

Die E-Poststelle - Ein Katalysator für das eGovernment

CeBIT, Hannover, 3. März 2010
Dr. Georg Rau



Agenda



■ Vorstellung Brief im Internet

- Vorstellung E-Poststelle
- Konkreter Anwendungsfall
- Ausblick

Auch in einer digitalen Welt bleibt das Wertversprechen des klassischen Briefs erhalten

1



Verbindlichkeit

"Ich kann mich darauf verlassen, mit der richtigen Person zu kommunizieren"

2



Vertraulichkeit

"Mein Schriftverkehr wird von niemandem mitgelesen oder gar geändert"

3



Verlässlichkeit

"Ich weiß, dass meine Dokumente ankommen"

Die Deutsche Post bringt ihr Kernprodukt ins Internet und erweitert damit ihren Versorgungsraum



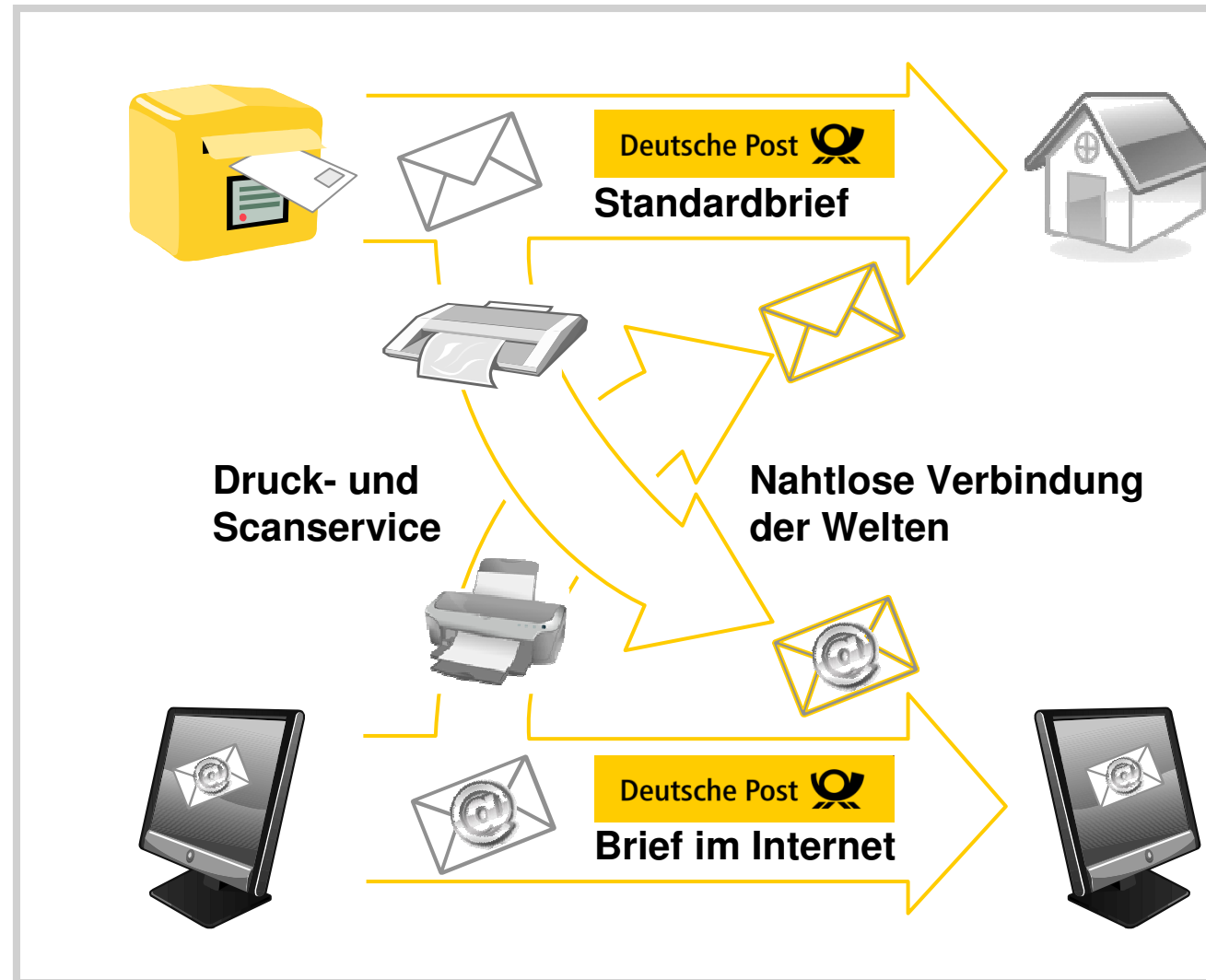
Papierbasiert

- Verbindlich
- Vertraulich
- Verlässlich



Digital

- Einfach
- Bequem
- Schnell



Der "Brief im Internet" – Die Deutsche Post bewahrt ihr Wertversprechen auch in der digitalen Welt



Verbindlich.

- Eindeutiger Identitätsnachweis nur durch kombinierte Eingabe von Passwort und HandyTan
- Rechtsgültigkeit von Willenserklärungen im Netz nur bei Verifikation der Identität



Vertraulich.

- Keine Möglichkeit zum Zugang oder Veränderung von Briefinhalten dank konsequentem Einsatz von Verschlüsselungstechnologien
- Bei Nutzung eines zusätzlichen *privaten* Schlüssels keine Einblicksmöglichkeit in Kommunikation (auch nicht für die Post)



Verlässlich.

- Zustellungsgarantie mittels durchgängig protokollierten Transports innerhalb eines geschlossenen Systems



Einfach. Bequem. Schnell.

- Komplexitätsreduktion durch Überwindung des Medienbruchs (Papier ↔ Digital)
- Höherer Komfort für Privatkunden und Prozessvereinfachung für Geschäftskunden

Convenience für Privatkunden

- Deutliche Vereinfachung von administrativen Tätigkeiten
- Volle Reichweite von Beginn an durch hybride Versandoption
- Innovative Zusatzdienste (Beispiel: One-Click-Payment)

Prozess-Effizienz für Geschäftskunden

- Kein Medienbruch
- Optimierte End-to-end Prozesse durch B-to-C Workflows
- Erweiterte Leistungsangebote (Beispiel: Paid Content)

