



# DVPT



Deutscher Verband für Post,  
Informationstechnologie und  
Telekommunikation e.V.

neutral • unabhängig • kompetent

## Dienstleistungen Post

Beratung • Workshops • Projekte



## Die Beratung

Die Anforderungen des Marktes machen es für alle Beteiligten – Unternehmen und Beratungsdienstleister – notwendig, sich immer wieder mit technischen Neuerungen, neuen Modellen und Lösungen auseinander zu setzen. Die **Konvergenz von Sprache und Daten** sowie die elektronische Verarbeitung von Informationen werden in der Zukunft immer mehr an Bedeutung gewinnen. Auch wenn Sie heute noch keine konkreten Anforderungen in diesem Bereich haben, kann es trotzdem wichtig und notwendig sein, frühzeitig Überlegungen für eine **langfristige Strategie** anzustellen.

Der DVPT ist seit über 30 Jahren in der Beratung von Unternehmen erfolgreich tätig. Wir beraten Sie in allen Fragen der **Postbearbeitung** inklusive **Dokumenten-Management**, Postlogistik und **Porto-Optimierung**. Zudem bieten wir Beratungsleistungen in den Bereichen Telekommunikation und Informationstechnologie an. Im Laufe der Jahre haben wir eine Vorgehensweise entwickelt, die sich in sehr großen, aber auch kleineren Beratungsprojekten bewährt hat.

Dabei geht es nicht nur um das Verstehen und Begreifen der jeweils neuen Technik und Funktionalitäten; darüber hinaus ist es ebenso wichtig, Sinn und Zweck zu beurteilen und angemessene Einsatzmöglichkeiten zu finden.

Das heißt: Unsere Beratung beschränkt sich nicht nur auf Diagnose und Konzepterstellung. Wir verstehen uns als Spezialisten, Praktiker und Macher, die auf der operationalen Ebene mit den in Ihrem Hause zuständigen Managern und Mitarbeitern **ergebnisorientiert** zusammenarbeiten. Wir suchen für Sie die kaufmännisch und technisch optimale Lösung aus und unterstützen Sie bei der Umsetzung und Implementierung.

Je nach Anforderung und Vorhaben können wir für Sie sowohl in Teil- als auch in vollständigen Projekten tätig sein. Die Dienstleistung umfasst die **Planung, Konzeptionierung** und **Analyse** bis hin zur **Ausschreibung, Verhandlung, Vergabe und Abnahme** von Projekten.

Als **Mitglied** haben Sie den Vorteil, dass Sie auch vor und nach einer erfolgreichen Beratung jederzeit wieder auf die Ressourcen des DVPT zurückgreifen können. Unsere regelmäßig versendeten Mitgliederinformationen halten Sie auf dem neuesten Stand.

Unsere **Unabhängigkeit** gewährleistet Ihnen eine absolut neutrale Beurteilung der anliegenden Themen und Projekte.

# Beratungsleistungen Post

Organisations- und Prozessberatung ♦ Fach-Konzeption ♦ Ausschreibungs- und Vertragsgestaltung ♦ Qualitätsmanagement ♦ Infrastruktur- und Systemberatung ♦ Projektmanagement und Coaching

## Ausschreibung von Postdienstleistungen

### Unter Berücksichtigung der postrechtlichen und vergaberechtlichen Besonderheiten

Öffentliche Auftraggeber beschaffen Waren, Bau- und Dienstleistungen nach Maßgabe der Vorschriften und Grundsätze von Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit, die u.a. das Haushaltsgrundsätzegesetz (§ 6 HGrG) regelt. Öffentliche Aufträge unterliegen u.a. dem Gemeinschaftsrecht (EU-Richtlinien). Diesen Rechtsvorschriften zufolge müssen sie mittels transparenter Verfahren ausgeschrieben und vergeben werden, die gleiche Bedingungen für alle Bieter gewährleisten.

Der Bundesrat hat zwischenzeitlich der Vergabeverordnung 2006 zugestimmt. Die Veröffentlichung ist am 26. 10.2006 erfolgt, so dass die neuen Bestimmungen am 1.11.2006 in Kraft getreten sind. Gleichzeitig mit der VgV 2006 ist die neue VOL/A 2006 anzuwenden.

