



MailConsult



THE DOCUMENT X-PERTS NETWORK



Chancen und Risiken beim Outsourcing von Druckdienstleistungen

Dipl.-Wi.-Ing. Klaus Gettwart

MailConsult GmbH
Frank-L.-Howley-Weg 26
14167 Berlin
Tel.: 030-88 66 99-12
0170-91 24 199
Fax: 030-88 66 99-13
www.mailconsult.net

MailConsult wurde im Jahr 2001 als herstellerunabhängiges Beratungsunternehmen zur Optimierung von Dokumentenlogistik gegründet.

Spezialisierung auf ganzheitliche Dokumentenlogistik in folgenden Bereichen:

Inbound:

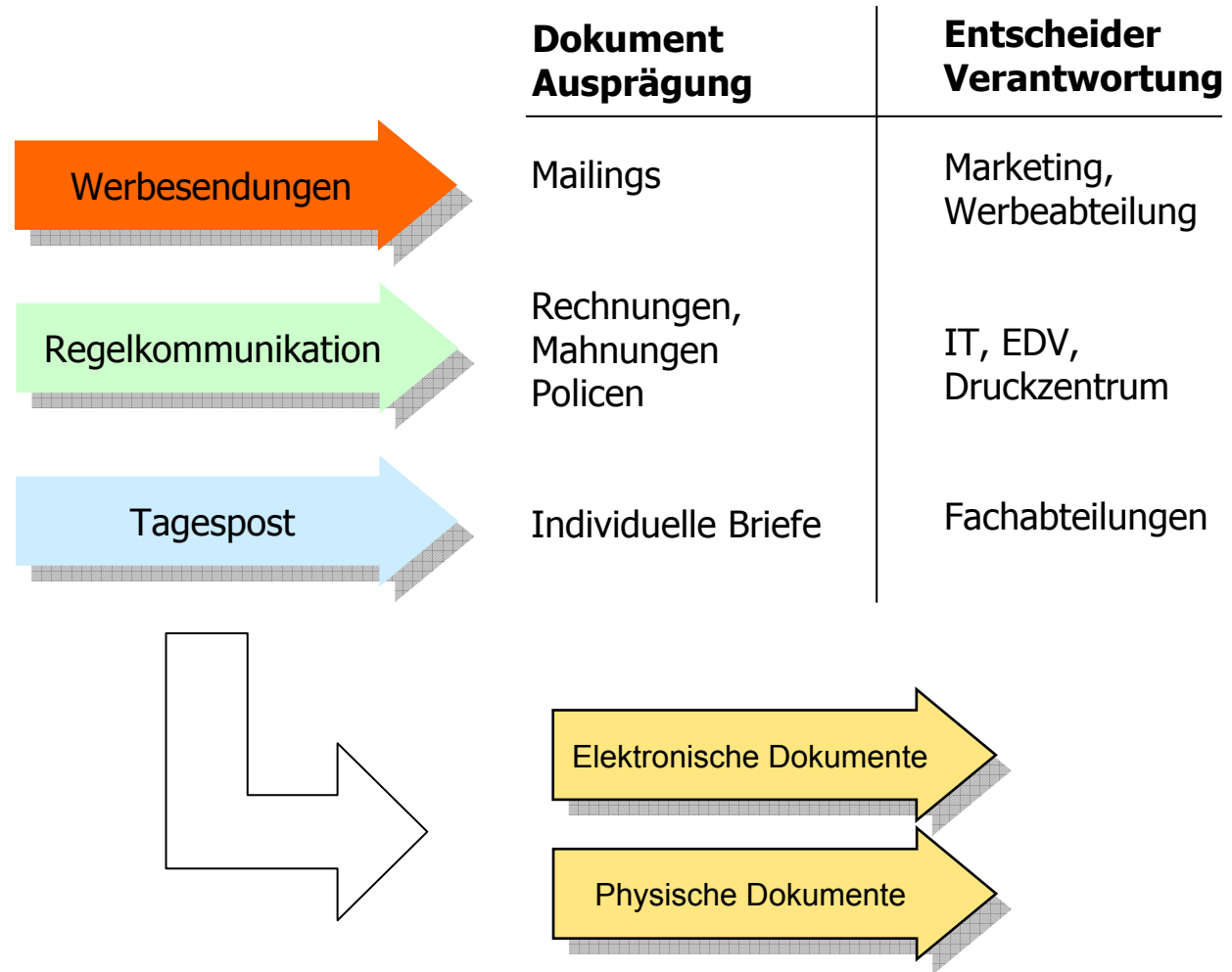
- Posteingang in Poststellen und Digitalisierungszentren
- Physische und digitale Dokumentenweiterverarbeitung, Verteilung, Digitalisierung, Klassifizierung, Indizierung

