Keine Medienbrüche, keine Flaschenhälse, stattdessen schnelle Durchlaufzeiten durch vollelektronische Workflows. Der E-Postbrief der Deutschen Post eröffnet Verbänden die Möglichkeit, ihre Kommunikationsabläufe effizienter zu gestalten und gleichzeitig den Mitgliederservice zu optimieren.

# Sichere elektronische Kommunikation – Chance für Verbände

Die Idee ist nicht neu: Bereits seit den 70er-Jahren wird die Digitalisierung der Büroumgebung propagiert. Doch mehr als 30 Jahre später ist die Vision des papierlosen Büros weiter entfernt denn je – denn der Papierverbrauch steigt und steigt. 800.000 Tonnen Din-A4-Papier – um diese Menge zu transportieren, benötigte man einen Güterzug mit 40.000 Waggons oder 600 Kilometer Länge. So viel Papier wird Jahr für Jahr in deutschen Büros verbraucht. Und die Tendenz ist steigend: Der Bundesdeutsche Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management (B.A.U.M.) schätzt, dass Unternehmen alle zwei Jahre die Anzahl ihrer Papierdokumente verdoppeln.

Zwar sind Büros und Verwaltungen in der Regel mit moderner Hard- und Software ausgestattet, die eine vollelektronische Bearbeitung ermöglichen würden. Diese Instrumente können ihr Potenzial aber nur entfalten, wenn der elektronische Workflow nicht blockiert wird. Eine Voraussetzung dafür ist, dass möglichst viele Daten und Dokumente digital vorliegen. Bei den internen Prozessen ist das weniger problematisch, in der externen Kommunikation sieht das schon anders aus. Im Postein- und -ausgang dominiert nach wie vor das Papier. Es wird geöffnet, sortiert und gescannt, gedruckt, gefalzt und kuvertiert. Medienbrüche zwischen interner und externer Kommunikation sind an der Tagesordnung.

Das Problem: Sie stören den elektronischen Workflow und erhöhen die Prozesskosten deutlich.

- Für die sachgerechte Ablage eines Dokuments in ein Papierarchiv benötigt eine Fachkraft rund 30 Sekunden. Bei einem täglichen Volumen von 250 Dokumenten entspricht dies einem Arbeitsaufwand von zwei Stunden. Bei der elektronischen Erfassung durch Einscannen reduziert sich die Erfassung um die Hälfte auf eine Stunde (Quelle: RWTH Aachen).
- Bei der Recherche in einem Papierarchiv benötigt der Sachbearbeiter durchschnittlich drei Minuten pro Suchvorgang: In einem elektronischen Archiv reduziert sich die Suchdauer auf durchschnittlich 15 Sekunden. Legt man 40 Archivrecherchen pro Tag zugrunde, so reduziert sich durch die Einführung einer digitalen Lösung der tägliche Arbeitsaufwand eines Mitarbeiters von zwei Stunden auf nur noch zehn Minuten (Quelle: RWTH Aachen).
- Die Kapazität einer heute üblichen Festplatte reicht aus, um den Inhalt eines voll ausgenutzten Archivraumes mit rund 40 Quadratmeter Grundfläche zu speichern (Quelle: RWTH Aachen).
- Dokumenten-Missmanagement kostet 40 bis 60 Prozent der Arbeitszeit der Sachbearbeiter und kann den Unternehmensgewinn um bis zu 15 Prozent beeinträchtigen (Quelle: Gartner Research).

– Der Durchschnittsmanager verbringt vier Wochen pro Jahr mit Warten auf Dokumente (Quelle: Byte-Magazin).

All diese Beispiele zeigen: Laufen die Prozesse innerhalb einer Organisation ganz oder auch nur teilweise papiergebunden ab, beeinträchtigt dies Kosteneffizienz und Handlungsfähigkeit ganz erheblich. Für Verbände, die sich vonseiten ihrer zahlenden Mitglieder in der Regel mit einer besonders hohen Erwartungshaltung in Sachen Wirtschaftlichkeit, aber auch Servicequalität konfrontiert sehen, steht dieses Thema daher weit oben auf der Dringlichkeitsskala. Die Aufgabenstellung für die Zukunft lautet: Medienbrüche bei den internen und auch externen Kommunikationsabläufen beseitigen und dadurch den Workflow durchgängig digital darstellen.

