



## Digitalisierung der Schriftkommunikation - Evolution statt Revolution

Jutta Becker, Vice President  
Produktmanagement E-POST

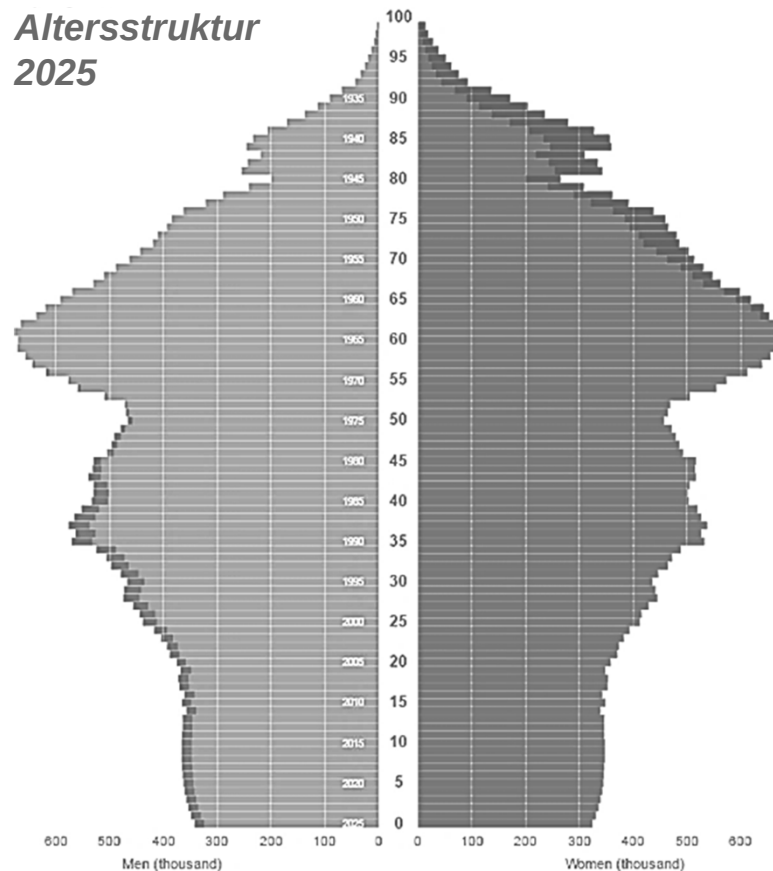
Arbeitsgruppe AEDOD – Application  
Enterprise Documents, Hamburg  
27. März 2019

Deutsche Post DHL Group



# Die Digitalisierung schreitet voran, aber auch 2025 werden die Menschen in Deutschland noch nicht vollständig digital leben

*Altersstruktur  
2025*



## 12% Digitale Skeptiker



- Bevorzugen physische Schreiben
- Nutzen digitale Medien nur zwangsweise

## 60% Digital Immigrants



- Möchten das Beste aus zwei Welten
- Nutzen klassische und digitale Kommunikationskanäle

## 28% Digital Natives



- Empfinden digitale Kommunikation als Standard
- Möchten physische Schreiben nur in Ausnahmefällen

