

# ***Reibungslose Geschäftsprozesse trotz Corona-Pandemie***

## **5 Gründe, zum digitalen Posteingang zu wechseln**

- 2 Vorwort
- 3 Verfügbarkeit
- 4 Zeit- & Kostenersparnis
- 5 Sicherheit
- 6 Kundenzufriedenheit
- 7 Digitalisierung
- 8 Fazit

# Vorwort

## **Erfolgreiche Unternehmen sind heute digital.**

Das ist nicht neu, aber die Corona-Pandemie hat diese Tatsache mit neuer Dringlichkeit gezeigt. Wer seine Digitalisierung bereits vor COVID-19 vorangetrieben hatte, konnte sich deutlich leichter auf die neuen Gegebenheiten der Krise einstellen. Remote Work und digitale Zusammenarbeit sind in den Fokus gerückt.

## **Damit die Digitalisierung Unternehmen echten wirtschaftlichen Mehrwert bietet, braucht es allerdings mehr als Videotelefonie.**

Das wurde in den vergangenen Wochen schnell klar. Denn Mitarbeiter waren im Homeoffice zwar digital erreichbar, aber von sämtlichen Geschäftsbriefen, die im Büro ankamen, abgeschnitten. Sobald ein physisches Dokument in einen Vorgang involviert war, stockte die Bearbeitung. Um das eigene Unternehmen digital handlungsfähig zu machen, braucht es den nächsten strategischen Schritt: die Einführung eines digitalen Posteingangs.

Mithilfe eines smarten Scan-Systems werden sämtliche eingehenden Briefe digital erfasst, kategorisiert, verschlagwortet und in die passenden IT-Systeme (CRM, ERP, CMS) weitergeleitet. Von hier aus können Mitarbeiter aus dem Browser jederzeit und überall auf sie zugreifen.

## **Das Digitalisieren von Briefpost bietet für Unternehmen immense wirtschaftliche Vorteile – ganz unabhängig von Homeoffice und Remote-Arbeit.**

Bisher erscheint das Inputmanagement als Kostenfaktor allerdings nur selten auf dem Radar von Controlling und Unternehmensführung. Ein Grund: Die für die Bearbeitung benötigten Ressourcen werden konsequent unterschätzt. Dabei erhalten mittlere und große Unternehmen zwischen 19.000 und 34.000 Briefsendungen pro Jahr, kleine Unternehmen im Durchschnitt 1303 Sendungen (Quelle: Bundesnetzagentur – Ergebnisbericht zur Evaluationsstudie zum Post-Universaldienst, 2018). Im Posteingang liegt erhebliches Sparpotenzial. Aber nicht nur das: Analoge Geschäftspost ist gleichzeitig eine Engstelle auf dem Weg der Digitalisierung – viele Chancen der Digitalisierung bleiben ohne digitalen Posteingang ungenutzt.

In diesem Whitepaper stellen wir Ihnen vor, welche konkreten wirtschaftlichen Vorteile Sie durch den Wechsel zum digitalen Posteingang erwarten können.

Viel Spaß beim Lesen

*Fakt: Nur 49 % der Unternehmen in Deutschland haben eine Digitalisierungsstrategie für ihre Büro- und Verwaltungsprozesse. Jedes dritte Unternehmen hat in puncto digitales Büro noch Nachholbedarf. (Bitkom Digital Office Index 2018)*

