

# Der Postkorb auf dem Bildschirm

Delta Forderungsservice hat eine Schnittstelle zwischen Sachbearbeitung und Poststelle für die effiziente Postbearbeitung entwickelt.

1000 bis 1500 Briefe in der Ausgangspost, 500 Briefe in der Eingangspost – das alles verarbeitet eine Mitarbeiterin allein, und sie wirkt gar nicht abgehetzt. Für diese ungewöhnliche One-Woman-Show ging der Innovationspreis im Rahmen des Wettbewerbs „Poststelle des Jahres 2010“ an die Delta Forderungsservice OHG.



Die Software für den Eigenbedarf ist marktreif: x.ted-Entwickler Philip Schang (l.) und Thomas Dege.

Post an ein Inkassobüro ist extrem individuell, und fast ebenso sind es ausgehende Briefe. „Man muss sich das so vorstellen“, erklärt Marketing- und Vertriebsleiter Philip Schang, „was uns erreicht, sind Stellungnahmen von Schuldnern unserer Kunden, die schreiben ‚aber ich hab doch ...‘.“ Da folgt kein Inhalt dem Schema eines anderen. Daher stellen auch die individuellen Antwortschreiben einen hohen Anteil an der Ausgangspost von Delta. Jeder Postprofi weiß: Das sind die Briefe, die Arbeit und Kosten verursachen. Doch der Aufwand muss sich doch reduzieren lassen, fand man bei Delta, zum Beispiel dort, wo Briefe hin und her getragen werden. Ein Mitarbeiter erstellt einen Brief, druckt ihn, schaut noch mal drüber, ändert, fügt hinzu, druckt neu, kuvertiert und legt ihn für den Hausboten bereit. Thomas Dege, Leiter Organisation und IT, sah sich nach

einer geeigneten Outputsoftware um. Für Standardbriefe fand er zauberhafte Lösungen, doch für Deltas hochsensible Individualpost fand er nichts, was ihn zufrieden gestellt hätte, zumal die Lösung unbedingt mandantenfähig sein musste. „Wir kamen zu dem Schluss, dass wir selbst Hand anlegen müssen“, so Dege. Das war die Geburtsstunde von x.tend.

## Medienbruch ganz zum Schluss

x.tend ist die Software, die die Schnittstelle zwischen Sachbearbeitung und Poststelle bildet, indem sie zwischen allen vorgeschalteten und nachgeschalteten Prozessen vermittelt. Durch Scannen und virtuelles Drucken werden Prozesse ausgelöst.

Ein Sachbearbeiter erstellt sein Schreiben auf seiner gewohnten Office-Oberfläche. x.tend generiert die digitale Unterschrift, wählt das richtige Briefpapier und die

Anlagen. Das können beispielsweise Kopien von eMail-Schriftwechsel und ein Überweisungsträger sein. Das gesamte Dokument wird „gebunden“, das heißt, man legt selbst die Reihenfolge fest, in der die Seiten gedruckt und kuvertiert werden. Auch das Kuvert kann bestimmt werden, etwa C4 für dünne Sendungen, wenn sie nicht gefalzt werden sollen. Schließlich erteilt der Mitarbeiter einem virtuellen Drucker den Druckauftrag. Dieser verbleibt im digitalen Postkorb und kann bis zur Freigabe zurückgeholt und nachbearbeitet werden.

Nach der Freigabe kommen die Aufträge auf den Bildschirm in der Poststelle. Dort wird gesammelt – bearbeitete Individual- und vollautomatisierte Standardkorrespondenz – und gruppiert, nach Blattanzahl, Gewicht und Umschlagformat, nach Kunde oder nach Postleitregion, wie man es braucht. Die Dokumente erhalten eine OMR für die Kuvertiersteuerung und werden per Datentransfer mit dem Mailoptimizer DV-freigemacht. Erst ganz am Ende des Prozesses findet der Medienbruch statt. In der Poststelle stehen zwei Multifunktionsgeräte Workcentre 7346 von Xerox, die auch für die Posteingangsdigitalisierung genutzt werden, gegenüber eine Neopost-Kuvertiermaschine SI-92. Für den Closed Loop ist gesorgt, denn eventuelle Fehldrucke bleiben als unerledigt in der Drucklis-



Allein zuständig für den vierstelligen Briefein- und -ausgang inklusive Archivierung und Druck: Petra Scherz

te, so dass der Nachdruck angestoßen werden kann. Anschließend kommen die fertigen Briefe in Postkisten, die von Williams Lea zur Konsolidierung abgeholt werden. Genauso gut könnten auch andere Ausgabekanäle bedient werden, doch für die hochsensible Inkassopost gibt es bislang noch keine echte Alternative zur Papierpost. Die Datei einer jeden Ausgangssendung kommt als PDF/A ins Archiv.

## Die One-Woman-Show

Petra Scherz muss keine Botendienste machen, weil die Post durch die Leitung zu ihr kommt und auf demselben Weg verteilt wird. Dennoch ist sie die einzige Person, die noch im Büro herumläuft, ein bisschen zumindest. Das liegt daran, dass sie in der Poststelle nicht genug zu tun hat. Reine Postbearbeitung bedeutet



x.tend Masterzertifiziert für die DV-Freimachung.

mit einem Aktenzeichen und Wiedervorlage-Terminen versieht und als PDF/A an das Easy-Archiv übergibt. Der Kunde und die Daten des Schuldners werden automatisch ergänzt. In diesem Moment werden Mahnverläufe gestoppt, bis der Fall weiterverarbeitet wird.

## Runde Sache

Delta Forderungsservice ist nicht mehr bloß ein Inkassobüro; die Systement-

wicklung ist heute ein wichtiger Teil des Unternehmens. Da die Software sämtliche Prozesse im Postein- und -ausgang mitsamt Archivierung abbildet, werden keine einzelnen Module benötigt, die aufeinander abgestimmt werden müssen. Schang: „x.tend ist ein rundes Ding.“ Weil es im eigenen Unternehmen so erfolgreich läuft, hat man beschlossen, das System auch weiter zu vertreiben. „Es ist ja gar nicht nur für uns interessant, sondern für jedes Unternehmen, das seine Prozesse optimieren will“, so Schang. „Ab hundert Briefen am Tag ist es interessant, nach oben sind keine Grenzen gesetzt“, ergänzt Dege. Darüber hinaus haben die Nutzer die Möglichkeit, bei Delta drucken zu lassen. Im eigenen Unternehmen ist die Postverarbeitung durch den Einsatz von x.tend so effizient geworden, dass eine einzige Person sie erledigen kann. Das war der Jury die Auszeichnung „Innovationspreis 2010“ wert.

Archivieren bedeutet, dass sie die Dokumente mit einem Aktenzeichen und Wiedervorlage-Terminen versieht und als PDF/A an das Easy-Archiv übergibt. Der Kunde und die Daten des Schuldners werden automatisch ergänzt. In diesem Moment werden Mahnverläufe gestoppt, bis der Fall weiterverarbeitet wird.

**Weitere Informationen:**  
p.schang@delta-fs.com