

# [Referenzprojekt: Deutsche Post In Haus Service]

**Deutsche Post** 

**IN HAUS SERVICE**

## Unternehmen

Die Deutsche Post In Haus Service GmbH ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der Deutschen Post AG und in Deutschland gut positioniert im Markt für vor- und nachgelagerte Postbearbeitung.

## Branche

Logistik

## Facts & Figures

Gründungsjahr: 1996  
Mitarbeiter/innen: 1.450  
Geschäftssitz: Bonn  
Umsatz 2005: > 110 Mio. €  
Geschäftsführer: Klaus Hasenauer

## Herausforderung

Umstellung von manueller Sortierung auf maschinelle Postverarbeitung in den Dienstleistungszentren der DPIHS.

## Eingesetzte Produkte

Kleindienst MailScanner SC60HC-MN  
Bildverarbeitungs- und Erkennungs-Software  
ProSort 3

## Nutzen der eingesetzten Beta Systems

### Lösung

Sehr hohes Briefaufkommen kann mit dem MailScanner von Beta Systems in höherer Geschwindigkeit und bei minimierten Fehlerquoten verarbeitet werden. Ausgehende Briefpost lässt sich portooptimiert sortieren, Mailing-Rückläufer automatisiert in den Stammdaten korrigieren.

### Wettbewerbsvorteil

Durch wirtschaftlichen Einsatz der MailScanner-Technologie lässt sich die Konkurrenzfähigkeit der DPIHS in einem sich öffnenden Markt aufrechterhalten und ausbauen. Die Kunden der DPIHS - Unternehmen mit großem Postausgangsvolumen - profitieren von schnelleren Verarbeitungsprozessen und signifikanten Portoersparnissen.

## Deutsche Post In Haus Service GmbH setzt auf bewährte MailScanner-Technologie von Beta Systems

## Wer klug ist, baut vor

Manchmal verwischen die Grenzen zwischen Anwender und Hersteller ganz einfach. Beim MailScanner der Deutsche Post In Haus Service (DPIHS) GmbH etwa, welcher im Münchner Dienstleistungszentrum der DPIHS eingesetzt wird. Bewährte Standardprodukte von Beta Systems im Scannerbereich wurden hier in intensiver Zusammenarbeit beider Unternehmen für die erweiterten Anforderungen der Post optimiert. Das Ergebnis ist eine Technologie, mit der das Tochterunternehmen der Deutsche Post AG seine Kunden optimal zufrieden stellen kann und vor allem auf die Anforderungen des sich im Umbruch befindenden Marktes für Postbearbeitung bestens vorbereitet ist.

Die DPIHS, 1996 gegründet, versteht sich als verlängerte Werkbank ihres Mutterunternehmens. „Wir übernehmen Tätigkeiten, die vor der Einlieferung bei der Post anfallen, also das Frankieren und Sortieren sowie nachgelagerte Aufgaben, wie die gesamte interne Postverteilung“, erklärt Geschäftsführer Klaus Hasenauer. Im Prinzip werden komplette Poststellen übernommen, inklusive der Mitarbeiter/innen. Das Konzept geht auf, denn insbesondere Großunternehmen lagern zunehmend Geschäftsfelder wie eben die Postbearbeitung aus, da sie nicht in die eigene Kernkompetenz fallen.

Über 190 Kunden zählt die Posttochter mittlerweile, quer durch alle Branchen. Eine Reihe solcher internen Poststellen wurde in den letzten Jahren zu kompletten Dienstleistungszentren ausgebaut, in denen auch für andere Unternehmen aus der

Region die gesamte Bearbeitung der ein- und ausgehenden Post abgewickelt wird. Der Vorteil: Die Poststelle kann dadurch noch wirtschaftlicher betrieben werden.

## Automatische Postsortierung oder nicht? Allein eine Frage der Wirtschaftlichkeit

Einzig um die langfristige Wirtschaftlichkeit ging es auch, als man sich bei der DPIHS darüber Gedanken machte, wie die Postausgangsbearbeitung durch ein Mailscanning-System künftig maschinell unterstützt und dadurch in höherer Qualität angeboten werden könnte. „Denn dass Tausende von Briefen in den Dienstleistungszentren täglich per Hand sortiert und verteilt werden, hat uns nie wirklich zufrieden gestellt“, sagt Dieter Bauer, Leiter der Ressourcensteuerung bei DPIHS.