Mit der teilweisen Liberalisierung des Briefmarkts in Deutschland und der damit praktisch nicht mehr existenten Exklusivlizenz der Deutschen Post AG hat sich der Markt für alternative Wettbewerber geöffnet. Inzwischen sind Paket- und Expressdienstleister, Verlage sowie reine Briefdienstleister im Briefmarkt aktiv. Die neuen Dienstleister haben nach Auskunft der Bundesnetzagentur in 2006 rund 1,5 Milliarden Sendungen befördert. Rund 1 Milliarde dieser Sendungen wurden durch höherwertige Dienstleistungen befördert. Das hat zu einem deutlichen Druck auf die Briefpreise und -margen im deutschen Postmarkt geführt. Mit Wegfall des Briefmonopols ab 2008 werden alle Briefdienstleistungen im Wettbewerb ausgeschrieben. Jetzt gilt es für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von öffentlichen Auftraggebern sich schnellstmöglich über die aktuellen Neuregelungen im Vergaberecht zu informieren.

Bei der Vergabe von Briefdienstleistungen gilt es allerdings, einige Besonderheiten zu beachten.

- Bei der Auswahl des „geeigneten“ Dienstleisters muss die gesamte Prozesskette, von der Formular-/Brieferstellung bis zur Posteingangsbearbeitung und Weiterleitung an den Workflow berücksichtigt werden. Insbesondere die Alternativen Zustelldienste (AZD) bieten hier entsprechende Lösungen an, die weit vor der physikalischen Übergabe der Briefe an den Carrier beginnen. Nur durch ein durchgängiges Konzept lassen sich signifikante Prozesskosteneinsparungen realisieren.
- Die unterschiedlichen Modelle, Qualitätsmerkmale und Service Levels der Dienstleister müssen geprüft und mit den eigenen Anforderungen abgestimmt werden. Höherwertige Dienstleistungen sind dabei zu berücksichtigen.
- Die Losweise Aufteilung in Flächen- oder Abholgebietslose muss berücksichtigt werden.

Die vom DVPT angebotene Beratungsleistung basiert auf der praktischen Erfahrung des Vergabeverfahrens und sowie die Besonderheiten der Vergabe von Postdienstleistungen.

## Portooptimierung

Durch die Liberalisierung des deutschen Postmarktes haben diverse private Postdienstleister begonnen, im Kerngeschäft *Briefverteilung* der Deutschen Post AG (DPAG) konkurrierende Leistungen anzubieten. Insbesondere große Verlagshäuser und die TNT Post, aber auch private Organisationen bauen die entsprechende Infrastruktur zur Abholung und Zustellung von Postsendungen auf.

Die Entscheidung des Bundeskartellamts für mehr Wettbewerb im Briefmarkt ist eine große Chance für mittelständische Unternehmen, Porto einzusparen und Postabläufe zu verbessern. Um Ihnen die Schritte hin zu optimierten Postdienstleistungen zu erleichtern, bieten wir Ihnen Unterstützung bei der Entscheidungsfindung an.

In folgenden Bereichen können wir beratend für Sie tätig werden:

- Einsparmöglichkeiten identifizieren
- Was sollte sofort unternommen werden? Was sind mittel- und langfristige Schritte?
- Unterstützung bei der Auswahl von Dienstleistern
- Qualitätsmerkmale privater Briefdienstleister
- Identifizierung der Auswirkungen auf die hausinternen Postprozesse

## Business-Process-Management

Mail- und Dokumenten-Management ist unser Kerngeschäft. Dank unserer Marktnähe und dem stetigen Dialog mit den Mitgliedern, Gremien und Behörden können wir neue Bedürfnisse frühzeitig erkennen und zukunftsweisende, innovative Lösungen anbieten.

Die Auffassung „Der Weg ist das Ziel“ (Laotse) gilt erst dann, wenn der Weg klar ist. Der DVPT stellt auf Wunsch einen umfassenden Lösungskatalog für die Auswahl und Implementierung speziell für Ihre Vorhaben bereit.

- Welche Ziele sollen erreicht werden?
- Welche Wege führen zu diesen Zielen?
- Welche Prozesse und Strukturen sind zur Umsetzung erforderlich?
- Welche Technik eignet sich für die effiziente Umsetzung der Ziele?

