

Postlogistik im Mittelstand



2004

Durchführung:

Vanessa Joswig und Dietmar Regelman
Fachhochschule Münster
Fachbereich Oecotrophologie
Frau Professorin Dr. oec.troph. Hertje Funke



Im Auftrag von:

Pegasus Dienstleistungen GmbH, Münster
Ansprechpartner Peter Buckmann (Geschäftsführer)



MailConsult GmbH, Berlin
Ansprechpartner Klaus Gettwart (Geschäftsführer)



Forschungsdesign und Struktur der antwortenden Unternehmen

Die empirische, Untersuchung wurde mittels eines schriftlichen, anonymen Fragebogens im April 2004 durchgeführt. Es wurden insgesamt 1500 Fragebögen namentlich an die Geschäftsführer der Unternehmen versendet. Dies fand in zwei Zielgruppen statt: 500 kleine Unternehmen unter 500 und 1000 mittlere Unternehmen ab 500 bis 3000 Mitarbeiter wurden befragt.

Der Rücklauf in den Zielgruppen betrug 7,5% und 22,2%, so dass insgesamt 12,4% oder 186 auswertbare Fragebögen vorlagen.

Die Fragen hatten vier Schwerpunktthemen:

1. Fragen zur Postbearbeitung
2. Fragen zur Digitalisierung und Archivierung
3. Allgemeine Unternehmensfragen
4. Fragen zur Einschätzung von Tendenzen und Marktentwicklungen

Die hohe Rücklaufquote lässt auf großes Interesse an dem Themenbereich schließen. Paperhandling und die damit verbundenen Kosten rücken scheinbar in den Fokus der Unternehmen mit der Zielstellung, die Verwaltungskosten zu senken und Prozesse schlanker und effektiver zu gestalten.

Zusammenfassung der Ergebnisse

In den Poststellen in Deutschland besteht nach Auffassung der befragten Unternehmen insgesamt ein direktes jährliches Einsparpotential von 250 Mio. €.

Es verteilt sich zu gleichen Anteilen auf kleine Unternehmen von 100-500 Mitarbeitern und mittleren Unternehmen bis 3000 Mitarbeitern.

Dieses Einsparpotential wird oftmals nicht angegangen, weil in den dazu nötigen Veränderungsprozessen Verantwortungsbereiche zwischen Organisation und IT-Leitung zu überschreiten sind.

Möglicherweise traut man internen Bereichen oder externen Unternehmen diese Kompetenz nur in eingeschränktem Umfang zu. Anders ist es unschwer zu erklären, dass zwar 57% der Unternehmen davon überzeugt sind, dass die Kosten in der Postbearbeitung gesenkt werden können, aber 70% der Unternehmen noch keine Kosten- Nutzenuntersuchungen vorgenommen haben.

Obwohl die Poststellen die Verantwortung für nahezu 10 Mrd. € Porto jedes Jahr tragen haben die Mitarbeiter zu 58 % keine spezielle Ausbildung.

Es besteht verbreitet große Skepsis gegenüber Dokumentenmanagementsystemen.

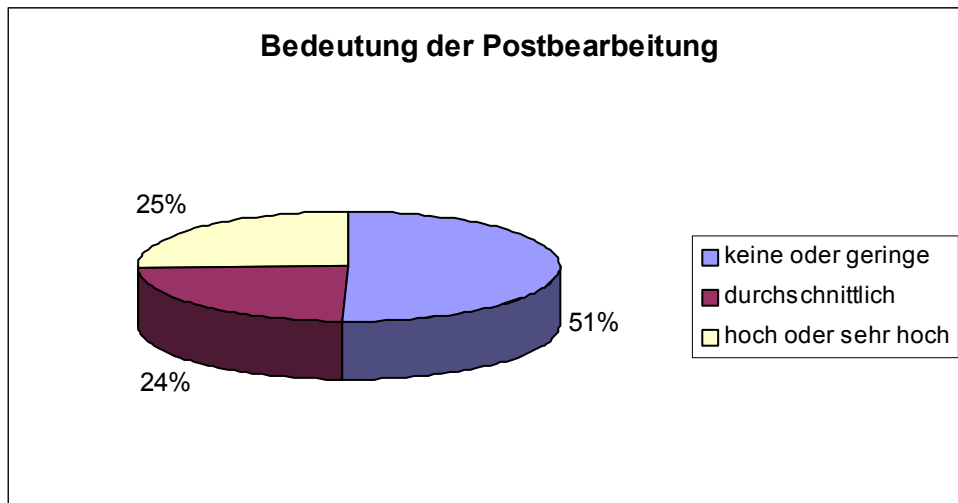
Die Einspareffekte des gesamten Dokumentenmanagements und der Dateienlogistik liegen sicherlich um Faktor drei höher und würden sich auf 750 Mio. € hochrechnen lassen.

