

Nr. 12

Dezember 2012
10. Jahrgang
Einzelpreis 7,50 €

postmaster magazin

Fachzeitschrift für Dokumenten- und Postprozesse

profiforms®

profiforms

Profiforms GmbH - Hausener Str. 5/1
Karl Uhu
Im Leintopf 5
71296 Leimenfelden/Echterleben

Kreditkartenabrechnung

Kartennummer: 0000-1111-1111-0000
Datum: 28. September 2007
Belegnummer: 123456789
Servicecenter: +49 7033 - 30120

POS	BUCHUNG	BETRAG
1	Karstadt Essen Centro	284,83 €
1	Karstadt Essen Centro	284,83 €
1	Karstadt Essen Centro	284,83 €
1	Karstadt Essen Centro	10,00 €

Gesamtsumme: 864,49 €

Enterprise Your
Output Management
Profiforms Technologie-Tag
ein Beispiel

ERP-Daten

Werbebotschaft



Jede Leser-Stimme zählt

Wählen Sie das Produkt des Jahres 2012!



Alte Strukturen und Grenzen überwinden
Das Gespräch mit CodX-Chef Roland Bigler

Der beliebte Münster-Tatort
Bei der LVM, Poststelle des Jahres 2012

Outputzentrum mit Mehrwert
Druckdienst bei der Sparkasse Essen

Persönliche Post für VW-Kunden
Individuelle Angebote vom Autohändler

POSTMASTER-online: www.postmaster-magazin.de

„Nicht vor alten Strukturen, Gegebenheiten und Grenzen stehen bleiben“

Auf dem Weg zur Verbindung der Post- und Dokumentenwelten:
das Gespräch mit CodX-Chef Roland Bigler

Für eine ganze Menge Fachleute liegt das Zentrum der deutschen Privatpost in Cham am schweizerischen Zugersee. Das hat nichts mit Steueroptimierung der neuen Postdienstleister zu tun, sondern mit dem Sitz des Softwarehauses CodX Software AG. Seine Systemlösung CodX PostOffice ist heute der Standard für Codierung, Sortierung und Management bei den meisten der über 150 Unternehmen der „neuen Post“, insbesondere durch den universellen Signalisierungscode UPOC. Die Bedürfnisse der Post- und Dokumentenprofis nach Einheitlichkeit und der Organisation durchgängiger Prozesse gehen aber über Privatpost-Standards weit hinaus. Die Möglichkeit und Notwendigkeit der Reorganisation von Input und Output, von Daten-, Druck- und Postströmen – das sind die Themen bei unserem Gespräch mit dem CodX-Gründer und -Geschäftsführer Roland Bigler in Cham.



Das „Zentrum der deutschen Privatpost“:
CodX in Cham am Zugersee

Die Kunstobjekte im Konferenzraum sind eine Überraschung. Beim europäischen Postsoftware-Marktführer hätte man vielleicht verfremdete Postkutschen-Motive oder poppige Briefkasten-Skulpturen erwartet. Hier stehen bunte Hydranten, aber auch das hat seine Richtigkeit. Die CodX-Karriere begann 1996 mit einer IT-Lösung für Feuerwehren – übrigens bis heute sehr erfolgreich im Einsatz. Erst zur Jahrtausendwende wurde dann die Geschäftsidee umgesetzt, Software für die Post- und Dokumentenlogistik zu entwickeln. Das waren zunächst Projekte für die sichere Sortierung und Distribution von Sendungen und Akten in großen Werkspost-Or-

ganisationen. Auch das wohl bekannteste und am weitesten verbreitete Produkt des Hauses CodX, der „Universal-Postcode“, kurz: UPOC, wurde zunächst nicht für die Briefdienstleister-Branche entwickelt, sondern für den hausinternen Umlauf.

Der Standard für die deutsche Privatpost

Dann kam aber die Postliberalisierung nach Deutschland. Es folgte die Gründungswelle in der deutschen Privatpost und deren Bedürfnisse nach leistungsfähiger IT für Signalisierung, Sortierung und Logistik. Heute arbeiten deshalb nicht nur Postunternehmen, sondern auch viele Werks- und Hauptabteilungen mit den Lösungen der Schweizer. Die Arbeit an der Verbindung zwischen drinnen und draußen, die Entwicklung von grenzüberschreitenden Lösungen steckt also in den CodX-Genen. Auch bei unserem POSTMASTER-Gespräch in Cham soll die Suche nach neuer Durchgängigkeit und die Notwendigkeit vereinheitlichter Prozesse das Hauptthema sein. Bei ihrer langjährigen Arbeit an der Durchgängigkeit der überregionalen Post zwischen den vielen Briefdienstleistern

