

# BRIEF DER ZUKUNFT

GRÖßERE TRANSPARENZ, MEHR NACHHALTIGKEIT UND HYBRIDE INTERAKTION

Post und Paket Deutschland | Jutta Becker  
DOXNET 2021 | Baden-Baden | 06. September 2021

# Brief der Zukunft



*größere Transparenz*

**Durchgängige  
Identifizierbarkeit und  
Transparenz auf Einzel-  
sendungsebene**

*mehr Nachhaltigkeit*

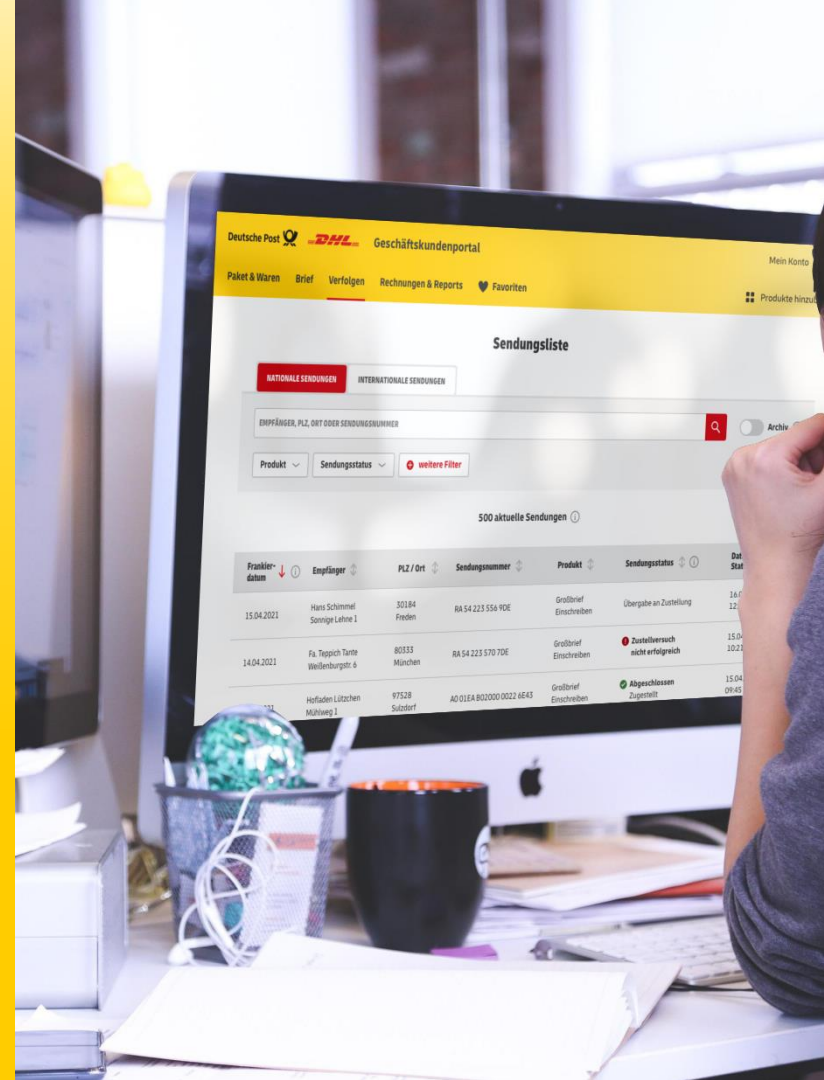
**Nachhaltige und ressourcen-/  
umweltschonende  
Leistungserbringung**