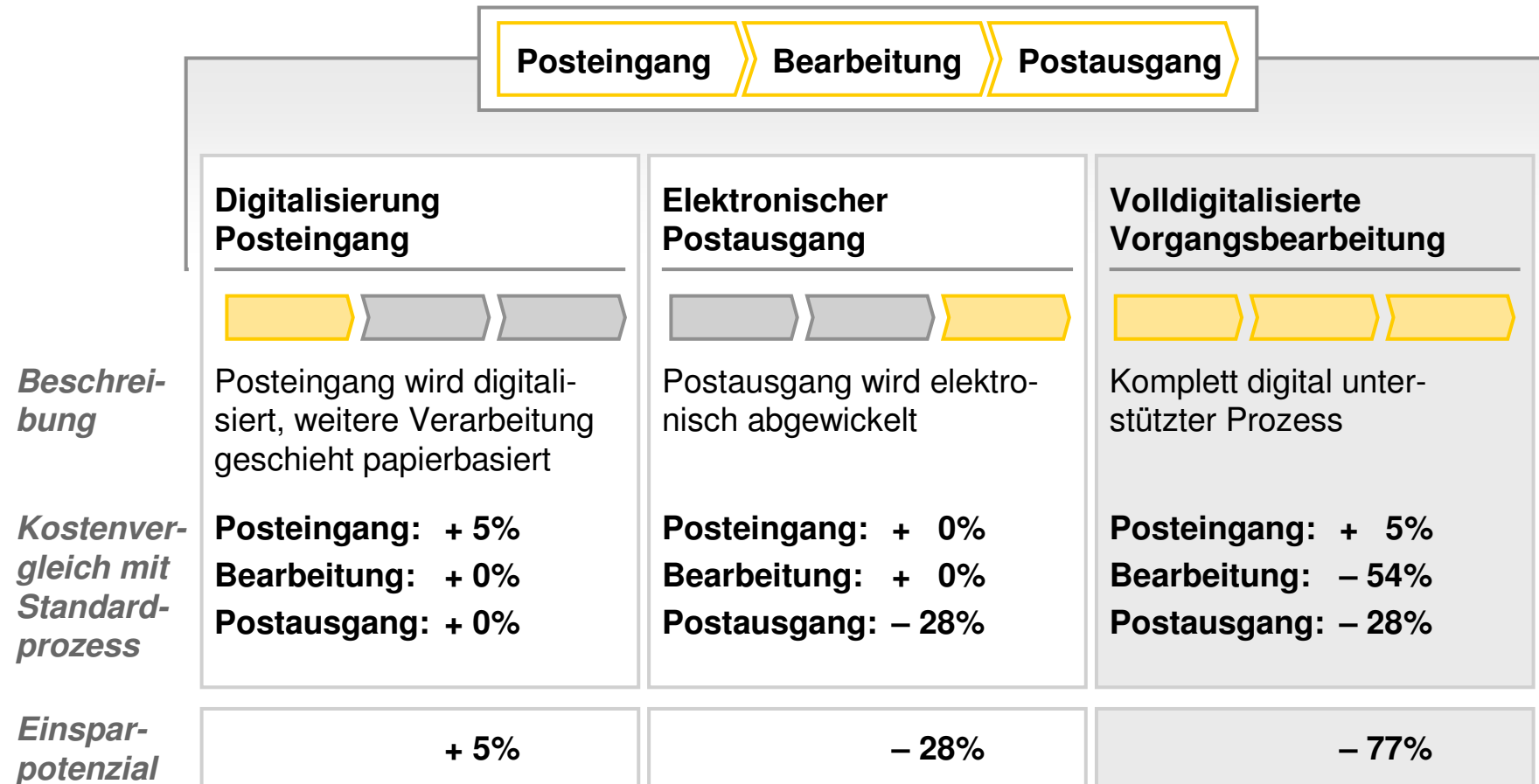
Agenda



- Vorstellung Brief im Internet
- **Vorstellung E-Poststelle**
- Konkreter Anwendungsfall
- Ausblick

DSM-Studie in Soest zeigt hohes Optimierungspotenzial durch digitale Vorgangsbearbeitung auf Deutsche Post

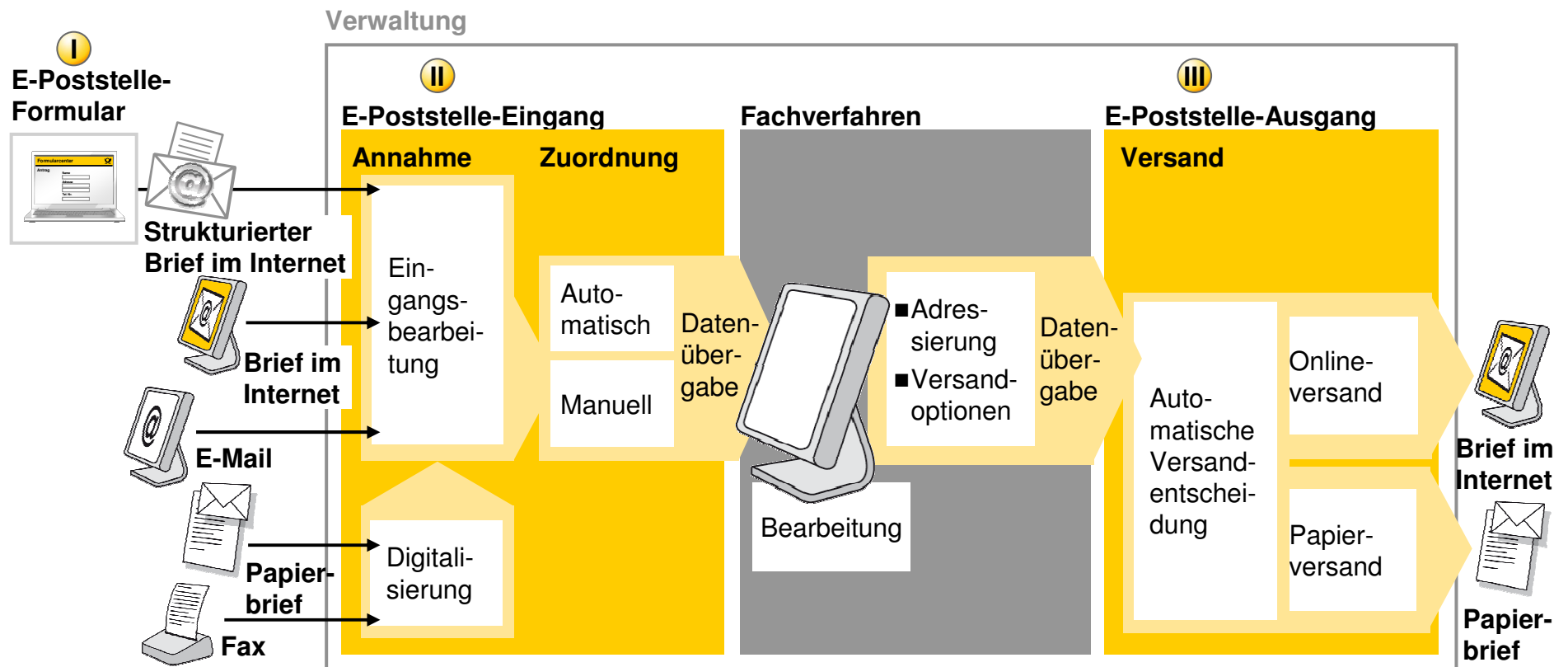
Papierbasiert
 Digital



Deutsche Post hat zur Realisierung das Konzept der **elektronischen Poststelle** entwickelt

Quelle: DSM-Studie Soest

Die E-Poststelle bindet sich nahtlos in die Systeme der öffentlichen Verwaltungen ein



Der Brief im Internet und die E-Poststelle erhöhen den Nutzen für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung

Nutzenversprechen

Bürger

- + **Bequemer Zugang zur Verwaltung – rund um die Uhr**
- + **Höhere Bearbeitungsgeschwindigkeit**
- + **Mehr Service**

