Pelz aber mach mich nicht nass!“ werden in wenigen Jahren beim Empfänger in die Kategorie: „Zustellung und Inhalt nicht beweisbar“ einsortiert und mit dem Zahlungsziel „Sankt-Nimmerleins-Tag“ versehen werden.

Die Poststelle: das logistische Kommunikationszentrum der Zukunft oder welche Rolle spielt die Poststelle beim Outputmanagement?



Warum sollen die internen Postler nicht die Ideen der Marketingabteilung und die Wünsche des Vertriebs täglich ins Output-Management einpflegen, für die Aktualität der Adressen sorgen und die Responen der Messe eingeben? Warum sollen sie nicht für eine ungeplant längere Sitzung ad hoc ein kleines Catering heranzaubern? Warum nicht das Facility-Management mit der Information versorgen, dass sich die Tür 2011 gerade anschickt zu quietschen? Warum sollen sie nicht neben der Bedienung von Hightec Systemen per SLAs und Kostenzuordnung als vielseitige „Heinzelmännchen“ die Mitarbeitereffizienz stützen? Spricht etwas gegen ein modulares Schulungskonzept samt KEP-Ausbildungsplatz außer dem „Ja-Aber“ der Portokassenmentalität?