haben die Schweizer Systemspezialisten gelernt, das Routing früh, wenn möglich bereits beim Kunden, zu klären. Bigler: „Schon beim Auftraggeber kann festgelegt werden, welche Zustellkanäle zulässig sind. Wir sind ja seit längerem dabei, das umzusetzen und auch anzubieten. Gemeinsam mit Pitney Bowes arbeiten wir bei der Mail Alliance an der crossnationalen Datenbank. Damit können wir dem Kunden anbieten, dass er in seinem Auftrag bereits definiert, welche Regionen über welche Kanäle bei der Zustellung bedient werden können oder sollen. Dann ist auch das Pricing vor dem Versand schon klar.“

Das gilt dann nicht nur für die Inlands-post, sondern auch international: „Bei den Crossborder-Themen müssen wir uns auch mit der Postgesetzgebung der verschiedenen Länder auseinander setzen, die historisch gewachsen ist. Wir haben uns hier zum Ziel gesetzt, ein Konzept zu haben, mit dem wir nicht an Staatsgrenzen, Postleitzahlgrenzen und allen anderen überkommenen Strukturen hängen bleiben. Mit unserem System wollen wir in der Lage sein, Routing international zu steuern. Nicht über diesen oder jenen Postdienstleister, nicht analog, sondern digital mit einem übergreifenden Mailboxsystem.“

Der UPOC als Durchgängigkeits-Universalschlüssel?

Mit der Entwicklung der Post- und Dokumentenprozesse ist es wie mit dem Radfahren: Entweder es gibt eine Vorwärtsbewegung, oder man kippt um. Bigler formuliert das so: „Wenn man es nicht hinbekommt, die erforderlichen Standards zu schaffen, dann wird irgendwann auch der Zuliefermarkt nicht mehr funktionieren, die Sortiermaschinenhersteller, die Einrichter und die Soft-

warehäuser. Entweder man bekommt es hin, über Skalierungseffekte vernünftige Margen zu erzielen, oder es geht nicht. Ein Geschäftsfeld auf Basis von Dumpingpreisen funktioniert nicht.“

Als Grundlage für all diese Entwicklungen hat man bei CodX vor mehr als einem Jahrzehnt den UPOC geschaffen. Heute ist dieser genial einfache Code in der deutschen Privatpost faktisch zum Standard geworden, und es steckt

werden immer komplexer, und sie verändern sich laufend. Viele Mitarbeiter in solchen Organisationen haben manchmal Adressen an drei, vier oder fünf Konzern-Stützpunkten. Allein die Verarbeitung dieser Redundanzen macht einen echten Kostenblock aus. Ganz zu schweigen von den vielen Müllers und Meiers und Mayers, die man erst identifizieren muss. Spätestens dann, wenn kiloschwere Büro-Versandkataloge an viele hundert und

Monate ein Projekt in Genf betreut und eine konventionelle Weitersendung zu lange dauert, dann kann ich dafür sorgen, dass er den Brief digitalisiert bekommt. Die Regeln dafür sind systemisch einfach abbildbar.“

Die großen Zukunftspotenziale für die Post- und Dokumentenprozesse stecken heute offenbar nicht allein in der Postlogistik, sondern in der Optimierung der internen Abläufe. Bigler musste allerdings



CodX-Chef Roland Bigler: „Wir haben den UPOC als Open Source offengelegt ...



... damit kann ihn jeder benutzen, der das möchte.“

noch viel mehr Potenzial darin. Bigler: „Der UPOC-Code ist eigentlich nur die ID. Alles andere wird in den Systemen vorgehalten und kann einfach abgerufen werden. Andere Systeme machen deshalb eine Menge Probleme, weil sie im Code sehr viele Prozessdaten mit transportieren – Produktcodes, Zielcodes, Auftragscodes des Kunden. Das macht sie proprietär und änderungsanfällig. Als wir im Jahr 2000 den UPOC entwickelt haben, haben wir uns vorgenommen, diese Probleme zu vermeiden. Deshalb hat sich dieser Code seitdem nicht verändert – mit Ausnahme von ein paar wenigen zusätzlichen Objektinformationen. Das zeigt, dass das die richtige Strategie war und ist. Wir haben UPOC spezifiziert und die Spezifikation sofort offengelegt – als Open Source. Heute kann jeder UPOC benutzen, der das möchte.“