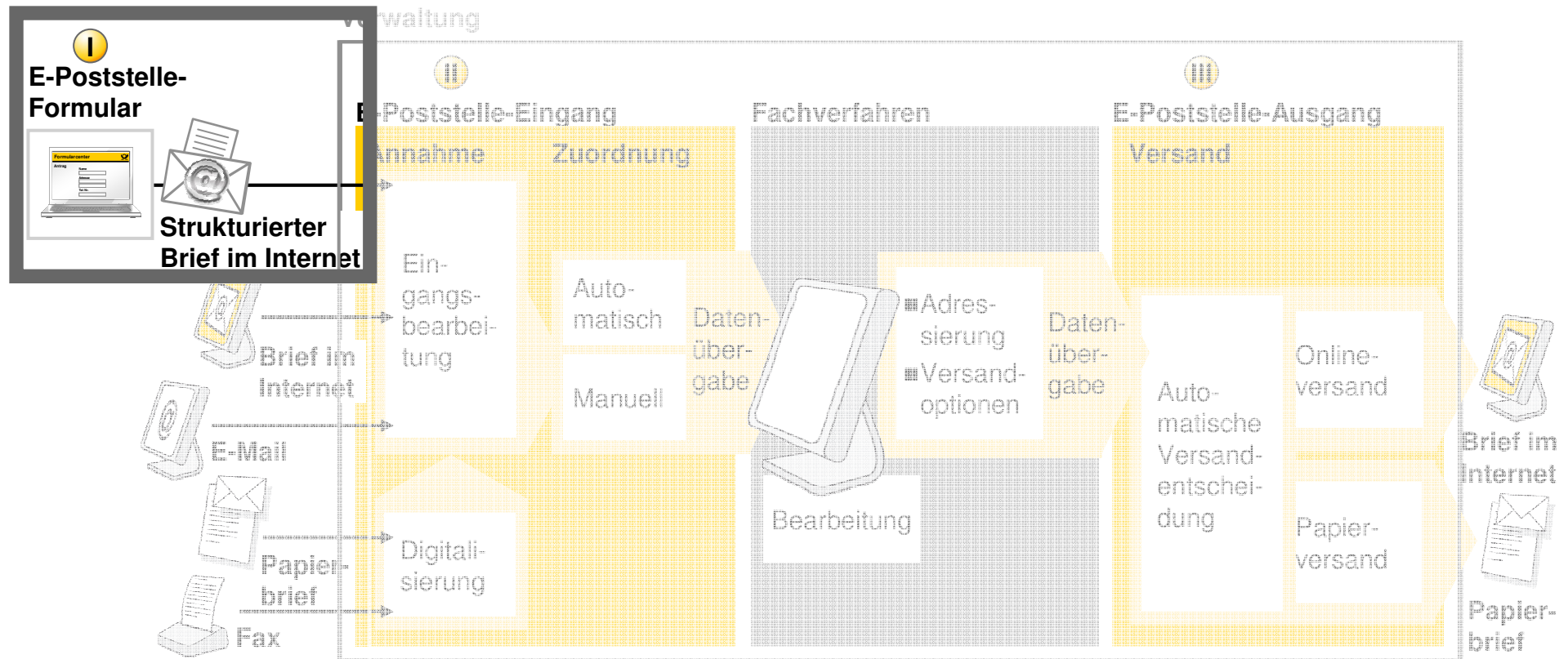
Wirtschaft

- + **Daten aus Bescheiden können in Fachverfahren importiert werden**
- + **Anträge können direkt aus Fachanwendung verschickt werden**

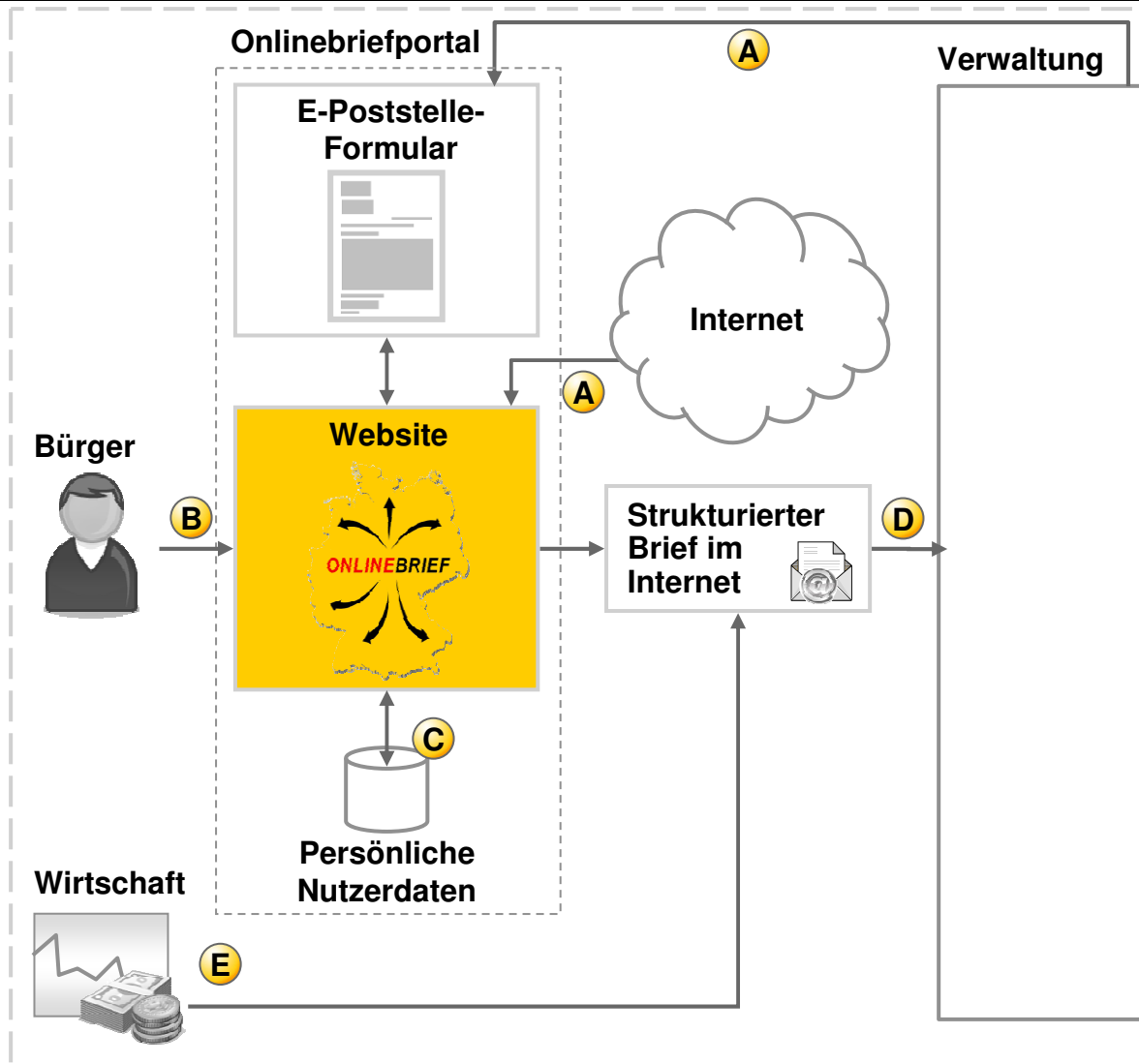
Verwaltung

- + **Effizientere Prozessabläufe**
- + **Höhere Datenqualität**
- + **Effiziente Kommunikation mit Fachsystemen der Wirtschaft**
- + **Erhöhte Datensicherheit in der elektronischen Kommunikation**
- + **Fokussierung auf Fachaufgaben**

