

Postlogistik in öffentlichen Verwaltungen

Mehr Transparenz, Effizienz und Sicherheit für interne Prozesse

Whitepaper für Gemeinden, Städte, Landkreise und Landesverwaltungen

Einführung

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung konzentriert sich häufig auf Online-Dienste für Bürgerinnen und Bürger sowie auf elektronische Fachverfahren. Weniger Beachtung finden die internen Logistikprozesse – obwohl sie täglich einen erheblichen Einfluss auf Effizienz, Servicequalität und Kosten haben.

Posteingang, Hauspost, Paketmanagement, Dokumententransporte und die Ausgabe von Betriebsmitteln sind zentrale Bestandteile einer funktionierenden Verwaltung. Werden diese Prozesse überwiegend manuell durchgeführt, entstehen Medienbrüche, lange Bearbeitungszeiten und fehlende Transparenz.

Dieses Whitepaper zeigt, wie moderne Post- und Intralogistiklösungen dazu beitragen, interne Abläufe zu digitalisieren, Ressourcen effizient einzusetzen und gleichzeitig die Anforderungen an Datenschutz, Nachvollziehbarkeit und Revisionssicherheit zu erfüllen.



Was bedeutet Intralogistik in einer öffentlichen Verwaltung?

Intralogistik beschreibt sämtliche Material-, Dokumenten- und Informationsflüsse innerhalb einer Organisation.

In öffentlichen Verwaltungen umfasst dies beispielsweise:

- Posteingang (Standardbriefe, Einschreiben)
- Postausgang (Standardbriefe, Einschreiben, Dokumente)
- Hauspost (Pendelmappen, Pakete, Kurierdienste)
- Paketmanagement (eingehende Pakete, ausgehende Pakete (KEP))
- Dokumentenlogistik (Akten, Pendelmappen)
- Scan- und Digitalisierungsprozesse (Öffnungsregeln, DSGVO / DSG, TR-RESISCAN / Ge-BüV)
- Ausgabe von IT-Geräten und Betriebsmitteln (IT-Kiosk, Büromaterial)
- Verwaltung von Schlüsseln und Zutrittsmedien (Fahrzeuge, Batch, Dienstaussweise)
- Postfach- und Lockerlösungen (Briefe, Pakete, Clean-Desk)

Das Ziel besteht darin, diese Prozesse transparent, nachvollziehbar und möglichst automatisiert abzuwickeln.



Aktuelle Herausforderungen

Viele Verwaltungen stehen heute vor ähnlichen Problemen:

Fehlende Transparenz

Short Facts		
Anteil eingeschriebener bzw. nachweispflichtiger Sendungen	5 bis 15%	- Transparenz ist wichtig - Nachforschungen sind aufwändig

Häufig lassen sich Fragen wie diese nicht unmittelbar beantworten:

- Wo befindet sich eine Sendung?
- Wer hat sie erhalten?
- Wann wurde sie weitergeleitet?
- Wurde sie zugestellt?

Die Folge sind aufwendige Nachforschungen.

Steigende Paketmengen

Short Facts		
Paketsendungen wachsen jährlich	+5 bis 10%	- Zeitfressende Verarbeitung - Wachsende Logistik

Immer mehr Lieferungen erreichen die Verwaltung:

- IT-Hardware
- Büromaterial
- Ersatzteile
- Lieferungen für Mitarbeitende

Dadurch steigen Aufwand und Suchzeiten erheblich.



Fachkräftemangel

Short Facts		
Zeitaufwand Poststelle	-30 bis 50%	- Automatisierung - Digitale Verarbeitung
Rückfragen zu Sendungen	-70 bis 90%	- Sendungsverfolgung - Self-Service über Web
Suchaufwand	-80 bis 98%	- Sendungsverfolgung - Zustellnachweise
Manuelle Datenerfassung	-60 bis 90%	- Automatisierung - Digitalisierung

Viele Poststellen arbeiten mit begrenzten personellen Ressourcen.

Deshalb gewinnen Automatisierung und Digitalisierung zunehmend an Bedeutung.

Papierbasierte Prozesse

Short Facts		
Briefsendungen nehmen jährlich ab	-3 bis -8%	- Weniger Briefe bedeuten nicht weniger Aufwand. - Prozess muss trotzdem funktionieren.