Projekte zu Kosteneinsparungen sind nur dann zu initiieren, wenn sich Spezialisten aus allen betroffenen Bereichen (Poststelle, IT, DMS) zusammenfinden und partielle, schrittweise umsetzbare Lösungen unter ganzheitlicher Betrachtung anbieten.

Gerade gegenüber den Vorreitern auf dem Gebiet der Dateienlogistik, den Banken, Versicherungen und den großen Konzernen, droht der Mittelstand wichtige Einsparpotentiale und die Optimierung seiner Informations- und Kommunikationsprozesse außer Acht zu lassen.

Stellenwert der Postbearbeitung in den Unternehmen

Der Postbearbeitung als klassischem Stützprozess wird von 51% der Unternehmen keine Bedeutung gegeben. Dies sehen 40% der mittleren und 58% der kleinen Unternehmen so. Lediglich bei 6% aller Unternehmen wird der Postbearbeitung große Bedeutung für die Kundenkontakte zugebracht.

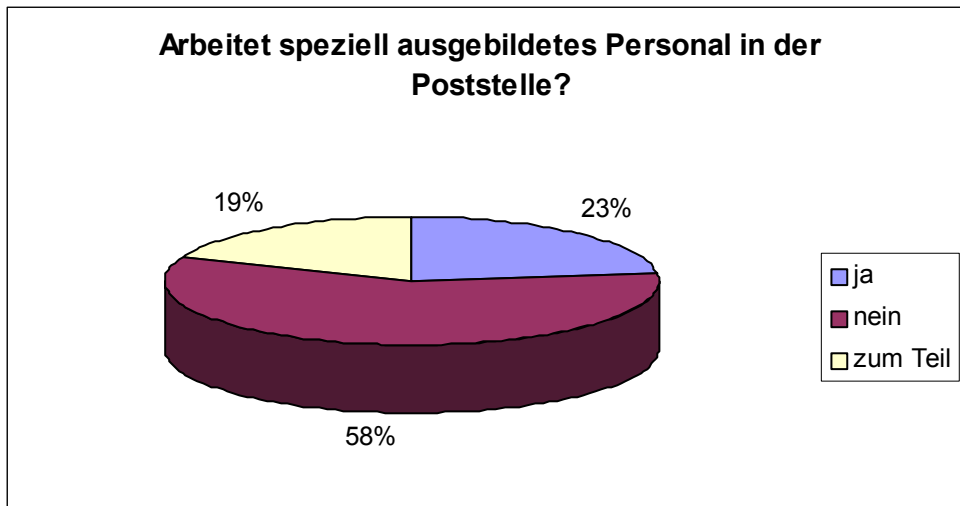


Qualifikation der Mitarbeiter

Als Folge der geringen Bedeutungsgebung der Postlogistik sind in den Poststellen meist Mitarbeiter geringerer Qualifikation zu finden.

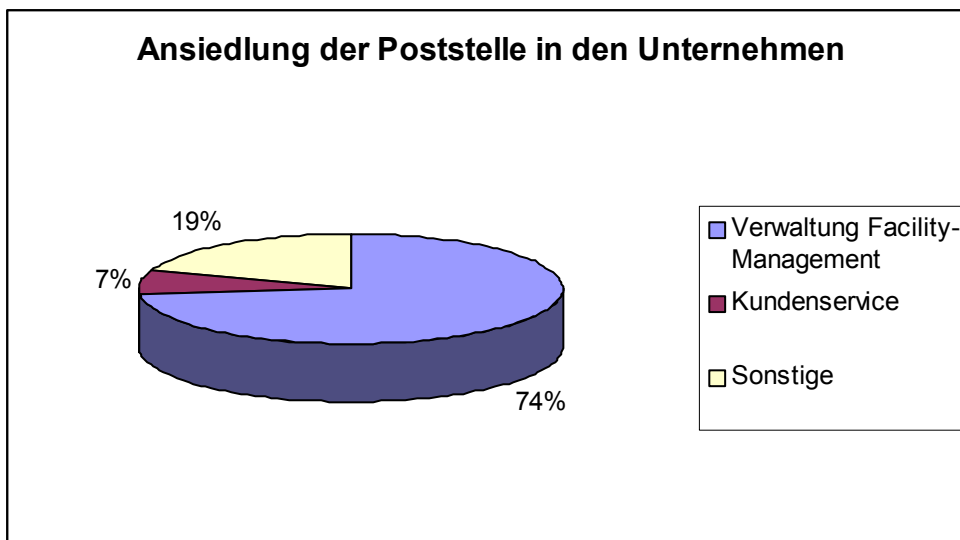
So arbeiten nur 22% der kleinen und unwesentlich mehr, nämlich 24% der großen Unternehmen mit speziell ausgebildetem Personal in ihren Poststellen. 58% sind nicht für ihre Tätigkeit ausgebildet oder geschult worden.