Vertiefung E-Poststelle-Formular



I E-Poststelle-Formular erlaubt die strukturierte Datenerfassung durch das Onlinebriefportal



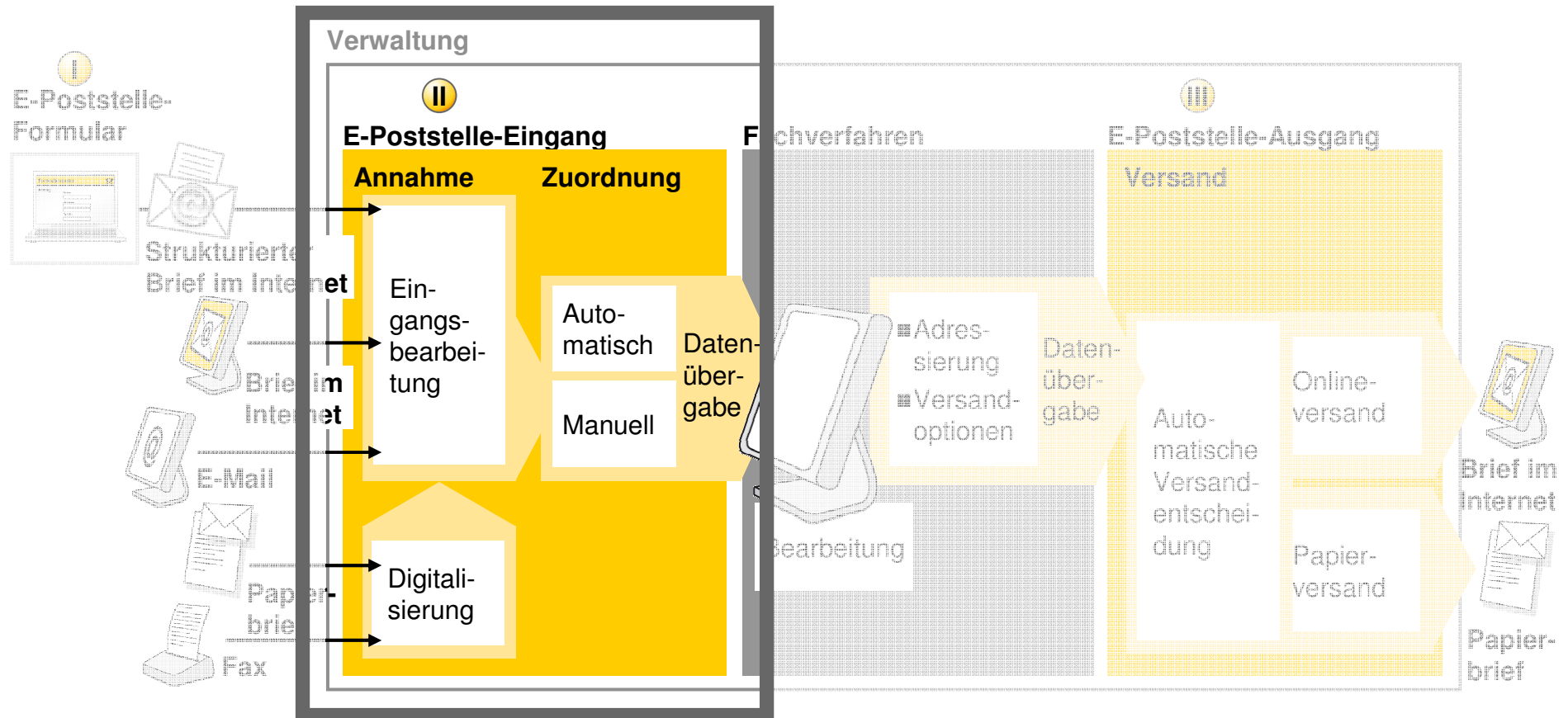
Ablauf

- A** Verwaltung stellt Bürger teilausgefülltes Formular aus DMS/Fachverfahren zu oder Bürger öffnet Link zu elektronischen Formular
- B** Bürger füllt Formular online im Portal aus
- C** Bürger kann Felder aus persönlicher Datenbank heraus befüllen lassen; Daten sind sicher bei der Deutschen Post verwahrt
- D** Formularinformationen werden per strukturiertem Brief im Internet rückübertragen und bei Bedarf direkt in Fachverfahren eingespeist
- E** Vielnutzer können strukturierten Brief im Internet auch direkt aus eigener Fachanwendung erzeugen

