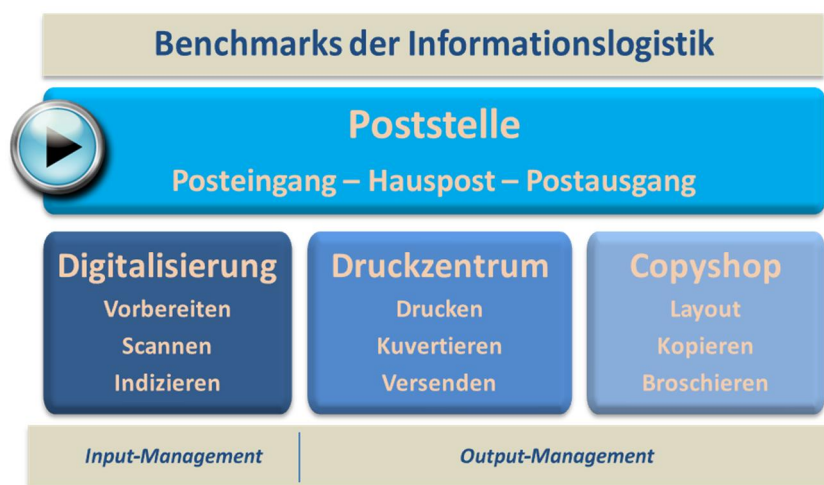


Leistungspakete zur Optimierung Ihrer Informationslogistik: Input - Interne Prozesse - Output

Benchmark Postbearbeitung

Zeiten, Mengen und Kosten erfassen · Kennzahlen und Kostentreiber ermitteln · mit Dritten vergleichen · Ansätze zur Optimierung ermitteln

Der Benchmark Postbearbeitung ist einer von vier Benchmarks, die in den letzten Jahren von der MailConsult zusammen mit Unternehmen zur Analyse und Optimierung aller Prozesse der Informationslogistik entwickelt wurden.



Über 100 Unternehmen haben bisher am Kennzahlen-Benchmark für Poststellen teilgenommen. Er ist der größte seiner Art in Deutschland und Österreich. Alle wichtigen Branchen sind darin vertreten: Banken, Versicherungen, Industrie, Behörden, öffentliche Einrichtungen, Dienstleister, Chemie, Versorger, Krankenkassen.

Alle relevanten Bearbeitungsprozesse von Poststellen werden darin anhand praxisnaher Kennzahlen bewertet und mit dem Markt verglichen:

- > Posteingangsbearbeitung
- > Scannen der Eingangspost
- > Hauspostzustellung und Postverteilung
- > Postausgangsbearbeitung
- > Zusatzfähigkeiten der Poststelle

Leistungspakete im Überblick:

Prüfen und verbessern:

Quickcheck > [Benchmark](#) > Audit > Prozessanalyse und -Optimierung

Konzipieren und umsetzen:

Strategieworkshop > Machbarkeitsstudie > Kosten-Nutzen-Analyse
> Ausschreibung > Systemintegration > Projektmanagement

Betreuen und schulen:

Lösungseinführung > Coaching > Schulung

Sie möchten...

- Ihre Poststelle mittels objektiver Kennzahlen bewerten
- Ansätze für Verbesserungen herausfinden
- Kostentreiber identifizieren
- sich mit anderen vergleichen
- einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einleiten
- praxisnahe Hinweise zur Optimierung erhalten

Wir bieten Ihnen...

Benchmark Poststelle

Posteingang · Hauspost · Postausgang

- größten praxiserprobten Benchmark seiner Art mit über 100 Unternehmen
- effektives und schnelles Erfassungsverfahren
- qualifizierte und objektive Bewertung der Postprozesse
- Messgrößen zur internen Prozessoptimierung
- Anstoß eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Was folgt nach dem Benchmark?