# 1. Verfügbarkeit

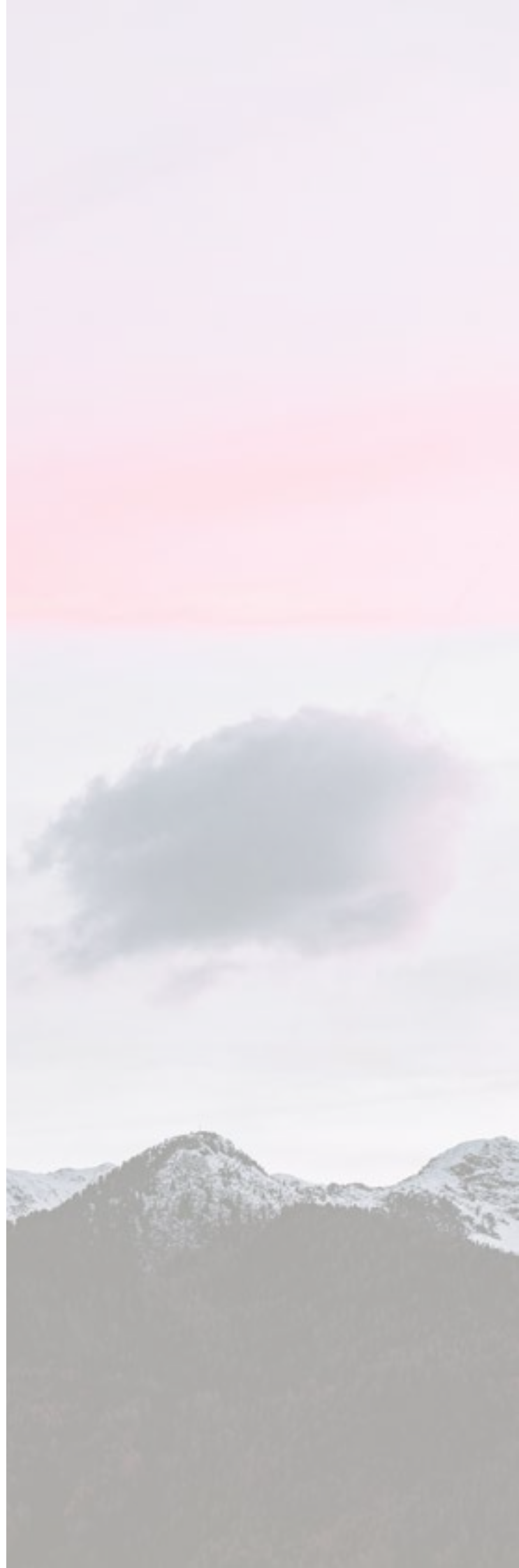
Der offensichtlichste Vorteil: Digitale Dokumente sind ortsunabhängig verfügbar. Egal, ob ein Mitarbeiter in Wuppertal oder New York sitzt, im Homeoffice oder im Hauptstadtbüro. Werden eingehende Dokumente konsequent digitalisiert, können Mitarbeiter über die Cloud jederzeit auf benötigte Unterlagen zugreifen und bleiben auf dem aktuellen Informationsstand.

Das ist nicht nur vorteilhaft für die Organisation von Remote Teams, sondern auch für Angestellte, die häufig zu Kundenterminen gehen oder auf Geschäftsreisen sind. Liegen eingehende Briefe digital vor, können sie ohne zeitliche Verzögerung bereits von unterwegs gesichtet und bearbeitet werden.

Postalische Sendungen auf Nachfrage manuell zu scannen, kann nur eine Notlösung sein: Denn die Vorteile eines professionellen Scans wie Verschlagwortung und digitale Archivierung bleiben ungenutzt.

Über die reine Verfügbarkeit hinaus bieten digitale Dokumente den Vorteil, dass sie nicht exklusiv von einem Bearbeiter blockiert werden. Digitale Dokumente können parallel geöffnet werden und Teams können sich über ein ehemals physisches Dokument austauschen, ohne dass dieses per (Haus-)Post weitergeleitet werden muss. Ein Klick auf eine Datei genügt und jeder ist im Bild.

Gerade wenn Unternehmen viel Geschäftspost erhalten, kommt es immer wieder vor, dass einzelne Dokumente verloren gehen. Digitale Unterlagen lassen sich, einmal ins System eingepflegt, vor versehentlichem Löschen schützen und eine Datensicherung bietet weitere Absicherung. Und da jedes digitale System nach Schlagworten durchsucht werden kann, bleiben die digitalen Dokumente jederzeit leicht auffindbar.



