

Nr. 4

April 2013
11. Jahrgang
Einzelpreis 7,50 €

postmaster magazin

Fachzeitschrift für Dokumenten- und Postprozesse

Neopost DS-65

Die neue Desktop-Kuvertiermaschine mit dem
Plus an Bedienkomfort und Produktivität



Unterwegs in Halle 3

Das Cebit-Gespräch über durchgängige Dokumentenprozesse

Digitale Transaktionspost
Onlinebriefe in allen Facetten

Daten, Tinte und Papier
Ein neues Kapitel in der Drucktechnik

Pappe und Polster
Versandverpackungen im Überblick

Poststellen des Jahres 2013
Die Laudatio von der Preisverleihung

POSTMASTER-online: www.postmaster-magazin.de

Transaktionspost digital

Onlinebrief ist nicht gleich Onlinebrief. Entwickler und Anbieter beschreiten verschiedene Wege.

Eigentlich ist Postversand in Papierform im digitalen Zeitalter antiquiert, aber er hält – mit Abstrichen – die Stellung. Denn Schätzungen zufolge sind 90 Prozent der E-Mails Spam. Wenn eine Botschaft also sicher wahrgenommen werden soll – und zwar nur von dem, für den sie bestimmt ist –, gibt es bisher zum Postweg noch keine seriöse Alternative. Wenn auch manch ein Brief ungelesen im Papierkorb landet, so geschieht dies doch nicht ganz so ungeprüft wie beim Wegklicken von E-Mails.

Postversand in Papierform ist im digitalen Zeitalter auch zu langsam. Verbraucher rechnen auf eine Anfrage mit prompter Antwort, wie es per Brief nicht möglich ist. Ein Unternehmen, das schnell reagieren kann, punktet bei seinen Kunden.

Und schließlich ist Postversand in Papierform im digitalen Zeitalter unverhältnismäßig teuer. Material, Produktion und Logistik verursachen Kosten, die die durch elektronische Verarbeitung entstehenden erheblich übersteigen. Gesucht wird also nach elektronischen Lösungen, die schnell und günstig sind, aber dabei vertrauliche Zustellung und zuverlässige Kenntnisnahme ohne Spamverdacht sicherstellen, also nicht den beiläufigen Charakter von normalen E-Mails haben. Längst bestehende Techniken wie Verschlüsselung und Signatur haben sich allerdings nicht breit durchsetzen können. Andere Ansätze sind so neu, dass sie sich noch nicht weit haben verbreiten können.

In diesem Beitrag führen wir einige Ansätze und Lösungen vor:

- geschlossene Systeme für Korrespondenz in zwei Richtungen
- offene Systeme für Korrespondenz in zwei Richtungen
- offene Systeme für Korrespondenz in nur eine Richtung
- Hybridpost-Portale
- strategische Ansätze, die noch nicht praktisch eingesetzt werden



Welche Formen des sicheren Versands sich letztlich durchsetzen werden, ist zum heutigen Zeitpunkt noch offen. Sicher ist, dass die Zeit für vertrauliche Onlinekommunikation gerade für Geschäftspost reif ist.

De-Mail und E-Postbrief

In Deutschland am bekanntesten sind der E-Postbrief der Deutschen Post sowie die De-Mail der Provider Mantana-Claimsoft und Deutsche Telekom – United Internet als Dritter im Bunde hat gerade die Zertifizierung erreicht.

Beide Verfahren können von „Club-Mitgliedern“ innerhalb Deutschlands genutzt werden. Deshalb bezeichnen wir sie hier als geschlossene Systeme, die aber in beide Richtungen genutzt werden können: Der Empfänger kann auf demselben Weg antworten. Es gibt unterschiedlich komplexe Lösungen für mandantenfähige Massenverarbeitung in Unternehmen, außerdem für Einzelsendungen von Privatpersonen; hinzu kommen Zusatzprodukte wie Einschreiben. Für den Zugang haben die Nutzer Hürden zu überwinden, die die Ausweitung des Clubs auf willige Empfän-

ger erschweren. Da ist zunächst das Anmeldeverfahren, das eine Identifizierung erfordert. Abschreckend ist auch die Authentifizierung bei jedem Zugang. Man hat eine Adresse, einen Benutzernamen, ein Passwort und ein Entsperrpasswort, alles unterschiedlich und zwecks Sicherheit möglichst lang und kompliziert. Der gern verwendete Werbespruch „so einfach wie E-Mail“ ist also nicht wirklich zutreffend. Dennoch: Gesetzlich ist die De-Mail das digitale Äquivalent zum Brief.