- Analyse der kritischen Prozesse
- Ableitung von konkreten Optimierungsmaßnahmen
- Umsetzung einer ganzheitlichen Lösung mit MailConsult

MailConsult GmbH
Frank-L.-Howley-Weg 26
14167 Berlin

Telefon: +49 30 886699 - 12

Fax: +49 30 886699 - 13

E-Mail: info@mailconsult.net
www.mailconsult.net

Ermittlung der Kostentreiber in den Postprozessen

Die Besonderheit des MailConsult-Benchmarks ist, dass neben den Prozess-Kennzahlen auch die zugehörigen Kostentreiber der Prozesse ermittelt werden. Mit ihrer Hilfe lassen sich Rückschlüsse auf die Effektivität der Prozesse ziehen und konkrete Ansätze zur Optimierung finden.

Ein typischer Kostentreiber beim Posteingang ist die Sortiertiefe. Je feiner sortiert wird, desto höher sind Bearbeitungszeiten und Kosten. Ein Kostentreiber bei der physischen Hauspostzustellung ist die Anzahl der Zustellungen pro Tag. Je mehr Rundgänge durchgeführt werden, desto teurer wird die Zustellung.

Beispiele aus der Praxis

Der Benchmark hat vielen Unternehmen geholfen, ihre Prozesse zu verbessern. Einige Beispiele aus der Praxis sollen dies zeigen:

Optimierung der Eingangspost bei einem Energie-Versorger:

Der Postbereich kann sich nach erfolgloser hausinterner Diskussion in Abstimmung mit der Geschäftsführung durchsetzen und die Sortierung der Eingangspost stark vereinfachen. Der Benchmark hatte aufgezeigt, dass die Sortiertiefe doppelt so fein vorgenommen wird wie im Markt üblich. Der Posteingang ist heute über 15% schneller als vor der Analyse.

Optimierung der Hauspost bei einer Behörde:

In einer Behörde finden täglich 4 Postzustellungen statt. Anhand des Benchmarks und der sonst üblichen Frequenz wird auf eine reduzierte Zustellung von zweimal täglich mit Expresszustellung bei Bedarf umgestellt. Das erspart 10% der täglichen Arbeitszeit und bringt keine Nachteile in den Abteilungen.

Gesamtprozessoptimierung der Postbearbeitung bei einer Bank:

Eine Bank möchte ihre Postlogistik modern aufstellen und zukunftssicher ausrichten. Alle Prozesse werden untersucht und mit Kennzahlen analysiert. Anschließend werden die Kostentreiber analysiert und Verbesserungen vorgeschlagen. Diese werden mit den Fachbereichen abgestimmt und der Geschäftsleitung zur Entscheidung vorgelegt. Das Einsparpotential liegt bei 15% und liefert mit den geänderten Verfahren sogar höherwertige Dienstleistungen.

