AKTUELLE DEBATTE

E-Postbrief und Postident-Verfahren: Neue Wege der Kommunikation?

Mehr Sicherheit, weniger Aufwand und Kosten und klimafreundlich – so sieht der Versand von Mailings und Geschäftspost der Zukunft aus. Mit E-Postbrief und Postident-Verfahren hat ein neuer Abschnitt im Kommunikationszeitalter begonnen. Was kann der Hybridpostdienst im Fundraising leisten? Der Volksbund Deutsche Kriegsgräberfürsorge hat bereits erste Erfahrungen mit dem neuen Kommunikationsmedium gesammelt.

Neue Wege der Kommunikation beschreiten: E-Postbrief und Postident-Verfahren

Seinen Förderern und Interessenten eine einheitliche elektronische Schriftkommunikation zur Verfügung zu stellen, die so verbindlich und verlässlich ist, wie der klassische Brief? Mit Förderern und Interessenten auf sicherem elektronischem Wege kommunizieren? Die Ablösung des jahrhundertelang bewährten klassischen Briefes durch elektronische Alternativen ist in vollem Gange. Diese Alternativen stellen jedoch Logistikunternehmen, wie die Deutsche Post AG, vor eine Reihe neuer Herausforderungen. Denn Verbindlichkeit, Vertraulichkeit und Verlässlichkeit haben oberste Priorität. Es gilt, die normale E-Mail mitsamt Betrugsmöglichkeiten und SPAM-Problematik, durch eine sichere elektronische Kommunikation abzulösen.

Mit dem E-Postbrief erschließt die Deutsche Post eine neue Dimension der elektronischen Kommunikation. Der so genannte Hybridpostdienst vereint die Vorteile des klassischen Briefes und der E-Mail in einem neuen Kommunikationsmedium. Schnell, verbindlich und sicher – so sieht die Kommunikation der Zukunft aus.

Verbindlich, vertraulich, verlässlich

Per E-Postbrief können ausschließlich Kunden des E-Postbrief-Dienstes untereinander kommunizieren. Bedingung ist die Teilnahme am so genannten Postident-Verfahren, d.h. es muss eine persönliche Authentifizierung durch Lichtbildausweis und persönliche Unterschrift in einer der Filialen der Deutschen Post erfolgen. Im Anschluss erhält der Teilnehmer eine Transaktionsnummer per SMS, auch bei der Nutzung des E-Postbrief-Portals kommt das sogenannte HandyTAN-Verfahren zum Einsatz. Die Post garantiert die Einhaltung der Standards zum sicheren Anmeldeverfahren nach De-Mail-Gesetzentwurf des BMI/BSI. Das bedeutet: Absender und Empfänger können sicher sein, immer zu wissen, mit wem sie kommunizieren.

Versand und Speicherung der E-Post erfolgen auf verschlüsseltem Wege. Ein Virenscan und die Ablage in einem Quarantänebereich gehören ebenfalls zum Service. „Wichtige Dokumente wie in einem Tresor versenden“ – so lautet der Slogan der Deutschen Post. Die Übertragung zwischen Sender und Empfänger ist durch TSL-Verschlüsselung gesichert. Die E-Post ist so, zumindest bis zur Speicherung auf dem Server des Betreibers, vor dem Zugriff Dritter geschützt.

Besitzt der Empfänger kein E-Postfach, so wird der Brief gedruckt und per Briefträger zugestellt. Wer einen E-Post-Brief versendet, kann sich seiner Zustellung sicher sein. Die Kunden werden dazu angehalten, das Postfach werktäglich abzurufen. Unterlässt der Kunde dies, so gilt der E-Postbrief trotzdem als zugestellt und eventuelle Fristen beginnen zu wirken.

Die Stiftung Warentest sieht u.a. Nachbesserungsbedarf beim Druckservice und der Zustellzeit. Doch daran wird nach Aussage der Deutschen Post bereits gearbeitet: http://service.epost.de/faq/wie-geht-die-deutsche-post-mit-den-kritikpunkten-von-stiftung-warentest-um.

E-Post und Spendenorganisationen – Ausgangslage und Grundüberlegungen

„Die Menschen erwarten einfach, dass gemeinnützige Organisationen wie die unsere nicht nur inhaltliche, sondern auch eine organisatorisch wie technisch zeitgemäße Kommunikation mit ihnen pflegen. Unnötige Medienbrüche wie z.B. der Antwortbrief auf eine E-Mail oder umgekehrt wirken häufig befremdlich“, so Dr. Martin Dodenhoeft vom Volksbund Deutsche Kriegsgräberfürsorge. Nach seiner Meinung verursacht gerade die „derzeit, jedenfalls bei uns, bunte Mischung aus klassischen papiergebundenen und elektronisch gestützten büroorganisatorischen Abläufen“ einen unerträglich hohen internen Aufwand. Deshalb will der Volksbund künftig seine Kommunikation in noch höherem Maße elektronisch abwickeln.

Prozesse optimieren und Kosten senken

Je mehr Förderer und Interessenten in der Kommunikation den elektronischen Weg wählen, desto einfacher und kostengünstiger wird es für die Organisation, so Martin Dodenhoeft. Genau das ist mehr als erwünscht, schauen doch viele gern auf die Verwaltungskosten der Spendenorganisationen. Statt Spendenbriefe werden deshalb, auch vom Volksbund, zunehmend E-Mailings versandt. Andererseits ist die normale E-Mail nicht sicher genug, vor allem nicht, wenn es um die Übermittlung persönlicher und vertraulicher Daten und Inhalte geht. Deshalb räumt er dem E-Postbrief gute Chancen ein. Seitens der Organisation ist dazu nicht allzu viel zu tun. So kann der Volksbund, nach der Installation der notwendigen Hardware und der Abstimmung der technischen Daten, eingehende E-Post-Briefe einfach in den normalen E-Mail-Eingang einsteuern. Auch das Schreiben und Versenden von E-Post-Briefen läuft über die den Mitarbeitern bereits vertrauten Wege. „Es wird immer wieder gefragt, ob das denn heute schon Sinn hat, weil wir ja noch gar nicht viele E-Post-Adressen von unseren Förderern kennen“, räumt Dodenhoeft ein.Aber die Post arbeitet daran, und auch der Volksbund wird seine Förderer und Interessenten dazu anregen, sich registrieren zu lassen und ihm die Adresse mitzuteilen. Denn Vorteile hat es für alle Beteiligten. „Aber auch ohne viele E-Post-Adressen in unserer Fördererdatei: Entscheidend ist doch bereits, dass wir Aufwand und Kosten sparen, wenn wir unsere individuellen, aber in der Form einfachen Briefe – und das sind mehr als 50.000 im Jahr – künftig nicht mehr selbst ausdrucken, falzen, kuvertieren, auf die Post bringen und 55 Cent Porto pro Stück bezahlen müssen. Dazu kann man den so genannten hybriden Versand wählen, das heißt der Brief geht elektronisch vom Volksbund ab, wird von der Post ausgedruckt und dann vom Briefträger zugestellt. Wir sparen Zeit, Papier und Toner, schließlich sogar Kosten für Arbeitsplatzdrucker und Wartung."

Was seiner Meinung nach noch fehlt, ist die Verknüpfung des E-Post-Briefs mit Bezahl- und Spendenfunktionen. Doch daran soll die Deutsche Post AG ja bereits arbeiten.

Einen Kommentar schreiben