



Success Story

Starker Partner für den E-Postbrief

Deutsche Post AG



Die Deutsche Post AG setzte beim Rollout des E-POSTBRIEFS und bei der Anbindung der Geschäftskunden auf die Unterstützung von msg. Beide Partner profitierten von der vertrauensvollen und überaus erfolgreichen Zusammenarbeit.

Ausgangssituation

Der Brief kommt ins Internet. Mit dem E-POSTBRIEF hat die Deutsche Post am 14. Juli 2010 eine neue Ära der Briefkommunikation eingeleitet. Der E-POSTBRIEF der Deutschen Post AG (DPAG) verbindet die Schnelligkeit und Flexibilität elektronischer Kommunikation mit der Sicherheit, Verbindlichkeit und Verlässlichkeit des klassischen Briefs. Die integrierte hybride Lösung erreicht zuverlässig alle Empfängerinnen und Empfänger; Privatleute und kleinere Geschäftskunden können Briefe bequem und schnell online über ein Webportal versenden und empfangen. Online versendete Briefe an Teilnehmende ohne elektronische E-POSTBRIEF-Adresse werden weiterhin auf dem klassischen Postweg zugestellt. Dies eröffnet neue Möglichkeiten für die individuelle Kommunikation per E-Mail sowie für die Massenkommunikation über Datei-Schnittstellen.

Mittlere und größere Geschäftskunden profitieren von einem einfachen durchgängigen Schriftverkehr, da sie den E-POSTBRIEF ohne Medienbrüche in ihre IT-Prozesse integrieren können. Dafür bietet der E-POSTBRIEF Schnittstellen, die es den Unternehmen ermöglichen, ihre Prozesskosten für die Geschäftskommunikation zu senken und gleichzeitig die Qualität und Geschwindigkeit von Kommunikationsprozessen zu steigern. Die E-POSTBRIEFE werden zwischen den Geschäftskunden und der DPAG über einen sicheren VPN (Virtual Private Network)- Kanal ausgetauscht; die Daten sind über den gesamten Weg verschlüsselt. Aufgrund strenger Registrierungsprozesse sind sämtliche Absender eindeutig identifizierbar.

Gemischte Teams aus Mitarbeitenden der DPAG und von msg übernahmen die Steuerung der Projekte und sorgten dafür,

dass der Rollout und die Anbindung der Geschäftskunden aus unterschiedlichen Branchen an das E-POSTBRIEF-System vom Start weg reibungslos funktionierten.

Bei der Überführung des Rollouts von einer Projektstruktur in eine Linienstruktur brachten die Expertinnen und Experten von msg ihre Kompetenz beim Aufbau sowie bei der Standardisierung und Optimierung der internen Rollout-Prozesse ein. Sie unterstützten das Design der Prozesse und erstellten interne Anbindungsdokumente, etwa abteilungsweise verbindliche Musterprojektpläne und Checklisten. Außerdem leisteten sie Support bei der Abstimmung und Etablierung der internen Schnittstellen zu anderen Fachabteilungen.

Lösung

Insbesondere waren die Teams des IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmens für die technische Anbindung der Kunden an die E-POSTBRIEF-Infrastruktur verantwortlich. Sie präsentierten den E-POSTBRIEF und die Infrastruktur bei den Geschäftskunden der Deutschen Post AG und standen als Ansprechpartner bei kundenspezifischen Fragestellungen zur Verfügung – von der Anforderungsanalyse bis zur erfolgreichen Inbetriebnahme des Systems.

Sowohl für die Individualkommunikation wie für die Massenkommunikation wurden IT-Schnittstellen entwickelt, die Unternehmen sicher und unkompliziert an den E-POSTBRIEF anbinden.