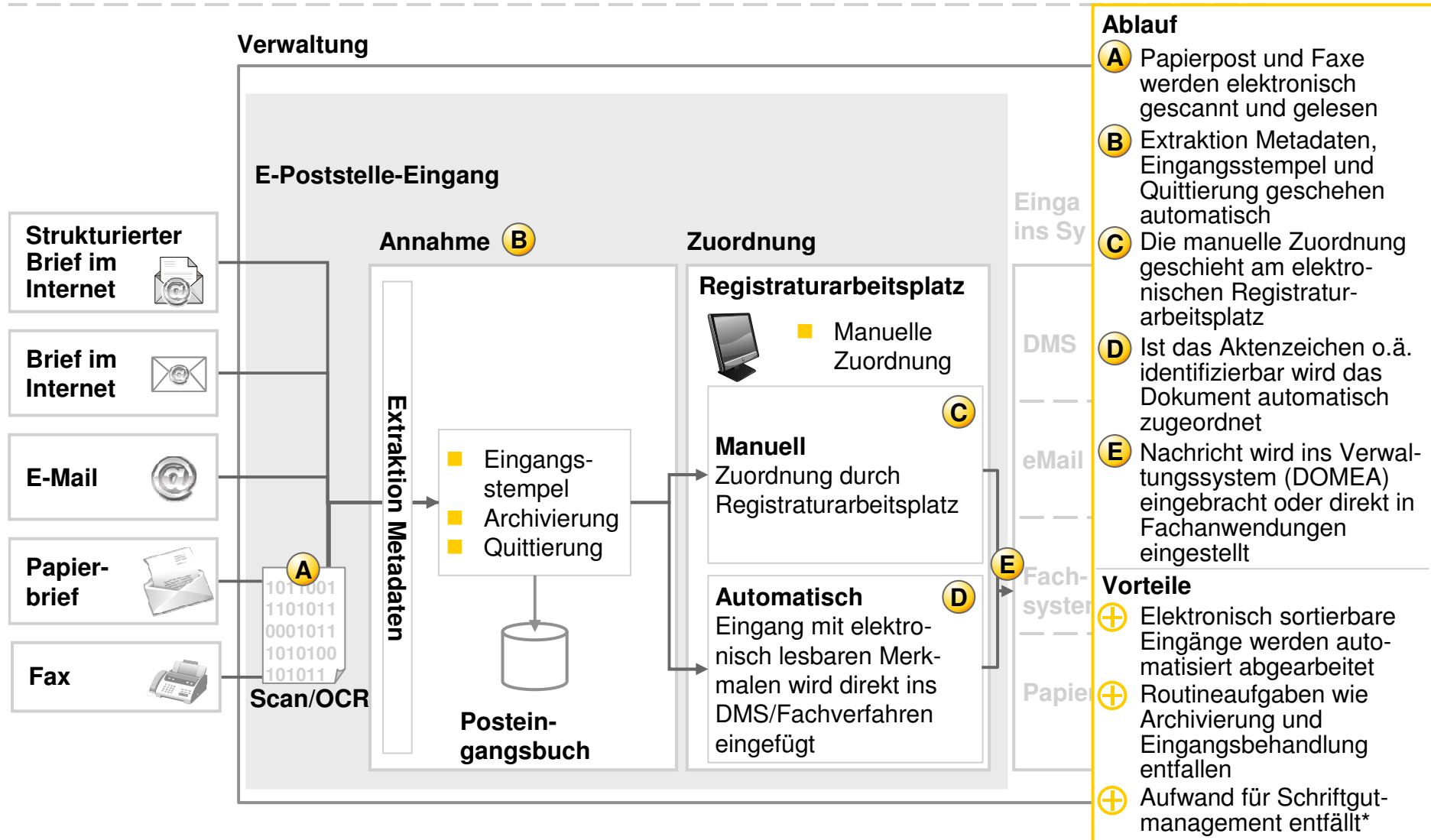
Vorteile

- ⊕ Reduzierung von Tipp- und Übertragungsfehlern
- ⊕ Wegfall von manuellem Übertragen
- ⊕ Daten sofort - auch in Fachverfahren - verfügbar
- ⊕ Daten bei jedem Transport optimal durch Brief im Internet geschützt

Vertiefung E-Poststelle-Eingang

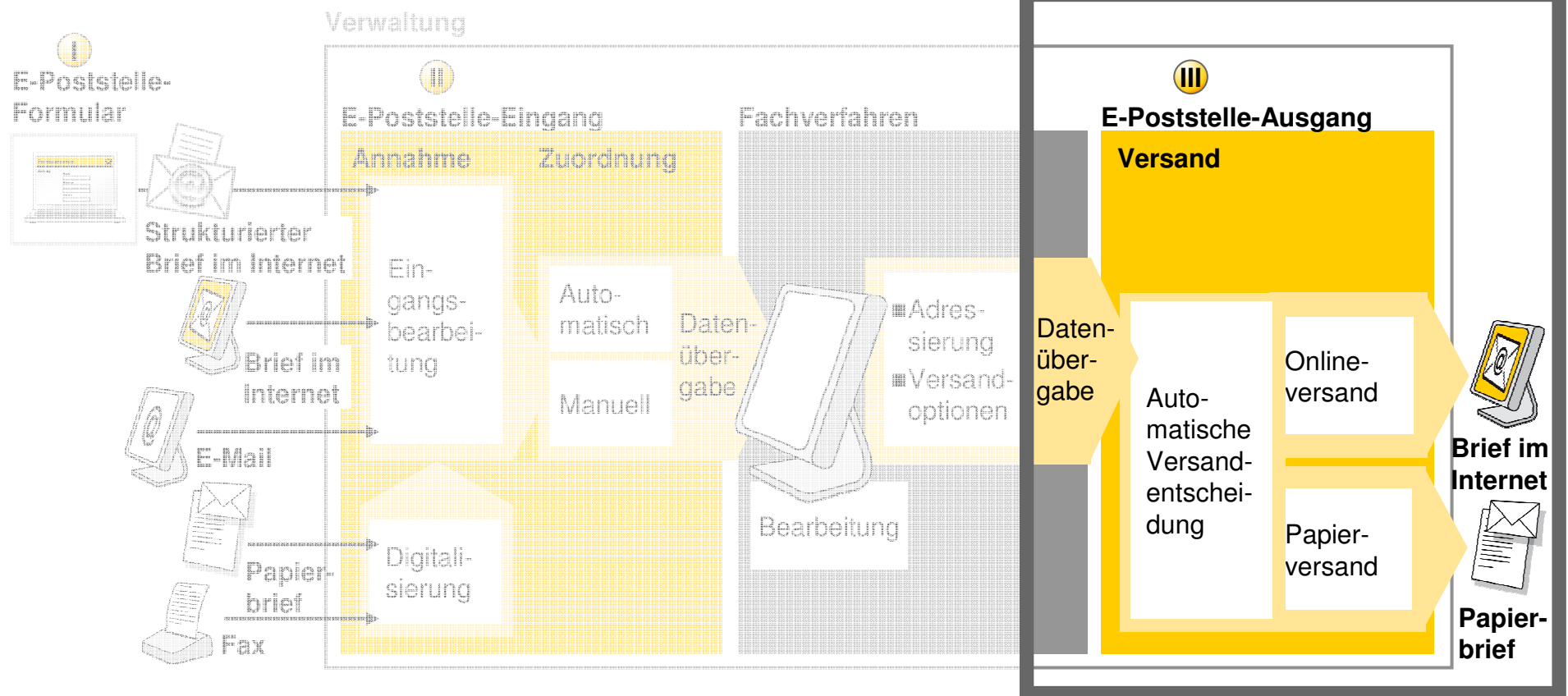


II E-Poststelle-Eingang automatisiert große Teile der Posteingangsbehandlung



* Wenn die Weiterverarbeitung papierlos geschieht

Vertiefung E-Poststelle-Ausgang





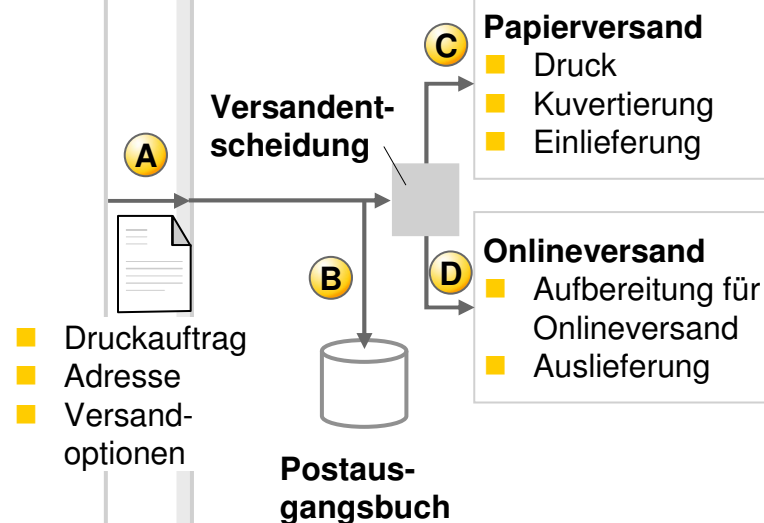
E-Poststelle-Ausgang senkt Versandaufwand und liefert Briefe in der vom Empfänger bevorzugten Weise aus

