

Vertrauen ist gut, Kontrolle macht schneller

Beschleunigte Post durch Analyse des Gesamtprozesses

Im letzten Sommer wurde viel über Brieflaufzeiten diskutiert. Nach dem Urlaubs-Sparprogramm der Deutschen Post passierte in der Montags- und Dienstags-Eingangspost in vielen Mailrooms höchst Merkwürdiges. Sogar der Test einer Zeitungsredaktion mit einer Handvoll Briefen machte bundesweit Schlagzeilen.

Dabei war das Ergebnis überhaupt nicht überraschend: Praktisch nur bei Sendungen, die über das Wochenende gelaufen waren, war es zu Verspätungen gekommen. Da aber kräftig.

Der Gesamtprozess ist entscheidend

Wer darauf Wert legt, dass Transaktionsdokumente und andere wichtige Geschäftspost zum genau definierten Zeitpunkt beim Empfänger eintreffen, der sollte sich nicht auf die Brieflaufzeiten der Gelben Post oder anderer Dienstleister allein konzentrieren. Tatsächlich kommt es darauf an, den gesamten Prozess vom Datensatz bis zur Zustellung unter Kontrolle zu haben. Rolf Dieter van Alst vom Online-Briefportal Mail to Print empfiehlt deshalb, eine Checkliste abzuarbeiten, die bereits mit der Druckrealisierung beginnt:

- Wird wirklich alles so produziert, wie es sein sollte?
- Stimmt die Qualität bei Druck und Kuvertierung?
- Stimmen die abgerechnete Seiten- und Blattanzahl sowie der Materialverbrauch?
- Stimmt die Anzahl der Briefsendungen und das entsprechende Porto?
- Wurden wirklich alle Briefsendungen vollständig und zeitlich wie vereinbart in den Versand gegeben, einschließlich der Nachdrucke?
- Gab es Probleme, die einen ordnungsgemäßen Versand verhinderten?

- Wurde das produzierte Briefvolumen auch tatsächlich ordnungsgemäß in der korrekten Anzahl vom Zustelldienstleister übernommen?
- Die Erfahrung zeigt, dass bei der Abarbeitung dieser Liste nicht nur die Qualität gesichert, sondern auch Zeit gespart werden kann – manchmal sogar mehr als bei der anschließenden Brieflaufzeit.

Briefdienstleister auf dem Prüfstand

Gäbe es nur die Deutsche Post, dann könnte man sich den folgenden Qualitäts-Check mangels Alternativen getrost schenken. Es gibt sie aber, die vielseitige Landschaft der „Bunten Post“ aus Briefdienstleister-Netzwerken. Nicht immer überzeugen sie durch Zustellqualität, immer häufiger aber durch Mehrwert-Dienstleistungen, unter anderem auch mit Laufzeitkontrolle für Briefsendungen. Hier kann man die Beantwortung der folgenden Fragen festlegen:

- Stimmen die vereinbarten Brieflaufzeiten?
- Wurde wirklich alles ordnungsgemäß zugestellt?
- Wie gut war die Performance in Bezug auf Postrückläufer und Reklamationen?

Auch Transparenz ist eine Dienstleistung

Qualitätsmanagement im eigenen Hause sollte eine Selbstverständlichkeit sein, ist aber oft nicht ganz einfach durchzusetzen. Spätestens aber wenn der Brief-Output einem Dienstleister übergeben wird, sollte der Kunde auf einem System bestehen, bei dem er online und in Echtzeit die Leistung der am Output-Prozess beteiligten Partner überwachen kann. Beim Online-Briefportal Mail to Print in Ratingen kann man zum Beispiel nicht nur einzelne Druckdaten und komplette Druckdatenströme hochladen und

den Output vom Druck bis zum frankierten Brief anstoßen. Es gibt auch das Service-online-Portal (SoP), mit dem der Kunde per Internet die Produktion, den Postausgang und das Schicksal jeder einzelnen Sendung unterwegs verfolgen kann. Anschließend kann man sich auch



Optimaler Briefoutput für schnelle Laufzeiten von Anfang an

die Rückläufer und Reklamationen dokumentieren lassen.

Wer nach dem Dokumentenversand die nächsten Schritte folgen lassen will, zum Beispiel durch Vertriebs-Mitarbeiter und Fachberater am Telefon, für den kommt es auf Genauigkeit bei der Zustellung an, wahrscheinlich sogar mehr als auf die konkrete Brieflaufzeit. Demgegenüber ist der Ärger im Rahmen des Sommer-Posttheaters eher nachrangig.

bdw