*hybride Interaktion*

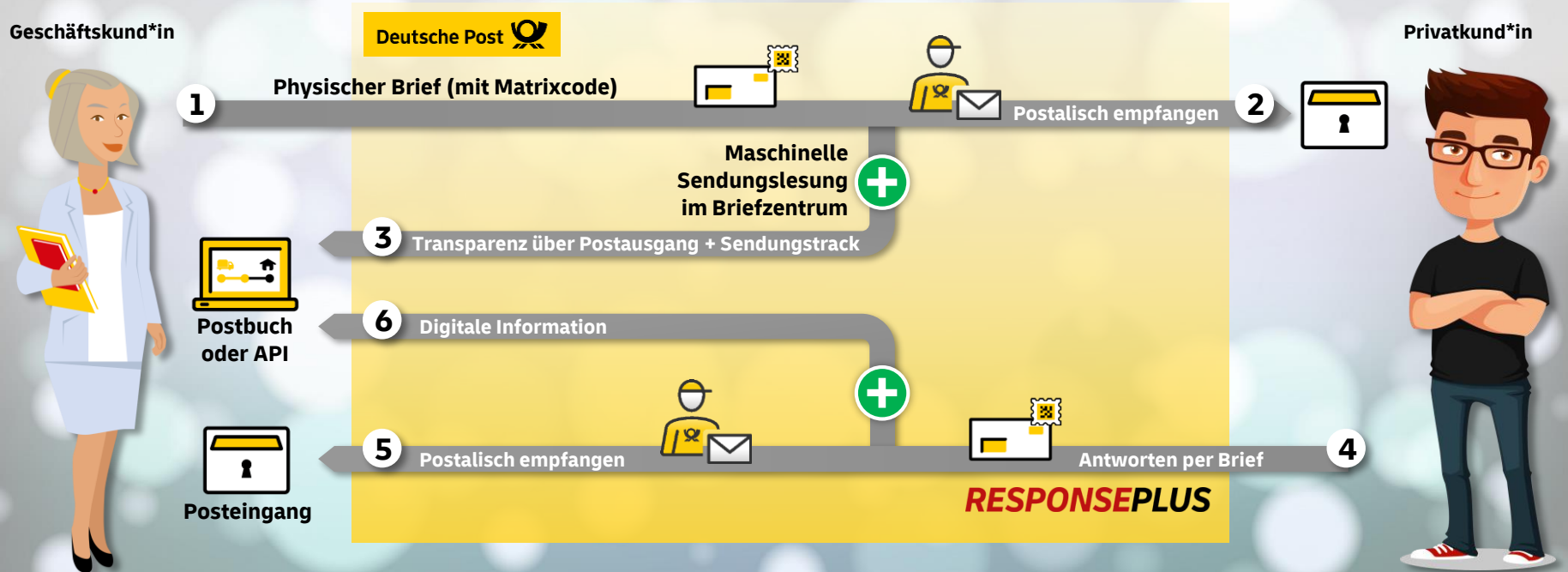
**Ergänzung physischer  
Produkte/ Services um  
digitale Leistungselemente**

# GRÖßERE TRANSPARENZ

SENDUNGSVERFOLGUNG BRIEF UND  
RESPONSEPLUS



# Einfache Interaktion mit Empfänger durch konveniente Antwortmöglichkeit und strukturierten Posteingang der Geschäftskunden

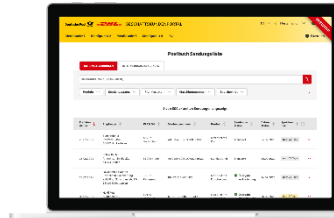


# In den kommenden Jahren wird die Transparenz für Geschäftskunden kontinuierlich ausgebaut

**1** seit Feb 2021

**2** ab 2022

**3** ab 2023



- Alle Briefmarken ab 2022 nur noch mit Matrixcode
- Briefe mit PWZ/Internetmarke nachverfolgen
- Basis-Sendungsverfolgung für Kleinversender per App

- Mit Frankiermaschinen frankierte Briefe nachverfolgen (ohne Teilleistungsendungen)
- Basis-Sendungsverfolgung für Geschäftskunden im Postbuch

- Mit Frankiermaschinen, DV-Freimachung frankierte Sendungen nachverfolgen (mit Teilleistungsendungen)
- Basis-Sendungsverfolgung für Geschäftskunden per API

# Das Postbuch im Geschäftskundenportal von Post & Paket bietet schnell und einfach Transparenz über den Postausgang

- 1 Navigation zwischen nationalen und internationalen Postausgängen
- 2 Gezielte Suche nach einzelnen Sendungen
- 3 Archiv für ältere Sendungen
- 4 Filter um Teilmengen anzuzeigen
- 5 Ergebnisliste mit CSV-Exportfunktion
- 6 Detailansicht u. a. mit Sendungsverlauf, Porto und PDF-Download

The screenshot displays the Deutsche Post DHL Business Customer Portal. The main navigation bar includes 'Paket & Waren', 'Brief', 'Verfolgen', 'Rechnungen & Reports', and 'Favoriten'. The 'Sendungsliste' section features tabs for 'NATIONALE SENDUNGEN' and 'INTERNATIONALE SENDUNGEN'. A search bar is present with a search icon and an 'Archiv' toggle. Below the search bar are filters for 'Produkt', 'Sendungsstatus', and 'weitere Filter'. The main content area shows '500 aktuelle Sendungen' and a table of shipments.

