

# „Neue Wege anbieten“



Die digitale Transformation macht die Korrespondenz mit Kunden schneller und komplexer. Wie geht ein Postverarbeitungs-Profi damit um? André Dykier, Senior Produktmanager bei Pitney Bowes, wirft einen Blick auf den Wandel der Postbearbeitung in die Cloud hinein.

**FACTS:** Private Kommunikation findet fast nur noch digital statt – über Messengerdienste oder soziale Netzwerke –, Unternehmen kommen diesen Präferenzen bislang kaum nach: Es werden Briefe geschrieben, es wird telefoniert, digital werden allenfalls E-Mails verschickt. Wie sehen Sie die Entwicklung: Kommunizieren wir eines Tages einheitlich oder bestehen auch künftig Bereiche fort, in denen die klassischen Kommunikationsformen den Vorzug behalten?

**André Dykier:** Die Zukunft ist sicherlich spannend, denn es zeichnen sich neue Medien als Trends ab, doch letztlich werden wir auch auf traditionelle Wege zurückkommen. Lassen Sie mich das an einem Beispiel verdeutlichen: Immer häufiger treffen wir auf Portale, die uns das Leben als Kunden erleichtern sollen. Damit für alle Seiten die erforderliche

Sicherheit gegeben ist, benötigen wir einen Zugangscode, einen User-Namen und eventuell noch weitere Sicherheitschecks. Jeder weiß selbst, wie viele von diesen Passwörtern er verwaltet. Für wichtige Informationen ist ein Brief die einfache und sichere Alternative, das hat er allen anderen Medien voraus. Auch den demografischen Faktor lasse ich nicht außer Acht: Hier existieren weder PCs noch Smartphones, die einen Zugang zum Web ermöglichen. Das Potenzial an älteren Mitbürgern, die eine kaufkräftige Gruppe darstellen, sollte erreicht werden. Es wird noch eine ganze Weile dauern, bis alle Menschen Digital Natives sind.

**FACTS:** Wie erleben Sie Ihre Kunden: Verändern sich die Anfragen ihrerseits? Gibt es das Bedürf-

nis, sich von Pitney Bowes bei der digitalen Transformation unterstützen zu lassen? Wie gehen Sie darauf ein?

**Dykier:** Viele Kunden möchten gern eine schnelle Lösung, die möglichst unkompliziert und praktikabel ist. Die Einführung einer softwaregetriebenen Lösung wird jedoch verworfen, sobald die internen Abläufe betrachtet werden: Zu viele Mitarbeiter sind von der Umstellung betroffen und zu guter Letzt liegen die Kosten für die Implementierung einfach nicht im Budget. Genau an dieser Stelle sind cloudbasierte Lösungen Balsam für die Anforderungen. Sie sind fertig, orientieren sich an vorhandenen Abläufen und benötigen keine Implementierung. Was gerade nicht ging, ist ab sofort doch möglich. Der „Relay Communication Hub“ ist hier ein probates System. Der

*„Vielleicht ist nicht jedem geläufig, dass Pitney Bowes auch eines der 100 führenden Softwarehäuser der Welt ist.“*

ANDRÉ DYKIER,  
Senior Produktmanager  
bei Pitney Bowes



Kunde kann ihn bei sich zu Hause ohne nennenswerte Voraussetzungen testen, er benötigt nur einen Webbrowser-Zugang. Das erleichtert seine Entscheidung natürlich.

**FACTS:** Sowohl im Posteingang als auch im Postausgang sind viel mehr Kanäle zu bedienen. Außerdem wird inzwischen mit schnellen Reaktionen gerechnet: Eine Anfrage erst nach ein paar Tagen zu beantworten ist nicht mehr zeitgemäß. Haben Sie Lösungen parat, mit denen Ihre Kunden die Komplexität bewältigen und gleichzeitig mit dem geforderten Tempo Schritt halten können?

**Dykier:** Die Geschwindigkeit ist ein wichtiger Punkt in der heutigen Kommunikation, da haben Sie Recht. Zeit ist ein teures Gut und wird so effektiv wie möglich eingesetzt. Wir möchten unseren Kunden frühzeitig neue Wege anbieten. Ältere Technologien werden migriert

und in den Prozess eingegliedert. Auch interne Unternehmensabläufe werden jetzt von unseren Systemen berücksichtigt. Die Frankiermaschinenserie „SendPro P“ erfasst eingehende Sendungen und benachrichtigt den Empfänger per E-Mail. Eingangsnachweise und Aussagen zur Beschaffenheit liegen digital vor. Diese innovative Lösung stellt die Poststelle als Dienstleistungszentrum in einen neuen Fokus. Der Clou daran ist, dass die Frankiermaschinen diese Lösung als Standard integriert haben und es keiner weiteren IT-Anforderungen bedarf.

**FACTS:** Pitney Bowes setzt also zunehmend auf ein softwaregestütztes Lösungsgeschäft und bietet cloud-basierte Anwendungen an, selbst die Hardware erhält Schnittstellen.

*Doch welchen Umsatzanteil hat das traditionelle Hardwaregeschäft bei Pitney Bowes – und wie ist Ihre Prognose für die zukünftige Entwicklung?*

**Dykier:** Es ist ganz normal, dass neue Lösungen sich etablieren müssen und nicht vom Start weg alles Vorhandene ablösen. Lassen Sie es mich etwas anders beantworten. Jeder kennt Pitney Bowes in der Postbearbeitung. Wir haben die Frankiermaschine erfunden, unzählige Innovationen in den Postmärkten der Welt etabliert und entwickeln diese Technologie stetig weiter: Das ist ein wichtiger Umsatzanteil im Konzern. Doch vielleicht ist nicht jedem geläufig, dass Pitney Bowes auch eines der 100 führenden Softwarehäuser der Welt ist. Das Spektrum umfasst alle Bereiche vom einfachen Codieren der Sendungen über das Sortieren nach allem, was man sich vorstellen kann, Geocoding bis hin zum E-Commerce. Diese umfassende Aufstellung in den Produkten und Lösungen macht Pitney Bowes zu einem Partner, der auf jede Frage der heutigen Kommunikation die richtige Antwort hat. Gerade deshalb leben wir den Slogan „Das Richtige richtig machen“ und begeistern unsere Kunden mit vielen innovativen Ansätzen.

Anja Knies ■

## INFO

### Relay Communications Hub

Der Relay Communications Hub ist eine webbasierte Software, die mit bestehenden Systemen verwendet werden kann. Die Software ermöglicht die Digitalisierung der druckbasierten Dokumente und öffnet so den Weg zum mehrkanaligen Versand und zur digitalen Archivierung. Verschiedene Optionen stehen bereit, um das System an die eigenen Bedürfnisse anzupassen.



**NEUES KONZEPT:** SendPro P ist viel mehr als eine Frankiermaschine. Dank digitaler Schnittstelle erfasst das Gerät – unter anderem – auch eingehende Sendungen und benachrichtigt den Empfänger per E-Mail.