Unsere Dienstleistung umfasst die Konzeption und Realisierung von Post-Logistiklösungen zur Verbesserung der physischen und elektronischen Verarbeitung der Tagespost in den Unternehmen und den klassischen Poststellen.

Dabei werden die spezifischen Anforderungen der Brieferstellung, der Posteingangs- und Postausgangsbearbeitung optimiert. Alle Postströme erfordern eine speziell auf die besonderen Belange abgestimmte Logistik und den Einsatz geeigneter Techniken. Die Optimierungsschritte werden gezielt umgesetzt und gewährleisten so einen reibungslosen Übergang von der bisher üblichen zur neuen Postbearbeitung.

## Analyse und Optimierung der Postbearbeitungsprozesse

Eine perfekte, funktionell eingerichtete Poststelle ist die Basis für optimale Leistungen in Ihrer Postbearbeitung. Jeder Arbeitsgang erfordert spezielle Arbeitsmittel, nach ergonomischen und organisatorischen Gesichtspunkten konzipiert. Konkrete, klare Arbeitsabläufe und kurze Wege sind für den Erfolg zwingend erforderlich.

In folgenden Bereichen können wir beratend für Sie tätig werden:

- Aufbau- und Ablauforganisation der mit papiergebundener Kommunikation befassten Bereiche - Schwerpunkt Poststelle
  - Posteingangsbearbeitung
  - Hauspostverteilung
  - Ausgangspostbearbeitung
- Erstellung von Organisationsrichtlinien
- ISO-konforme Prozessbeschreibungen
- Gestaltung optimaler neuer Prozesse

## Analyse und Optimierung der Postbearbeitungstechniken (Hardware, Software)

Die Umstellung der Poststelle von einer Gemeinkostenstelle hin zu einem gewinnorientierten Unternehmensbereich gelingt nur durch eine durchgängige Art der Kostenverrechnung. Hierfür wurden speziell für diesen Zweck angepasste Prozess- und Datentechniken entwickelt. Je nach Organisationsform der Poststelle bestehen bei der Optimierung Unterschiede im Ziel ebenso sowie im Umfang der weiteren Technologisierung.

In folgenden Bereichen können wir beratend für Sie tätig werden:

- Auswahl von Poststellentechnik: Öffnen, maschinelles Lesen und Sortieren, Verteilen, Kuvertieren, Frankieren, Binden
- Auswahl von Software: Posterfassungssoftware für nachweispflichtige Post (z.B. Einschreiben, Pakete) bei Ein- und Ausgang
- Schnittstellenanalysen zu elektronischen Medien
- Optimierung von Druckdatenströmen zur:
  - DV-Freimachung, PC-Freimachung
  - Botenoptimierung
  - Portooptimierung (Teilleistungen, Sendungszusammenführung)
  - elektronischer Versand
  - ADF-Lösungen

## Beratung bei Ausschreibungen und Outsourcing

Die Interessen Ihres Unternehmens bei der Übertragung von bisher durch eigene Mitarbeiter erbrachten Dienstleistungen auf einen externen Anbieter liegen primär in der Realisierung des vorher erstellten „Business Case“. Im Fokus stehen meist Kosteneinsparungen bei gleichzeitiger Kontinuität oder Steigerung der Servicequalität.

Unsere Beratung umfasst im Einzelnen:

- Aufnahme der Postbearbeitungsprozesse
- Definition von Servicelevels
- gemeinsame Bewertung der Chancen und Risiken
- Definition der Erfolgsfaktoren
- Erstellung von Ausschreibungsunterlagen
- Unterstützung bei der Auswahl geeigneter
  - Outsourcing-Partner
  - neuer interner Dienstleistungen
  - externer Dienstleister
- Begleitung der Change-Management-Strategie
- Untersuchung arbeitsrechtlicher Aspekte

## Die Digitale Poststelle

Besonders in Banken, Versicherungen, Verlagen und Dienstleistungsunternehmen sind sie schon täglich im Einsatz: Highspeed-Dokumentenscanner, die es schaffen, ganze Berge von Dokumenten in Form von Rechnungen, Lieferscheinen und Formularen im Format bis zu DIN A3 mit hoher Geschwindigkeit zu erfassen. Die Daten können anschließend auf fast jedes beliebige Medium gespeichert werden. Eine Komplettlösung bietet alle Möglichkeiten der Speicherung sowie der elektronischen Datenverarbeitung durch Anbindung an das hausinterne Intranet gleich mit an.

