

DOXNET-Webinar „Aus der Praxis“ liefert spannende Einblicke

Die Briefpost der Zukunft

90 Minuten mit einem bemerkenswert großen Erkenntnisgewinn: Die erste digitale Doxnet-Veranstaltung mit dem Titel „Aus der Praxis“ bestach durch eine straffe Tagesordnung, Top-Referenten und einen reibungslosen Ablauf. 60 Teilnehmende wählten sich dazu digital ein.

Herausforderungen des Wandels meistern

Unter dem Titel „Briefpost der Zukunft“ hatte Doxnet-Vorstandsmitglied Christian Kempf mit seinem Team ein Thema ins Visier genommen, das von den zwei Referenten fein säuberlich aufbereitet präsentiert wurde. Informative Basis bildete unter anderem der Briefkasten-Monitor 2020, der das Meinungsbild aus Sicht der Verbraucher wiedergibt. Daraus geht hervor: Briefpost ist beliebt und sie wirkt. Ihren hohen Stellenwert hat sie kaum eingebüßt, die Form der persönlichen Zustellung ist den Verbrauchern auch heute noch wichtig. Ein Blick auf die aktuelle Lage zeigt: Der Digitalisierungsschub war ohnehin schon im Gange. Und dann kam Corona. 86% der Unternehmen wollen die Briefpost ersetzen, 82% der öffentlichen Verwaltung nutzt E-Rechnung und zwei Drittel der Unternehmen verwalten ihre Inhalte mittlerweile digital. „Corona hat in diesen Bereichen eine Extra-Zündung gegeben“, betonte Kempf.

Referent Jürgen Hausl von der HDI Systeme AG konkretisierte das Thema auf den Aspekt „Deutsche Post vs. alternative Dienstleister“. Er stellte die Entwicklung der Deutschen Post vor und gab einen Überblick über andere Briefdienstleister. Diese decken 65 bis 70% der Haushalte ab. Er skizzierte die Charakteristika der verschiedenen Anbieter und stellte deren Abläufe vor.

Nachfolgend spielte Hausl den Ball zu Frank Eckart, dem Vorsitzenden des Großversenderkreises der Finanzwirtschaft im Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation (DVPT), der die Veränderungen im Hinblick auf den Briefversand bei einem Versicherungsunternehmen darlegte. Eckart betonte, dass alle Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche bestrebt seien, den Briefversand wirtschaftlich darzustellen. Der erste Schritt auf dem Weg zu mehr Wirtschaftlichkeit sei die Briefver-

meidung. Die zweite Schiene sei der alternative Versand über verschiedene Postdienstleister, der unter Umständen sinnvoll und wirtschaftlich sein kann.

Eckart betonte bei ggf. notwendigen Prozessumstellungen die Wichtigkeit, datenschutzrechtliche Vorgaben zu beachten. Auch die Festlegung von Auskunftsansprüchen gegenüber dem Dienstleister sei wichtig. Ebenso sei eine Risikobetrachtung bezüglich des Umsatzverlusts bei anderen bereits etablierten Dienstleistern zu beachten, aufgrund der potentiellen Gefährdung des Großkunden-Status und des Verlusts mengenabhängiger Einsparungen. Im weiteren Verlauf seines Vortrags gab er detaillierte Einblicke in die einzelnen Schritte, die bei solch einer Umstellung zu bedenken sind – beginnend bei detaillierten Leistungsbeschreibungen, über die Festlegung zweifelsfrei messbarer Qualitätsparameter bis hin zu einem kontinuierlichen Austausch mit den Dienstleistern.



Briefkasten-Monitor 2020: Der Digitalisierungsschub im Bereich Briefpost war schon vor Corona im Gange.

Frank Eckart ging auch auf die Herausforderungen der Digitalisierung ein, in einem Umfeld, in dem der Kunde aber weiterhin Interesse an konventioneller Kommunikation hat. „Digitalisierung ist immer in Abhängigkeit mit den Wünschen des Kunden zu sehen“, betonte er. Sein Fazit: Die Zusammenarbeit mit einem alternativen Postdienstleister laufen im Markt in der Regel problemlos. Eckart erkennt aber auch deutliche Veränderungen des alternativen Postmarkts. Im Bereich der digitalen Innovationen sieht er die Deutsche Post klar vorne.

Doxnet
www.Doxnet.de