

Expertenbericht Nr. 6

Digitalisierung – wie startet man am besten?

Liebe Postprofis,

Die Komplexität der Einführung digitaler Verwaltungsprozesse ist erheblich und die Frage ist, wie beginnt man diesen Prozess am besten?

Die erste zu stellende Frage ist, warum beschreitet man diesen Weg? Es muss ja konkreten Nutzen geben, ansonsten lässt man lieber die Finger davon. Am Lehrstuhl für Marketing der Steinbeis-Hochschule in Berlin werden acht Kernargumente für die Digitalisierung genannt, die einerseits Vorteile bringen, andererseits beachtet werden müssen:

1. Die Grenzkosten, also die zusätzlichen Kosten der erbrachten Leistung sind geringer als bei analogen Verfahren.
2. Informationen sind in gleicher Form schneller verfügbar und kopierbar.
3. Digitale Daten können schneller zusammengefasst und analysiert werden.
4. Die Informationen sind, entgegen analogen Daten, raum- und zeitunabhängig bereitstellbar.
5. Es ergeben sich neue Sicherheitsanforderungen durch die wesentlich schneller verbreitbaren und auch zugänglichen Daten.
6. Die Geschwindigkeit der Kommunikation und des Informationsaustausches nimmt enorm zu.
7. Es entstehen neue Anforderungen an der Mensch/Maschine-Schnittstelle. Es müssen digitale Daten wieder in analog verfügbare Informationen transferiert werden. Beispiele sind Sprachcomputer wie Siri oder Alexa. Aber auch Bedienoberflächen an diversen Terminals und Eingabegeräten gehören dazu. Hier sind die Ergonomie und Bedienerfreundlichkeit für effiziente Arbeitsweise von grosser Bedeutung.
8. Die Transaktionskosten sinken enorm. Hiermit sind Speicherkosten, Suchkosten und Übermittlungskosten gemeint.

Wenn ein Unternehmen oder eine Organisation in die Systematisierung ihrer Digitalisierungsprozesse einsteigt, dann sollte das mit einem initialen Workshop begonnen werden. Folgende Parteien sollten daran teilnehmen:

Die Poststelle ist als erste Instanz, bei der alle physischen Informationen eingehen, wichtiger Teilnehmer. Hier muss zukünftig die wesentliche Arbeit bei der Umsetzung von analogen Briefinformationen in digitale Daten und deren Aufbereitung für die nachfolgenden Fachbereiche erbracht werden.

Die interne Organisationsabteilung sollte im Boot sein, denn es werden sich Abläufe und Verfahren ändern und diese neuen Regelungen und Absprachen müssen der Geschäftsleitung vorgetragen werden.

Ohne die Geschäftsleitung und die Festlegung von grundsätzlichen Vorgaben funktioniert die Einführung der Digitalisierung nicht.

Die IT ist früh zu beteiligen, um von Anfang an die richtigen Wege einzuschlagen. So manches mal höre ich, dass man ja Multifunktionskopierer für den Einstieg in das Scannen nehmen könne. Hiervon ist

dringend abzuraten und der IT müssen die Gründe dafür transparent erklärt werden.

Die Personalabteilung muss ebenfalls früh einbezogen werden. Oftmals bestehen unberechtigte Sorgen im Unternehmen. So zum Beispiel, dass Arbeit in der Poststelle wegfällt, was mitnichten der Fall ist. Im Gegenteil, wahrscheinlich kommt mehr Arbeit auf die Poststellen zu. In jedem Fall ändern sich die Anforderungen und Arbeitsweisen vieler Menschen in vielen Bereichen des Unternehmens und dafür müssen die Weichen gestellt werden.

Was kann nun ein Initialworkshop leisten, um den Einstieg so reibungslos wie möglich zu erzielen? Von erfahrenen Praktikern sind die absoluten Notwendigkeiten und Voraussetzungen auszuarbeiten, ohne die man nicht beginnen sollte. Es geht hier um Organisationsrichtlinien, Arbeitsweisen in der Poststelle, der Postkorbgestaltung der Empfänger und viele rechtliche Fragen. Ein sich banal anhörendes Thema sind immer wieder die Brieföffnungsregeln. Auch ist der Umgang mit Werbesendungen, die einen erheblichen Anteil im Posteingang ausmachen, festzulegen. Ebenso müssen verbindliche Vorgaben für Privatsendungen in Briefform und bei den elektronischen Medien definiert werden. Ohne ein komplettes Umdenken und eine konsequente Vereinfachung der Arbeitsabläufe einhergehend mit einer umfassenden Standardisierung sollte man erst gar nicht beginnen. Als Ergebnis sollte bei dem Workshop eine erste Definition der zu erledigenden Aufgaben und eine erste Abschätzung zum Kosten-Nutzenverhältnis herauskommen.

Der nächste Schritt ist dann, sich das grundsätzliche OK der Geschäftsleitung einzuholen. In der Folge ist ein verfeinertes Umsetzungskonzept mit Projektaussagen zu Kosten und Laufzeit zu erarbeiten, um ein Unternehmensprojekt im Konsens mit den wichtigsten Beteiligten zu starten, wozu dann auch die Rechtsabteilung einzubeziehen hat.

Sie sehen also, dass Digitalisierung einen „Rundumschlag“ im Unternehmen auslöst. Holen Sie sich zu Beginn Fachleute, die die Leitplanken mitbestimmen und Anfangsfehler vermeiden helfen.

Autor: Klaus Gettwart

Fachexperte und Seminarleiter der InfoLog Akademie.

www.syspost.ch/de/seminare/infolog-akademie

Email: akademie@syspost.ch



Geschäftsführer MailConsult

www.mailconsult.net

k.gettwart@mailconsult.net