Die erfassten Dokumente können über die bestehenden Workflow-Netze der Firmen an die entsprechenden Sachbearbeiter weitergeleitet werden. Diese Vereinfachung der Prozesse garantiert einen schnellen Informationsaustausch und eine effiziente Vorgangsbearbeitung.

Unsere Beratung umfasst im Einzelnen:

- Einfluss neuer Medien auf die Postbearbeitungsprozesse
- Digitale Belegverarbeitung; Beispiel: Dokumenten-Scanning, Weiterverarbeitung und Archivierung
- Medienbrüche Papier - Elektronik - Papier
- Anwendung und Einsatzgebiete der Digitalen Signatur

## Sicherheitsfragen in der Postbearbeitung

- Identifikation verdächtiger Postsendungen
- Implementierung von Postbearbeitungsprozessen unter Sicherheitsaspekten; Beispiel: Posteingang
- Auswahl geeigneter Sicherheitstechnik
- Maßnahmen in Krisensituationen

## Benchmarking von Poststellen

Der Begriff Benchmarking wird auf unterschiedlichste Art und Weise definiert und angewandt. Das vom DVPT durchgeführte und angebotene Benchmarking konzentriert sich auf die Wertschöpfungskette *Postbearbeitung* in unterschiedlichen Unternehmensformen und Branchen.

Ziel unseres Benchmarking ist es, Postdienstleistungen und -prozesse mittels Kennzahlen zu messen und Ihnen dadurch die Möglichkeit zu geben, von den Erfahrungen anderer erfolgreicher Unternehmen zu lernen. Dieses „Best Practice“ kann Ihren eigenen Prozessen gegenüber gestellt werden und Sie durch neue Ideen bei der Weiterentwicklung Ihrer Leistungsfähigkeit unterstützen.

Damit erhalten Sie einen wertvollen Referenzpunkt zu den vom DVPT gemessenen Bestleistungen.

Unsere Beratung umfasst im Einzelnen:

- Grundlagen, Methodik und Einsatzmöglichkeiten des Benchmarking
- Beispiele und Handlungsempfehlungen zur Umsetzung eines Benchmarkings im eigenen Unternehmen
- Durchführung eines Postbearbeitungs-Benchmarking
- Bereitstellung der Kennzahlenstruktur zur Durchführung des Benchmarking
- Einstellen der Kennzahlen in den DVPT-Benchmarking-Pool; inklusive Vergleich und Auswertung
- Bewertung der Postbearbeitungsprozesse anhand der Kennzahlen
- Ableitung geeigneter Optimierungsmaßnahmen

## Umsetzung und Begleitung von Veränderungen

Wovon hängt der Erfolg der Konzeption und Realisierung Ihrer Post-Logistiklösungen ab?

Vier von fünf Unternehmen geben die Verfügbarkeit personeller Ressourcen als einen wichtigen Erfolgsfaktor für eine gelungene Umstellung an. Ohne speziell für das Projekt abgestellte Mitarbeiter kann eine Implementierung nicht zeitnah und erfolgreich durchgeführt werden. Häufig unterschätzt wird dabei die Bedeutung eines effizienten Projektmanagements. Aus Zeitgründen kann dies oftmals nicht ausreichend mit internen Kräften besetzt werden. Gerade in der Umstellungsphase ist ein erfahrener Projektleiter jedoch besonders wichtig, um die im Projektplan vorgegebenen Aktivitäten termingetreu umsetzen und einen störungsfreien Projektverlauf gewährleisten zu können.

Auf Grundlage der in den letzten Jahrzehnten gewonnenen Erfahrung bei der Optimierung und Umstellung von Postbearbeitungs-Prozessen zahlreicher Unternehmen haben wir auf Basis international führender Planungs- und Optimierungsmethoden ein mehrstufiges Verfahren entwickelt. Es umfasst eine formalisierte, systematische und ergebnisorientierte Methodik, die auf Verbesserungsprojekten basiert.