Frankierdatum	Empfänger	PLZ / Ort	Sendungsnummer	Produkt	Sendungsstatus	Datum
15.04.2021	Hans Schimmel Sonntag Lehne 1	30184 Freden	RA 54 223 556 9DE	Großbrief Einschreiben	Übergabe an Zustellung	16.04.2021 12:05 Uhr
14.04.2021	Fa. Teppich Tante Weißburgstr. 6	80333 München	RA 54 223 570 7DE	Großbrief Einschreiben	Zustellversuch nicht erfolgreich	15.04.2021 10:21 Uhr
15.04.2021	Hoffladen Lütchen Muhweg 1	97528 Sulzdorf	RA 54 223 556 9DE	Großbrief Einschreiben	Abgeschlossen Zugestellt	15.04.2021 09:45 Uhr
13.04.2021	Frauentor Am Hochweg 11	31055 Celle	A0 01EA B02000 0022 6D35	Standardbrief	Abgeschlossen Übergabe an Zustellung	14.04.2021 15:55 Uhr

The detailed view (6) shows the 'Sendungsverlauf' (Shipment Progress) and 'Sendungsdetails' (Shipment Details) for a specific shipment, including the recipient's name and address, and the status of the shipment.



# Maximale Transparenz über Empfänger-Response auch im Rückkanal

## Kundenvorteile

- ✓ **Kundenindividuelle Informationen** im Matrixcode
- ✓ Automatische **Abrechnung**
- ✓ Umfangreiches **Reporting**
- ✓ **Digitale Ankündigung** der Zustellung
- ✓ **Integration** ins Geschäftskundenportal



## RESPONSEPLUS

## Einsatzmöglichkeiten

Bestellungen von Produkten und Dienstleistungen

Rücksendung von Verträgen

Informationen und Kataloge anfordern

Anmeldungen, Einladungen und Terminvereinbarungen

Wahlbriefsendungen

...

# MEHR NACHHALTIGKEIT

EINFÜHRUNG KLIMANEUTRALER PRODUKTE





# Wir unterstützen die Nachhaltigkeitsziele unserer Kunden bereits seit 2008 und weiten unsere Aktivitäten stetig aus

## CO<sub>2</sub>-Kompensation\*

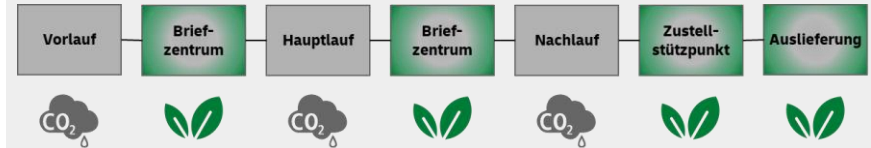
(Investitionen in zertifizierte Klimaschutzprojekte)

- GoGreen als kostenfreier Produktbestandteil von „grünen“ Services, wie z.B. PRIO-Briefe, Nachsendeservice, Hybridlösungen/E-POST
- Zusatzservice/Vertragsprodukt für Geschäftskunden mit mindestens ab 50.000 Sendungen/Jahr  
Eigennutzung GoGreen bei allen Postsache-Sendungen

## CO<sub>2</sub>-Reduktion\* für alle Briefe der DPAG

(keine „grauen Briefe“ mehr)

- Klimaorientierte Verbesserung der Produktionskette wie z.B. Ökostrom in Briefzentren oder Elektromobilität in der Zustellung



CO<sub>2</sub>-Kompensation in 2020 von über 63.000 t für ca. 1,9 Mrd. Sendungen



CO<sub>2</sub>-Reduktion für alle Briefe in 2020 um mehr als 15% im Vergleich zu „grauen Briefen“

\* Inkl. CO<sub>2</sub>-Äquivalente

# Ausbau der Nachhaltigkeit ab 2022: Umfassende CO<sub>2</sub>-Kompensation und Einführung CO<sub>2</sub>-neutraler Produkte

## Nachhaltigkeitsinitiative

**Klimaneutralisierung für das  
komplette Produktportfolio Brief**

The logo for GOGREEN, featuring the word "GOGREEN" in a bold, sans-serif font. The letters "GO" are in blue, "G" is in green, and "REEN" is in blue. The logo is set against a white background with a thin green border.