Verwaltung

Verarbeitung

E-Poststelle-Ausgang

Versand



Ablauf

- A** Sachbearbeiter erstellt Druckauftrag inklusive Adresse und Versandoptionen (Einschreiben, ...)
- B** E-Poststelle-Ausgang notiert Sendung im Postausgangsbuch
- C** Wünscht der Empfänger Papierversand, druckt, kuvertiert und versendet die Deutsche Post zentral
- D** Wünscht der Empfänger Onlineversand stellt die Deutsche Post elektronisch zu

Vorteile

- +** Eindeutiger Absender/Empfänger
- +** Gesicherte Zustellung
- +** Druck und Versand durch Deutsche Post erhöht die Effizienz der Sachbearbeiter gerade bei kleineren Kommunen
- +** Ausführung in bevorzugtem Empfängerformat verursacht keine zusätzlichen Kosten oder Komplexität beim Absender

Agenda



- Vorstellung Brief im Internet
- Vorstellung E-Poststelle
- **Konkreter Anwendungsfall**
- Ausblick

Beispiel Schülerticket – Film ab!

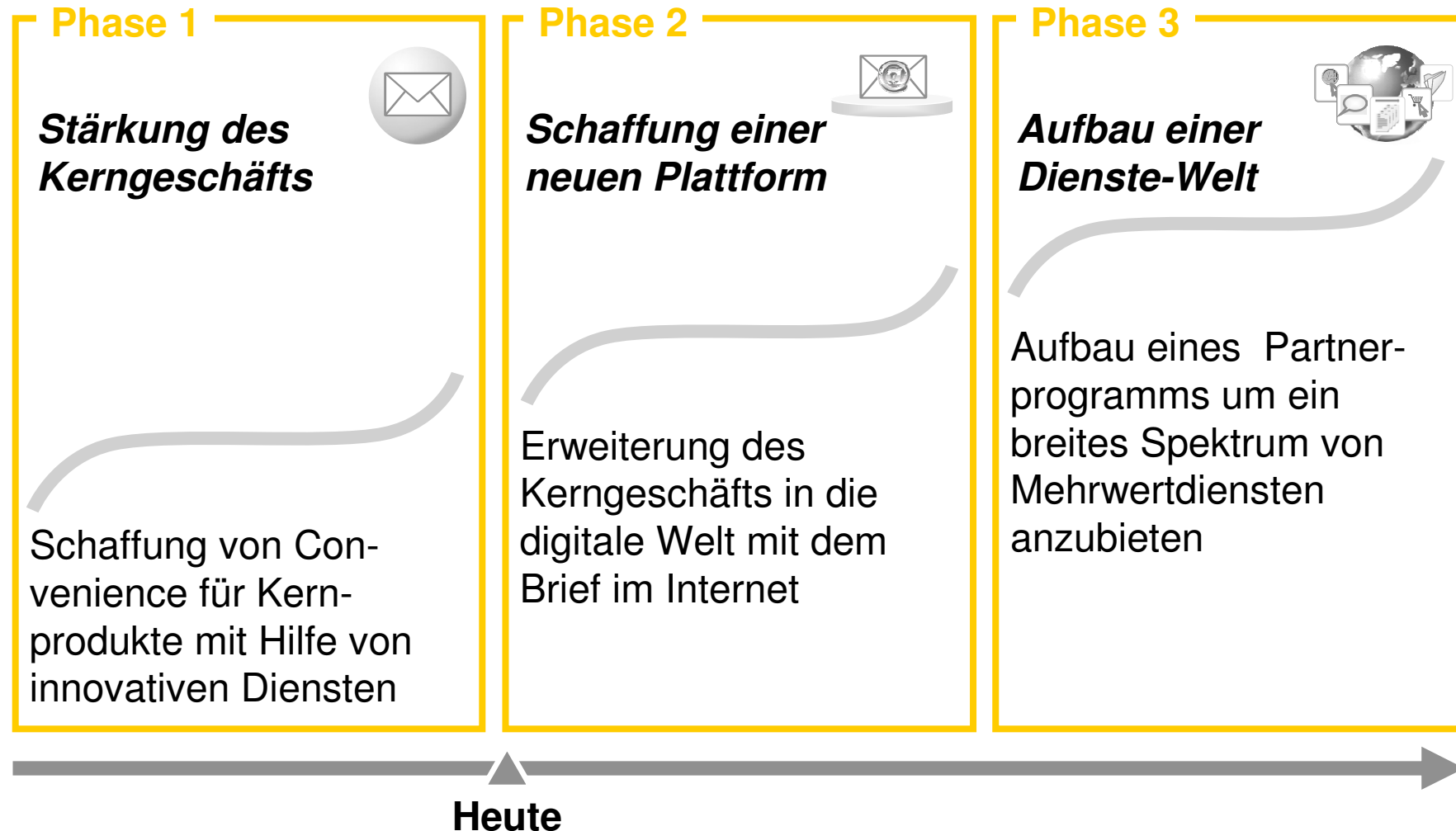


Agenda



- Vorstellung Brief im Internet
- Vorstellung E-Poststelle
- Konkreter Anwendungsfall
- **Ausblick**

Innovationsstrategie



Deutsche Post hat in jeder Epoche Innovationen zum Nutzen der Kunden umgesetzt – nächster Schritt ist Brief im Internet



1490
Start erste regelmäßige reichsweite Postverbindung



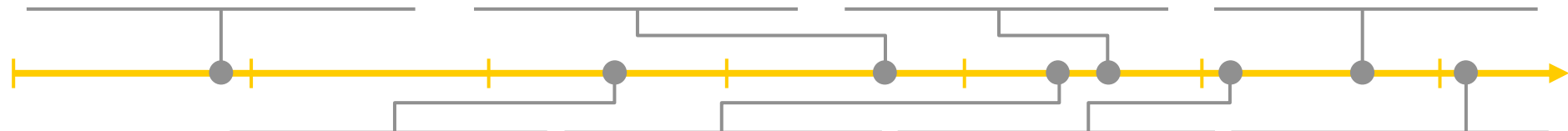
1766
Erster preußischer Briefkasten



1865
Einführung Rohrpostnetz in Berlin



1965
Erste vollautomatische Briefverteilanlage



1653
Erste Postkutschenlinie



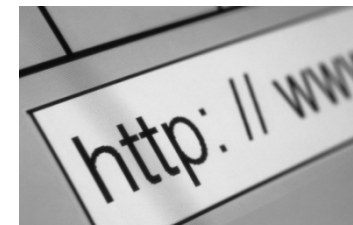
1849
Einführung der ersten Deutschen Briefmarke



1912
Einführung Luftpost



2009
Positionierung DPAG im Internet



Quelle: Team

Backup

Die Deutsche Post hat die nötige Kraft, um verbindliche elektronische Schriftkommunikation zu etablieren