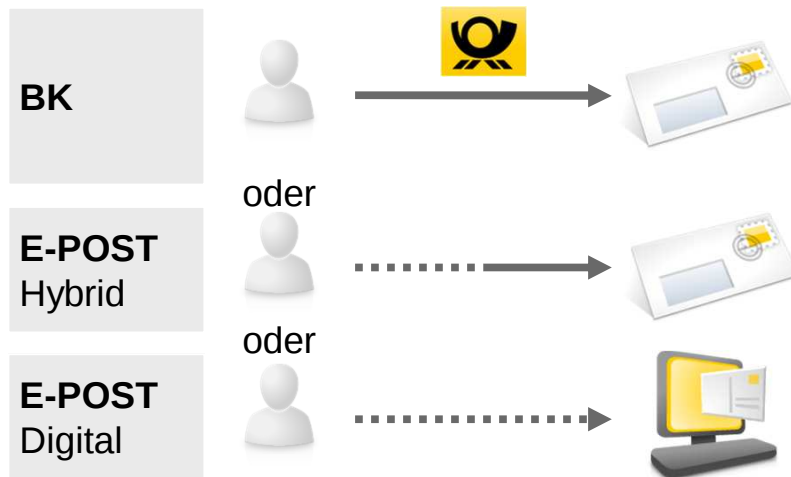
Quelle: GB 32; Statistisches Bundesamt



# Nicht physisch ODER digital, sondern physisch UND digital

————→ Physisch    .....→ Digital

**Von der Vision, dass Briefe  
entweder physisch oder digital sind ...**



**... entwickeln wir uns zu einem hybriden  
Produkt, das beides gleichzeitig kann!**



- PK nicht zu 100% digital empfangsbereit
- keine Empfänger-Reichweite über reine Postkanäle
- Hohe Einstiegshürden für Geschäftskunden



- **Alle erreichen** (physisch UND digital)
- **Versender und Empfänger steuern** Digitalisierung selbst
- **Echter Mehrwert** gegenüber rein physischen und digitalen Services





## Prozess und Nutzen der Digitalen Kopie



### „Digitale Kopie“ für Versender

- › (GK-)Versender können ihren Kunden eine **Digitale Kopie ihrer physischen Sendung zur Steigerung der Kontaktpunkte** senden
- › Die **Rechtsverbindlichkeit** ist jederzeit über den physischen Brief hergestellt
- › Hyperlinks, die **auf das eigene Portal verweisen**, können convenient auf den Nutzen dieses Kanals aufmerksam machen
- › Optional kann dieses **Postfach auch in das Portal der Geschäftskunden eingebunden** werden