In zahlreichen Verwaltungen werden Posteingänge noch immer:

- manuell sortiert
- handschriftlich oder in Excel-Listen dokumentiert
- ohne digitale Nachverfolgung physisch verteilt und zugestellt

Dadurch entstehen unnötige Verzögerungen.

Typische Lösungen

Digitaler Posteingang

Alle Briefe werden unmittelbar nach Eingang registriert und elektronisch erfasst.

Anschliessend können sie:

- unter Berücksichtigung von Öffnungsregeln gescannt werden
- per OCR erkannt und geroutet werden
- automatisch klassifiziert werden

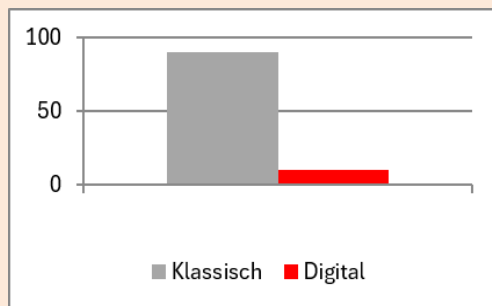


- an Fachbereiche verteilt werden
- in ein DMS oder eine E-Akte übernommen werden

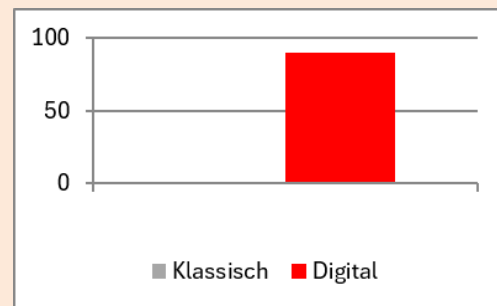
Vorteile:

- kürzere Bearbeitungszeiten
- Weniger physische Zustellung
- schnellere Auskunftsfähigkeit

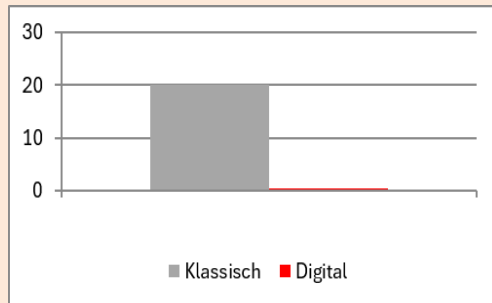
Short Facts



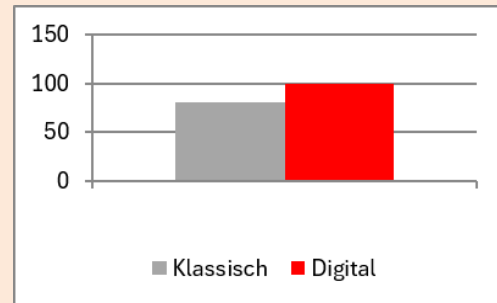
Zeit Sendungserfassung in Sekunden



Automatische Zuordnung in Prozent



Zeit Sendungssuche in Min.



Erfolgsquote beim Auffinden in Prozent

Digitale Hauspost

Viele Verwaltungen bestehen aus mehreren Gebäuden.

Die interne Zustellung erfolgt häufig mehrmals täglich.

Eine digitale Lösung ermöglicht:

- Sendungsverfolgung
- Zustellnachweise
- Tourenoptimierung



- automatische Benachrichtigung

Short Facts		
Zustellung innerhalb eines Gebäudes	< 2h	- Automatisches Routing - Tourenoptimierung
Zustellung zwischen Standorten	< 1 Tag	- Automatisches Routing - Tourenoptimierung
Zustellungen mit digitalem Nachweis	>95%	- Sendungsverfolgung - Zustellnachweise
Fehlzustellungen	<0.5%	- Automatisches Routing - Sendungsverfolgung



Paketmanagement

Pakete werden beim Eingang registriert.

Empfänger erhalten automatisch eine Benachrichtigung.

Die Übergabe erfolgt mit digitaler Empfangsbestätigung.

Dadurch sinken:

- Suchzeiten
- Rückfragen
- Verlustfälle

Short Facts		
Benachrichtigung nach Eingang	< 2 min	- Sendungserfassung - Autom. Avis
Durchschnittliche Abholzeit	< 24 h	- Elektronische Avis - 7x24 Postfachanlagen
Nachweisbare Übergaben	100%	- Sendungsverfolgung - Zustellnachweise
Verlustquote	<0.1 %	- Sendungsverfolgung - Geschützt in Postfachanlage



Dokumentenlogistik

Vertrauliche Unterlagen wie:

- Personalakten
- Baugesuche
- Gerichtsunterlagen
- Verträge

werden vollständig dokumentiert transportiert.