## Zielsetzung 2022

**CO<sub>2</sub>-Kompensation p. a. von ca. 290.000 t für über 6,5 Mrd. Sendungen**

- Ausgleich verbleibender CO<sub>2</sub>-Emissionen über Investitionen in internationale Klimaschutzprojekte/-zertifikate

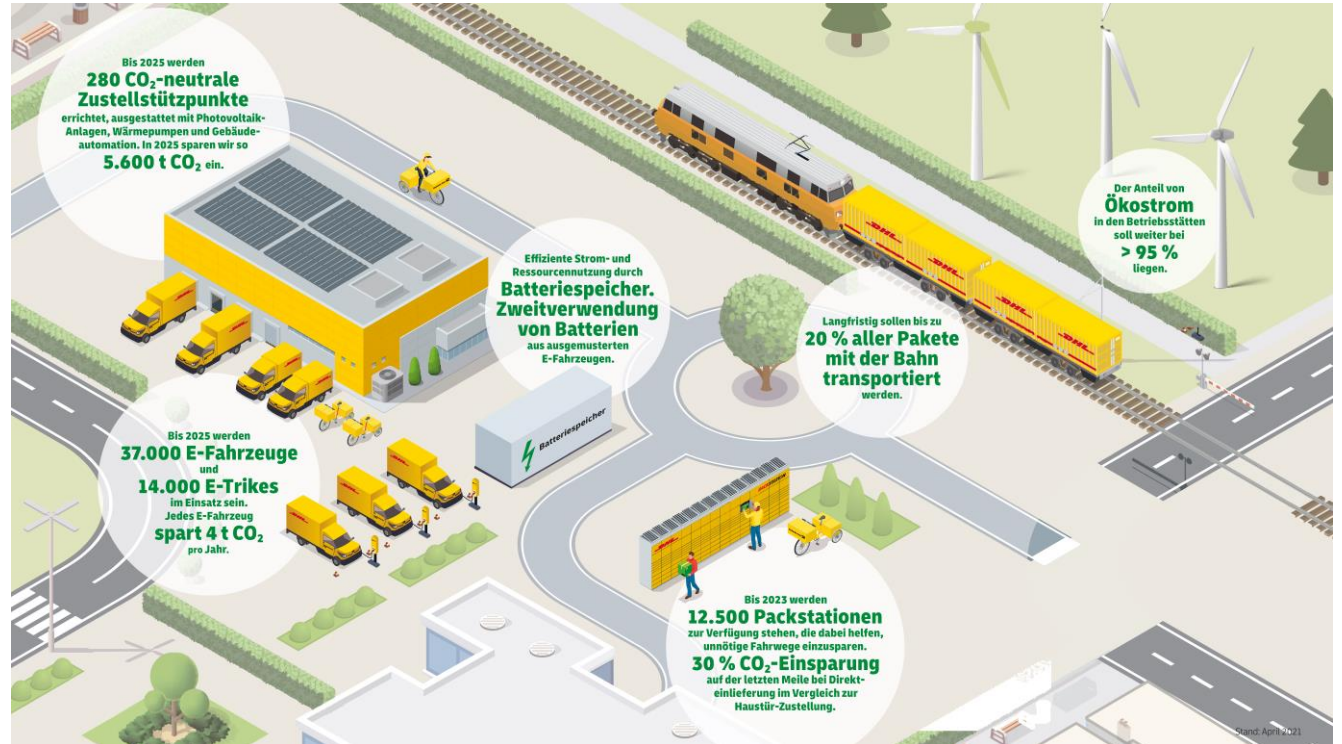
**Spezifische Produkte mit gesamthafter  
CO<sub>2</sub>-Neutralität**

The logo for GOGREEN PLUS, featuring the word "GOGREEN" in a bold, sans-serif font. The letters "GO" are in blue, "G" is in green, and "REEN" is in blue. Below "GOGREEN" is the word "PLUS" in a smaller, blue, sans-serif font. The logo is set against a white background with a thin green border.