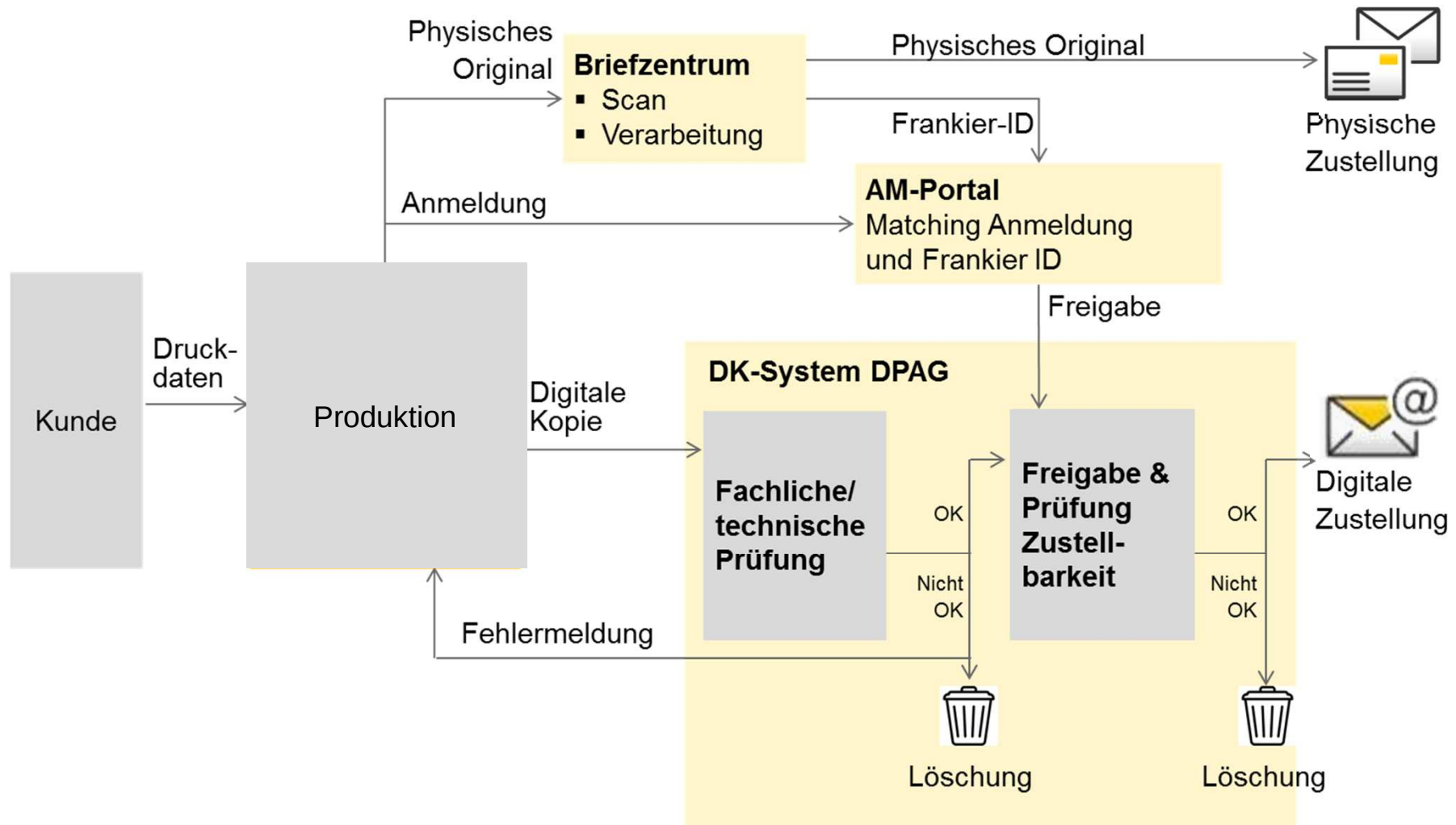


### „Digitale Kopie“ für Empfänger

- › Empfänger erhält **digitale Kopien** von (GK-)Versendern **in sicherem, digitalem Briefkasten** der Deutschen Post
- › **Zusammenführung aller schriftlichen Kommunikation** in einem zentralen digitalen Postfach
- › Empfänger können sich **an die digitale Kommunikation gewöhnen**
- › Empfänger können **optional** über den **Scan Service** der Deutschen Post die Digitalisierung ihrer Kommunikation ergänzen

