

Stirbt die Post bald aus?

Ob privat oder geschäftlich: Es werden immer weniger Briefe versendet. Nun bieten E-Rechnungen und Co. Unternehmen neue Chancen in der Kommunikation. Die sollten Firmen nutzen.

Auch im Geschäftsumfeld wird immer häufiger die elektronische Post als der klassische Brief verwendet. Das bietet viele Ansatzpunkte für eine effizientere Postbearbeitung - und Möglichkeiten, bei besonderen Anlässen mit physischer Post besonders viel Aufmerksamkeit zu erhalten.



Hand aufs Herz, wann haben Sie privat den letzten Brief verschickt? Bei den meisten von uns dürfte das schon etwas länger her sein, denn die schriftliche Kommunikation im persönlichen Umfeld findet mittlerweile überwiegend in Sozialen Netzwerken oder via Messenger-Diensten und E-Mail statt. Liegt heute ein Brief im Briefkasten, dann handelt es sich mit hoher Wahrscheinlichkeit um ein Werbeangebot oder ein offizielles Dokument.

Doch auch diese Art von Post nimmt weltweit ab. Das gesamte Briefvolumen geht im Zuge der Digitalisierung signifikant zurück. Selbst im geschäftlichen Umfeld werden beispielsweise nur noch etwa 60 Prozent aller Rechnungen ausgedruckt und postalisch versendet, da Unternehmen ihre Rechnungen immer häufiger digital zur Verfügung stellen, ob als PDF oder zur direkten Nutzung über Onlineportale.

Der generelle Trend hin zu elektronischen Lösungen ist allerdings nicht nur bei Rechnungen klar zu erkennen, sondern auch bei anderen Transaktionsdokumenten wie Kontoauszügen, Verträgen, behördlichen Bescheiden und Versicherungspolizen. Dazu tragen auch die durch Portoerhöhungen deutlich gestiegenen Kosten bei, sowie die jüngst angekündigte Preissteigerung für Dialogmarketingpost.

Die Auswirkungen spürt schließlich auch die Deutsche Post: Unternehmen kaufen weniger Porto ein, ob als Briefmarke oder Porto-Ladung für eine Frankiermaschine. Dadurch steht die Post zunehmend unter Druck, Umstrukturierungen werden erforderlich. Vor allem große Unternehmen zentralisieren ihre Post mittlerweile zunehmend und konsolidieren sie in Poststellen. Das wiederum erfordert den Einsatz größerer, leistungsfähigerer Frankiermaschinen. Kleinere Betriebe wie mittelständische Anwaltskanzleien, Arztpraxen oder Handwerksbetriebe mit geringerem Briefversandvolumen dagegen setzen weiter auf kleinere Frankiermaschinen.

E-Invoice: mehr Steuern, weniger Briefe

In Deutschland ändert sich aktuell zudem die rechtliche Lage als Folge der EU-Richtlinie 2014/55/EU: Im November 2018 ist das sogenannte E-Rechnungsgesetz des Bundes (E-Government-Gesetz) und die dazugehörige Verordnung über die elektronische Rechnungsstellung im öffentlichen Auftragswesen des Bundes (E-Rech-VO) in Kraft getreten. Diese Verordnung verpflichtet Bundesbehörden in Deutschland zur Annahme und Weiterverarbeitung elektronischer Rechnungen.

Die weitere Umsetzung wird in mehreren Stufen durchgeführt. Im ersten Schritt werden die obersten Bundesbehörden verpflichtet, ab 27. November 2019 findet die Richtlinie auch für nachgelagerte Behörden auf Bundesebene Anwendung. Ab dem 27. November 2020 werden auch die Lieferanten des Bundes dazu verpflichtet, ihre Rechnungen digital zu übermitteln. Damit wird die Gesetzesinitiative für einen weiteren Rückgang des Briefvolumens sorgen.