**CO<sub>2</sub>-Reduktion um ca. 4.500 t bei mehr als 120 Mio. Sendungen**

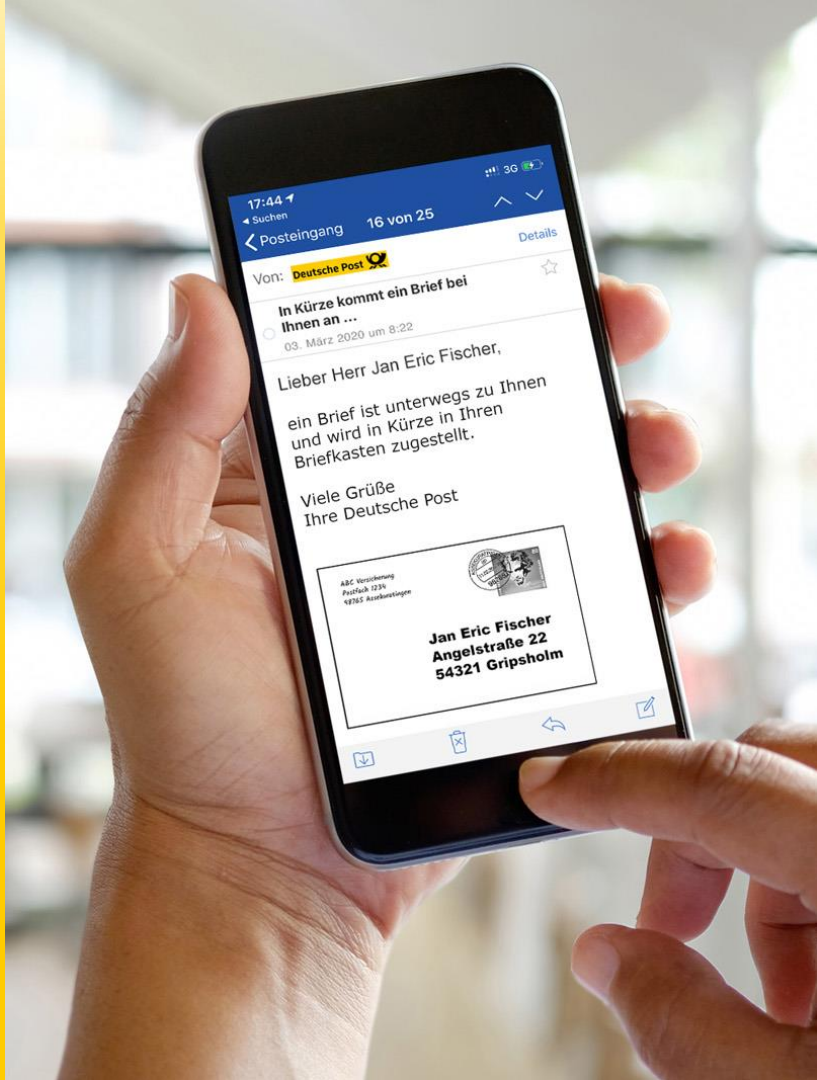
- Klimaneutrale Produkte durch emissionsoptimierte Prozesse und umfassende CO<sub>2</sub>-Reduktion im Deutsche Post-Netz
- Kundenindividueller Nachweis der Klimaneutralität durch Zertifikate

# Unser Weg zu NULL EMISSIONEN: Forcierung der CO<sub>2</sub>-Reduktion entlang der kompletten Wertschöpfungskette der Deutschen Post