Vom Posteingang zur Prozessinnovation

Optimierungspotenzial gibt es nicht nur bei Output und Logistik, sondern bei der Steuerung des Post-Dokumenteneingangs zu Dokumentenmanagement-Prozessen: „Die Strukturen von großen Konzernen

tausend Mitarbeiter eingehen, kommt es darauf an, die Zieladressierung zu optimieren und den Posteingang mit diesen Zusatzinformationen zurückgehen zu lassen. Damit kann man auch die Adressbereinigung im eigenen Unternehmen sicherstellen.“

Kein Wunder, dass Bigler im Posteingang entscheidende Impulse für die Entwicklung durchgängiger Dokumentenprozesse sieht: „Da kommen zum Beispiel in einer großen Bank täglich zigtausende von Sendungen an, davon tausende per Einschreiben. Eigentlich hätte man schon lange den Eingang dieser Sendungen in der Poststelle und beim Empfänger prüfen müssen. Doch man hat bisher gesagt: Das wird schon stimmen. Aber dann ist doch ein eingeschriebener Brief für den Chef dieser Bank nicht angekommen, ein wirklich wichtiger Brief. Jetzt haben wir dafür gesorgt, dass der Posteingang wie der Wareneingang registriert wird, und zusätzlich bekommt jede eingegangene Sendung den UPOC. Damit werden die Sendungsart – in Deutschland wäre das Einschreiben oder PZA – und der interne Empfänger erfasst. Damit sind jetzt ganz neue Dinge möglich. Wenn ich zum Beispiel weiß, dass der Herr XYZ für drei

auch erfahren, dass es nicht immer ganz einfach ist, daran zu arbeiten: „Vor etwa vier Jahren schon haben wir eine Prozessanalyse in einer größeren Bank gemacht. Da haben wir festgestellt, dass dort allein innerhalb des Netzes der zig Filialen ein Portovolumen von mehreren Millionen ausgegeben wurde – nur für die interne Post. Das Projekt, das wir dann vorgeschlagen haben, wäre in der Umsetzung nicht ganz billig geworden, aber wir konnten auf Anhieb zwanzig Prozent Einsparung zusagen – eigentlich sogar noch mehr. Die Amortisation in zirka einem halben Jahr wäre sicher gewesen. Da kamen dann die Bedenken: Solch ein großes Projekt! Sollen wir uns das antun? Deshalb haben wir dem Kunden vorgeschlagen, das Projekt ohne Berechnung durchzuführen, aber für die Hälfte der Einsparung in den nächsten fünf Jahren. Das ging dann aber auch nicht, weil wir dann ja ein Mitspracherecht bei den Post- und Dokumentenprozessen gehabt hätten.“

Brückenbau für integrierte Prozesse

Für CodX kommt es heute darauf an, Brücken zu bauen und damit die Prozess-

se bei der Dokumentenerstellung, dem Outputmanagement, der Brieflogistik und dem Posteingang zu verknüpfen, statt sich allein auf Signalisierung und Sortierung beim Briefdienstleister zu fixieren: „In den letzten drei Jahren haben wir deshalb ganz klar diversifiziert. Wir müssen in die Poststellen, das sind sehr wichtige Orte. Heute sprechen immer mehr Leute von integrierten Prozessen, aber wenn Sie prüfen was Outputzentren unter solchen Prozessen verstehen, was Poststellen damit meinen, und wenn sie dann zu den privaten Briefdienstleistern gehen – dann finden Sie drei verschiedene Welten.“ Dem Systemhaus kommt dabei manchmal die Aufgabe des Botschafters und des Dolmetschers zu: „Warum soll ein Druckzentrum oder ein Outputdienstleister den Mehraufwand betreiben, einen UPOC mit aufzubringen und damit das Routing vorab zu klären, wenn der Postdienst das vielleicht gar nicht nutzt?“

Die Erfahrung in der vielgestaltigen Branche der neuen Briefdienstleister hat CodX gelehrt, wie wichtig der Brückenbau in diesem Bereich ist: „Heute sind wir immer noch an dem kritischen Punkt, dass wir dafür einen großen Job nicht in toto machen können, weil die heterogene Privatpost-Welt das noch nicht zulässt. Wenn das Netzwerk einmal so weit ist, dass wir da im frühen Stadium ansetzen können, dann beginnt eine neue Zeit. Dann können wir das Wichtigste tun, nämlich Effizienz in den Prozess zu bringen. Wie dann die Wertschöpfungskette abgewickelt wird, das ist die nächste Frage.“

Ein Code für viele Kanäle

Bei der Organisation der großen Integrationsprozesse zwischen drinnen und draußen, zwischen Outputkunden, regionalen und überregionalen Logistiksystemen und Empfängern hat Bigler ein klares Ziel vor Augen: „Man könnte zum Beispiel bei den großen Jobs, die bundesweit gehen, die Produktion generell mit UPOC generieren, über einen Einspeisemandanten, wie wir das nennen. Dann kann man die Aufteilung über die Druckaufbereitung machen, oder man legt die fertigen Sendungen auf die Sortiermaschine, und die macht dann die Aufteilung.“