Deutsche Post



IN HAUS SERVICE

## Massive Kosteneinsparungen durch Portooptimierung: Größere Postmengen lassen sich mit Beta Systems Technologie schnellstmöglich bearbeiten

Längere Zeit wurde Ausschau gehalten nach der geeigneten Technologie, mit der sich größere Mengen künftig in noch besserer Qualität bearbeiten lassen. Viele Hersteller von Scan- und Sortiermaschinen wurden gesichtet, doch allein die Beta Systems Software AG war letztendlich in der Lage, auf die umfangreichen Anpassungswünsche der DPIHS einzugehen. In einem ersten Pilotprojekt wurde der Kleindienst MailScanner SC 60HC-MN in der Augsburger Geschäftsstelle von Beta Systems getestet. „Die Beta Systems Mitarbeiter bekamen dort sehr schnell ein Gefühl dafür, was wir eigentlich brauchen, wie unsere Anforderungen aussehen,“ erinnert sich Dieter Bauer.

Um den Einsatz mit Echtpost auszuprobieren, folgte eine Teststellung in der Poststelle der Siemens AG an der Münchner Hofmannstraße, wo die DPIHS eines ihrer bundesweit größten Dienstleistungszentren betreibt. Die mehr als 25-jährige Erfahrung von Beta Systems mit Standardprodukten im Bereich Scannertechnologie sorgte dafür, dass der MailScanner vor Ort immer weiter optimiert und damit rasch an die speziellen Anforderungen der DPIHS angepasst werden konnte. Das Ergebnis: Als Sortierer verrichtet der MailScanner im Dienstleistungszentrum heute wertvolle Dienste für das Postunternehmen bei der schnellen Postausgangssortierung.

## Weniger Porto: Großkunden profitieren von Rabattregelung

Im Münchner Dienstleistungszentrum wird der Postausgang von drei Großkunden – öffentliche Verwaltungen aus München – bearbeitet, die wegen ausreichender Briefmengen Portorabatte in Anspruch nehmen können. Genau für diese Fälle wurde der MailScanner konzipiert, und genau hier bringt er seinen größten Benefit:

Die Regelung der so genannten Teilleistungs-Verordnung der Deutschen Post besagt: 19 % Portorabatt kann in Anspruch nehmen, wer täglich mehr als 500 Sendungen im Bereich einer Postleitregion – die ersten beiden Stellen der Postleitzahl – verschickt. Dies ist bei den drei Münchner Großkunden der Fall. Ihre Briefe kommen bereits frankiert in der Hofmannstraße an. Anhand der Portoangaben aus der Frankatur erkennt der MailScanner das Format – 55 Cent: Standardbrief, 90 Cent: Kompaktbrief –, liest die Postleitregion aus, nummeriert die Briefe und sortiert sie entsprechend.

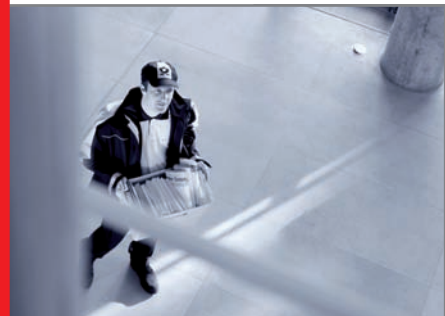
## Prozessschritte laufen automatisch ab

Sehr viele Prozessschritte sind es, die man tagtäglich ausführen muss, um zu erkennen, ob die notwendige rabattierfähige Briefmenge innerhalb der engen Rahmenbedingungen der DPAG zusammenkommt. Prozessschritte, die, wenn sie automatisiert und von den Beta Systems Sortiermaschinen durchgeführt werden, um ein Vielfaches schneller ablaufen.



„Eine Investition in neue Technologie muss sich rentieren. Gerade deshalb haben wir uns bei unserer Auswahl so viel Mühe gegeben. Wir sind davon überzeugt, unsere Prozesse mit den MailScannern der Beta Systems Software AG langfristig am effizientesten durchführen zu können.“

Klaus Hasenauer  
Geschäftsführer der DPIHS GmbH



Die Postausgangsbearbeitung lässt sich durch die neue Technologie somit in wesentlich höherer Qualität abwickeln – nicht nur, was die Geschwindigkeit, sondern auch was die deutlich verringerte Fehleranzahl betrifft. Dieter Bauer: „13.000 Briefe am Tag nach Format, nach Porto oder nach Postleitregion zu trennen und handgeschriebene Briefe auszusortieren, das funktioniert mit der Technik von Beta Systems einfach wirtschaftlicher.“

### Herausragende Lese- und Sortierleistung

Dabei beeindruckt die mechanische Sortierleistung: Nachlegbarer Abzug und Ver- einzelung der Sendungen gehören ebenso zu den Kernleistungen des MailScanners wie die Berechnung des Durchsatzes und die korrekte Endsortierung zu mindestens 98%. Die Leseleistung lässt sich sehen: Bei der Erkennungsrate maschinengeschriebener und erkennbarer Anschriften liegt sie über 90 %, bei Barcodes über 99,5 %.