Wie stark ein solches Gesetz sich auf den Briefmarkt auswirken kann, können wir am Beispiel Italien sehen. Dort hat im Jahr 2018 die Guardia di Finanza, die Finanzpolizei, eine Initiative zur Bekämpfung des grassierenden Mehrwertsteuerbetrugs durch fingierte Rechnungen gestartet: Seit dem 1. Januar 2019 fungiert die Agenzia delle Entrate, die italienische Finanzbehörde, nun als Prüfstelle, die sämtliche Rechnungen auf elektronischem Wege erhält und auf Unstimmigkeiten überprüft. Das soll in diesem Jahr für zusätzliche Steuereinnahmen von rund zwei Milliarden Euro sorgen - und führt gleichzeitig zu einem massiv gesunkenen Briefvolumen. Wird der Brief also in absehbarer Zeit aussterben?

Ausblick: physisch und zukunftssicher

Tatsächlich erhalten wir immer weniger Post. Verschwinden wird sie allerdings noch lange nicht. Für Unternehmen bietet die physische Post in einigen Segmenten im Gegenteil noch ein hohes Potenzial. Was auch immer im Briefkasten landet, wird von den Empfängern angeschaut - die entscheiden dann innerhalb von wenigen Sekunden über das Öffnen oder Wegwerfen.

Im Zeitalter immer kürzerer Aufmerksamkeitsspannen bietet ein interessantes, relevantes oder wichtiges Mailing die seltene Chance, einmal die ungeteilte Aufmerksamkeit des Empfängers zu erhalten. Erregt das Schreiben dessen Aufmerksamkeit, hält er inne und prüft die Post. Oft liegt der Inhalt tagelang auf dessen Tisch. Zu den Poststücken, die eine besonders hohe Aufmerksamkeitsquote besitzen, gehören beispielsweise personalisierte Informationen und Angebote sowie Gutscheine und Rabatte für gezielte Sonderaktionen, aber auch hochwertige Druckerzeugnisse wie Kataloge oder Broschüren, Zeitschriften und Magazine - gerade in Nischenmärkten. Und natürlich liegen auf jedem Schreibtisch wichtige Schriftstücke, Dokumente und Rechnungen, damit sie nicht in Vergessenheit geraten.

Heben Sie sich Ansichts- oder Glückwunschkarten auf? Bei mir verzieren sie häufig für viele Wochen das Wohnzimmer oder dekorieren sogar in besonderen Fällen den Schreibtisch. Inzwischen sind handgeschriebene Briefe oder Karten etwas ganz Besonderes und werden häufig vom Absender besonders liebevoll gestaltet.

Das ist sicher weniger relevant für Unternehmen. Dennoch: Auch im Geschäftlichen geht es um das Individuelle. Je persönlicher und treffender ein Angebot oder Schreiben auf die Interessen und Vorlieben des Empfängers eingeht, desto höher ist letztlich die Konversionsrate. Dabei ist es generell für Unternehmen wichtig, die Versandwege kritisch zu hinterfragen - immer mit Blick auf die Kundenwünsche und auf die eigenen Prozesse. Denn die physische Post ist und bleibt auch weiterhin ein attraktiver Weg, um Unternehmensbotschaften an die richtigen Empfänger zu senden, nicht zuletzt aufgrund gesetzlicher Vorgaben (DSGVO).

Drei Schritte für effiziente Postverarbeitung

Nichtsdestotrotz ist klar, dass sich die Branche wandelt. Doch jeder Wandel birgt große Chancen. Für Unternehmen bieten sich hier neue Möglichkeiten: Müssen sie ihre Transaktionsdokumente in Zukunft ohnehin in digitaler Form vorlegen, können sie im Zuge dieser Umstellung auch gleich ihre gesamte Kommunikation digitalisieren.

Doch auch ohne eine vollständige Digitalisierung der Kommunikation können Unternehmen Schritte erwägen, um ihre Post- und Dokumentenverarbeitung effizienter zu gestalten.