## PROZESSKOSTEN: ERHEBLICHE EINSPARUNGEN MÖGLICH

Die Einsparpotenziale durch die Nivellierung von Medienbrüchen sind signifikant: Allein in der Brieflogistik machen die Prozesskosten zwischen 60 und 75 Prozent aus. Damit liegen sie weit über den Transportkosten. Schon die Posteingangsseite – also öffnen, sortieren, prüfen – nimmt rund 30 Prozent des Kostenanteils ein. Durch den Wegfall beispielsweise von Druck und Kuvertierung lassen sich allein im Postausgang mehr als 30 Prozent der derzeitig entstehenden Kosten sparen. Im Posteingang kann die Ersparnis sogar bei bis zu 80 Prozent liegen. Diese Einsparpotenziale hat auch die Studie „Wirtschaftlichkeit des Digitalen Schriftgutmanagements“ bestätigt, die die Deutsche Post gemeinsam mit dem Kreis Soest, der b.i.t.consult GmbH, der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement) und dem Rechenzentrum KDVZ Citkomm in 2008 initiiert und durchgeführt hat. Die Studie hat die Arbeitsabläufe rund um die einzelnen Dokumente innerhalb einer Kreisverwaltung in den Aufgabenbereichen Posteingang/Postausgang, elektronische Vorgangsbearbeitung/Elektronische Akte und E-Archiv/Registratur analysiert und auf dieser Basis optimierte Prozessmodelle entwickelt. Das identifizierte Einsparpotenzial der Kreisverwaltung Soest liegt laut Studie bei etwa einer Million Euro, das sind fast 80 Prozent der derzeitigen Prozesskosten. Voraussetzung: Die elektronischen Fachverfahren werden sowohl im Posteingang wie im Postausgang von digitalen Prozessen gestützt.

## DIE E-MAIL IST NICHT SICHER

Elektronische Wege sind immer schneller als der physische Transport und elektronische Dokumente können gleichzeitig an völlig verschiedenen Orten bearbeitet werden. Doch bislang fehlte es an einem massentauglichen Medium. Die E-Mail gehört zwar mittlerweile zum Alltag sowohl im privaten wie auch im geschäftlichen Gebrauch. Aber: Sie hat entscheidende Nachteile, sodass sie für große Teile der geschäftlichen Kommunikation ungeeignet ist. Bis zu 200 Milliarden E-Mails werden jährlich verschickt. Der Hightechverband BITKOM geht davon aus, dass 90 Prozent davon Spams sind. Der volkswirtschaftliche Schaden der unerwünschten Mails – ausgedrückt in Arbeitszeit für Sichten und Löschen der Müll-Nachrichten – summiert sich auf 130 Milliarden Dollar jährlich. Und damit nicht genug: Kriminelle Hacker kopieren Festplatten, lesen Tastatureingaben mit – ohne dass die Geschädigten etwas davon merken. Laut Kriminalstatistik der Bundesregierung steigt die Zahl der Delikte wie Ausspähen und Abfangen von Internetdaten oder auch Betrug übers Internet dramatisch an. Die Konsequenz: Wichtige und vertrauliche Informationen oder solche, die rechtssicher sein sollen und müssen, werden immer noch vorzugsweise per Brief verschickt. Und so ist der Brief trotz zunehmender Konkurrenz durch E-Mail immer noch Standard in der schriftlichen Kommunikation weltweit. Denn in vielen Situationen gibt es, teils aus rechtlichen Gründen, teils aus Sicherheitsgründen, keine Alternative zum zugeklebten Papierbrief.