Jede Übergabe ist nachvollziehbar.

Short Facts		
Digitalisierte Eingangspost	>80%	- Sendungserfassung - Öffnungsregeln
Übergabe an DMS	>95%	- Digitalisierung - Automatische Schnittstellen
Medienbruchfreie Prozesse	>90%	- Digitalisierung - Digitale Kollaboration



Intelligente Postfachanlagen

Mitarbeitende können Sendungen jederzeit selbstständig abholen.

Dies reduziert:

- Laufwege
- Wartezeiten
- Personalaufwand

Besonders bei flexiblen Arbeitsmodellen bieten digitale Lockerlösungen einen hohen Mehrwert.

Short Facts		
Benachrichtigung nach Befüllung	<2 min	- Sendungserfassung - Automatische Avis
Durchschnittliche Abholzeit	<24 h	- Dynamische Fachzuordnung - 7x24-Zugriff
Nachweisbare Übergaben	100%	- Nur persönlicher Zugang - Zugang wird protokolliert
Verlustquote	<0.1%	- Persönlicher und protokollierter Zugang



Anforderungen an moderne Postlogistik

Transparenz

Jede Sendung muss jederzeit eindeutig nachvollziehbar sein.

Datenschutz

Personenbezogene Informationen müssen sicher verarbeitet werden.

Zugriffe sind rollenbasiert zu steuern.

Revisionssicherheit

Alle Prozessschritte müssen dokumentiert werden.

Dies unterstützt interne Audits sowie gesetzliche Nachweispflichten (z.B. TR-RESISCAN oder GeBüV)

Integration

Eine moderne Lösung sollte sich in bestehende Systeme integrieren lassen.

Beispiele:

- Dokumentenmanagementsysteme
- E-Akte
- ERP-Systeme
- Fachverfahren
- Active Directory
- Microsoft 365

Kundenfreundlichkeit

Poststellen und Hausdienste sind interne, kundenorientierte Dienstleister, welche sich nach den Wünschen und Anforderungen der entsprechenden Abteilungen und Ämter ausrichten.



Der Nutzen für öffentliche Verwaltungen

Eine moderne Intralogistik bietet unter anderem:

- schnellere Bearbeitung des Posteingangs
- vollständige Sendungsverfolgung
- weniger Suchaufwand
- geringere Prozesskosten
- bessere Servicequalität
- höhere Datensicherheit
- revisionssichere Dokumentation
- optimale Unterstützung hybrider Arbeitsmodelle

Erfolgsfaktoren bei der Einführung

Die Einführung sollte schrittweise erfolgen.

Ein bewährtes Vorgehen umfasst:

- Analyse der bestehenden Prozesse
- Definition der Ziele
- Einführung der Eingangserfassung
- Digitalisierung des Posteingangs
- Einführung der Sendungsverfolgung
- Integration in bestehende Systeme
- Ausbau um Paketstationen oder intelligente Postfachanlagen

So lassen sich schnelle Erfolge erzielen und Risiken minimieren.

Fazit

Die Intralogistik ist ein oft unterschätzter Bestandteil der digitalen Transformation öffentlicher Verwaltungen.

Während Fachverfahren und Online-Portale kontinuierlich modernisiert werden, bestehen in den internen Logistikprozessen häufig erhebliche Optimierungspotenziale.

Digitale Lösungen für Posteingang, Hauspost, Paketmanagement und Dokumentenlogistik schaffen Transparenz, erhöhen die Prozesssicherheit und entlasten Mitarbeitende im Alltag.

Verwaltungen, die ihre internen Abläufe konsequent digitalisieren, profitieren von kürzeren Bearbeitungszeiten, geringeren Kosten und einer deutlich besseren Auskunftsfähigkeit.

Damit wird die Intralogistik zu einem wichtigen Baustein einer modernen, effizienten und bürgernahen Verwaltung.