Bedenkt man, dass in diesem Unternehmensbereich die Verantwortung von etwa 10 Mrd. € Porto pro Jahr liegt, so ist dies ein alarmierender Zustand.



Organisatorische Einbindung der Poststellen

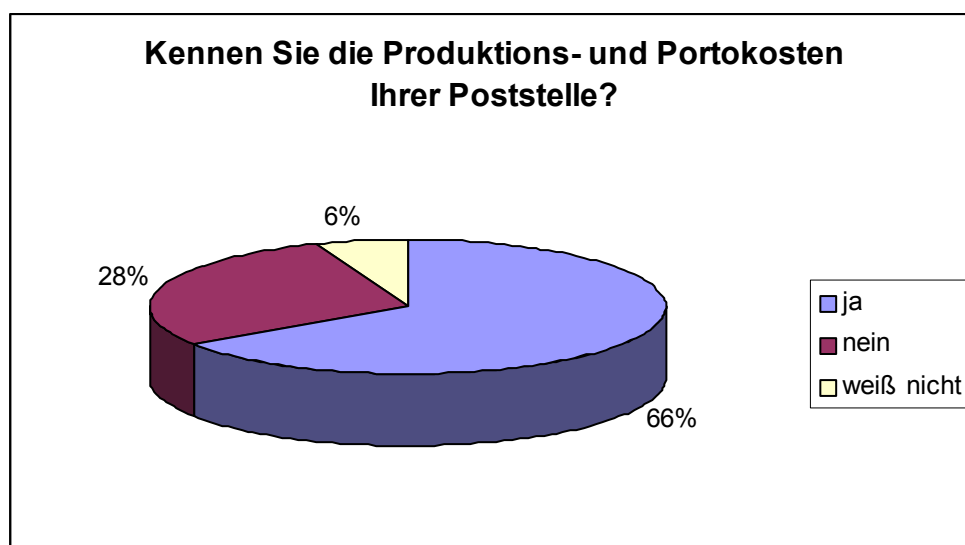
Auch die organisatorische Ansiedlung der Poststelle drückt die geringe Bedeutung im Unternehmen aus. In 74% der Fälle gehört diese wichtige Kundenschnittstelle zur Verwaltung oder zum Facility-Management. Nur 7% der Unternehmen gliedern die Poststelle im Kundenservice an.



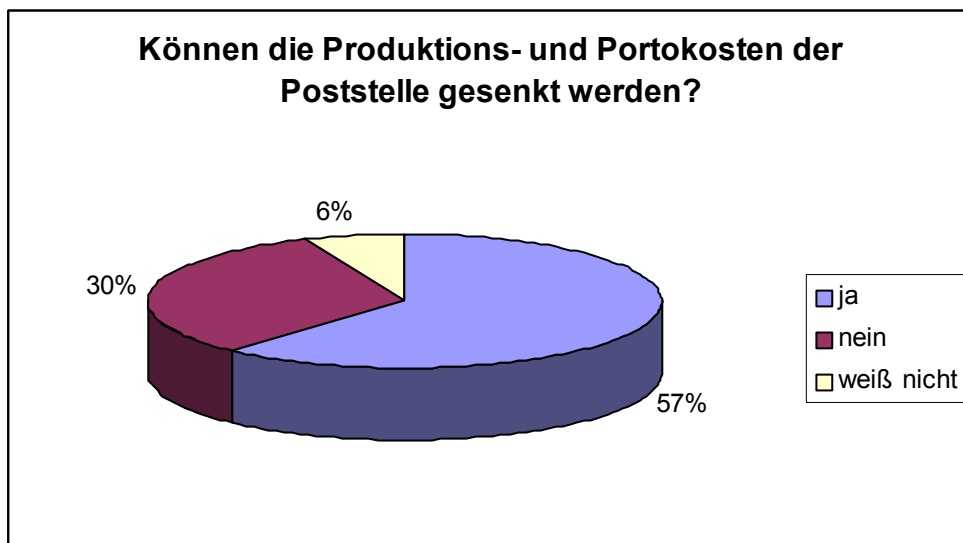
Kostensituation der Postbearbeitung

Im folgenden werden die Kosten näher untersucht. Hierzu fragt die Studie zunächst, ob die Produktions- und Portokosten der Poststelle überhaupt bekannt sind.

Trotz geringer Bedeutungsgebung kennen immerhin 66% der Unternehmen die Produktions- und Portokosten. Auch besteht bei der Beantwortung dieser Frage kein Unterschied zwischen kleinen (66%) und mittleren Unternehmen (65%). Das Kostenbewusstsein ist bei beiden Unternehmensgruppen gleich stark ausgebildet.