Auch die Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter/innen haben sich verbessert. Sie legen die Sendungen nur noch auf die Maschine und nehmen sie wieder heraus. Früher gab es Nummeratoren zum Durchzählen. Diese Schritte sind jetzt kombiniert und werden in einem Arbeitszug erledigt. Bei der Entwicklung der Geräte legten Beta Systems und DPIHS vor allem auf ergonomische Anforderungen großen Wert. Die Sorter sind für den Einpersonnenbetrieb geeignet, geben optische und akustische Signale zum Leeren der Fächer ab,

stoppen bei vollem Fach und lassen sich bei laufendem Betrieb leeren, ohne dass die Sortierreihenfolge verändert wird.

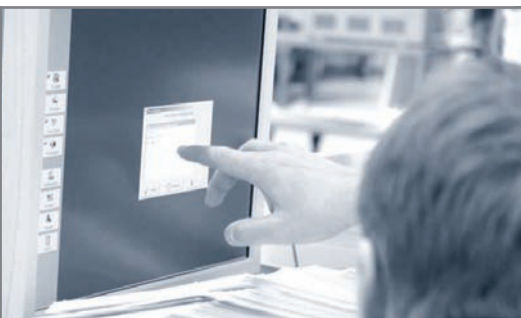
Autonomie bei der Bedienung war den DPIHS-Verantwortlichen besonders wichtig. Nicht bei jeder Kleinigkeit sollte schließlich ein Beta Systems-Techniker gerufen werden müssen. Sortierpläne zum Beispiel werden des öfteren geändert, von Postleitregion 81 zu 82 etwa, oder neu eingerichtet. Sie können einfach neu geschrieben und in das System integriert werden, ohne dass externe Hilfe notwendig wäre. Gleiches gilt für die Veränderung des zugrunde liegenden Wörterbuchs. Dieses kann bis zu 1000 Einträge fassen mit den verschiedensten Adressvarianten, von „München 80“ über „Muenchen 80“ und „Münchn 80“ bis zu „Munchen 80“. Auch „Augsburg 86“, „Aügsborg 86“ und „A#gsburg 86“ sind eingetragen – damit die Erkennungsleistung so hoch wie möglich ist. Alternativ können unscharfe Abgleiche über größere Datenbestände mit Hilfe eines Fuzzy Servers implementiert werden.

Interessant werden die Benefits vor allem vor dem Hintergrund einer möglichen künftigen Erlaubnis zur Konsolidierung. Das heißt: Die Kunden A, B und C haben jeweils bestimmte Mengen, die aber für sich genommen die Sendungsgrenze für Rabatte von 500 Briefen täglich nicht erreichen. Bei einer Konsolidierung könnten die Briefe für mehrere Kunden als eine gemeinsame Menge zusammengefasst und aufgeliefert werden. So kämen auch kleinere Postkunden in den Genuss verbil-

ligter Porti und der Nutzen der MailScanner-Technologie würde sich noch einmal deutlich erhöhen. Bis dies aber möglich ist, werden die Sortierer bevorzugt im Bereich der Großkunden mit rabattierfähigen Mengen eingesetzt. Neben dem Münchner Dienstleistungszentrum der DPIHS sollen für gleichartige Zentren in Augsburg, Frankfurt und Koblenz weitere Maschinen angeschafft werden.

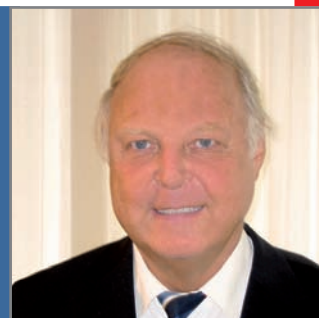
### Erkennung von Auslandssendungen

Zu den Ausbauoptionen der MailScanner gehört auch die automatische Erkennung und Aussortierung von Auslandssendungen, an der Beta- und DPIHS-Techniker derzeit arbeiten. Diese kosteten bis vor einiger Zeit genauso viel wie die Inlandsendungen. Das hat sich mittlerweile geändert, doch die alte Regelung hallt nach und noch heute werden viele Auslandssendungen falsch frankiert. Laufen diese dann über den MailScanner, werden sie erkannt und müssen nachträglich richtig frankiert werden. Dies wird derzeit über die kombinierte Auswertung von Postleitzahl und Städtenamen implementiert. Alternativ dazu kann eine zusätzliche Erkennung über Ländernamen oder -kürzel erfolgen.