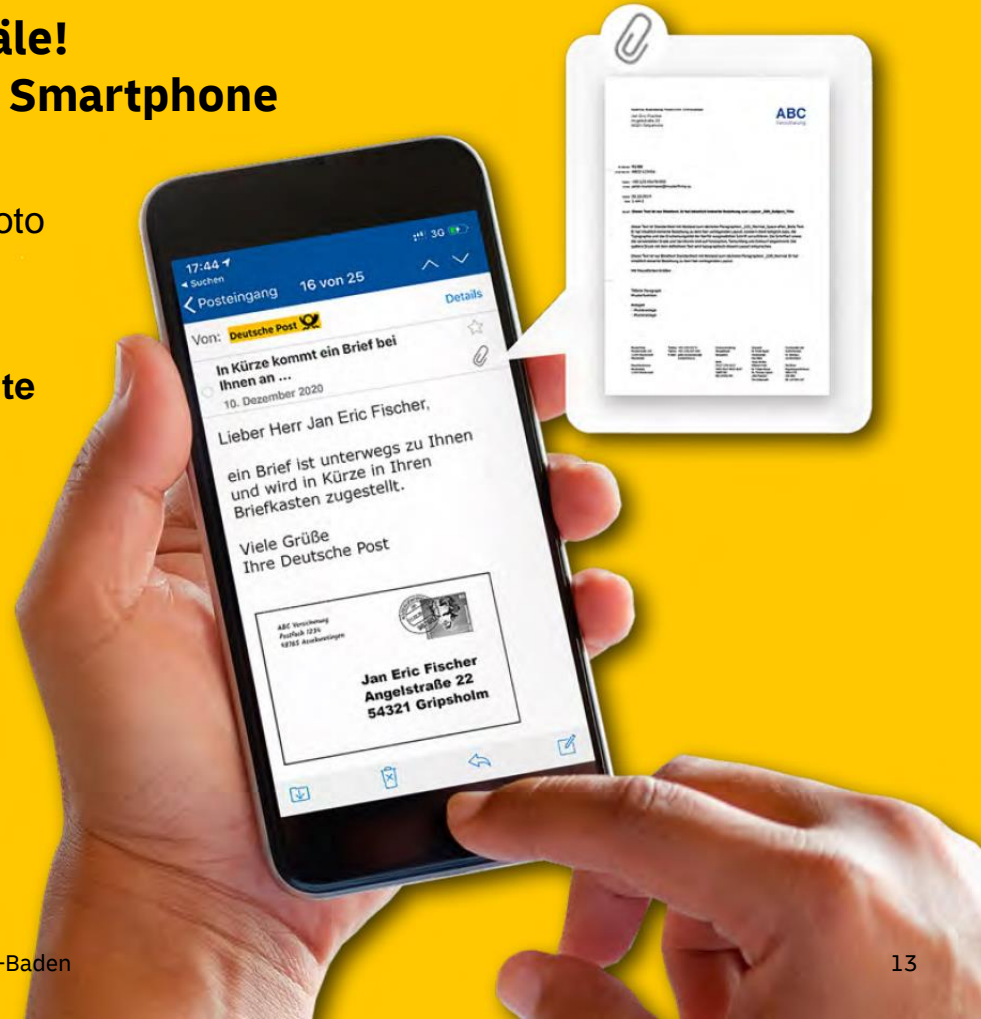
# HYBRIDE INTERAKTION

FORTSETZUNG DER DIGITALISIERUNGS-  
GESCHICHTE



# Ein Versandprozess, zwei Empfangskanäle! Briefe zusätzlich per E-Mail – direkt aufs Smartphone

- Per **Briefankündigung** erhalten Empfänger ein Foto des Briefumschlags und **wissen vorher, was im Briefkasten liegt**
- Mit **Digitaler Kopie** werden **zusätzlich Briefinhalte** versendet, wenn Versender und Empfänger den Service aktiviert haben
- **Hybride Services** verbinden die **Sicherheit** des klassischen Briefs mit der **Bequemlichkeit** digitaler Kommunikation
- Die Deutsche Post unterstützt die Digitalisierung der **Geschäftsprozesse** und hilft, **Kunden** mit einem **echten Mehrwert** für den digitalen Kanal zu gewinnen.






# Mit der Digitalen Kopie des physischen Brief Sendungsinhalte zusätzlich digital erhalten

★★★★☆ Sehr gutes Kunden-Feedback  
→ Ø 4,3 Sterne, NPS +29

Geschäftskund\*in

Deutsche Post Physischer Brief 

1

+ **BRIEFANKÜNDIGUNG**  
(Umschlagsfoto)



Ankündigung digital empfangen

3

+ **Digitale Kopie**  
(Sendungsinhalt)

