



Elektronische Briefpost

Dr. Ulrich Kampffmeyer im Interview mit ECM Guide

Von Engelbert Hörmannsdorfer (www.ECMguide.de)

Interview mit Dr. Ulrich Kampffmeyer zum Thema „Elektronische Briefpost“

Eh: *Was bewegt den Markt für Postbearbeitungslösungen derzeit am meisten? Neuerungen bei klassischen Lösungen, oder der Hype rund um den kommenden elektronischen Briefverkehr wie De-Mail oder E-Postbrief?*

Kff: Bei traditionellen Postbearbeitungslösungen geht es im Input-Management der Poststelle um Automatisierung, d.h. automatische Klassifikation, Zuordnung, Weiterleitung, Datenextraktion für Anwendungen und anschließende Einordnung in Workflows, elektronische Akten und Archive. Bei der Postbearbeitung im Output-Management geht es um die Unterstützung zahlreicher Kanäle zum Kunden, die über Stammdaten, CRM und Anwendungen gesteuert werden. Dabei geht es nicht nur um Kosten sparen beim Porto sondern den Kunden auf den Wegen und mit den Medien, die er bevorzugt, individuell anzusprechen.

Natürlich gewinnt die elektronische Kommunikation immer mehr an Bedeutung. Dies betrifft einerseits den Versand von Nachrichten, bei dem, von einem System, über Leitungen Daten und Dateien übertragen werden. Das von Spam überflutete Medium E-Mail hat inzwischen kaufmännische Relevanz und kann auch zum Versand von Rechnungen verwendet werden. Die neuen Dienste De-Mail, E-Postbrief und Reg-Mail setzen auf eine sichere, nachvollziehbare Kommunikation, stellen aber technologisch einen Sonderweg dar. Es gibt aber noch andere Wege – die Kommunikation über Portale, bei denen nichts mehr versendet wird sondern nach Login, über den Zugriff auf die Datenbank des Portals, Nachrichten erstellt und abgerufen werden können. Dies sieht aus wie E-Mail, funktioniert aber gänzlich anders. Gute Beispiele sind soziale Netzwerke, die sich dieses Prinzip zu Nutzen machen.

Eh: *Glauben Sie, dass sich elektronischer Briefverkehr, wie De-Mail oder E-Postbrief, breitflächig durchsetzt? Immerhin muss sich ein potenzieller Kunde erst mal registrieren, was bei der normalen Papierpost nicht notwendig ist...*

Kff: De-Mail und der E-Postbrief sind deutsche, proprietäre Sonderwege. Die Übermittlung rechtlich abgesicherter, elektronischer Dokumente ist zu dem auch mit der qualifizierten elektronischen Signatur möglich. Das Registrierungsverfahren ist aufwändig und musste für De-Mail erst per Gerichtsbeschluss gegenüber der Post durchgesetzt werden. Der E-Postbrief hat funktional eine Reihe von Vorteilen gegenüber der De-Mail, ist aber nicht durch das De-Mail-Gesetz abgedeckt. Und natürlich muss man beachten, um geschlossene Anwendungen handelt, die entweder unabhängig von der



eigenen IT genutzt werden oder aber aufwändig in die eigene Unternehmenssoftwarelandschaft integriert werden müssen. Zwar wird in beides, De-Mail und E-Postbrief, zurzeit massiv Werbung investiert – einen großen Markt hat dieser typisch deutsche Sonderweg allerdings nicht. Offenbar hat man sich auch viel vom Rechnungsversand erhofft, jedoch hat der Gesetzgeber seit 1.7.2011 die Übermittlung von elektronischen Rechnungen vereinfacht. Ich glaube nicht, dass sich De-Mail, E-Postbrief oder Reg-Mail breitflächig durchsetzen.