1. **Elektronische Bereitstellung:** Um Kunden die Kommunikation zu erleichtern, können Unternehmen wichtige Informationen, Dokumente und Standardformulare elektronisch zur Verfügung stellen. Das kann je nach Anforderung in unterschiedlicher Form geschehen, beispielsweise als PDF per E-Mail, als interaktives Formular über ein Online-Portal oder auch als elektronische Rechnung direkt in einer Software oder App. In der öffentlichen Verwaltung ist die elektronische Rechnung als XRechnung beziehungsweise ZUGFeRD-Format mittlerweile vorgeschrieben. Doch auch Unternehmen aus der Privatwirtschaft und deren Kunden profitieren deutlich von der Vereinfachung des Prozesses.
2. **Postausgang outsourcen:** Mit einem digitalen Versandservice wird der Druck und der Versand der Ausgangspost von einem Druckzentrum erledigt. Unternehmen übermitteln ihre Dokumente elektronisch - zum Beispiel über einen Druckertreiber oder Hotfolder - an den Dienstleister.
3. **Digitaler Posteingang:** Mit einem digitalen Posteingang können elektronisch eingehende Dokumente sofort weiterverarbeitet werden. Wird dieser Posteingang mit intelligenten Scan-Systemen verbunden, können auch Dokumente in Papierform schnell und komfortabel erfasst werden, sodass sie in digitaler Form vorliegen und bearbeitet werden können.



Burkhard Heihoff ist Geschäftsführer von Pitney Bowes und Vertriebsdirektor. Er verantwortet das Geschäft der Pitney Bowes Deutschland GmbH und den gesamten Vertrieb der Postbearbeitungs- und Versandlösungen in Mitteleuropa. Vor seinem Einstieg bei Pitney Bowes verantwortete Herr Heihoff als Country Manager D/A/CH das B2B Geschäft von Panasonic und war in verschiedenen Managementpositionen für Canon tätig.

Elektronische Rechnung - Einstieg in die digitale Postbearbeitung



„Klassische Briefe sind unaufhaltsam auf dem Abstieg. Die verbleibende analoge Post wird tendenziell outgesourct, das ist heutzutage sehr sicher und komfortabel. Der langfristige Trend heißt zweifellos digitale Postbearbeitung. Aktuell benötigen kleine und mittelständische Unternehmen eine Lösung, die elektronische Kommunikation und papierbasierten Schriftverkehr auf einer Plattform zusammenfasst.“

Sascha Wendt, Solutions Business Consultant
Pitney Bowes Deutschland GmbH

Der elektronische Rechnungsaustausch wird Gesetz. Aus diesem Grunde ist es sinnvoll, mit der elektronischen Rechnungsstellung den ersten Schritt in Richtung digitale Postbearbeitung zu gehen. Für die elektronische Rechnung bzw. das Outputmanagement können wir Ihnen unterschiedliche Möglichkeiten bieten. Den Druck bei Ihnen im Haus, die Druckauslagerung an einen Dienstleister, die elektronische Rechnung per E-Mail mit PDF oder strukturierte Daten (ZUGFeRD). Sehr gerne bieten wir Ihnen auch den von den Bundesbehörden favorisierten Standard, die XRechnung. Bei Eingangsrechnungen arbeiten wir von Pitney Bowes mit namhaften Partnern zusammen, die Prozesse zur hochgradig automatisierten Verarbeitung einrichten. Natürlich erfolgt für jedes Dokument eine GoBD konforme Archivierung. Egal, ob Ausgangspost oder Eingangspost. Der Wirtschaftsprüfer kann kommen!

Vorteile der digitalen Postbearbeitung

Die Vorteile der elektronischen Rechnung sind beeindruckend. Greifen Sie ganz einfach immer und überall auf Ihre Rechnungen zu. Regelmäßige Arbeiten laufen ganz automatisch. Dadurch eliminieren Sie etliche Fehlerquellen und steigern die Transparenz. Weiterhin reduzieren Sie durch die elektronische Rechnung Ihre Kosten spürbar. Auch Ihre Kunden und Lieferanten werden von Ihrem System für die digitale Postbearbeitung begeistert sein.