Inhalt digital empfangen

4

GMX  WEB.DE

Privatkund\*in

Postalisch empfangen

2



## Vorteile für Empfänger\*innen

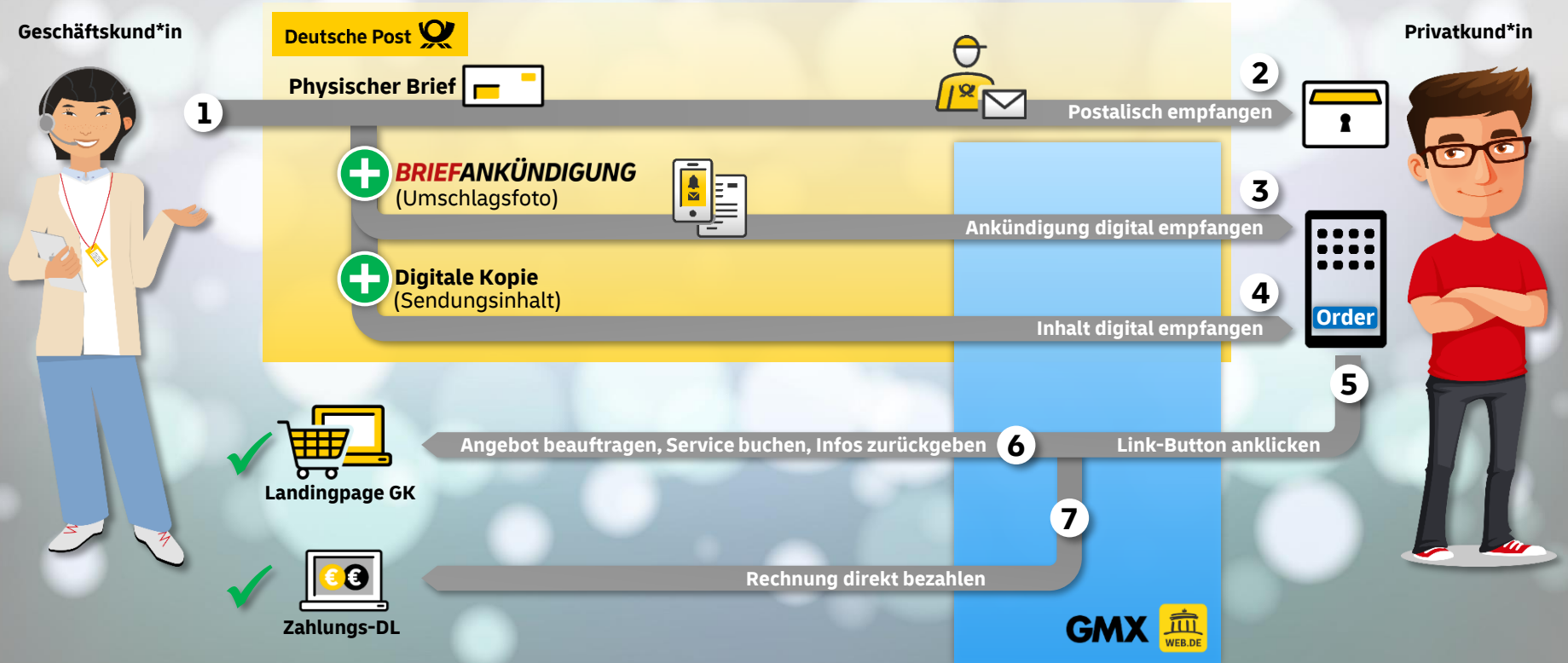
- ▶ Immer und überall informiert über eingehende Post
- ▶ Umschlagsfoto mit Sendungsinformationen und Inhalte digital empfangen
- ▶ Sicherer Empfang im vertrauten E-Mail-Postfach
- ▶ DSGVO-konform und explizit beauftragt durch den Privatkunden
- ▶ Transparenz über Zustellqualität



# Hybride Services verbinden Sicherheit des klassischen Briefs mit der Bequemlichkeit digitaler Kommunikation

Geschäftskund\*in

Privatkund\*in



# Call-To-Action-Link in der Briefankündigung ermöglicht direkte Empfänger-Interaktion auf der GK-Landingpage

Kostenvoranschlag per Brief und Briefankündigung an Fahrzeughalter\*in: KFZ-Reparatur ganz einfach per Klick beauftragen!