Eh: *Wird nicht die elektronische Signatur beim Online-Brief überflüssig? Eigentlich besteht keine Notwendigkeit mehr für eine elektronische Signatur...*

Kff: Die qualifizierte elektronische Signatur hat mit der Neuregelung der elektronischen Rechnung auf gesamteuropäischer Ebene ein wichtiges Anwendungsfeld eingebüßt. Nur noch vereinzelt gibt es spezielle Anwendungsfelder für die qualifizierte elektronische Signatur, so z.B. bei Entsorgungsnachweisen, bei der elektronischen Geburtsurkunde, im Notarwesen für elektronische Beglaubigungen usw. In der freien Wirtschaft dürfte das Thema durch sein, die öffentliche Verwaltung hat für ihre internen Abläufe schon immer auf einfachere Verfahren gesetzt und für den Privatmann gibt es einfach nicht genügend Anwendungen – zu dem die qualifizierte elektronische Signatur immer noch nicht für den neuen Personalausweis verfügbar ist. Wir haben die qualifizierte elektronische Signatur in Deutschland einfach zu aufwändig und zu teuer gestaltet – denkt man z.B. an die Anforderungen durch Nachsignieren die Zertifikate der elektronischen Signaturen über den Lebenszyklus der Dokumente aktuell und gültig zu halten. Auch bei der elektronischen Signatur liegt ein ein deutscher Sonderweg vor, der sich überlebt hat.

Eh: *Für welche Anwendergruppe ist der Online-Brief am interessantesten? Doch wohl eher für Unternehmen und Behörden, der normale Bürger dürfte sehr selten davon profitieren...*

Kff: Jeder wird vom Online-Brief profitieren, wenn wir von E-Mail und Nachrichten in Portalen sprechen. Auf die speziellen Angebote von De-Mail und E-Postbrief wird man vielleicht setzen, wenn es um elektronische Einschreiben geht. Der Privatmann steht beiden Medien aber sehr kritisch gegenüber, da man sein De-Mail oder E-Postbrief-Postfach jeden Tag checken muss, ob ein Online-Brief zugestellt wurde – denn nach drei Tagen gilt die Nachricht rechtswirksam als zugestellt. Also besser so ein Postfach gar nicht erst anschaffen. In Unternehmen stirbt das Thema häufig wenn es um die Aufwände und die Schnittstellen geht, direkt in die Unternehmens-IT-Infrastruktur diese Medien einzubinden, so dass jeder eine Benachrichtigung zu Online-Briefen in seinem Stand-Mail-Client vorfindet und von dort aus auch Online-Briefe ohne Zusatzaufwand versenden kann.



Hier schlagen dann aber gleich auch eine Reihe anderer Probleme zu – an wen wurde zugestellt, an wen weitergeleitet, hat jeder seine eigene Adresse oder gibt es eine Unternehmensadresse, wie geht man mit der direkten persönlichen Zuordnung um, wenn man in der Kundenbetreuung auf variable Konzepte ohne eine direkten Ansprechpartner für den Kunden setzt, sind nur der Geschäftsführer oder andere ebenfalls berechtigt zu empfangen und zu versenden – und geben diese ihre Passworte an die Sekretärin? Fragen über Fragen.

Eh: *Geht es also der normalen Briefpost an den Kragen, oder nicht?*

Kff: Der normalen Briefpost geht es schon seit langem an den Kragen. Elektronisches Fax, E-Mail, Scans und PDFs als Attachment an E-Mails usw. sind nicht nur günstiger, sondern auch deutlich schneller und variabler. Auch Abrechnungen, Bankbelege, Rechnungen, Auftragsbestätigungen usw. werden elektronisch zugestellt, wenn denn der Anwender eine E-Mail-Anschrift bekannt gibt. Postkarten werden durch Mobile überholt, persönliche Nachrichten über Social Communities übermittelt. Ein Blick in den eigenen Briefkasten – ein paar Abrechnungen, Werbung und – das war es schon. Als Selbsttest empfehle ich zu überlegen, wann man selbst zuletzt eine Briefmarke aufgeklebt hat und – ja – wo war eigentlich das nächstgelegene Postamt?