Sichere E-Mail: IncaMail und Regify-Produkte

Diese beiden Systeme für den sicheren E-Mail-Versand sind offen, da sie allen zugänglich sind, die eine E-Mail-Adresse haben – und zwar weltweit. Ebenso wie die erste Gruppe eignen sie sich für die Korrespondenz in beide Richtungen. Der Zugang ist dabei erheblich einfacher gestaltet, denn geschützt wird nur der Transport von einer E-Mail-Adresse zur anderen, nicht die Identität des Nutzers. Dieser muss sich nur einmalig kostenlos online registrieren, was er in Eigeninitiative tun kann oder auch dann, wenn er eine sichere E-Mail erhält. Sie trifft ganz normal in seinem Posteingang ein, die Nachricht verbirgt sich aber in einem Anhang; will er ihn öffnen, wird er zur Registrierung aufgefordert. So kann das Netz der Teilnehmer ad hoc erweitert werden, indem beispielsweise während eines Telefonats mit einem Kunden die Informationen per sicherer Mail mit der Einladung zur Registrierung angekündigt werden. Schriftlich würde das mindestens einen Tag dauern, per erster De-Mail unter Umständen Wochen; in diesem Fall aber geht das während des Gesprächs. Auch bei der Schweizerischen Post und Regify kann zwischen unterschiedlich komplexen Architekturen vom Web-Frontend bis zum Gateway gewählt werden. Dabei nutzt Regify ein Netz von Providern, beispielsweise Outputhäuser wie Itebo oder ByteAction; die Schweizerische Post vertreibt ihre IncaMail selbst. Regify unterscheidet verschiedene Mail-Arten. Beide Anbieter haben außerdem verschiedene Zusatzservices; eine IncaMail beispielsweise kann die Option „kostenlos per IncaMail antworten“, ähnlich wie bei einem R-Gespräch,

und bei Regify können Privatanutzer zehn Sendungen im Monat gratis versenden.

Portalzustellung in der Cloud

Verbreitet ist die Methode, Kunden beispielsweise die Telefonrechnung über ein Portal zum Download bereitzustellen. Viele große Unternehmen haben ihr eigenes Portal für diesen Zweck – und viele Kunden haben mehrere Adressen, unter denen sie ihre Post abholen müssen, immer mit entsprechenden Zugangsdaten. Der Bitkasten, den die Output AG anbietet, will damit aufräumen. Er stellt jedem Nutzer einen virtuellen Hausbriefkasten zur Verfügung, in das die Unternehmen ihre Sendungen „einwerfen“ können. So muss man – wie bei der Briefpost – nur an einer Stelle nachsehen. Unternehmen können damit einen Mehrwert-Service bieten, ohne dass sie größeren Aufwand hätten; sie adressieren ihre Dokumente im Datenstrom einfach an zwei Stellen, und ihr Kunde holt sich sein Dokument an der Stelle ab, die er bevorzugt. Da das Verfahren an den elektronischen Personalausweis gebunden ist, wird sich die Verbreitung noch hinauszögern. Die Idee ist aber so einleuchtend und die Kooperation mit der Datev und der Bundesdruckerei verspricht so viel Sicherheit, dass wir den Bitkasten für zukunftsfähig halten. Der Ansatz, den Neopost neu anbietet, heißt etwas verwirrenderweise E-Invoicing, ein Begriff, der eigentlich schon mit „Eingangsbuchungsverarbeitung“ belegt ist. Dabei geht es in erster Linie um die digitale Übertragung von Transaktionsdokumenten aller Art und in beliebigem Format an ein Portal und kann von dort aus weiterführen bis zur strukturierten Verarbeitung in der Fachabteilung. Dieses Angebot ist äußerst günstig und daher für kleinere Unternehmen attraktiv, die keine komplexen Output- und ECM-Lösungen eingerichtet haben. Auch dieses

Verfahren verspricht Sicherheit durch die Zusammenarbeit mit Datev und Bundesdruckerei.