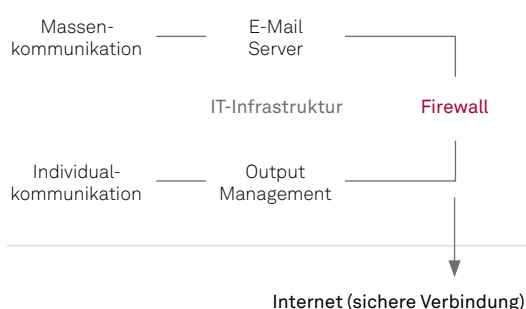


„msg leistete einen hervorragenden Beitrag bei der Etablierung und Standardisierung der Rollout-Prozesse sowie bei der erfolgreichen Anbindung der Geschäftskunden. Die Mitarbeitenden haben bei diesem herausfordernden Projekt ihre hohe Kompetenz und Verantwortlichkeit eindrucksvoll unter Beweis gestellt. Ihre starke Kundenorientierung, ihr großes Engagement und die gute Zusammenarbeit sind die Basis unserer verlässlichen Partnerschaft mit msg.“

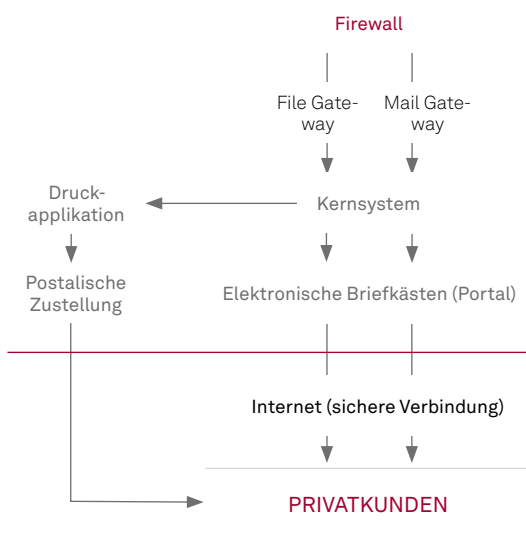
Jacqueline Pranke, Vice President Geschäftskundenanbindung E-POSTBRIEF bei der Deutschen Post AG

Vorgehensmodell E-POSTBRIEF

Unternehmen



E-Postbrief



Nutzen

Um die Anbindungsprozesse optimal zu unterstützen, stand msg der DPAG bei der Auswahl einer geeigneten Software sowie bei der Einführung und Entwicklung des Systems zur Seite. Die Softwarelösung ermöglicht es, einzelne Prozessschritte zu automatisieren und die Dokumentation sowie die Nachvollziehbarkeit von Abläufen und Aktivitäten zu optimieren. Damit konnte die Integration der Geschäftskunden schneller und in deutlich besserer Qualität vollzogen werden. Das Tool wird weiterhin von msg gepflegt, gewartet und im Sinne der Deutschen Post weiterentwickelt.

Bei der Koordination der kunden- und post-internen Abteilungen, bei der Abstimmung mit dem Vertrieb der DPAG und beim Aufbau des Geschäftskundenservices war eine besonders enge und vertrauensvolle Kooperation gefragt. msg erwies sich dabei als engagierter Partner mit einer hohen Kompetenz beim Projektmanagement, bei der IT-Sicherheit sowie bei der Netzwerk- und Softwaretechnik. Deshalb übertrug die DPAG den Experten die Leitung einzelner Teams sowie die Anbindung besonders wichtiger Kunden wie etwa der Allianz Deutschland AG, des ADAC e. V., crossgate, Lotto Hessen, Vodafone und der Zurich Versicherung. „Wir haben mit msg überaus partnerschaftlich zusammengearbeitet und hatten von vorneherein sehr großes Vertrauen in die Teams“, berichtet Jacqueline Pranke, Vice President Geschäftskundenanbindung E-POSTBRIEF. „Vor allem bei der Anbindung von Geschäftskunden war msg für uns ein wichtiger strategischer Partner.“

Wir helfen Ihnen gerne weiter, damit Sie mehr Zeit für Ihre Kunden haben. Sprechen Sie uns an:



Efstathios Fotiadis

Senior Sales Manager

+49 2233 9721-6270

efstathios.fotiadis@msg.group