**Deutsche Post
als idealer An-
bieter des Briefs
im Internet**

Kompetenz

- Management des Medienbruchs
- Diskriminierungsfreiheit
- Briefgeheimnis

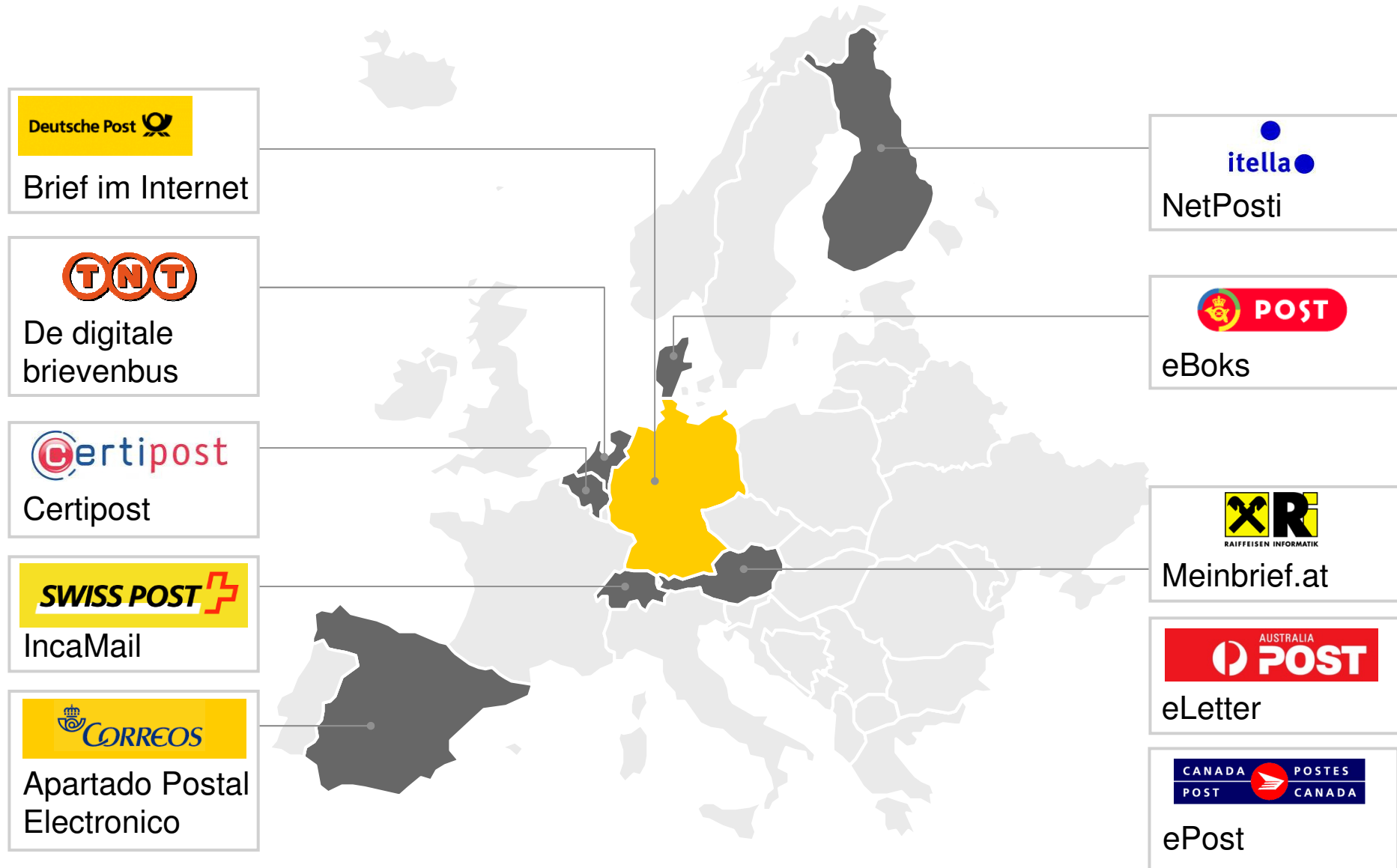
Stärke

- Deutschlandweite Präsenz
- Breite Kundenbasis
- Ausreichende Ressourcen

Marke

- Assoziation mit Sicherheit und Integrität
- Vertrauen in die "Institution"
- Synonym für Schriftkommunikation

Neben der Deutschen Post arbeiten weltweit zahlreiche andere Postdienstleister an der Digitalisierung des Briefs



Beispiel Schülerbeförderung – E-Poststelle ermöglicht komplette Abwicklung innerhalb eines Werktages

Aufwand Bürger
 Aufwand Verwaltung

Brief im Internet

Tätigkeit	<ul style="list-style-type: none"> Ausfüllen Antrag am PC Versand 	<ul style="list-style-type: none"> Datenübermittlung von DPAG an Verwaltung 	<ul style="list-style-type: none"> Automatisierte Zuordnung zu Fachverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfung der vorliegenden Daten Bewilligung des Antrages 	<ul style="list-style-type: none"> Erstellung Onlineticket Versand per Brief im Internet 	<ul style="list-style-type: none"> Datenübermittlung von Verwaltung an DPAG 	<ul style="list-style-type: none"> Ausdruck des Bürger
-----------	---	--	---	--	--	--	---

Zeitaufwand	30 Min.	20 Sek.	10 Sek.	5 - 10 Min.	20 Sek.	20 Sek.	2 Min.	00:42:30 Std.
-------------	---------	---------	---------	-------------	---------	---------	--------	----------------------



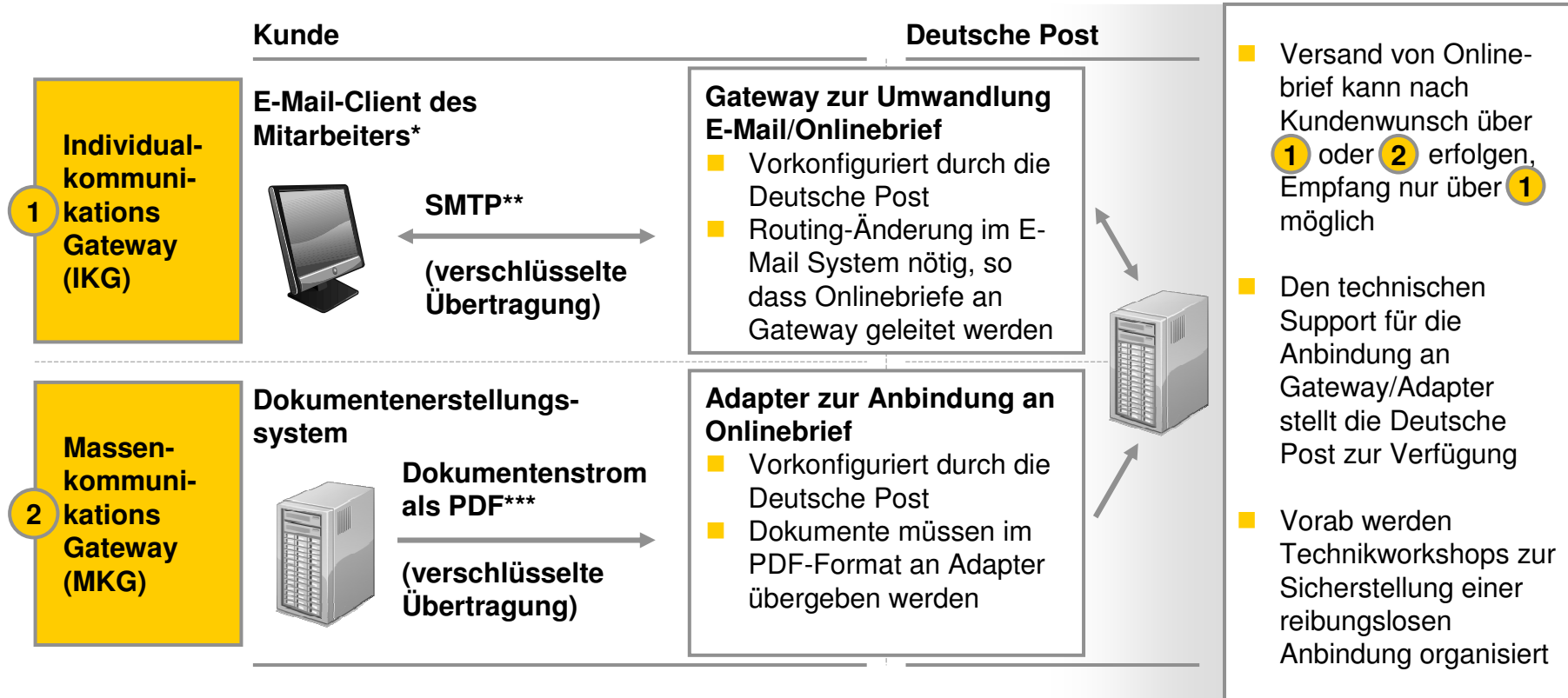
Zeitaufwand	40 Min.	12 Std.	3 Std.	15 Min.	5 Min.	12 Std.	20 Sek.	28:00:20 Std
-------------	---------	---------	--------	---------	--------	---------	---------	---------------------