Outbound:

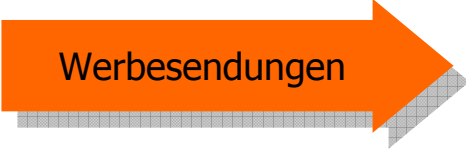
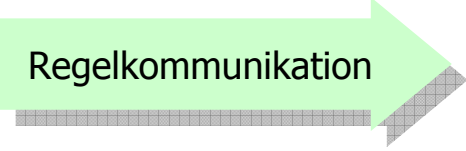
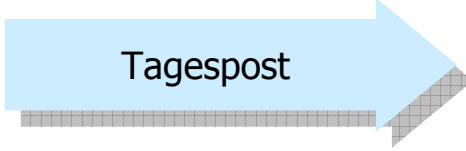
- Druckoutputoptimierung in Rechenzentren, Druckoutputzentren und Poststellen von Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen.

Wir erstellen Konzepte und realisieren sie zusammen mit unseren Kunden.

Druckoutput - Kriterien und Unterscheidung



Druckoutput - Kriterien und Unterscheidung

	 Werbesendungen	 Regelkommunikation	 Tagespost
Produktion	Dienstleister, Lettershop	Inhaus oder Dienstleister	Inhaus
Prozesse	Standardisiert, geringe Integration in Unternehmensprozesse erforderlich, Produktionsspitzen	Hohe Komplexität Mittlere Lastspitzen	Hohe Individualität Kontinuierlicher Output
Bestandteile:	Informationsschreiben Beilagen, Vorlagen	Vorlagen, Vordrucke	Vorlagen, Vordrucke individuelle Anlagen
Porto:	Optimiert (Werbesendung)	Teilweise optimiert	Suboptimal
Anforderung an Dienstleister	Kostengünstige Massenproduktion Personalisierung	Revisions sichere Closed-Loop-Produktion	Revisions sichere Closed-Loop-Produktion

- Der Versand von Werbesendungen folgt anderen Gesetzen als Regelkommunikation und Tagespost.
- Werbesendungen sind heute meist outgesourced
- Spitzenlasten können kostengünstig bei Dienstleistern produziert werden
- Produktionskapazitäten lassen sich im Unternehmen bei Mailings selten gut auslasten
- Es besteht keine oder nur geringe Erfordernis von Systemintegration mit dem Dienstleister, was Outsourcing fördert
- Die technischen Voraussetzungen speziell beim Kuvertieren und Portooptimieren sind beim Dienstleister besser vorhanden als im Unternehmen

Chancen beim Outsourcing von Regelkommunikation

- Produktionsprozesse und SLAs werden beschrieben, standardisiert und revisionssicher umgesetzt
- Datenformate werden konsolidiert
- Vorlagen werden reduziert und standardisiert
- Kosten werden gesenkt

Herausforderungen beim Outsourcing von Regelkommunikation

- Die Ziele des Outsourcings müssen definiert werden
- Es müssen beim Kunden und beim Dienstleister kompetente Ansprechpartner in einer Projektorganisation verantwortlich gemacht werden
- Beim Dienstleister muss IT-Kompetenz vorhanden sein
- Der Dienstleister muss sich zu einem KVP-Prozess mit dem Kunden verpflichten und diesen Verbesserungsprozess dauerhaft leben
- Beim Kunden müssen dauerhaft kompetente Ansprechpartner im Unternehmen bleiben

Werbesendungen

Regelkommunikation

Tagespost

Herausforderungen beim Outsourcing von Regelkommunikation

Die Daten-Schnittstelle zum Dienstleister muss definiert werden:

- A) Der Dienstleister übernimmt produktionsfertige Daten

- B) Der Dienstleister übernimmt Druckdaten (Bsp.: PCL, AFP) und bereitet die Daten für die Produktion auf

Herausforderungen beim Outsourcing von Regelkommunikation

Die Daten-Schnittstelle zum Dienstleister muss definiert werden:

- A) Der Dienstleister übernimmt produktionsfertige Daten, der Kunde muss für folgende Datenaufbereitung sorgen:
- Adressprüfungen
 - Sendungszusammenführung
 - Simplex-Duplexumstellung
 - Aufbringung von Lesezeichen
 - Aufbringung von Rückläuferinformationen
 - DV-Freimachung

Herausforderungen beim Outsourcing von Regelkommunikation

Die Daten-Schnittstelle zum Dienstleister muss definiert werden:

A) Der Dienstleister übernimmt produktionsfertige Daten

Vorteile des Unternehmens:

- Produktionskontrolle und Abrechnungskontrolle sind optimal gegeben
- Know-How und die Datenhoheit bleiben im Unternehmen
- Abhängigkeit vom Dienstleister ist gering
- Flexibilität bei der Produktion ist gegeben (Wechsel des Dienstleisters, Backup)
- Revisionsicherheit der Produktion: Konsistenz von Daten und Druckoutput
- Produktionsoptimierung bleibt im Blickfeld

Nachteile des Unternehmens:

- Ressourcen zur Datenaufbereitung müssen vorgehalten werden (IT, Personal)
- Datenformate müssen vereinbart und getestet werden
- Druckdaten müssen technische Gegebenheiten des Dienstleisters beachten (Position und Art der Lesezeichen, Drucksysteme)
- Fehler in den Produktionsdaten sind nicht schnell zu korrigieren, bzw. es müssen Ansprechpartner beim Kunden zu den Produktionszeiten bereitgehalten werden

Herausforderungen beim Outsourcing von Regelkommunikation

Die Daten-Schnittstelle zum Dienstleister muss definiert werden:

- A) Der Dienstleister übernimmt produktionsfertige Daten

- B) Der Dienstleister übernimmt Druckdaten (Bsp.: PCL, AFP) und bereitet die Daten für die Produktion auf:
 - Adressprüfungen
 - Sendungszusammenführung
 - Simplex-, Duplexumstellung
 - Aufbringung von Lesezeichen
 - Aufbringung von Rückläuferinformationen
 - DV-Freimachung

Herausforderungen beim Outsourcing von Regelkommunikation

Die Daten-Schnittstelle zum Dienstleister muss definiert werden:

B) Der Dienstleister übernimmt Druckdaten (Bsp.: PCL, AFP) und bereitet die Daten für die Produktion auf:

Vorteile des Unternehmens:

- Individuelle Produktionsgegebenheiten des Dienstleisters müssen nicht einbezogen werden (Wechsel der Produktionstechnik)
- Höhere Produktionsflexibilität und schnellere Änderungen, Umstellungen
- Maximale Optimierungsmöglichkeit bei der Produktion (Kosten, Porto)
- Kostenersparnisse (IT, Personal)

Nachteile des Unternehmens:

- Abrechnungen sind schwieriger nachzuvollziehen
- Detaillierte Definitionen zur Optimierung sind erforderlich
 - Welcher Druckoutput darf mit welchen Sendungen konsolidiert und wie verändert werden?
- Genaue Preisdefinition der erbrachten Leistung muss erfolgen
- Kompetenzverlust und höhere Abhängigkeit vom Dienstleister

Herausforderungen beim Outsourcing von Tagespost

- Dezentrale Organisationen unterschätzen den Anteil der Tagespost am gesamten Briefaufkommen.
- Im Vergleich zu Werbesendungen und Regelkommunikation ist die Optimierung der Tagespost in den Unternehmen am wenigsten vorangeschritten and selten outsourced.
- Ein Teil der Tagespost lässt sich nicht zentralisieren, da individuelle Anlagen erforderlich sind.
- Die Zentralisierung des Druckoutputs der Tagespost birgt die größten Einsparpotentiale (pro Stück) bei Produktions-, Infrastruktur- und Portokosten.
- Nach der Zentralisierung kann die Einspeisung in die Regelkommunikation erfolgen und die Einsparpotentiale können realisiert werden.

Zusammenfassung

- Bevor ein Outsourcing-Prozess startet, sollte folgendes beachtet werden:
 - Ganzheitliche Betrachtung des Druckoutputs mit allen Komponenten
 - Definition der kurz-, mittel- und langfristigen Ziele beim Druckoutput
 - Definition der Anteile von physischer und digitaler Kommunikation
 - Optimierung des Entstehungsprozesse von Dokumenten, von Vorlagen- und Vordrucken
- In der Regel wird der Aufwand in den Unternehmen für folgende Aufgaben unterschätzt:
 - Beschreibung und Standardisierung
 - Betreuung und Aussteuerung des Dienstleisters
- Dienstleister beginnen erst in jüngster Zeit kompetente Full-Service-Partner in der Regelkommunikation zu werden
- Dienstleister verpflichten sich zu wenig der Aufgabe der Kundenbetreuung und der Optimierung von Prozessen und Kosten ihre Kunden
- Die wesentlichen Einsparpotentiale liegen bei der Optimierung der Dokumenten-Entstehungsprozesse und beim Porto
- Die Dokumentenproduktion birgt erhebliche Einsparpotentiale - mit und ohne Outsourcing