„Tausende von Briefen am Tag nach Format, nach Porto oder Postleitregion zu trennen und handgeschriebene Briefe auszusortieren - das funktioniert mit der Technik von Beta Systems einfach wirtschaftlicher.“

Dieter Bauer  
Leiter der Ressourcensteuerung  
der DPIHS GmbH



### Sonderwünsche werden berücksichtigt: Briefe lassen sich einzelnen Kostenstellen der Kunden zuordnen

Schon jetzt ist die DPIHS mit den Geräten in der Lage, Sonderwünsche ihrer Kunden zu erfüllen, wie zum Beispiel eine kostentstellengerechte Abrechnung von Briefsendungen. Klaus Hasenauer: „Einige Kunden wünschen die genaue Zuordnung der bei uns eingelieferten Briefe auf ihre internen Kostenstellen. Wir erhalten die Sendungen dann mit einem Barcode, der MailScanner liest die Kostenstellen-Information aus und gibt sie gesammelt an den Kunden weiter.“

Eine weitere Zusatzanwendung: Die DPIHS-Kollegen haben im Auftrag der Stadt München die Wahlbriefe für die letzte Bundestagswahl mit dem Gerät sortiert. Diese mussten auf insgesamt 25 Wahlbüros aufgeteilt werden, die auf den Briefen durch Barcode gekennzeichnet waren. Über den MailScanner wurden die Briefe den einzelnen Büros zugeordnet – schneller, als dies je von Hand möglich gewesen wäre. Dieter Bauer: „Jede Zusatzanwendung, die wir mit den Scannern anbieten, erhöht die Wirtschaftlichkeit der Geräte noch einmal deutlich.“ Die Erkennung von Einschreiben etwa, die mit der MailScanner Technologie von Beta Systems automatisch identifiziert werden können. Diese Sendungen gelangen dadurch nicht in den normalen Poststrom und können somit schneller zugestellt werden.

### Kundenzufriedenheit bei DPIHS wächst – auch dank der ausgereiften Beta Systems Technologie

Bei der DPIHS ist man froh, schon frühzeitig in zukunftssträchtige Technologie investiert zu haben. Dies soll sich langfristig auch in einer wachsenden Kundenzufriedenheit in allen Dienstleistungszentren niederschlagen. Regelmäßig befragt die DPIHS alle Angestellten ihrer Kundenunternehmen, die mit der Poststelle in Berührung kommen. Dabei geht es unter anderem um die Flexibilität und Kompetenz der Poststellen-Mitarbeiter/innen, die Qualität der Zustellung und die Anzahl der Botengänge. Gerade erst in der letzten Umfrage beim Deutschen Industrie- und Handelskammertag im Berliner Haus der Deutschen Wirtschaft fiel die Zufriedenheit mit 95% wieder sehr positiv aus, die Dienstleistungsqualität wurde durchweg mit „gut“ und „sehr gut“ bewertet.

Mit den Sortiermaschinen von Beta Systems ist das Unternehmen daher gerade in Anbetracht der Kundenzufriedenheit für kommende Herausforderungen gewappnet. Wenn sich der Markt dann noch weiter öffnet, steht das geeignete Gerät bereits zur Verfügung, mit welchem sich die Wettbewerbsfähigkeit wird halten lassen können. Auch bei der Post weiß man eben: Wer klug ist, baut vor.

#### Kennzahlen:

13.000 Briefe täglich im Postausgang  
Drei Großkunden im Münchner Dienstleistungszentrum mit täglich > 500 Briefen pro Postleitregion  
Scanner-Durchsatz stündlich: 5.000

#### Erkennungsrate:

- maschinell erstellte Anschriften: > 90 %
- Barcodes: > 99,5 %

#### Beta Systems Software AG

Die Beta Systems Software AG entwickelt hochwertige Software-Produkte und -Lösungen für sichere und effiziente Verarbeitung großer Datenmengen und gehört zu den führenden mittelständischen, unabhängigen, europäischen Unternehmen. Unsere Produkte und Lösungen unterstützen die Anwender bei der Automatisierung, Absicherung und Nachvollziehbarkeit ihrer Geschäftsprozesse in den drei Kernbereichen:

- **Benutzer-Management (Geschäftsbereich IdM)**
- **Dokumenten-Management (Geschäftsbereich ECM)**
- **Informations-Management in Rechenzentren (Geschäftsbereich DCI)**

Zu den Kunden gehören weltweit mehr als 1.000 Großunternehmen und IT-Dienstleister aus den Bereichen Finanzen und Versicherungen, Industrie, Handel, Telekommunikation, Logistik und Energieversorgung.

#### Weitere Informationen:

Beta Systems Software AG  
Hübnerstr. 3  
86150 Augsburg  
Tel.: 0821 79 41 0  
Fax: 0821 79 41 400  
Email: ecm@betasystems.com

© Beta Systems Software AG, 2006.  
Alle Rechte vorbehalten.

„Die MailScanner-Technologie ermöglicht es uns, Sonderwünsche unserer Kunden zu erfüllen, wie etwa eine kostentstellengerechte Abrechnung von Rabattierungen.“

Alfred Braun  
Niederlassungsleiter des DPIHS  
Dienstleistungszentrums München