Eh: *Es wird wohl auf hybride Postsysteme hinauslaufen. Heißt: Am PC einen Brief schreiben und ihn auf Knopfdruck an eine zentrale Stelle senden, die sich dann um Druck und Versand kümmert. Könnte dies die Lösung bei modernen Postbearbeitungslösungen sein?*

Kff: Hybrid ist für mich etwas Anderes. Beim Briefeschreiben am Arbeitsplatzrechner muss man zunächst unterscheiden, ob ich mit einer Fachanwendung arbeite, die selbsttätig aus einem Vorgang mit den dazugehörigen Stammdaten und Textbausteinen Briefe „komponiert“. Der Standardbrief und der Textbaustein haben die Vorteile, dass die Inhalte immer fehlerfrei und rechtlich korrekt hinterlegt sind. Diese Verfahren sind in allen großen Unternehmen, besonders aber bei Finanzdienstleistern, gang und gäbe. Hinzukommt, dass dort im Ausgabeprozess noch das Thema Portooptimierung und Einsteuerung von Zusatzinformationen, wie Unterlagen. Bleibt der individuelle Brief. Ob ich diesen an meinem Arbeitsplatz ausdrucke, auf den Abteilungsdrucker im Flur schicke oder direkt über das Rechenzentrum ins Outputmanagement einsteuere, ist prozess- und qualitätsabhängig. Wenn noch manuell unterschrieben werden soll, vielleicht sogar von mehreren im Mitzeichnungsverfahren, dann macht es wenig Sinn einen Brief im 3 Km entfernten Rechenzentrum auszudrucken und wieder physisch zurück zu transportieren (und nach dem Unterschreiben auch noch zu scannen ...). Hier muss man die Prozesse selbst prüfen und optimieren, bis eine schnelle und kostengünstige Lösung herauskommt, die bei entsprechenden Stückzahlen durchaus einen zentralen Druck- und Versand-



Service beinhalten kann. Übrigens wäre dies auch eine Anwendung, wo man den E-Postbrief einsetzen kann.

Eh: *Werfen wir jetzt einen Blick auf Rechnungseingangslösungen. Hier soll es erhebliche Einsparpotenziale geben. Wie weit haben sich solche Lösungen schon durchgesetzt?*

Kff: Bei Rechnungseingangslösungen sind zwei Wege zu berücksichtigen: der papiergebundene Rechnungseingang, der als Speziallösung oder Bestandteil einer Universal-Scan-Lösung die Dokumente erfasst. Mit Hilfe von OCR- und ICR-Software werden die Inhalte ausgelesen und in verarbeitungsfähige Daten umgesetzt. Hier beginnt das größte Potential des Rechnungseinganges: Man kann die gewonnenen Daten auf Fehler prüfen, z.B. die Rechnung „nachrechnen“, die Rechnungsdaten mit Stammdaten zu Kunden und Verträgen im ERP abgleichen, und die Daten direkt zur Buchung (oder Fehlerbehandlung) an das ERP- oder ein vorgeschaltetes Rechnungseingangsworkflow-System übergeben. Nicht mehr das Archivieren der Dokumente und Daten, was natürlich weiterhin Bestandteil des Szenarios ist, steht im Vordergrund, sondern die schnelle softwaregestützte Verarbeitung der Rechnungsdaten. Natürlich müssen sich auch die elektronischen Kommunikationswege in diesen Erkennungsprozess einfügen – elektronische Rechnungen, die per E-Mail übermittelt wurden, EDI-Rechnungen und andere Formate. Diese sind bereits digital vorliegend, müssen aber mit der gleichen Qualität und dem gleichen Ergebnis, wie gescannte Rechnungen weiterverarbeitet werden. Ziel ist die einheitliche Verarbeitung aller Eingangsquellen. Solche Systeme, ob nun nur für Papier oder wie skizziert als umfassende Lösung, sind sehr effektiv und sparen viel Zeit und Geld. Papierrechnungseingangsverarbeitungs- und E-Invoicing-Lösungen gelten als ECM-Komponenten mit dem schnellsten ROI (Return-on-Invest). Daher werden sie auch häufig unabhängig von ECM-, DMS- oder Archivsystemen implementiert, um schnell die Daten aus den Dokumenten zu gewinnen und im ERP zu verarbeiten. Der Rechnungseingang (und natürlich auch der Rechnungsausgang) ist so nicht nur eine ECM-Komponente sondern auch ein Subsystem für ERP, CRM, Lagerwirtschaft, Logistik und andere kaufmännische Systeme.