Über CodX Software

Seit 1996 entwickelt CodX Software spezialisierte Lösungen für die Digitalisierung der Intralogistik und Postlogistik. Mit **CodX PostOffice** digitalisieren Organisationen den Posteingang, das Paketmanagement, die interne Hauspost, den Postausgang sowie Postfachanlagen. Die modulare Plattform sorgt für transparente Prozesse, lückenlose Nachverfolgbarkeit und eine nahtlose Integration in bestehende Systemlandschaften.

QR-Code scannen und Termin vereinbaren

Kontakt

CodX Software AG
Sinslerstrasse 47
6330 Cham

Tel: +41 41 798 11 22

www.codx.ch



10 Fragen zur Modernisierung Ihrer Postlogistik

Wie zukunftsfähig ist Ihre Postlogistik?

Die Postlogistik ist ein zentraler Bestandteil einer modernen Verwaltung. Dennoch basieren viele Prozesse noch auf Papierlisten, Excel-Dateien oder isolierten Einzellösungen. Mit den folgenden zehn Fragen erhalten Sie eine erste Einschätzung, wie gut Ihre Organisation aufgestellt ist und in welchen Bereichen Optimierungspotenzial besteht.

1. Können Sie jederzeit nachvollziehen, wo sich eine interne Sendung befindet?

Dazu gehören beispielsweise Briefe, Akten und Pakete.

3. Werden eingehende Briefe und Dokumente unmittelbar digital erfasst?

Können Dokumente nach dem Eingang elektronisch weiterverarbeitet werden, ohne dass Papierakten verteilt werden müssen?

5. Erhalten Mitarbeitende automatische Benachrichtigungen über eingegangene Sendungen?

Werden Empfänger unmittelbar informiert, wenn Briefe oder Pakete für sie eingetroffen sind?

7. Verfügen Sie über Kennzahlen zur Intralogistik?

Anzahl Sendungen pro Tag, Durchschnittliche Zustellzeit, Laufzeiten zwischen Gebäuden, Auslastung der Logistik

2. Werden alle Übergaben digital dokumentiert?

Ist nachvollziehbar, wer eine Sendung wann übernommen und weitergegeben hat?

4. Können Mitarbeitende den Status ihrer Sendungen selbst abrufen?

Reduzieren Sie Rückfragen an die Poststelle oder Logistik durch transparente Informationen?

6. Sind Ihre Logistikprozesse medienbruchfrei?

Werden Prozesse ohne Papierlisten, doppelte Datenerfassung oder Excel-Dateien abgewickelt?

8. Unterstützt Ihre Intralogistik Datenschutz- und Compliance-Anforderungen?

Werden sensible Dokumente und Sendungen nachvollziehbar, sicher und revisionssicher verarbeitet?

9. Können neue Gebäude, Standorte oder Abteilungen einfach integriert werden?

Ist Ihre Lösung skalierbar und flexibel genug für zukünftige Anforderungen?

Typische Warnsignale

- Mitarbeitende fragen regelmässig: „Wo ist mein Paket?“
- Zustellungen lassen sich nicht eindeutig nachweisen.
- Papierlisten und Excel-Dateien gehören zum Tagesgeschäft.
- Dokumente werden mehrfach erfasst oder kopiert.
- Es fehlen Kennzahlen zur Steuerung der Logistik.
- Der Suchaufwand bindet täglich wertvolle Arbeitszeit.
- Compliance- oder Datenschutzanforderungen nur mit erheblichem Aufwand erfüllbar.



Automatisiert



Digital



Sicher

Nächste Schritte

- Digitale Eingangserfassung
- Paketmanagement
- Interne Kurierlogistik mit Track & Trace
- Dokumentenscanning
- Hybridbrief im Postausgang
- Digitale Postfachanlagen

Durch einen modularen Ausbau entstehen schnell messbare Verbesserungen, ohne den laufenden Betrieb zu beeinträchtigen.

10. Unterstützt Ihre Intralogistik die digitale Transformation Ihrer Verwaltung?

Ist Ihre Logistikplattform mit bestehenden Systemen wie ERP, Dokumentenmanagement, Active Directory oder E-Mail-Lösungen vernetzt?

Möchten Sie wissen, wie Ihre Intralogistik im Vergleich zu anderen Verwaltungen aufgestellt ist?

Gerne zeigen wir Ihnen in einer unverbindlichen Live-Demonstration, wie moderne Intralogistik heute funktioniert und welches Optimierungspotenzial in Ihrer Organisation steckt.

QR-Code scannen und Termin vereinbaren



Transparent



Individuell