## 1 Briefankündigung empfangen



## 2 KFZ-Reparatur beauftragen



### Vorteile für PK

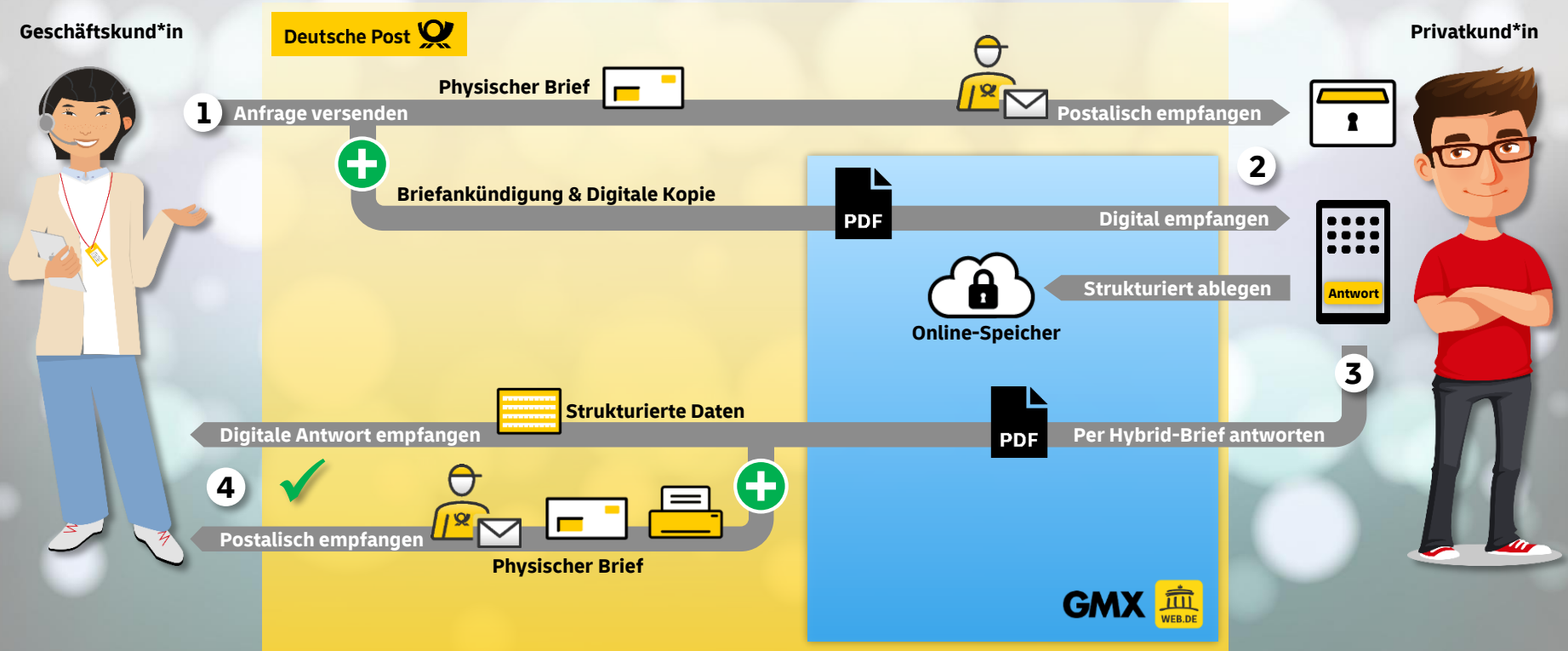
- Folgeaktion **Beauftragung der Reparatur** kann direkt per **Verlinkung** aus der Briefankündigung heraus ausgeführt werden
- Damit wird der **Medienbruch überwunden** → einfach und schnell
- Das **physische Originalschreiben** wird parallel zugestellt und kann sicher verwahrt werden



### Vorteile für GK

- PK wird auf **gewünschten Kanal** (eigene Buchungsplattform) **geführt**, alle notwendigen Daten werden erhoben
- Erhöhte **Response-Quote**
- Gewährleistung **Sicherheit und Datenschutz** über Code/Verlinkung und **identifizierter Empfänger\*in** der Briefankündigung

# Medienbruchfreie Antwort-Möglichkeit per hybridem Brief vereinfacht Prozesse und Nutzung auf beiden Seiten



# Antwort-Möglichkeit per hybridem Brief ermöglicht eine strukturierte Rückmeldung im Posteingang des Geschäftskunden

Anlagen zum Versicherungsabschluss per hybridem Antwortbrief zurücksenden: Einfache Bearbeitung ohne Medienbruch!

## 1 Digitale Kopie empfangen



## 2 Brief lesen und Antwort starten



## 3 Hybride Antwort schreiben/senden



### Vorteile für PK


- Unmittelbar nach dem Lesen der Digitalen Kopie **medienbruchfrei** per Brief **antworten**
- Kein **Ausdrucken, Kuvertieren, Frankieren und Gang zum Briefkasten** mehr
- **Archivierung** des gesendeten Briefs im Postausgang



### Vorteile für GK

- Schnelle und sichere **Response des Kunden**
- Erhält **strukturierte Rückmeldung** zur direkten Zuordnung zum Kunden-Account
- Vorteil **Total Cost of Ownership** – Keine Investition in **eigenes Kundenportal**

**+ größere Transparenz**  
mit Sendungsverfolgung  
Brief und ResponsePlus

**+ mehr Nachhaltigkeit**  
mit umfassender CO2-  
Kompensation und -Neutralität 

**+ hybride Interaktion**  
mit Briefankündigung,  
Digitaler Kopie und  
Hybrid Cases



**VIELEN DANK FÜR  
IHRE AUFMERKSAMKEIT**