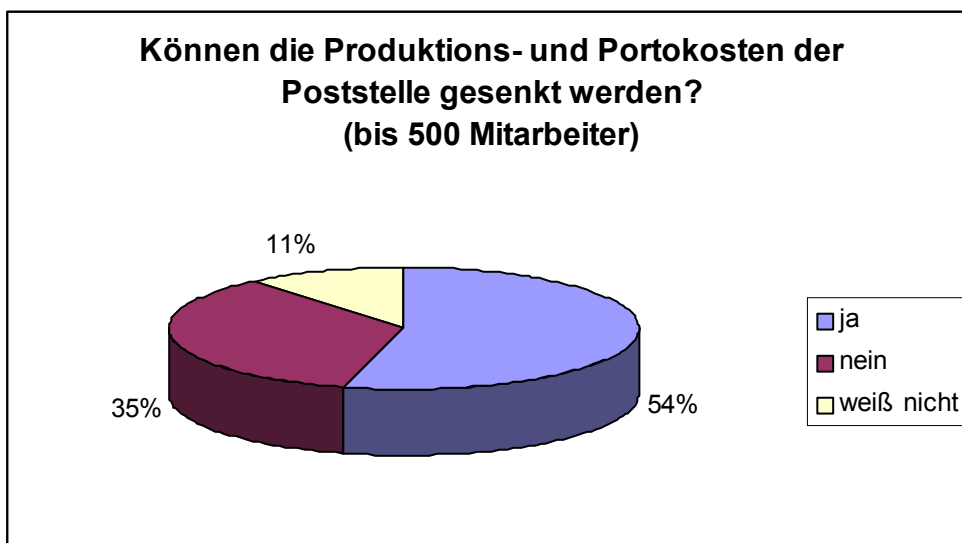
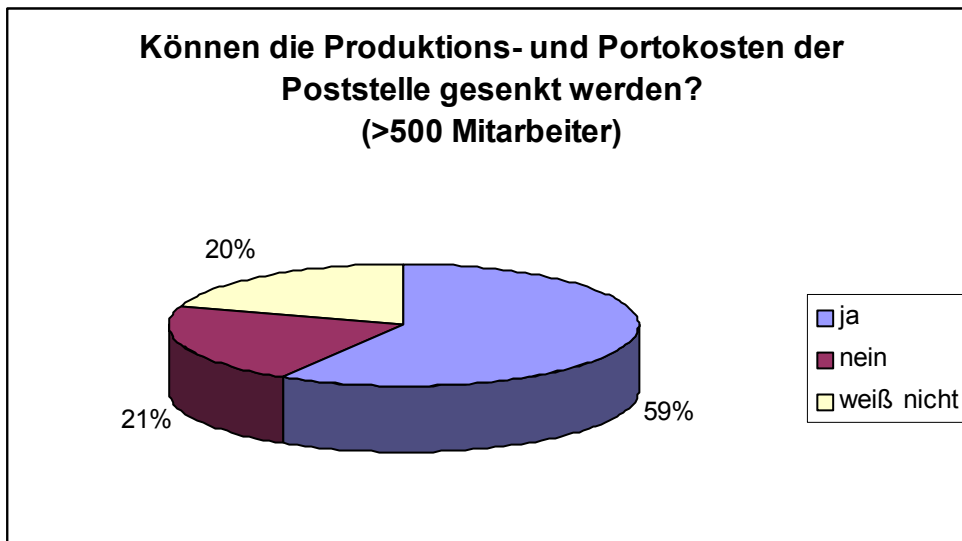


Doch wenn man jetzt annimmt, dass in diesem Bereich wenig Handlungsbedarf bestünde, so ist diese Annahme falsch.



57% aller Unternehmen meinen, dass die Kosten in diesem Bereich gesenkt werden können.

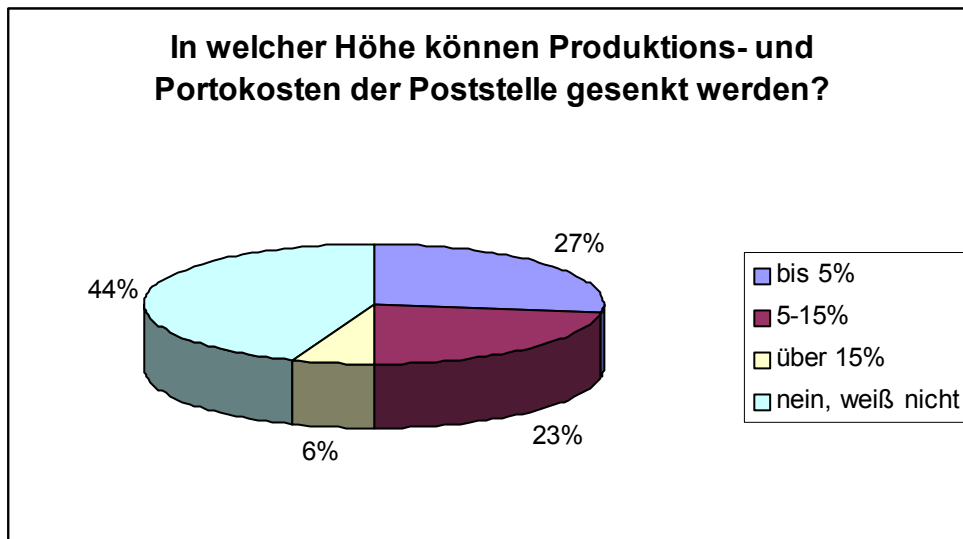
Je größer das Unternehmen ist, desto weniger kennen die Entscheider die Postprozesse. Doppelt so viele Entscheider mittlerer wie kleiner Unternehmen geben für die Kosten keine Einschätzung ab.