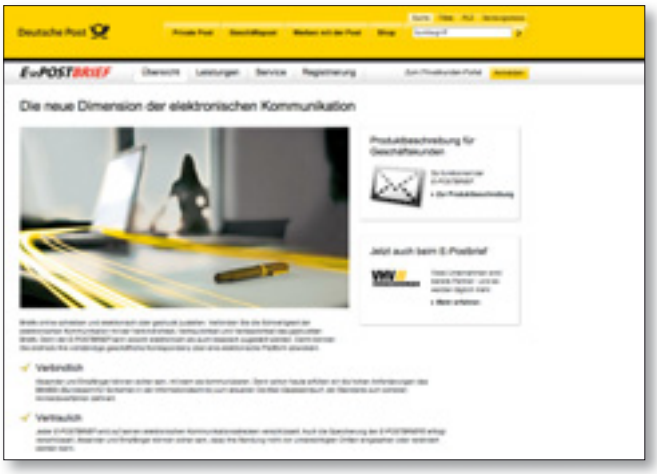
Die Sicherheit und die Vertraulichkeit von Daten sind aber in vielen Bereichen ein absolutes Muss und werden von den Bürgern eingefordert.

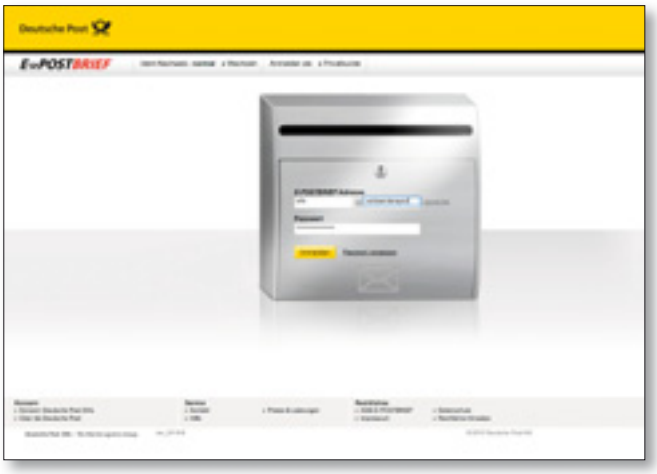
– 40 Prozent der Internet-User verschicken aus Sicherheitsgründen keine wichtigen Dokumente wie Verträge per E-Mail.

> Die Einsparpotenziale durch die Nivellierung von Medienbrüchen sind signifikant: Allein in der Brieflogistik machen die Prozesskosten zwischen 60 und 75 Prozent aus.

– Eine Emnid-Studie aus dem Jahr 2009 hat die Bereitschaft untersucht, Onlineangebote von Verwaltungen zu nutzen. Das Ergebnis: 72 Prozent der Befragten geben an, sie würden online mit ihrer Behörde kommunizieren – vorausgesetzt, die sichere Datenübertragung sei gewährleistet.

Auch in der digitalen Welt lassen sich Nachrichten schützen, indem man sie verschlüsselt. Wer sie lesen will, braucht einen passenden Schlüssel. Heutige Verschlüsselungen basieren auf Algorithmen



**Das Anwenderportal des E-Postbriefes**

mit mindestens 256 Bit – das ist ein Schlüssel mit zehn hoch 77 Möglichkeiten. Zum Vergleich: Die Wahrscheinlichkeit, einen deutlich kleineren 56-Bit-Schlüssel auf Anhieb richtig zu raten, ist in etwa genauso groß wie die Wahrscheinlichkeit, den Lotto-Jackpot zu knacken und gleichzeitig am gleichen Tag vom Blitz erschlagen zu werden.

Technisch ist es also möglich, E-Mails zu verschlüsseln und elektronisch zu signieren, womit Inhalte und Identitäten geschützt sind. Die gängigen Methoden haben sich aber als nicht massentauglich erwiesen – allein schon, weil es ohne zusätzliche Kartenlesegeräte und Software nicht geht.