Ein Beispiel für eine Cloud-Lösung, in der die Anwender ihre Dokumente ablegen, aber auch mit anderen teilen können, ist Foxdox von D.velop. Als eine von vielen Funktionen ist dabei der Austausch sensibler Dokumente beispielsweise zwischen einer Versicherung und ihren Kunden möglich, aber ebenso zwischen Rechtsanwälten, Steuerberatern und Mandanten.

Multichannelfähige Outputsoftware

Viele Druckdienstleister oder interne Druckzentren von Unternehmen stellen sich mit elektronischen Versanddiensten zukunftssicher auf. Sie arbeiten mit einer Outputsoftware, die multichannelfähig ist. Diese kann verschiedene Outputkanäle ansteuern und ist darüber hinaus unter Umständen zertifiziert, zum Beispiel für De-Mail oder E-Postbrief, oder aber die Sendung geht als signierte E-Mail hinaus. So wird es möglich, aus einem einzigen Datenstrom Dokumente nach festgelegten Kriterien, die sich an der Dokumentenart und am Empfänger orientieren, an verschiedene Kanäle zu leiten – zum Druck und Weiterverarbeitung, zum E-Mail-, De-Mail- oder Fax-Ausgang oder auch als Download-File ins Webportal. Dieses Verfahren ist prinzipiell offen, aber eine Outputlösung ausschließlich für Unternehmen mit großer Ausgangspost, eine Einbahnstraße also, doch für die Leserinnen und Leser dieser Zeitschrift in die richtige Richtung.

Hybridpost-Portale

Einige strategische Ansätze und konkrete Lösungen gibt es bereits für den elektronischen Versand. Doch so, wie

Leitfaden zur elektronischen Kommunikation

„Was bringt die digitale Post? E-Mail und De-Mail als Teil einer unternehmensweiten ECM-Strategie“ ist ein nützlicher Leitfaden, den der Bitkom vor wenigen Monaten herausgegeben hat. Hier gibt es auf 24 Seiten

Hintergrundwissen und zahlreiche Tipps zur Organisation elektronischer Korrespondenz. Es gibt ihn zum kostenlosen Download unter: www.bitkom.org/files/documents/Leitfaden_E-Mail_web.pdf

sich ein weltweites Postsystem und später die nahezu flächendeckende E-Mail-Zugänglichkeit über einen langen Zeitraum erst entwickelt haben, braucht auch die sichere elektronische Post viel Zeit, um sich zu verbreiten. Die Akzeptanz der Masse der Empfänger ist hier die größte Barriere. Sie sind es, die erst dafür gewonnen werden müssen, einen Nutzen in weiteren Eingangstoren zu sehen und dabei die Bereitschaft entwickeln, diese zu öffnen, zumal diese Internetdienste kostenpflichtig sind.

Bis dahin sind die zahlreichen Portallösungen ein guter Übergang. Diese gibt es sowohl von Druckdienstleistern als auch von Postdienstunternehmen: Postage-only vom Ricoh Document Center, der eBrief von der Pin AG oder print my post von TNT Post sind wichtige Beispiele dafür, wobei sich die Portale der Briefdienstleister ebenfalls an Endverbraucher richten. Es werden Sendungen elektronisch entgegengenommen, physisch verarbeitet und zugestellt. Es ist nur ein weiterer Schritt, aus diesen Sendungen diejenigen herauszufiltern, die elektronisch zugestellt werden können und sollen, woraufhin dieser Anteil immer größer werden wird.

Hybridpost kommt auch zum Einsatz, wenn eine De-Mail oder ein E-Postbrief verschickt wird, der Empfänger aber keine entsprechende „Mitglieds“-Adresse hat. Den Providern bleibt dann nichts anderes übrig, als die Sendung zu drucken und auf dem Postweg zuzustellen.

EU-weite Interoperabilität: SPOCS

Nicht weltweit, nicht einmal europaweit, aber immerhin innerhalb der EU-Mitgliedstaaten soll durch Simple Procedures Online for Cross-Border Services (SPOCS) der elektronische Dokumentenaustausch gefördert werden. Ziel des Projekts ist, Dienstleistern ihre Tätigkeiten im EU-Binnenmarkt zu erleichtern. Dafür wurden verschiedene Module entwickelt: Content Syndication, eDocuments, eDelivery, eServices, eSafe, die auf Ansätzen basieren, die in einzelnen EU-Staaten schon vorhanden sind. Das Projekt hat bereits eine Pilotierungsphase durchlaufen und wird ständig weiterentwickelt.