Die Frage, die in der Folge interessiert ist, wie hoch denn die Einsparpotentiale vermutet werden.

Einsparpotential in der Postlogistik

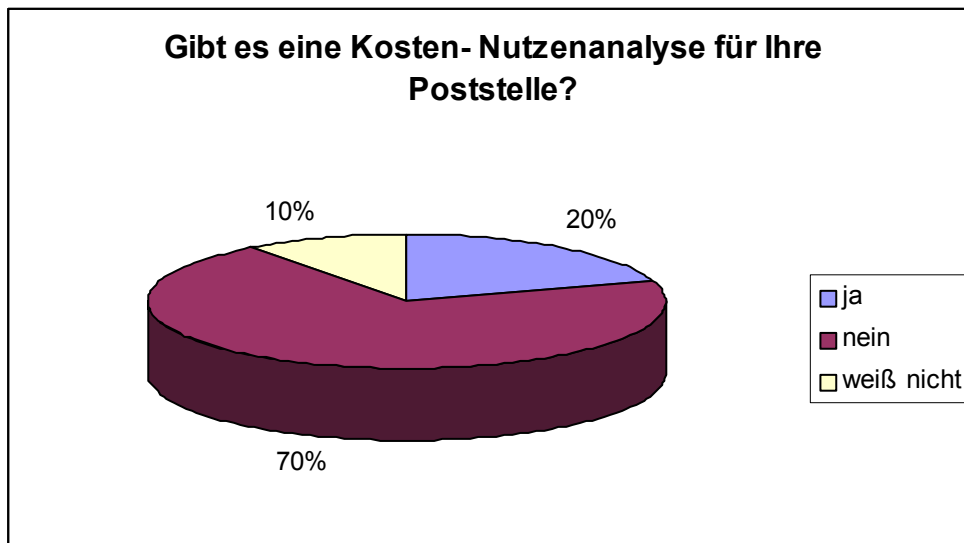
Bundesweit ergibt sich aus den Angaben der Unternehmen ein jährliches Einsparpotential von rund 250 Mio. Dieser Wert ergibt sich aus Angaben der Unternehmen beim Postausgang und der Hochrechnung, dass das Porto ca. 50% der Gesamtkosten einer Poststelle ausmacht.



Bei mittleren Unternehmen bedeutet dies ein jährliches Einsparpotential von ca. 19.000 €. Unter der Annahme, dass für das Dokumentenhandling mindestens das Dreifache eingespart werden kann, ergibt sich bereits eine Summe von mindestens 60.000 €

Kosten- Nutzenanalyse für die Postbearbeitung

Offensichtlich entscheiden sich die Unternehmen aber sehr selten, eine Kosten- Nutzenanalyse für die Postbearbeitung durchzuführen. Zwar analysieren große Unternehmen diesen Bereich häufiger (27%) als kleine Unternehmen (15%), aber absolut gesehen fallen diese Zahlen eher gering aus.



Die Frage, warum die Unternehmen trotz der erheblichen Kosteneinsparungen, diese Potentiale nicht konsequent angehen bleibt weiter offen. Die Beantwortung ist möglicherweise komplexer als zunächst angenommen.

Die Poststelle im Zusammenhang von Paperhandlingprozessen in vielschichtigen Unternehmensstrukturen

Erweitern wir unsere Betrachtungsweise und fragen uns, in welche Prozesse die Postbearbeitung im Unternehmen eingebunden ist.

Es handelt hierbei im weiteren Sinn um die Kommunikation, die Dateilogistik also und im engeren Sinn um die Paperhandling-Prozesse. Die Poststelle ist in ein komplexes Schnittstellengebilde papiergebundener elektronischer Abläufe integrativ eingebunden.

Einerseits ist sie bei der Eingangspost der Ausgangspunkt für interne Prozesse, bei der Hauspostverteilung ist sie mitten im Kommunikationsprozess eingebunden und zuletzt bei der Ausgangspost ist sie der vorläufige Endpunkt.

Wir sprechen vom Informationsworkflow im Unternehmen, bei dem die Poststelle eine wichtige Rolle spielt und eng eingebunden ist.