Diese Vielfalt der Outputkanäle umfasst natürlich auch den Elektronikbrief in unterschiedlichster Form und auf unterschiedlichstem Weg: „Wenn wir diese Multichannel-Idee zu Ende denken, dann kann ich auch ganz neue Zustellprobleme lösen, zum Beispiel mit Hilfe der Mobilgeräte. Der Empfänger ist ja immer mehr der Kunde, der entscheidet, wo und wie er die Sendung bekommen will.“ Gesucht ist also ein Generalschlüssel für durchgängige Prozesse, und bei CodX geht man davon aus, dass man die Erfahrungen und die Instrumente hat, um einen wichtigen Beitrag zu leisten: „Wir möchten ein System anbieten, wo wir nicht an internen Gegebenheiten, nicht an alten Geografiestrukturen, an regionalen Gegebenheiten rund um den Kirchturm und nicht an Staatsgrenzen stehen bleiben müssen. Das muss eine Plattform sein, die nicht den Weg zu Effizienz und Durchgängigkeit verbaut. Deshalb suchen wir Systempartner, die bereit sind, bei dieser Vision mitzugehen.“

Ein erster Schritt wäre für Bigler die engere Vernetzung von Output und Logistik: „Die Welt der Druckdienstleister, der Kuvertierer und die Welt der Zustellorganisationen – die existieren heute noch jeweils für sich. Die Zusteller arbeiten am Problem der Rückläufer, und sie können bisher die Tatsache gar nicht nutzen, dass man achtzig Prozent davon schon beim Druck hätte aussteuern können. Dafür müsste man ein durchgängiges Konzept aufbauen. Auch die dabei auftretenden Datenschutzprobleme könnte man lösen.“

Prozessoptimierung mit Schwierigkeiten

Gewohnheiten, Rivalitäten und handfeste Geschäftsinteressen – auf dem Weg zu einheitlichen Systemen und durchgängigen Prozessen gibt es viele Hindernisse: „In der internen Prozesskette gibt es extrem viele Player, und von denen nimmt jeder in Anspruch, ganz effizient zu arbeiten. Wenn wir die ganze Kette

optimieren wollen, dann geht das nur, wenn alle Kettenglieder akzeptieren: Okay, das ist der Blick aufs Ganze, und das ist der neue Ablauf.“

Bei der Schaffung gemeinsamer Strukturen für landesweite Feuerwehr-Organisation oder die Arbeit an überregionalen Postlogistik-Strukturen lernt man, in größeren Zusammenhängen zu denken. Dass ein einheitliches Netz für Post und Dokument geschaffen wird, ist für Roland Bigler unstrittig. Die Frage ist aber, ob dies auf dem Weg der Entwicklung bestehender Strukturen kommen wird oder auf ganz andere Weise: „Es gibt ja heute IT-Plattformen, die den Postdienstleistern eigentlich sehr viele Sorgen machen müssten. Was spricht dagegen, dass irgendwann über eine neue Google-Plattform Dokumente herübergeschoben werden, von denen die Post überhaupt nichts mehr zu sehen

bekommt? Was spricht dagegen, dass sich so etwas in einem B2B- oder B2C-Umfeld etabliert? Solche Entwicklungen sind ja bereits auf dem Weg, aber darüber hört man heute noch überhaupt keine Diskussion.“

Es ist offenbar so, dass irgendwann die Zeit für eine bestimmte Diskussion gekommen ist. Vernetzung von Output- und Logistikprozessen, die durchgängige Organisation interner Prozesse, „ECM meets Output“ – darum geht es in wachsendem Maße auf den Post- und Dokumentenmessen und -kongressen

und nicht zuletzt in dieser Zeitschrift. In dieser Diskussion haben wir gelernt: Man braucht nicht nur Konzepte, sondern auch gemeinsame Plattformen.

„Wer hat's erfunden?“

– mit dieser insistierenden Frage treibt ein Kräuterbonbon-Botschafter seit Jahren in der Werbung sein Unwesen. Bei dem Vorschlag eines einfachen Codes als Generalschlüssel für durchgängige Prozesse ist die Frage nach dem Erfinder einfach zu beantworten. Das waren die Schweizer, die vom Zugersee.

bdw



Kernkompetenz von CodX: Strukturen für Feuermelder und Briefkästen

POSTMASTER-Magazin (4)