Die Verfahrensschritte gliedern sich in folgende Projektmeilensteine:

- Definition > Messung > Analyse > Machbarkeitsprüfung
- > Planung > Implementierung > Steuerung und Überprüfung
- > Optimierung

Unsere Beratung umfasst u.a.:

- Übernahme des Gesamtprojektes
- Teamentwicklung
- Projektbegleitung und Controlling
- Projekt-Coaching
- Schulung und Training

## Ausbildung und Information

- Schulungen zu aktuellen Postthemen
- Informationen in regelmäßigen Abständen per E-Mail oder Internet

## Workshop

Immer mehr neue Produkte und Lösungen locken mit Schlagwörtern wie Wertsteigerung, Investitionsschutz, Migrationsmöglichkeiten und mit zukünftigen Standards – und dies in nahezu allen Bereichen. Oftmals sind die angebotenen Lösungen Teil der Marketingstrategie einer ganzen Branche, um Bewegung in den Markt zu bringen. Die meisten Unternehmen haben es hier sehr schwer, eine wirklich neutrale Einschätzung ihres eigenen Bedarfs im Hinblick auf die zahlreichen angebotenen Produkte und Lösungen zu treffen.

Genau an dieser Stelle setzen die Praxisworkshops des DVPT an: Aus der Erfahrung durch unsere Tätigkeit in den Bereichen Telekommunikation, Informationstechnologie und Post können wir gemeinsam mit Ihnen sehr schnell Sinn und Zweck einer Lösung einschätzen und Handlungsoptionen erarbeiten.

Oftmals ergibt schon eine Bestandsaufnahme, dass das Umsetzen der angestrebten Lösung aus organisatorischen oder wirtschaftlichen Gründen im Vorfeld als nicht sinnvoll einzuschätzen ist oder der Aufwand dafür ganz anders bemessen werden muss.

So kann ein Workshop nicht nur dazu dienen, den optimalen Zeitpunkt zum Start eines Projektes zu bestimmen, sondern er bietet in vielen Fällen die Möglichkeit, eine Standortbestimmung für die Zukunft zu erhalten, bevor aufwendige Projekte mit der Bindung von externen und internen Ressourcen initiiert werden.

Sprechen Sie uns an: Wir führen zu nahezu allen Themen der Post, Telekommunikation und Informationstechnologie Tagesworkshops durch.

### Tagesworkshops

Nichtmitglieder: 1.250,00 € + 150 € Reisekostenpauschale  
Mitglieder 1.100,00 € + 150 € Reisekostenpauschale

Dauer: 1 Tag vor Ort, 1 Tag Vor- und Nachbereitung  
Beschreibung: Nach Festlegung des Themas wird der Workshop durch den DVPT entsprechend vor- und nachbereitet.

Zum Abschluss des Workshops erhalten Sie eine schriftliche Empfehlung für die weitere Vorgehensweise.

### Analyseworkshop

Nur für Mitglieder 380,00 Euro inkl. Reiskosten

Dauer: 1 Tag vor Ort  
Beschreibung: Zum Abschluss des Workshops erhalten Sie eine mündliche Empfehlung für die weitere Vorgehensweise.





# Fachkompetenz heißt



## **Management-Beratung**

- Strategische Empfehlungen
- Wirtschaftlichkeit
- Fragen zur Leistungsbereitschaft und Qualität
- Vergabeempfehlungen
- Investitionsstrategien und Investitionsschutz
- Beantwortung regulatorischer Fragen

## **Prozess- und Organisationsberatung**

- Unternehmensprozesse
- Postbearbeitung
- Postlogistik und Postdienstleistungen
- Dokumentenmanagement

## **Beschaffung von Postdienstleistungen und Investitionen**

- Unterstützung bei der Erarbeitung der Anforderungen
- Ausschreibungen/Leistungsbeschreibung
- Spezifikation und Angebotsprüfung
- Vergabeverhandlungen

## **Technologieberatung**

- Ausstattung von Poststellen
- Output-, Input- und Archivierungstechnik
- Sortier-, Kuvertier- und Frankiertechnik
- SW- und Systemlösungen