Top-Level-Domain .post

Mit der Top-Level-Domain .post hat der Weltpostverein eine Plattform ent-

wickelt, die den Postunternehmen der Mitgliedsstaaten ermöglichen soll, weltweite vertrauliche und sichere elektronische Postservices anzubieten. Vorreiter ist hier die Poste Italiane, die als Erste eine .post-Website eingerichtet hat. Sie plant gemeinsam mit der PostNL Dienste für grenzüberschreitenden E-Commerce. Für solche Services wurde bereits eine internationale Track-and-Trace-Applikation entwickelt, mit deren Hilfe Empfänger ihre Bestellungen bis zur Zustellung online verfolgen können. Dieses weltweite Megaprojekt mit vielen Beteiligten wird wohl noch eine Zeit brauchen, bis es auch für das Publikum spürbar praxistauglich ist.

Die E-Mail ist tot, es lebe die digitale Kommunikation

Je mehr elektronisch kommuniziert wird, desto interessanter und wichtiger wird es für die Geschäftswelt, sich auf digitale Transaktionen einzulassen. Dabei ist es gar nicht gesagt, dass es bei E-Mail-artigen Sendungen bleibt. Für die Generation der Digital Natives sind E-Mails schon etwas ganz und gar Altmodisches, sie kommunizieren über so genannte soziale Medien miteinander. Wenn sie erst die Führungspositionen in Unternehmen einnehmen, wird der geschäftliche Dokumentenaustausch vielleicht ganz andere Plattformen verlangen, als wir es uns heute überhaupt vorstellen können. Eines steht nur fest: Solange es Geschäftsbeziehungen gibt, wird es auch Dokumente und Dokumentenaustausch geben – in welcher Form auch immer. Elektronische Kommunikation ist allerdings nicht nur eine Frage des Versands. E-Mail-Management ist ein bereits fortgeschrittenes Thema, zu dem es viele Softwareanbieter gibt, die das Problem der eingehenden E-Mail-Flut hinsichtlich effizienter Bearbeitung und rechtssicherer Aufbewahrung in den Griff bekommen wollen. Neuere Entwicklungen wie vor allem die behördliche Akzeptanz von Rechnungen per E-Mail haben dem Eingang von elektronischer Post – namentlich den E-Invoicing – einen neuen Schwung gegeben. Ganz Aktuelles dazu können Sie in den Beiträgen auf Seite 58 und 60 mehr lesen.

Anbieter (Auswahl)

Durchgängig elektronischer Versand

Confidence Center: Onlinebrief mit ePoststelle, www.confidence-center.de
 Deutsche Telekom: De-Mail, www.telekom.de
 D.velop: Foxdox, www.foxdox.de
 Mentana-Claimsoft: De-Mail, www.fp-email.de
 Neopost: E-Invoicing, www.neopost.de
 Output AG: Bitkasten, www.output24.de
 Regify: verschiedene Systemprodukte für Provider, www.regify.com
 Schweizerische Post: IncaMail, www.incamail.ch
 United Internet: De-Mail, www.united-internet-dialog.de

Multichannel-Versand

Bit Gruppe: E-Versand, www.bit-online.de
 Docsellent: elektronisches Dokument www.docsellent.com
 GM Consult: e-Dokument, www.gm-consult.de
 IO Factory: Online Poststelle, www.iofactory.de
 Pawisda: Multichannel Gateway, www.pawisda.de
 Ricoh Document Center: Postageonly, www.ricoh-documentcenter.de

Briefportale für Hybridpost

(zusätzlich zu den meisten der oben genannten)

Computershare: E-Management, www.computershare.com
 Docusystem: Docuway, www.docusystem.de
 Doxme: www.doxme.com
 Letterei.de: www.onlinebrief24.de
 Pin Mail AG: eBrief, www.ebrief.de
 Printandmore, www.diepoststelle.de
 TNT Post: print my post, www.tntpost.de

Multichannelfähige Outputsoftware

Bit Gruppe, www.bit-online.de
 Compart, www.compart.com
 ICOM, www.icomsoftware.de
 Neopost, www.neopost.de
 Pawisda, www.pawisda.de
 SET, www.set-software.de