### DER E-POSTBRIEF ERMÖGLICHT EINE VERBINDLICHE UND VERTRAULICHE SCHRIFTKOMMUNIKATION IM INTERNET

Dennoch muss heute niemand mehr auf die Vorteile der elektronischen Kommunikation – insbesondere die Schnelligkeit des Mediums – verzichten. Der E-Postbrief der Deutschen Post bietet Privatkunden, kleinen und großen Unternehmen, Institutionen und Behörden die Möglichkeit, auch im Internet sicher und verbindlich miteinander zu kommunizieren. Für den E-Postbrief hat die Deutsche Post eine Infrastruktur geschaffen, in der alle Teilnehmer eindeutig identifiziert sind – Spams oder anonyme Mails sind bei E-Postbrief nahezu ausgeschlossen. „Eindeutige Identitäten spielen für Unternehmen eine zentrale Rolle. Das hat sich auch in allen Gesprächen mit Kunden und Partnern bestätigt. Nehmen Sie das Thema Altersnachweis: Hinter einer E-Postbrief-Adresse steht ein volljähriger Bürger mit Wohnsitz in Deutschland, dessen Identität geprüft wurde. Und umgekehrt weiß auch jeder Privatnutzer, dass ein E-Postbrief auch wirklich von seiner Versicherung, seiner Bank, seinem Onlinehändler kommt“, erklärt Dr. Georg Rau, Bereichsvorstand „Produkt und Operations“ E-Postbrief der Deutschen Post.

Dabei ist der E-Postbrief der Deutschen Post genauso einfach und schnell wie eine E-Mail: Das Portal (www.epost.de) bietet alle Funktionen auf einer übersichtlichen Benutzeroberfläche, die auf jedem handelsüblichen Internetbrowser bedient werden kann. Der Absender kann wählen, wie sein E-Postbrief den Empfänger erreichen soll. Elektronisch an seine E-Postbrief-Adresse oder als E-Postbrief mit klassischer Zustellung an die normale Postanschrift des Empfängers. Der

## Das E-Postbrief-Paket für KMUs und Verbände

- E-Postbrief-Adresse mit persönlichem Geschäftsnamen (z. B.: max.mustermann@firma.epost.de oder einkauf@firma.epost.de)
- Anbindung von bis zu zehn Mitarbeitern mit eigenem elektronischen Postfach und eigener E-Postbrief-Adresse mit je 250 MB Speicherplatz
- Zusätzlich bis zu drei Postfächer mit je 250 MB Speicherplatz für Administratoren
- Die Preise:
  Der Empfang von E-Postbriefen ist kostenfrei. Ansonsten entspricht die Kostenstruktur im Wesentlichen der des klassischen Briefs. Also 55 Cent für die elektronische beziehungsweise klassische Standardvariante.
  Für die Subdomain, die Mitarbeiterpostfächer und die Administratorenzugänge erhebt die Deutsche Post eine monatliche Gebühr von 2,50 Euro.

## So sicher wie ein Brief, so einfach wie eine E-Mail

- Der E-Postbrief ist verbindlich, weil Absender und Empfänger zweifelsfrei wissen, mit wem sie kommunizieren. Um diesen Grad der Verbindlichkeit zu erreichen, wird die Identität aller Kunden bei der Erst-Registrierung überprüft.
- Der E-Postbrief ist vertraulich, weil er auf seinen elektronischen Kommunikationswegen verschlüsselt übermittelt wird. Jeder kann sicher sein, dass der Schriftwechsel nicht von unbefugten Dritten eingesehen oder verändert wird.
- Und drittens: Der E-Postbrief ist verlässlich. Wie im physischen Netz bietet die Deutsche Post die gesamte Übermittlung und die zuverlässige Zustellung der Nachrichten aus einer Hand an. Aus der klassischen Briefkommunikation bekannte und bewährte Produkte wie zum Beispiel das Einschreiben können auch beim E-Postbrief genutzt werden. Damit eröffnet der E-Postbrief Möglichkeiten, die eine herkömmliche E-Mail nicht bieten kann: beispielsweise die verbindliche und vertrauliche elektronische Übermittlung von formellen Dokumenten.

erhält seinen Brief auf Papier: ausgedruckt, kuvertiert und zugestellt von der Deutschen Post.