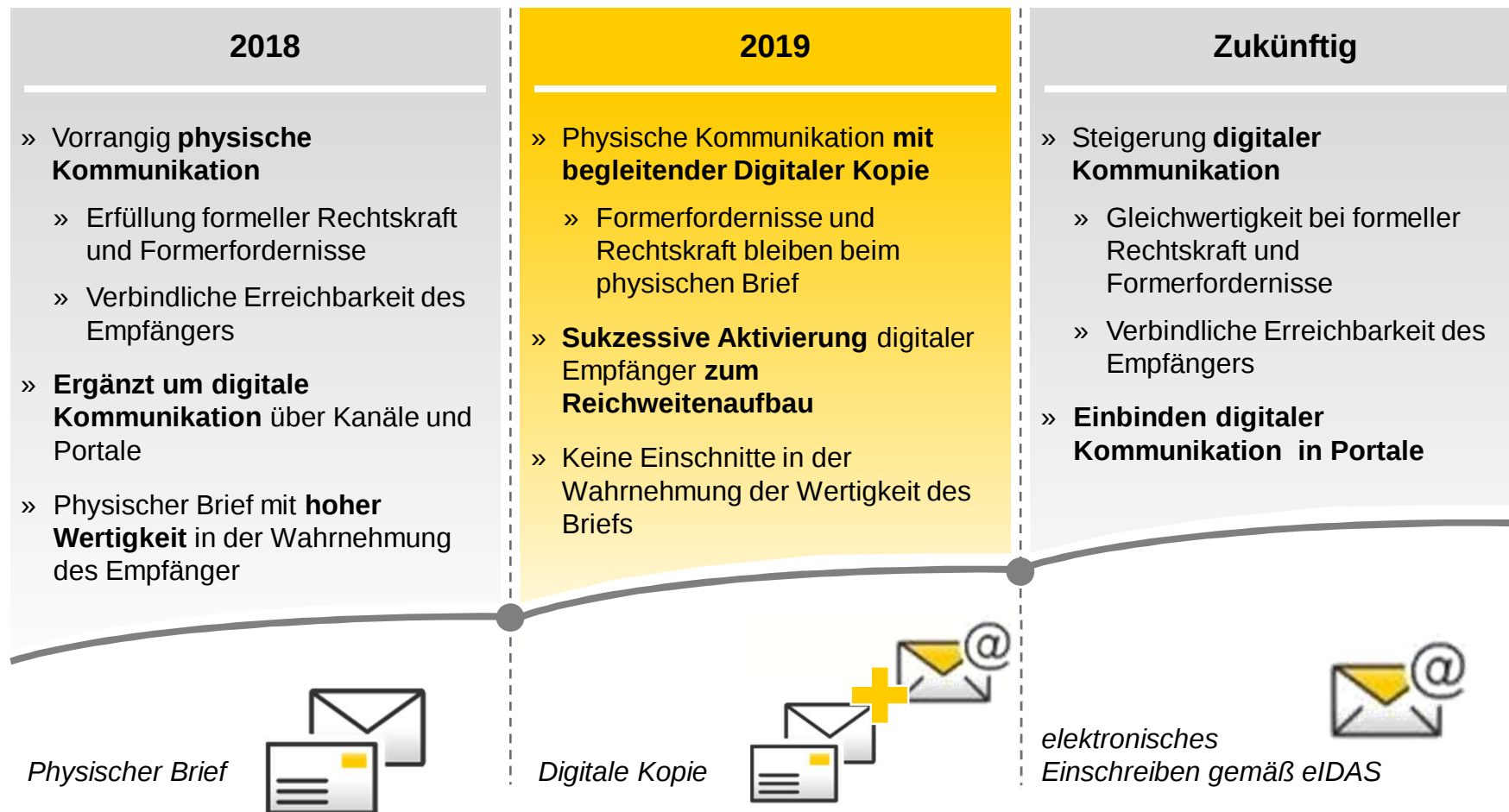


# Verarbeitungs- und Prüfprozesse Digitale Kopie





# Relevante Reichweite schaffen, um die rechtsverbindliche digitale Kommunikation zukünftig abzubilden



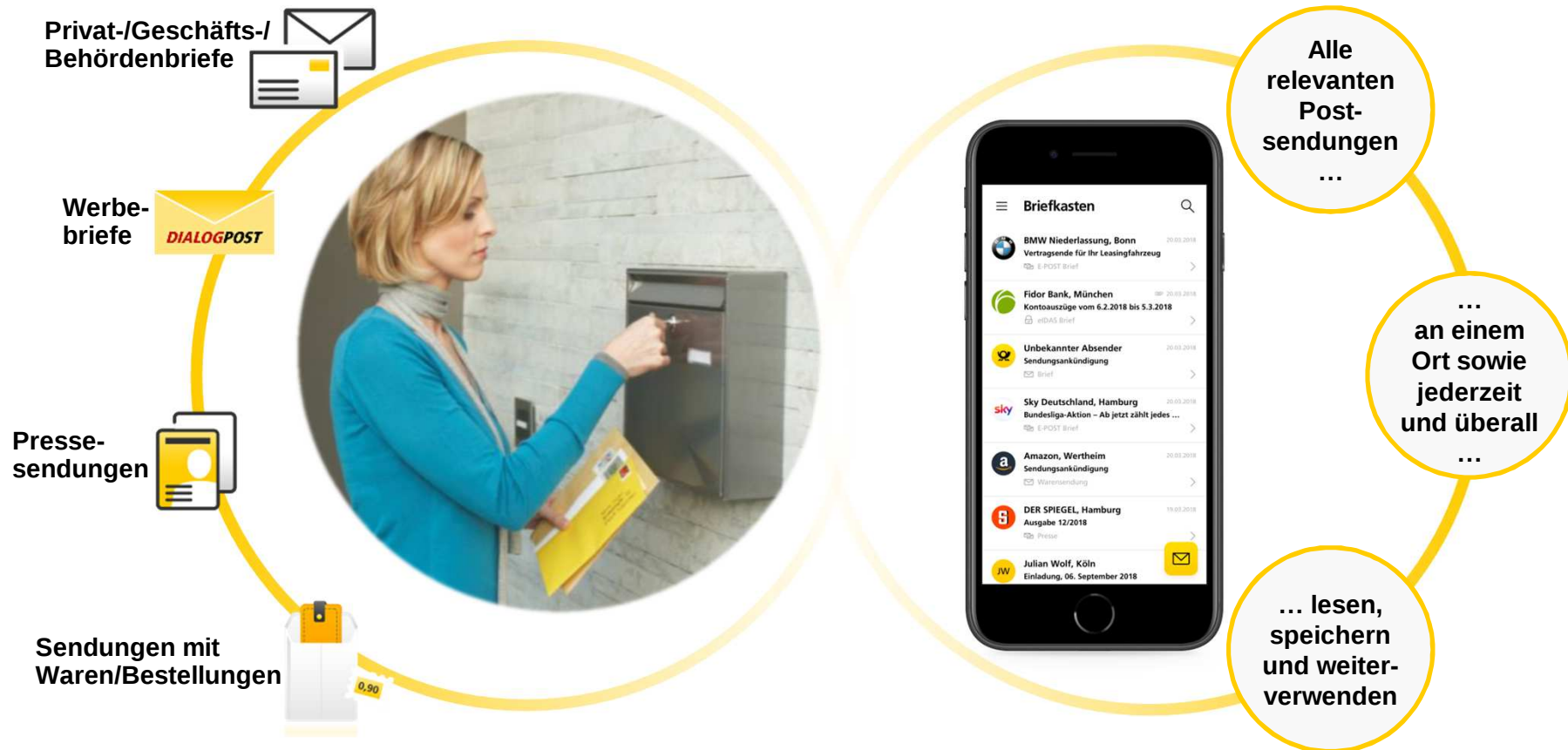


# Der Digitale Briefkasten bietet den Endkunden neue Mehrwerte über die physische Zustellung hinaus

Briefkasten zuhause



Digitaler Briefkasten



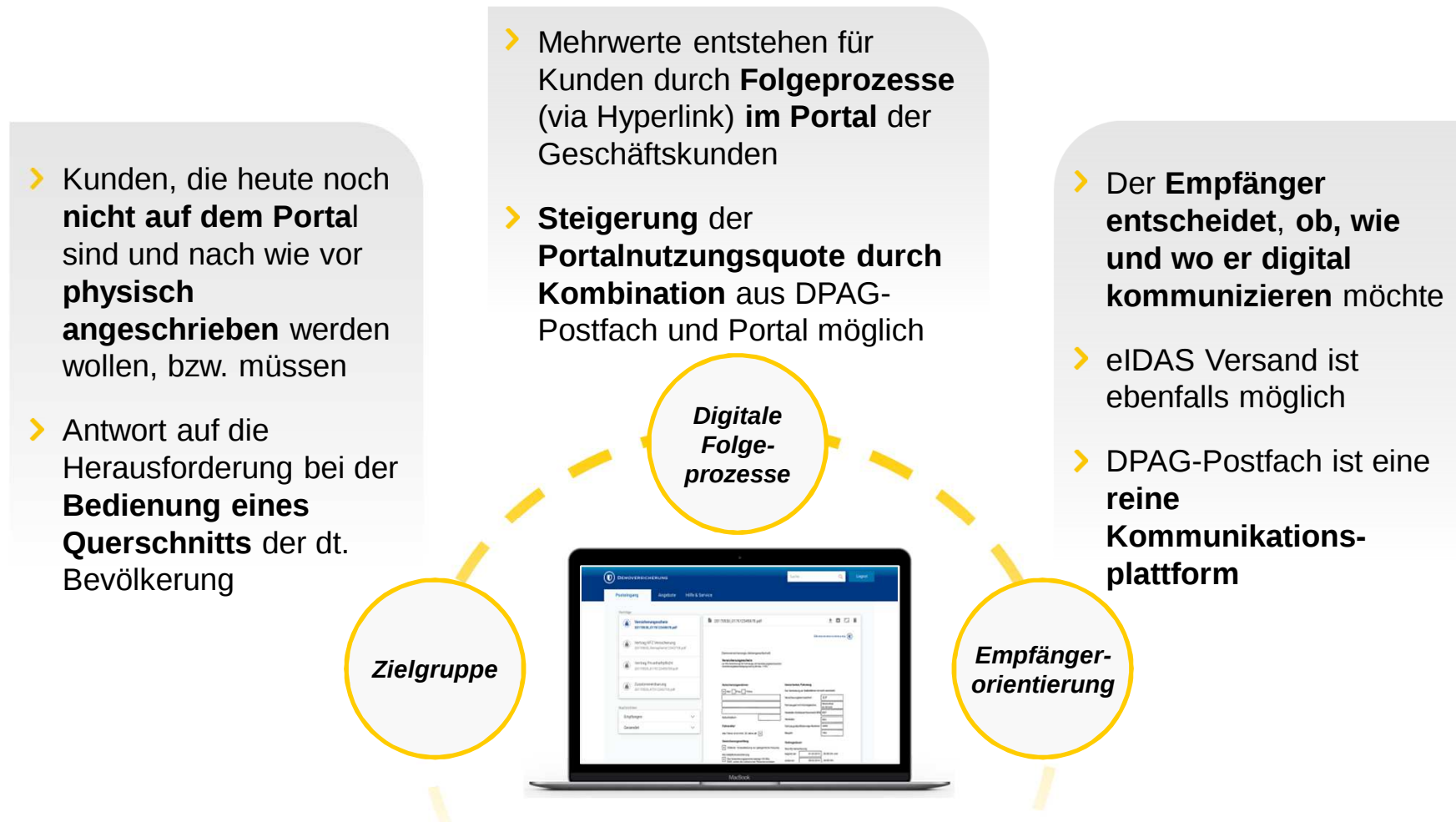


# Ausbau und Entwicklung des Digitalen Briefkastens





# Der Digitale Briefkasten unterstützt die Portalstrategie der Geschäftskunden und Dienstleister





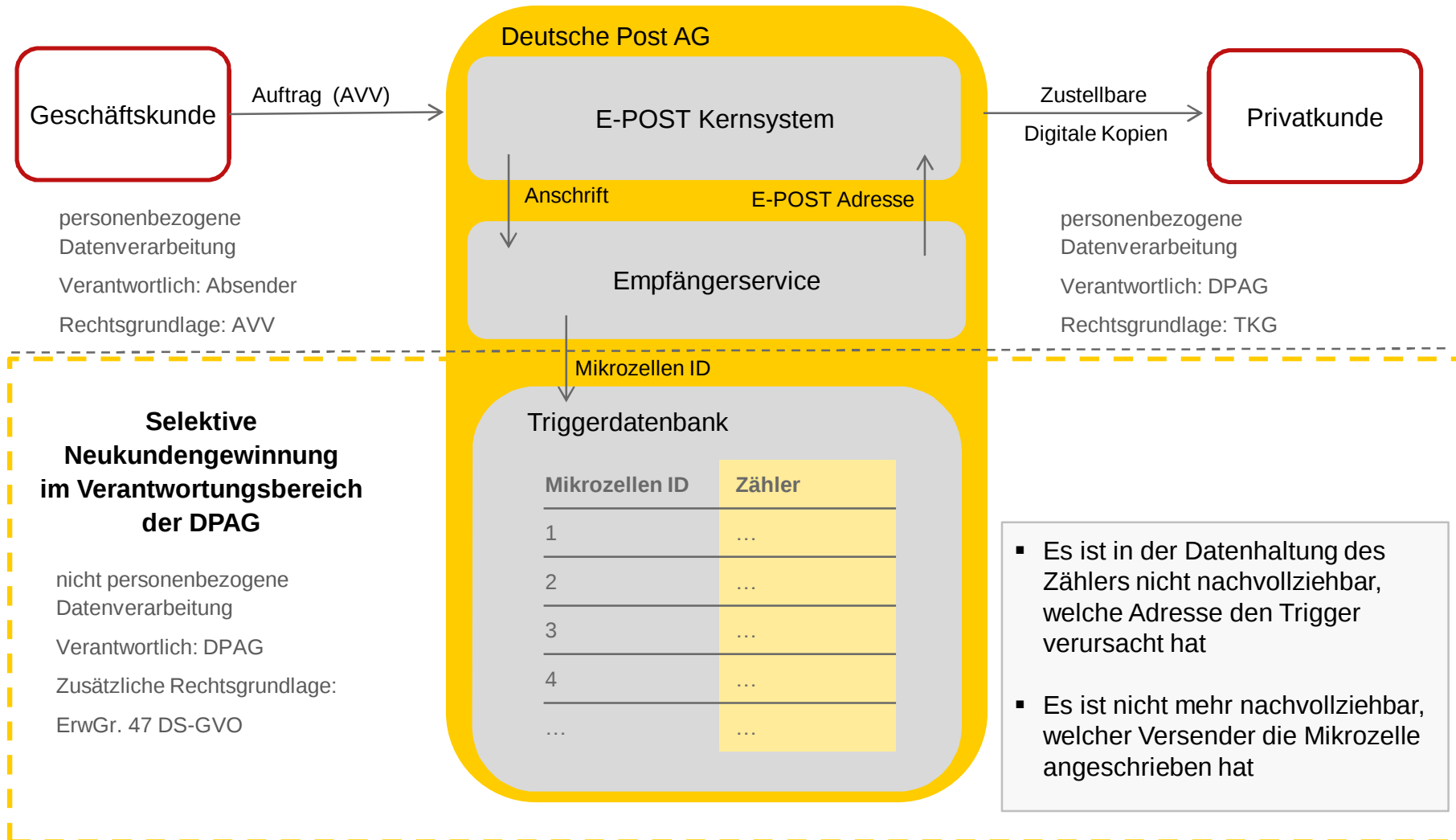
