

## **Prozessoptimierung**

### **Mehr Freiraum, weniger Porto**

#### **Mit Lösungen der FP-Gruppe organisiert**

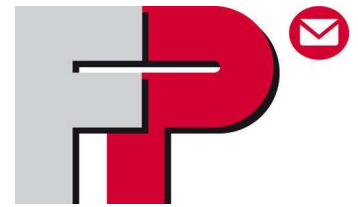
#### **Gesundheitsdienstleister VITASERV seinen Postausgang neu**

Es ist auffallend still auf den Fluren der VITASERV AG aus Halle. Wo vor wenigen Wochen noch Sachbearbeiter im Minutentakt zwischen Büro und Etagedrucker hin- und herliefen, hört man inzwischen nur noch vereinzelt ein Telefon klingeln oder Faxgerät piepen.

Doch die Stille ist kein Zeichen einer Krise – im Gegenteil, sie zeugt von konzentriertem Arbeiten. Und das ist möglich, seit die VITASERV mithilfe der Francotyp-Postalia (FP) Gruppe ihren Postausgang optimiert hat.

#### **Rund 70.000 Briefe jährlich**

Die VITASERV AG übernimmt als externer Spezialist den Beitragseinzug, das Beitreiben offener Forderungen und deren rechtliche Durchsetzung sowie die Abrechnungsprüfung für Krankenkassen. Dabei profitiert sie von den Sparzwängen im Gesundheitswesen: Die VITASERV hat seit der Eröffnung eines neuen Dienstleistungszentrums im Jahr 2006 ihre Mitarbeiterzahl kontinuierlich von 8 auf 50 erhöht. Mit dem Wachstum stieg auch das tägliche Postaufkommen. „Aus einer kleinen gelben sind inzwischen viele große Kisten mit Ausgangpost geworden“, erzählt Tino Fränzel, zuständig für Finanzen und Controlling. Zu viele für den Vermieter, der im selben Gebäude sitzt und bis Ende 2008 die bis zu 300 Briefe täglich als Gefälligkeit mit zur Post nahm. Nachdem der Vermieter als Option wegfiel, musste die VITASERV ihre Brieflogistik selbst organisieren. Anlass für das Unternehmen, über eine Prozessoptimierung seines gesamten Postausgangs nachzudenken.

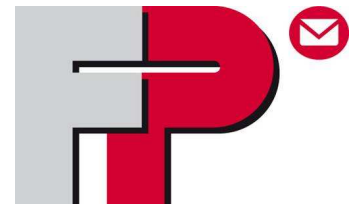


„Bei anvisierten 100.000 Briefsendungen für dieses Jahr: Ist da das Eintüten per Hand noch zeitgemäß?“, fragten sich Fränzel und seine Kollegen. Das Ergebnis ihrer Überlegungen: „Eigentlich wollten wir mit den ganzen Vorgängen, die uns in der täglichen Arbeit nur aufhielten, möglichst nichts mehr zu tun haben.“

Nur vier Monate nach diesen Überlegungen hat die VITASERV mit der deutschen Francotyp-Postalia (FP) Gruppe einen Partner an der Hand, der den Postausgang des Gesundheitsdienstleisters vollständig neu organisiert und optimiert. Abhängig von Briefvolumen, Versendungsart und Anforderung der Zustellung werden die Briefe dabei von FP entweder abgeholt und in einem eigenen Sortierzentrum bei Leipzig weiterverarbeitet (Konsolidierung). Oder sie werden online als so genannte Hybridpost an ein Druckzentrum in Berlin geschickt und dort zum fertigen Geschäftsbrief aufbereitet.

### **Konsolidierung als erster Schritt**

Dr. Alexander Seyferth, Chefberater von FP, hat ein zweistufiges Konzept entwickelt, anhand dessen der gesamte Prozess von der Erstellung des Briefes bis zur Auslieferung an die Deutsche Post AG entschlackt, beschleunigt und vor allem günstiger abwickelt werden kann. „Wir setzten in einem ersten Schritt beim Gang zum Briefkasten an“, erklärte er. Hierzu holen Mitarbeiter des Konsolidierungsunternehmens freesort, einer FP-Tochter, täglich die Geschäftspost nach einem individuellen Versandplan im Unternehmen ab und transportieren sie in eigene Abhol- und Sortierzentren. An bundesweit neun Standorten, die in der Nähe der größten Briefzentren der Deutschen Post AG angesiedelt sind, ordnen sie die Briefe mit Hilfe moderner Sortierstraßen nach den ersten beiden Ziffern der Postleitzahlen. Für diese Teilleistung erhält die freesort von der Deutschen Post einen Portorabatt, den sie im Sinne einer Portooptimierung als Gutschrift an ihre Kunden weiterreicht. Nach dem Sortieren geben die Mitarbeiter die



Sendungspakete an die Deutsche Post AG, die sie an die Empfänger ausliefert.