Doch sobald man sich mit dem Workflow im Unternehmen beschäftigt, ist man gezwungen, ganzheitlich an Abläufe heranzugehen Abteilungs- und Bereichsgrenzen zu überschreiten. Insbesondere die Poststelle ist mit ihrer Lobby im Haus aber nicht der geeignete Ausgangspunkt für „Change Management“.

Die Komplexität der Zusammenhänge und das zur Lösung erforderliche bereichsübergreifende, ganzheitliche Denken und Handeln kann nur der Grund dafür sein, dass Einsparpotentiale nicht ausgeschöpft werden.

Vergleich der Ergebnisse mit anderen Studien

Diese Schlüsse werden durch eine aktuelle Studie von Captiva und Byline Research, die bei 50 Banken und Versicherungen durchgeführt wurde, gestützt.

Selbst in dieser Branche, die im Dokumentenmanagement führend ist sind es immer noch 58% der Unternehmen, die noch keine Evaluierung ihrer Dokumentenprozesse durchgeführt.

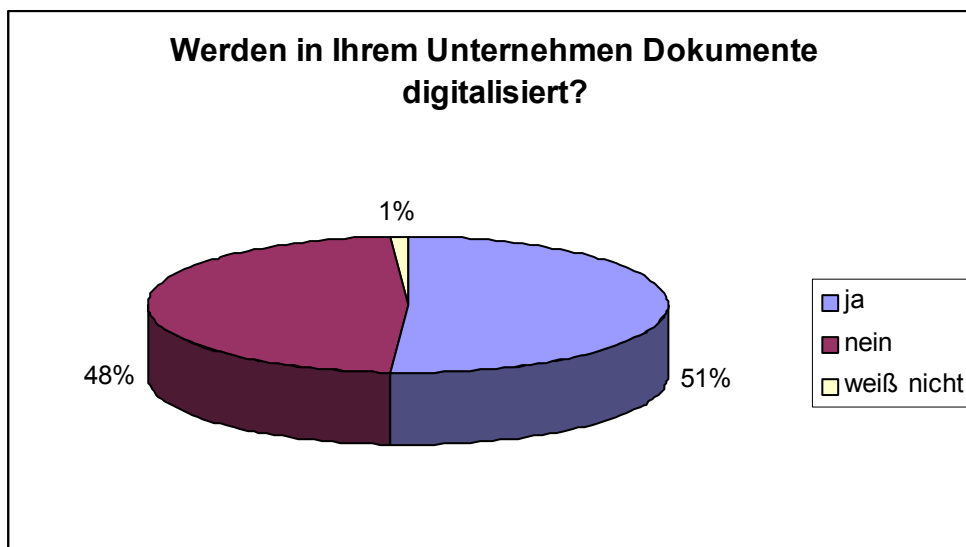
Im Gegensatz dazu – und hier ist ein vergleichbarer Widerspruch wie in der vorliegenden Studie zu sehen - halten 64% der Befragten diese Prozesse für unternehmenskritisch.

Auch in dieser Studie wird die Problematik der Kompetenzen zwischen der Orgaleitung, verantwortlich für die traditionell papiergebundene Kommunikation und dem IT-Bereich, verantwortlich für DMS-Prozesse und Dateienlogistik, dargestellt.

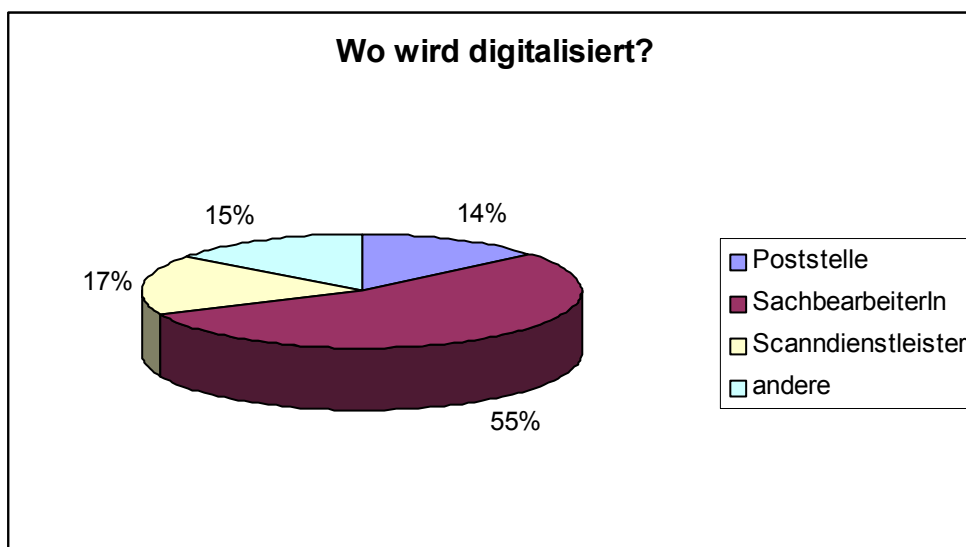
Traditionelle Poststelle und Digitalisierung

Auch der vorliegenden Studie lag die Vermutung zu Grunde, dass Paper-handlingprozesse nicht allein aus Sicht der Poststelle zu betrachten sind. Daher beschäftigte sich ein Teil der Fragen mit der Digitalisierung von Post.