## 2. Zeit- und Kostenersparnis

Wenn Ihre eingehenden Geschäftsbriefe von Beginn an digital vorliegen, sparen Sie in mehrfacher Hinsicht Zeit. Zunächst in der initialen Bearbeitung. Kein Mitarbeiter muss mehr die Post sortieren, und statt Arbeitszeit für das Scannen und Abheften von Dokumenten aufzuwenden, können sich Angestellte auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

Auch die weitere Bearbeitung geht auf digitalem Weg schneller: Der Mitarbeiter muss nicht warten, bis die tägliche Hauspost das dringende Schreiben vorbeibringt, beim digitalen Posteingangsservice ist der Brief umgehend mit dem Eintreffen in der zentralen Postverarbeitung für den Bearbeiter abrufbar.

Die Suche in physischen Dokumenten ist ein Zeitfresser: Wenn Mitarbeiter Informationen aus alten Geschäftsunterlagen herausuchen wollen, müssen sie sich an das Jahr des Geschäftsvorfalles erinnern, um dann Archive und Ordner gezielt zu durchforsten. Digitale Archive können Sie bequem per Volltext oder über Schlagworte und Metadaten (Kundennummern, Rechnungsnummern o.ä.) durchsuchen, in Sekundenschnelle werden Ihnen die relevanten Dateien übersichtlich angezeigt. Wenn Mitarbeiter mehrere Dokumente zu verschiedenen Bereichen benötigen, müssen sie in analoger Postverarbeitung diverse Ordner zusammentragen und Kopien anfertigen. Auch in diesem Fall punktet die Digitalisierung: Die digitale Dokumentensammlung ist mit wenigen Klicks zusammengestellt.

Die Zeitersparnis geht Hand in Hand mit reduzierten Kosten. Je nachdem, wie hoch das Dokumentenaufkommen in Ihrem Unternehmen ist, mussten Sie bisher große Aktenschränke oder ganze Archivräume unterhalten. Zwar müssen einige Unterlagen aus rechtlichen Gründen weiterhin in gedruckter Form aufbewahrt werden, mit einem digitalen Posteingang reduziert sich das zu archivierende Papiermaterial jedoch deutlich, was Raumkosten senkt bzw. Arbeitsraum schafft, den Sie anderweitig nutzen können.

