

# Briefversand per Mausklick

**Digitale Postbearbeitung.** Seit 2001 arbeitet die Deutsche BKK mit einer Hybridmail-Lösung des Postkommunikationsanbieters FP iab. Alle Mitarbeiter der Betriebskrankenkasse verschicken ihre Post inzwischen per Klick – die BKK konnte auf diesem Weg ihr Personal entlasten, Kosten einsparen und die Durchlaufzeiten der Post verkürzen.

„Wer wissen will, warum wir uns für den digitalen Briefversand entschieden haben, muss sich nur einmal die Ausgangssituation im Jahr 2001 angucken“, erzählt Andreas Simmig, Leiter allgemeine Verwaltung bei der Deutschen BKK in Wolfsburg. Damals mussten die Mitarbeiter jeden einzelnen Brief noch ausdrucken. „Die Arbeit fing damit erst richtig an: Briefe aus dem Drucker holen, kuvertieren, sammeln und in die Poststelle tragen, wo sie wiederum frankiert und an die Deutsche Post übergeben wurden.“ Das Handling des täglichen Postaufkommens war eine ziemliche zeit- und kostenintensive Angelegenheit. Grund genug für die Deutsche BKK, sich auf die Suche nach einer professionellen Lösung zu machen. Fündig wurde die Betriebskrankenkasse bei der FP iab (internet access GmbH) aus Berlin. Die Tochter von Francotyp-Postalia, Komplettdienstleister für die Postbearbeitung, bietet Softwarelösungen zum digitalen Postversand an. Seit neun Jahren arbeitet man nun mit der Lösung „FP businessmail“ der iab.

Der Briefversand funktioniert mit der Anwendung wie das Verschicken einer E-Mail: Ein Klick mit der Maus und raus ist der Brief. Die Lösung wird ähnlich einem Druckertreiber implementiert. Die Ausgangspost verlässt das Haus auf digitalem Weg. Die Briefe werden in einem Druckzentrum der iab gesammelt ausgedruckt, fertig konfektioniert und zum Versand an die Deutsche Post AG übergeben. Mit der Softwarelösung der iab arbeiten inzwischen bundesweit alle rund 50 Filialen der Deutschen BKK. „Für uns hat das eine Menge Vorteile mit sich gebracht“, erläutert Simmig: „Unsere Mitarbeiter wurden entlastet. Die freigewordenen personellen Ressourcen setzen wir seitdem verstärkt in unserem originären Kerngeschäft ein, etwa in der Kundenberatung oder für eine beschleunigte Sachbearbeitung. So profitieren auch unsere Kunden davon.“ Hinzu kommen massive Einsparungen: Prozess-, Verwaltungs-, Druck-, Material-, Porto-, Transport- und Lagerkosten – alle konnten gesenkt werden. Und durch das Entfallen diverser Schnittstellen haben sich zudem die Durchlaufzeiten der Post verkürzt.

Bevor sich die Deutsche BKK für eine Lösung der FP iab entschied, wurde diese auf Herz und Nieren geprüft. Dabei standen mehrere Kriterien auf der Liste, die die FP-Tochter zu erfüllen hatte: „Zunächst einmal war uns wichtig, dass die Software mit unserem Textverarbeitungssystem kompatibel ist. Anwenderfreundlich sollte sie sein und sie musste uns die Möglichkeit bieten, unterschiedliche Beilagen beizusteuern“, erinnert sich Simmig. Auch die mehrfache Datenanlieferung pro Tag spielte eine wichtige Rolle, genauso wie die Option, Druck und Postaufgabe innerhalb eines Tages über die Bühne zu bekommen. Upgrademöglichkeiten sollten zudem die Investitionssicherheit gewährleisten – „und dann war da noch das große Thema Datensicherheit“, erklärt Simmig. Als Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung unterliegt die Deutsche BKK einer besonderen Datenschutzverpflichtung, laut der sie die datenschutzrechtlichen Bestimmungen nach dem Bundesdatenschutzgesetz und dem Sozialgesetzbuch einzuhalten hat.

## Sensible Sozialdaten

„Unser Kunde arbeitet täglich mit sensiblen Sozialdaten. Die Datensicherheit beim Handling stellen wir durch ein manipulationsgeschütztes Verschlüsselungsverfahren sicher. Letzteres setzen wir auch in anderen Branchen ein, die mit sensibler oder rechtsrelevanter Post arbeiten“, erklärt Dr. Alexander Seyferth, Geschäftsführer der iab.

„Damals, bei der Implementierung der Lösung, standen ihr einige unserer Mitarbeiter noch skeptisch gegenüber“, erinnert sich Simmig. Die Vorteile der Plattform wurden im Haus aber sehr schnell deutlich. Eine Vertrauensbasis wuchs heran und so konnte sich die Software etablieren. „Briefe selbst konfektionieren“, so Simmig, „das will doch heute keiner mehr.“ Die guten Erfahrungen mit der iab-Lösung bringt Simmig auch in Zusammenhang mit einem Ansteigen der Versandmengen über die iab: So verschickt die Betriebskrankenkasse inzwischen rund 2,7 Millionen Briefsendungen pro Jahr als



Im Druckzentrum der iab werden die Briefe der BKK gesammelt ausgedruckt, fertig konfektioniert und anschließend zum Versand an die Deutsche Post AG übergeben.

Hybridpost, rund 70 Prozent des gesamten Briefvolumens. „Wenn das Briefvolumen eines Kunden über die Jahre anwächst, ist das für unsere Software kein Problem“, erklärt Seyferth. „Sie ist skalierbar und wächst mit ihren Aufgaben. Die restlichen Sendungen der Deutschen BKK lassen sich nicht per Hybridmail verschicken: Dabei handelt es sich hauptsächlich um Originale, etwa Kuranträge, Heil- und Kostenpläne, Verträge oder Belege, die an Kunden zurückgesandt werden.“

Seit einiger Zeit profitiert die Deutsche BKK zudem von der Angliederung der iab an die FP-Gruppe. Über dessen Tochterunternehmen freesort können nun zusätzliche Kostenoptimierungen erwirtschaftet werden. Das Unternehmen freesort konsolidiert das Briefaufkommen der Deutschen BKK, das heißt, sie übernimmt die Briefsendungen von der iab und sortiert diese nach Leitregionen vor. Für die Vorleistung erhält sie von der Deutschen Post einen Portorabatt, den sie als Portooptimierung wieder an die Deutsche BKK zurückgibt. „Bisher hatten wir mit einem anderen Konsolidierer zusammengearbeitet“, erzählt Simmig abschließend. „Da wir bei FP nun alles aus einer Hand bekommen, sparen wir Zeit und unnötige Schnittstellen. So haben wir die Menge an konsolidierungsfähiger Briefe spürbar erhöht – und unsere Portokosten noch einmal reduziert.“ ■