Zunächst wurde zu diesem Thema die Frage gestellt, ob in den Unternehmen bereits Dokumente an irgend einer Stelle digitalisiert werden. Mit geringen Unterschieden bei kleinen und mittleren Unternehmen gab es folgende Antworten:

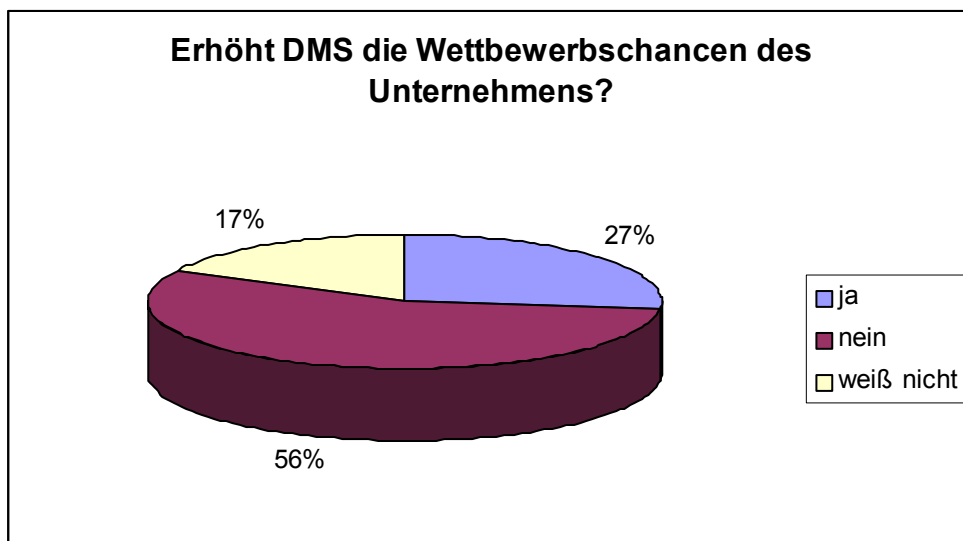


Nur 14% der Unternehmen, die bereits heute digitalisieren, tun dies in der Poststelle.



Auf alle Unternehmen bezogen digitalisieren nur 7% Dokumente in der Poststelle, ein äußerst kleiner Anteil, wenn man bedenkt dass die Paperhandlingprozesse hier beginnen und auch enden.

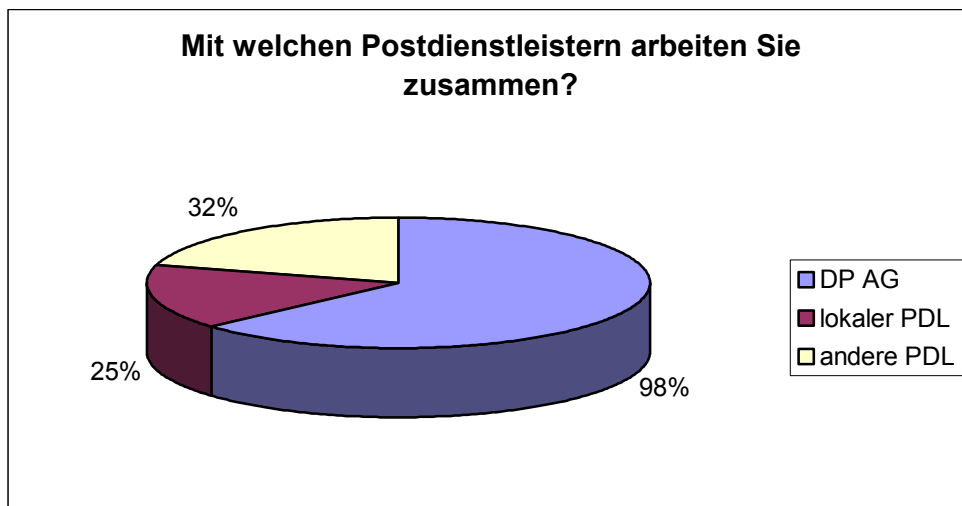
Bei der Einschätzung, ob DMS die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens erhöhen könnte, sind die Unternehmen sehr kritisch. Mit geringen Unterschieden bei kleinen und mittleren Unternehmen lauteten die Antworten wie unten dargestellt.