**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**



# Neukundengewinnung der Deutschen Post



# Rechtsgrundlagen Digitale Kopie



# Digitale Kopie Neukundengewinnung



\*Werbeverweigerer (z.B. Robinsonliste)



# Datenschutz und IT Sicherheit



## Datensicherheit und Datenschutz stehen bei uns an erster Stelle

### Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

(BSI) beurkundet mit der erteilten Zertifizierung nach **IT-Grundschutz auf Basis von ISO 27001**, dass die **E-POST Plattform** den Sicherheitsvorgaben des BSI entspricht.



Die Deutsche Post AG ist **qualifizierter Vertrauensdiensteanbieter** für Einschreib- und Zustelldienste nach **eIDAS**



*Mit der Digitalen Kopie werden wir weiterhin auf den IT-Grundschutz des BSI bauen*

*Erweiterungen der Infrastruktur und Leistungen berücksichtigen konsequent die einschlägigen Sicherheitsanforderungen*

*Die Zertifizierungen werden regelmäßig und bei größeren Änderungen zeitnah erneuert*



# Kundenstimmen



# Kundenstimmen



“Könnte im Urlaub interessant sein, wenn man länger weg ist. Dass man bei Rechnungen nicht über die Zahlungsfristen kommt, um keine Mahnungen zu bekommen.

“Ich würde es ausprobieren. Das ist die Zukunft. Wir kommen nicht daran vorbei.

“So hat man es direkt immer auf dem Handy.

“Man hat alles zur Hand, muss nicht erst etwas suchen, hat es einfacher unterwegs.

“Die Verschlüsselung muss viel höher sein als die jetzigen Standards, die es gibt. Das Briefgeheimnis ist eines der größten Güter, die wir noch haben. Man kann Sachen besprechen, die nicht über das Internet gehen, wo ich keine WhatsApp oder E-Mail nutzen möchte.

“Ich würde nicht sagen, dass es lebensnotwendig ist, aber es hat Vorteile, dann habe ich einen kleinen Überblick.



# Screens