Tätigkeit	<ul style="list-style-type: none"> Ausfüllen Antrag am PC Druck, Kuvertierung Versand 	<ul style="list-style-type: none"> Transport per Post 	<ul style="list-style-type: none"> Manuelle Zuordnung Transport Schriftgut 	<ul style="list-style-type: none"> Manuelle Eingabe Daten Prüfung der vorliegenden Daten Bewilligung 	<ul style="list-style-type: none"> Ausdruck Ticket Kuvertierung 	<ul style="list-style-type: none"> Transport per Post 	<ul style="list-style-type: none"> Annahme durch Bürger
-----------	--	--	--	---	---	--	--

Papierpost

Quelle: Team

Technische Anbindung kann über E-Mail und/oder Dokumentensystem unter Nutzung etablierter Standards erfolgen



* Versandoptionen können mit Schlüsselwörtern in Betreff/Adresse oder mit Plugins für den E-Mail-Client gelöst werden

** Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) ist das Standardinternetprotokoll zur Übertragung von E-Mails

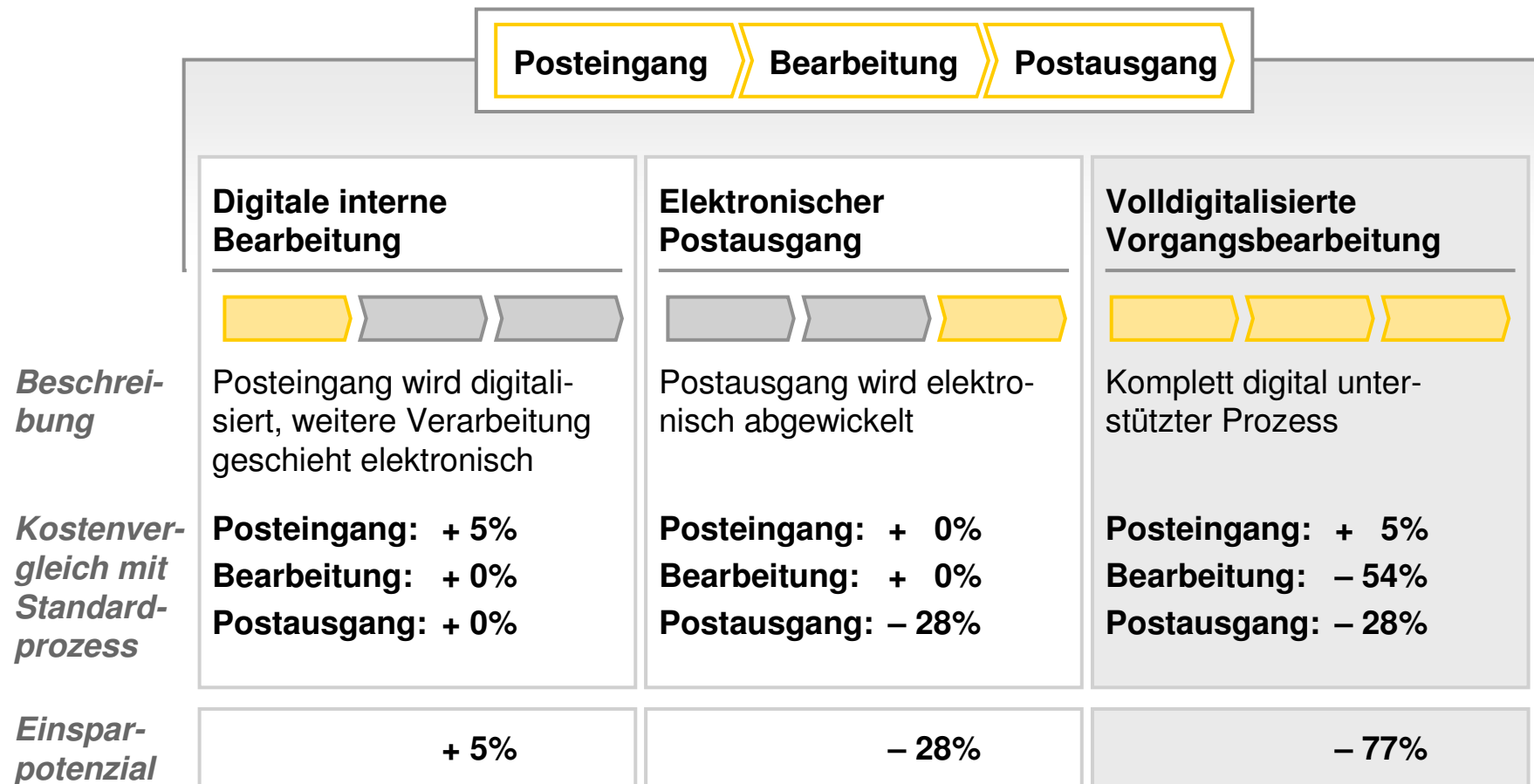
*** Adresse wird als Metadatum übergeben oder aus Dokument extrahiert

Quelle: Team

Tatsächlicher Aufwand der Anbindung kann erst nach Technikworkshop bestimmt werden

Studie zu digitalem Schriftgutmanagement zeigt hohes Optimierungspotenzial durch digitale Vorgangsbearbeitung auf

Papierbasiert
 Digital



Deutsche Post hat zur Realisierung das Konzept der **elektronischen Poststelle** entwickelt

Quelle: Digitales Schriftgut-Management-Studie Soest