Methodik des Benchmarks

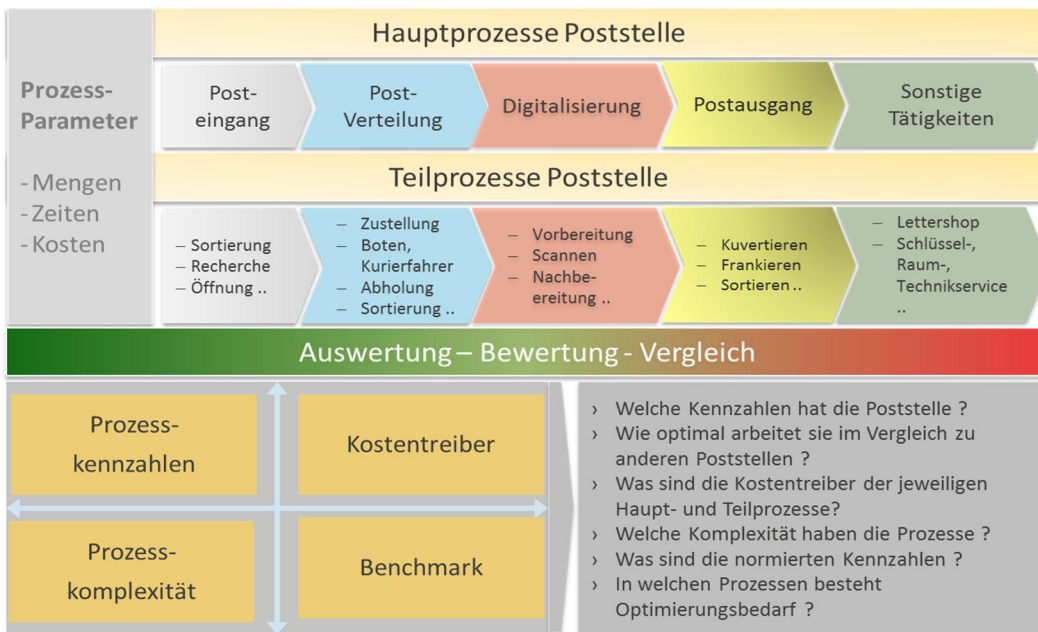
Die Benchmark-Ergebnisse werden in verschiedenen Verdichtungsebenen dargestellt. Die drei Auswertungs- und Verdichtungsebenen des Benchmarks sind:

- > Ebene 1: Kennzahlen des Postbereichs: alle Post-Dienstleistungen inkl. Zusatzleistungen
- > Ebene 2: Kennzahlen der Postbearbeitung: Post-Dienstleistung ohne Zusatzleistungen
- > Ebene 3: Prozess-Kennzahlen der Poststelle: Haupt- und Detailprozesse der Postbearbeitung

Der Benchmark unterscheidet für jeden der drei Ebenen drei Kennzahlentypen:

- > Mengenbasierte Kennzahlen
- > Zeitbasierte Kennzahlen
- > Kostenbasierte Kennzahlen

Mit dieser Vorgehensweise von Verdichtungsebenen, Aufteilung in Bearbeitungsprozesse, Kennzahlentypen und Kostentreiber erhält das Management wie auch die Fachbereiche für den jeweiligen Bedarf aufbereitete Aussagen, die konkrete Ansätze zur Optimierung liefern.



Durchführung des Benchmarks

Die Erstellung des Benchmarks wird in folgenden Schritten durchgeführt.

- > Vorbesprechung mit dem Kunden und Erklärung der Vorgehensweise
- > Erfassung des Mengen-, Zeit- und Kostengerüsts in speziellen Templates durch den Kunden
- > Beantwortung von Fragen, die sich bei der Erfassung ergeben
- > Übermittlung der erfassten Daten an MailConsult
- > Überprüfung auf Konsistenz
- > Erstellung der Benchmarkauswertung durch MailConsult: Berechnung der Kennzahlen und Kostentreiber
- > Präsentation und Bewertung der Ergebnisse
- > Empfehlung von Maßnahmen
- > Festlegung weiterer Schritte

Zusammenfassung

Der Benchmark Postbearbeitung ist der größte und umfassendste, objektive und unabhängige Benchmark in Deutschland und Österreich. Er hat hohen Praxisbezug und liefert sowohl für das Management als auch für die Praktiker in der Poststelle aussagekräftige Ergebnisse.

Man möchte sich mit Dritten vergleichen und gleichzeitig einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einleiten.

Diese Vorgehensweise garantiert die Zukunftssicherheit und Wettbewerbsfähigkeit der Poststelle als wichtiger Teil der Informationslogistik des Unternehmens.

Auswertungsbeispiel – Auszug aus dem Benchmark

Das Beispiel zeigt die obersten beiden Auswertungs-Ebenen des Benchmarks für den Postbereich und die Postbearbeitung am Beispiel der "XY-AG".

Die Spalte Benchmark zeigt den Vergleich zum Markt. Die Spalte "Ziel" definiert in welche Richtung Optimierungen vorzunehmen sind. So sind z.B. die Kosten für die Bearbeitung des Postguts zu minimieren (Kennzahl K19).