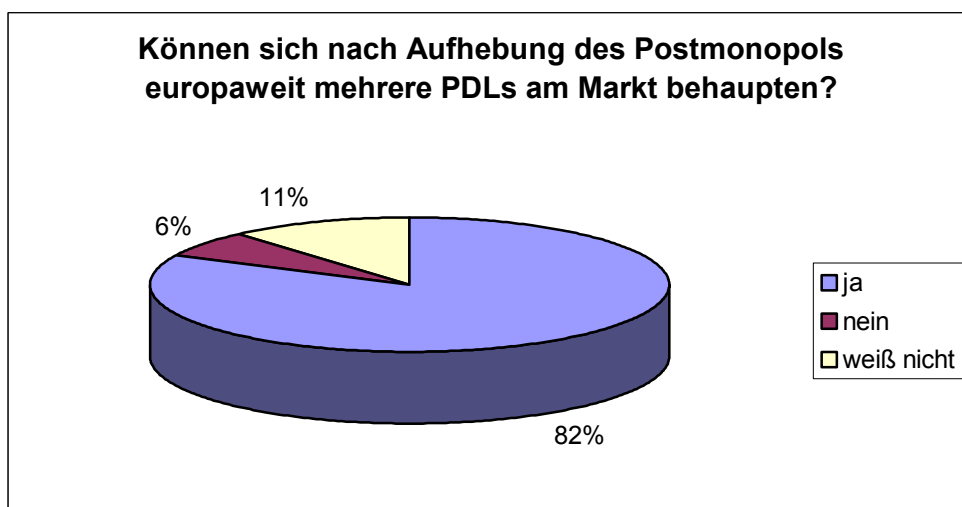
Einschätzung der Unternehmen zur Liberalisierung der Postmärkte

Viel Hoffnung hat man in den Unternehmen, dass die Liberalisierung der Postmärkte Einspareffekte speziell beim Porto nach sich ziehen.

Bereits viele Unternehmen arbeiten mit Privaten Postdienstleistern (PDLs) zusammen.



Bei der Frage, ob sich nach Aufhebung des Postmonopols mehrere PDLs europaweit am Markt behaupten können, setzt man ebenfalls auf Wettbewerb:



Schlussbemerkung und Empfehlung:

Für den Mittelstand ist es höchste Zeit die „Portokassenmentalität“ bei den Postprozessen abzulegen, die Abläufe ganzheitlich zu überdenken und sich mit qualifiziertem Personal moderner Post- und Dateienlogistik zuzuwenden.

Fachhochschule Münster Fachbereich Oecotrophologie

Corrensstraße 25

48149 Münster

Tel.:(02 51) 83 - 6 54 17

e-mail: funke@FH-Muenster.DE



Arbeitsgebiet:

Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Buchführung,
Kosten- und Leistungsberechnung,
spezielle Betriebswirtschaftslehre für hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe
und Großhaushalte mit den Schwerpunkten Management, Materialwirtschaft,
Finanzierung, Controlling

Forschungsgebiet:

Wirtschaftsführung des Großhaushalts und Management hauswirtschaftlicher
Dienstleistungsbetriebe, Facility Management, besonders Fragen des Einsatzes
branchenspezifischer Software

Forschungsprojekte:

Untersuchung der personellen Ausstattung und des Leistungsangebots von Großhaushalten
anhand der Auswertung verfügbarer Datensammlungen, Erprobung von Anwender-
software im Bereich Materialwirtschaft, Controlling und Verpflegungsmanagement

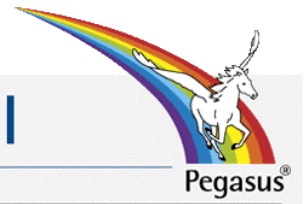
Forschungsvorhaben:

Untersuchung der einzelnen Organisationsbereiche hauswirtschaftlicher Dienstleistungs-
betriebe mittels Auswertung von Datenerhebungen und Datensammlungen. Dabei sollen
die in der Praxis vorliegenden Struktur- und Systemzusammenhänge ermittelt und dar-
gestellt werden. Als erster Bereich ist die Ökonomie der Dienstleistungsbetriebe vorge-
sehen, für die bereits Kontakte zu Betrieben geknüpft, einige branchenspezifische Soft-
ware angeschafft und erste Anwendungstests durchgeführt wurden.

Pegasus Dienstleistungen GmbH

Münsterstraße 111
48155 Münster
Telefon: 02506 - 811022
Internet: www.pegasus-mail.de

Pegasus Mail



Dienstleistungsunternehmen im Bereich DokumentenManagement,
Workflow Archiv, Frankier-Service, Eingangs-Post, Ausgangs-Post,
Outputmanagement, Druckzentrum, Logistik, Warenwirtschaft, Outsourcing

MailConsult GmbH

Ahornstraße 30 A
16727 Velten
Telefon: 03303 – 525 380
Internet: www.mailconsult.net



MailConsult

Herstellerunabhängige Beratung bei der Optimierung von
Paperhandlingprozessen in Unternehmen insbesondere bei der
Postbearbeitung.