### ALLE ERREICHEN

Dieser Hybridcharakter macht den E-Postbrief für alle institutionellen Kunden besonders attraktiv. Denn eine flächendeckende Erreichbarkeit aller Endkunden – auch der Nonliner – ist ein Muss. Zwar verfügen rund 70 Prozent der Bevölkerung über einen Internetanschluss. Jedoch für nur 26 Prozent der Bevölkerung sind die digitalen Medien fester Bestandteil des täglichen Lebens. Das bestätigen die Ergebnisse einer Studie der Initiative D21. Die Typologie der Studie zeigt auf, dass 35 Prozent der Bürger sogenannte „digitale Außenseiter“ sind und 30 Prozent als „Gelegenheitsnutzer“ das Internet nur sehr eingeschränkt gebrauchen. Für den E-Postbrief kein Problem. „Die Deutsche Post erreicht in Deutschland lückenlos alle Haushalte – über ein sicheres elektronisches Netz oder alternativ über das bewährte physische Postnetz“, erklärt Dr. Georg Rau. Diese Funktionalität des E-Postbriefs ist auch für Verbände von zentraler Bedeutung: Sie können ihre Kommunikationsströme elektronisch abwickeln und gleichzeitig jedes Mitgliedsunternehmen gemäß seinen individuellen Wünschen per E-Postbrief oder per klassischen Papierbrief adressieren.

### DER E-POSTBRIEF UND DAS DE-MAIL-GESETZ

Und der E-Postbrief der Deutschen Post ist zurzeit konkurrenzlos. Zwar haben United Internet (UI) und die Deutsche Telekom ähnliche Produkte angekündigt. Doch wann diese Produkte tatsächlich an den Markt gehen, ist bislang ungewiss. Der Grund: Die sogenannte De-Mail, die UI und Telekom anbieten wollen, braucht eine gesetzliche Grundlage. Trotz mehrfacher Ankündigungen ist dieses Gesetzgebungsverfahren immer wieder verschoben worden. Nach einem Bericht der Tageszeitung „Die Welt“ geht die interne Planung des Bundesinnenministeriums von einem abschließenden Durchgang des De-Mail-Gesetzes im Bundesrat erst im Jahr 2011 aus.

Derweil nimmt der E-Postbrief der Deutschen Post immer mehr an Fahrt auf:

- Über 100 große Unternehmen und Behörden sind mittlerweile Vertragspartner. Sie werden derzeit an die Plattform des E-Postbriefes technisch angebunden.
- Mehr als eine Million Privatkunden haben sich bis Ende Oktober für den E-Postbrief angemeldet.
- Seit Anfang November ist das E-Postbrief-Portal auch für kleine und mittelständische Unternehmen geöffnet. Mehr als 2.500 kleine und mittelständische Unternehmen hatten sich in den vergangenen Wochen und Monaten bereits informiert, wann sie sich anmelden können.

Privatkunden und KMUs, die den E-Postbrief nutzen wollen, müssen sich für die Erstregistrierung einmal per Postident eindeutig identifizieren. Bei juristischen Personen müssen sich die vertretungsberechtigten Personen identifizieren. „Die Verbindlichkeit spielt beim E-Postbrief eine zentrale Rolle. Wir haben einen Raum im Internet geschaffen, in dem Verbraucher und Institutionen rechtssicher kommunizieren können. Sie können dadurch neue Geschäfte tätigen, die sie vorher nicht oder nur umständlich elektronisch abschließen konnten“, erklärt Dr. Georg Rau.

Große Unternehmen oder Verbände mit großen Versandvolumina werden über eine IT-Schnittstelle angebunden. Dabei kann die vorhandene Mail-Infrastruktur so an das neue E-Postbrief-System angebunden werden, dass diese auch weiterhin und wie gehabt für die individuelle Kommunikation zur Verfügung steht.

Maßgeblich für den erfolgreichen Einsatz neuer Kommunikationsmedien ist die Akzeptanz durch den Kunden. Und hier sieht es beim E-Postbrief gut aus. Laut einer repräsentativen Umfrage, die TNS Emnid durchgeführt hat, kannten nur 16 Wochen nach dem Marktstart mehr als 60 Prozent aller Deutschen den E-Postbrief. Für eine Produktneueinführung ein beeindruckender Wert. ■

### WEITERE INFOS

Weitere Informationen zum E-Postbrief unter der Servicenummer:
(02 28) 92 39 93 29 (montags bis sonntags von 08:00 Uhr bis 24:00 Uhr) oder unter:
→ www.epost.de

Für eine persönliche Beratung stehen die bundesweit 28 Direktmarketingcenter gerne zur Verfügung:
→ www.direktmarketingcenter.de.