In den weiteren Darstellungen und Auswertungen werden die Haupt- und die Teilprozesse ausgewertet, Kostentreiber bestimmt und die Abweichungen von den Marktwerten grafisch mit "Ampelfarben" dargestellt.

Kennzahlen Postbereich

Postbereich (= Postbearbeitung + Sonstige Dienstleistungen)		XY - AG		Benchmark
Summe Kosten Postbereich p.a.	Summe Kosten der Postbearbeitung	4.499.716 €	100%	Benchmark
Kosten Postbearbeitung p.a.	Personalkosten, Portokosten + Interne Kurierkosten, Sach und Dienstleistungskosten (S+D-Kosten)	2.573.925 €	57%	
Kosten Sonstige Dienstleistungen	Leistungen für Lettershop, Empfang u.a. die aber keine eigentlichen Postdienstleistungen sind	1.925.790 €	43%	...

Kennzahlen Ebene 0
K01
K02
K03

Kennzahlen Postbearbeitung

Postbearbeitung (= Poststelle + Porto)		XY - AG		Benchmark	Ziel
Summe Kosten Postbearbeitung p.a.	Personalkosten, Portokosten + Interne Kurierkosten, Sach und Dienstleistungskosten (S+D-Kosten)	2.573.925 €	100%	Benchmark	
Personalkosten	Personalkosten im Postbereich	1.525.278 €	59%	48%	
Porto	Porto externer Carrier (DPAQ und andere)	467.769 €	18%	36%	
Kosten Kuriertransporte p.a.	Interne Transporte zwischen Standorten	- €	0%	2%	
Sach- und Dienstleistungskosten	Verbrauch, Afa, Miete, Service u.a	580.878 €	23%	14%	
Kennzahlen Postbearbeitung		Abweichung vom Benchmark			
Mitarbeiter Unternehmen	Mitarbeiter, für die Postdienstleistungen erbracht werden	1.169	-66%		
Mitarbeiter Poststelle	Kapazität in Persontagen	30,7	61%		
Poststücke pro Mitarbeiter pro Tag	Posteingang, Hauptpost, digitalisierte Vorgänge und Postausgang	292	-57%	...	
Bearbeitungs-, Transport- und Portokosten / Postgut	alle Poststücke incl. Pakete, incl. digitalisierte Vorgänge usw.	1,10 €	18%		min

Kennzahlen Ebene 1
K11 = K02
K12
K13
K14
K15
K16
K17 = K25
K18
K19

Abweichung ist ...	positiv	gering	mittel	groß
Ziel ist ...	min = Minimierung	max = Maximierung	(nicht beeinflussbar)	Intervallgrenzen: 5% 10% 15%

Beispiele für Kennzahlen und Kostentreiber des Benchmarks (Auszug):

Allgemeine Kennzahlen

- > Anteile Postbearbeitung und sonstiger Dienstleistungen, Verteilung Personalkosten zu Sachkosten
- > Poststücke pro Mitarbeiter (Poststellenmitarbeiter) pro Tag
- > Kosten (Zeiten) pro Postgut mit und ohne Porto
- > Kosten (Zeiten) pro Brief (pro Einschreiben, pro Paket)

Prozesskennzahlen von Posteingang und Postausgang

- > Stückkosten und Zeiten für Posteingangsdokumente (Briefe, Pakete, Einschreiben, PZUs)
- > Komplexität des Posteingangs und Postausgangs basierend auf den Regelungen, der Zusammensetzung der Post, der Sortiertiefen, den Bearbeitungsregeln

Prozesskennzahlen der Digitalisierung

- > Stückkosten und Zeiten für Scanvorbereitung, Scannen, Nachbearbeitung und Klassifizierung
- > Komplexität des Prozesses

Prozesskennzahlen der Hauspostverteilung

- > Stückkosten und Zeiten für die Hauspostzustellung