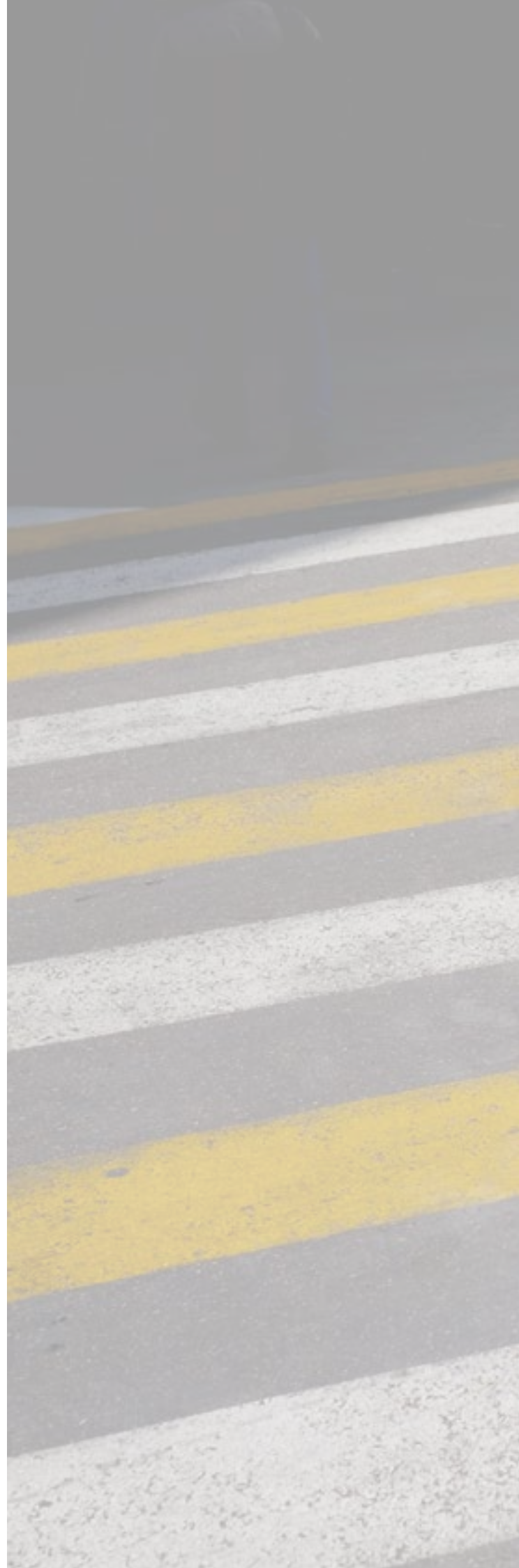
### 3. Sicherheit

Vor Einbrüchen und Bränden ist kein Unternehmen sicher. Sich unbemerkt Zutritt zu einem Büro zu verschaffen, Dokumente aus einer Ablage oder einem Ordner zu entwenden oder Inhalte zu manipulieren, ist verhältnismäßig einfach. Digitale Dokumente sind deutlich besser vor fremdem Zugriff geschützt.

Sie haben Bedenken wegen Cyberkriminalität? Heutzutage können Unternehmen hohe Sicherheitsstandards implementieren, beispielsweise indem sie ihre sensiblen Unternehmensdaten in abgesicherten externen Rechenzentren in Deutschland (und nicht im Ausland) lagern und die Verbindungen über Firewalls und VPN schützen. Das Sicherheitsniveau übersteigt bei gewissenhafter Konzeption und Konfiguration das einer analogen Aufbewahrung bei Weitem.

Auch das Risiko, aufbewahrungspflichtige und wichtige Dokumente bei einem Brand oder Wasserschaden zu verlieren, ist mit der externen digitalen Speicherung aus dem Weg geräumt.

Hinzu kommt, dass Papier einem natürlichen Verfallsprozess unterliegt. Es besteht also immer die Gefahr, alte aber wichtige Informationen allein aus diesem Grund zu verlieren. Bei digitalen Datenträgern steigt das Risiko des Datenverlusts aufgrund von Materialermüdung zwar auch mit den Jahrzehnten, doch die Daten lassen sich unkompliziert auf neue Datenträger migrieren und wenn regelmäßige Backups durchgeführt werden, bieten sie eine doppelte Absicherung gegen technisches Versagen der Speichermedien.







## 4. Kundenzufriedenheit

Auf den ersten Blick ist der Wechsel zum digitalen Posteingang eine rein interne Unternehmensentscheidung, doch auch Ihre Kunden werden davon profitieren.

Wenn Mitarbeiter nicht erst zum Büro fahren müssen, um Post abzuholen oder Freigabe Tage dauern, weil Papierdokumente in Mappen durch die Etagen wandern, erzielen Sie Ergebnisse in deutlich kürzerer Zeit. Das weiß jeder Kunde zu schätzen.

Und falls Sie Dokumente, die Sie auf dem Postweg erhalten haben, an Kunden oder Partner weiterleiten müssen, ist es einfacher, sie werden grundsätzlich digitalisiert und können mit einem Klick auf Senden geteilt werden. Die standort- und länderübergreifende Zusammenarbeit wird auch im Mittelstand immer mehr zur Normalität. Der traditionelle Postweg ist gerade in diesen Kontexten zu langsam und zu kostspielig.