Eh: *Wagen Sie einen Ausblick, sagen wir zwei bis drei Jahre. Auf welche Trends sollen sich unsere Leser im Postbearbeitungs-Segment dann einstellen?*

Kff: Die traditionellen papiergebundenen und die elektronischen Eingänge wachsen zusammen. Sie werden über die bisherigen Scan-, Fax- und Mail-Eingänge ergänzt um automatischen Import und Download von Nachrichten aus Portalen und datenbankbasierten Kollaborationsanwendungen. Alle Eingänge werden mit der gleichen Systematik und Qualität voll verarbeitungsfähig über Workflows in den einheitlichen Posteingangskorb des Sachbearbeiters eingestellt. Dieser Posteingangskorb überwindet die Medienbrüche zwischen E-Mail, gescannten Dokumenten, elektronischer Akte, Mobile-Messages, Multi-Media-Nachrichten mit Ton und Video, Workflow, SMS, Anwendungsdaten, Imaging mit Scans, Fax usw. – eine



strukturierte, individuell anpassbare Übersicht für alles! Dieser Postkorb ist Bestandteil von Kommunikations-, Workflow-, Business-Process-, Anwendungs- und Kollaborations-Systemen. Er steht im Unternehmen, über den Browser und als Mobile App orts- und zeitunabhängig zur Verfügung. Diese Steuerzentrale für alle Eingänge – und gespiegelt für alle Ausgänge, die logisch mit den Eingängen als Vorgänge zusammengebündelt sind, unterstützt den Sachbearbeiter bei der Nutzung aller Informationen. Seit 1992 ist meine Vision der universelle, einheitliche Postkorb für jegliche Art von Kommunikation mit unterschiedlichen Informationsobjekten.

Dr. Ulrich Kampffmeyer

PROJECT CONSULT GmbH, Büro Hamburg
Breitenfelder Str. 17
D-20251 Hamburg
Tel.: 040 / 460 762 20
Fax: 040 / 460 762 29
E-Mail: Presse@PROJECT-CONSULT.com
Web: www.PROJECT-CONSULT.com

Autorenrecht und CopyRight

Autor: Dr. Ulrich Kampffmeyer
PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH
Breitenfelder Str. 17
D-20251 Hamburg
Tel.: 040 / 460 762 20
Fax: 040 / 460 762 29
E-Mail: Presse@PROJECT-CONSULT.com
Web: www.PROJECT-CONSULT.com

© PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH 2011. Alle Rechte vorbehalten

Der gesamte Inhalt ist, sofern nicht gesondert zitiert, ein Originaltext des Autors. Jeglicher Abdruck, auch auszugsweise oder als Zitat in anderen Veröffentlichungen, ist durch den Autor vorab zu genehmigen. Die Verwendung von Texten, Textteilen, grafischen oder bildlichen Elementen ohne Kenntlichmachung der Autorenschaft ist ein Verstoß gegen geltendes Urheberrecht. Belegexemplare, auch bei auszugsweiser Veröffentlichung oder Zitierung, sind unaufgefordert einzureichen.