### **Postproduktion außer Haus**

Während die Abholung der Geschäftspost neu organisiert wurde, arbeitete eine zweite Gruppe bereits an der Optimierung des weitaus komplexeren Prozesses der Postproduktion. Ziel sollte es sein, einen möglichst großen Teil der Geschäftspost erst gar nicht mehr selbst zum Flurdrucker schicken und dann mit allem manuellen Aufwand zum fertigen Brief konfektionieren zu müssen. Die FP-Tochter internet-access GmbH, kurz FP-iab, ermöglichte es der VITASERV, das Gros der Produktion der Ausgangspost komplett bis zur Übergabe an die Deutsche Post an einen externen Dienstleister zu übergeben. Mit der Lösung FP businessmail müssen die Mitarbeiter der VITASERV die Briefe nur noch schreiben – danach erfolgt die Online-Übertragung an ein externes Produktionszentrum. Die Implementierung der Software, lediglich ein virtueller Druckertreiber, verlief dabei weitestgehend unbemerkt vom Kunden. „Der Aufwand bei der Optimierung unseres Postausgangs war für uns sehr überschaubar“, bestätigt Torsten Paul, zuständig für die Systementwicklung und die Systembetreuung bei der VITASERV. Lediglich kundenspezifische Dokumentenmasken mussten einmalig als MS-Word-Vorlagen definiert und angelegt werden. Inzwischen verlässt fast die Hälfte der Geschäftspost das Haus als Hybridmail in digitaler Form. Im Haus auf die klassische Art produziert und von freesort abgeholt werden nur noch solche Briefe, die nicht online verschickt werden können. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn ein Brief einer persönlichen Unterschrift bedarf oder einen individuellen Beileger enthalten sollen.

Für ihre Kunden verschickt die VITASERV vorwiegend rechtsrelevante und sensible Post: Ob Zahlungsaufforderungen, Mahn- oder Pfändungsbescheide. Es muss zum einen sichergestellt sein, dass die Briefe korrekt adressiert sind, so dass ausschließlich



das Schreiben den Versicherten erreicht, für den es bestimmt ist. Zum anderen war „Datensicherheit für uns ein A-Kriterium, als wir uns überlegt haben, auch den Produktionsprozess nach draußen zu geben“, erklärt Tino Fränzel. Als zertifiziertes Unternehmen erfüllt die FP-iab diese Voraussetzungen. „Als Partner der Deutschen Post AG und der Öffentlichen Verwaltung müssen wir sicherstellen, dass wir alle gesetzlichen Bestimmungen nach § 5 des Bundesdatenschutzgesetzes, des Briefgeheimnisses und die Datenschutzbedingungen des öffentlichen Dienstes einhalten“, sagt Dr. Alexander Seyferth. Dafür ist kein technischer Aufwand zu groß: Verschlüsselte Datenübertragen, mehrstufige Firewalls, getrennte Server, tägliche Backups, Eingangskontrollen per Chip und Video sind nur einige Aspekte des umfassenden Sicherheitskonzepts. „Letztlich überzeugt hat uns ein Vor-Ort-Termin in Berlin Adlershofen, bei dem wir uns selbst ein Bild von diesen Maßnahmen machen konnten“, so Torsten Paul.

Im Rahmen von rechtlich wirksamen Vorgängen wie Mahnverfahren oder Pfändungen verschickt die VITASERV ihre Briefe mit einer Postzustellungsurkunde (PZU). Dabei handelt es sich um eine Urkunde laut Zivilprozessordnung (ZPO), die gerichtsfest beweist, dass einem Empfänger ein bestimmtes Schriftstück förmlich zugestellt wurde. Die iab versieht Briefe für seine Kunden auf Anfrage mit der PZU.

### **Lösung muss mit dem Unternehmen mitwachsen**

„Ausschlaggebend dafür, dass wir uns für die Lösungen der FP Gruppe entschieden haben, war zudem deren hohe Skalierbarkeit. Seit dem Jahr 2006 ist unser Unternehmen und mit ihm das tägliche Briefaufkommen kontinuierlich gewachsen. Bei einer solchen Entwicklung ist es uns natürlich für die Zukunft wichtig, dass von uns verwendete Lösungen auch in den kommenden Jahren mit uns mitwachsen“, erläutert Fränzel. Auf die mögliche Erhebung eines Zusatzbeitrags durch die Krankenkassen, wie er kürzlich im Zuge der Impfvorbereitungen gegen die Schweinegrippe diskutiert wurde, sei



die VITASERV vorbereitet. „Dass könnte für uns im Extremfall bedeuten, ein zusätzliches Briefvolumen von etwa 2 Millionen Schreiben in kürzester Zeit stemmen zu müssen. Für uns war daher entscheidend, dass unser Postdienstleister auch eine solche Entwicklung mitgehen kann.“ Durch die hohe Skalierbarkeit sei außerdem sichergestellt, dass kurzfristig auftretende Spitzen abgefangen werden können. „Letzte Woche gerade haben wir für einen Kunden auf einen Schlag 8000 Infopost-Briefe verschickt. Wir selber hätten dafür Tage gebraucht“, sagt Fränzel weiter. Außerdem habe VITASERV pro Brief nur 25 Cent statt des üblichen Briefportos von 55 Cent gezahlt.

„Die Zusammenarbeit mit der FP Gruppe hat in unserem Haus schnell zu spürbaren Effekten geführt“, erzählt Tino Fränzel. Rund acht Prozent auf der Kostenseite spare man seit der Einführung der FP-Lösungen an Porto und Material – ab dem ersten Tag der Zusammenarbeit. Hinzu kommen laut Fränzel deutliche Kostenreduzierungen durch die Einsparung von Arbeitszeit, die bisher für das zeitraubende Handling der Ausgangspost gebraucht wurde. So habe sich die VITASERV neue Freiräume geschaffen und ihre Kernkompetenzen gestärkt. „Gerade heute hat mir eine Mitarbeiterin eine Tafel Schokolade geschenkt“, ergänzt Torsten Paul. „Als kleines Dankeschön dafür, dass sie nicht mehr x-mal am Tag zum Drucker laufen muss.“

---