Das digitale Postmanagement kann auch positiv auf Ihr Markenimage einzahlen: Kommunizieren Sie Ihre Entscheidung für das digitale Postmanagement (Eingang und Ausgang) proaktiv nach außen. Damit positionieren Sie sich als nachhaltiges Unternehmen und Studien zeigen, dass Nachhaltigkeit für 70 Prozent der Kunden ein wichtiges Entscheidungskriterium bei der Wahl eines Anbieters ist.

## 5. Digitalisierung

Last not least ist die Digitalisierung vermeintlich sekundärer Prozesse, wie des Posteingangs, eine Voraussetzung, um die kommenden Schritte der Digitalisierung problemlos mitgehen zu können – und wer am Markt bestehen will, muss mitgehen.

Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen sind schon jetzt dabei, viele Geschäftsprozesse zu automatisieren. Die smarten Anwendungen können Mitarbeitern aber nur Arbeit abnehmen, wenn wirklich sämtliche Unternehmensprozesse digital abgebildet sind. Werden Vorgänge wie Posteingang und -ausgang immer noch analog organisiert, entstehen Effizienzblockaden. Dann können Sie noch so teure und innovative Apps in Buchhaltung, Recruiting, Marketing und Vertrieb einsetzen, die Vorteile der Digitalisierung werden Sie nicht ausschöpfen können.

Die Corona-Pandemie bietet Ihnen die Gelegenheit, eine Digitalinventur Ihres Unternehmens vorzunehmen und auch solche Vorgänge zeitgemäß zu organisieren, die bisher nicht im Fokus standen.

Die Digitalisierung des Posteingangs lohnt sich dabei nicht nur aus Zeit- und Kostengründen. Häufig entdecken Unternehmen beim Beschreiten dieses neuen digitalen Wegs, welches Innovationspotenzial darin für ihr Geschäftsmodell liegt. Sie entwickeln neue Ideen und Produkte, die erst aufkommen konnten, nachdem die digitale Basis gelegt war.

*Tipp: Die Digitalisierung eines Prozesses ist keine Effizienzgarantie, wenn Sie Schwachstellen des analogen Vorgehens übernehmen. Prüfen Sie bei der Digitalisierung, ob Sie die bisherigen Vorgehensweisen optimieren können, statt analoge Prozesse kritiklos ins Digitale zu transferieren.*



## Fazit

Stirbt der Postversand nicht aus? Die Corona-Pandemie hat gezeigt, dass zumindest heute immer noch viele geschäftliche Vorgänge postalische Sendungen beinhalten. Rund 44 Prozent aller geschäftlichen Rechnungen werden laut aktuellem Bitkom Digital Office Index von 2018 noch auf dem Postweg versandt. Bei Ihren Digitalisierungsbemühungen sollten Sie den Posteingang daher nicht vernachlässigen, auch wenn es scheinbar wichtigere Prozesse gibt.

Dass alles für eine Digitalisierung von Posteingang und -ausgang spricht, konnten wir Ihnen hoffentlich auf den vorherigen Seiten zeigen. Viele Unternehmen sind mitten im Digitalisierungsprozess, wie der Digital Office Index bereits 2018 anzeigte: Nur noch 26 Prozent der Unternehmen haben keine Papierakten digitalisiert, fast Dreiviertel der deutschen Unternehmen digitalisieren ihre Dokumente mittlerweile zumindest teilweise – Tendenz steigend.

Anders als die Einführung von ERP und anderen unternehmensweiten Anwendungen ist der Wechsel auf den digitalen Posteingang ein eher kleines Projekt. Die Investition, den Posteingang mithilfe eines Dienstleisters zu digitalisieren, hält sich in Grenzen und vor allem bei mittlerem und hohem Postaufkommen ist der Return on Invest schnell erreicht.

Wenn Sie weiterführende Fragen zu Vorteilen und Einführung des digitalen Posteingangs haben, melden Sie sich gerne für eine unverbindliche Beratung.