

Expertenbericht Nr. 1

Digitalisierung vernichtet Arbeitsplätze!

Liebe Postprofis,

Die neueste Umfrage von BITKOM, dem deutschen Bundesverband für Informationswirtschaft und Telekommunikation bei 500 Unternehmen ergab, dass in den kommenden fünf Jahren etwa 3,4 Millionen Stellen wegfallen. Das ist jede zehnte Stelle in Deutschland. Betroffen seien vor allem Banken und Versicherungen aber auch Chemie und Pharmabranche. Die Gegenposition: Thilo Weber vom Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau (VDMA) sagt, dass bereits heute in Deutschland etwa 189.400 Industrieroboter installiert sind. Parallel zur Anzahl der Roboter sei in den hochautomatisierten Firmen die Beschäftigung gestiegen. Noch nie hätten so viele Menschen wie heute im Maschinenbau gearbeitet.

Was stimmt und was hat das mit der Postbearbeitung zu tun?

Über Digitalisierung redet jeder und man kann es bald nicht mehr hören. Es ist alles gesagt – aber eben noch nicht von allen! Geht es Ihnen auch so, dann steigen Sie hier aus und machen etwas anderes!

Danke für Ihre Geduld! Zur Klarstellung: Bei Digitalisierung ist zu unterscheiden, ob es sich bei der Digitalisierung um Angriffe gegen bestehende Geschäftsmodelle handelt oder ob die internen Verwaltungsprozesse gemeint sind. Ich möchte mich mit Letzteren beschäftigen, den Verwaltungsprozessen, die Unterstützungsprozesse für die eigentlichen Kernprozesse der Organisationen sind.

Deutschland und die Schweiz hinken im internationalen Vergleich weit hinterher. In Estland ist es z.B. möglich, ein Unternehmen innerhalb weniger Stunden online anzumelden. In Großbritannien kann man die Verlängerung seines Reisepasses komplett online abwickeln. Und bei uns? Politiker können zwar perfekt ihr Smartphone während der Parlamentssitzungen zum Twittern nutzen, haben aber erschreckend wenig Handlungskompetenz in Zukunftsfragen.

Lassen Sie uns wieder zur Informationslogistik zurückkommen. Hier geht es um die effiziente Ver- und Bearbeitung von Dokumenten und Daten. Am Anfang dieses Prozesses stehen Serviceabteilungen wie Poststellen, Kundenservice und Support-Center. Sie empfangen Informationen in allen Formen und haben die Aufgabe, sie von Non-Coded-Data auf die Stufe von Coded-Data zu heben. Aus einem Papierdokument werden lesbare Daten für die Fachabteilung. Aus einer E-Mail mit Anhang werden Informationen ausgelesen, dem Fachbe-

reich weitergeleitet werden und im Idealfall sofort und automatisiert beantwortet.

Speziell in Poststellen sind in den letzten Jahren viele Arbeitsplätze weggefallen. Und die Entwicklung geht weiter. Ausscheidende Mitarbeiter werden nicht ersetzt und es wird in Automatisierung investiert. Einfache Tätigkeiten fallen weg oder werden outgesourced. Interessanterweise bietet aber die Digitalisierung gerade für diese Bereiche eine enorme Chance. Denn Poststellen können, wenn sie sich richtig aufstellen und modern ausrichten, viele Tätigkeiten übernehmen, die Fachabteilungen entlasten und Dokumente für die fachliche Weiterbearbeitung vorbereiten. Das sind die Tätigkeiten des Scannens, des Extrahierens und Prüfens, sowie Ergänzens von ausgelesenen Daten und deren automatisierte elektronische Verteilung zum richtigen Sachbearbeiter. Insgesamt, das muss man jedoch konstatieren, entfallen im Gegenzug teilweise einfache Tätigkeiten wie die physische Botenzustellung. Aber sind wir heute traurig darüber, dass das mühsame und fehlerbehaftete Tippen von Briefen auf Schreibmaschinen weggefallen ist? Und sprechen wir heute noch über diese Arbeitsplatzverluste?

Eines ist sicher, einfache Tätigkeiten entfallen und die Automatisierung im Verwaltungsbereich ist unaufhaltsam. Man kann die freien Kapazitäten für andere Leistungen nutzen. Letzteres ist aber nur dann er Fall, wenn sich die Mitarbeiter weiterbilden. Nur Weiterbildung sichert in einem dynamischen Umfeld den Arbeitsplatz. Auch dieses Thema ist in der politischen Diskussion leider praxisfern und akademisch. Packen Sie es daher selbst an und sichern sich Ihren Arbeitsplatz durch Weiterbildung!

Autor: Klaus Gettwart

Fachexperte und Seminarleiter der InfoLog Akademie.

www.syspost.ch/de/seminare/infolog-akademie

Email: akademie@syspost.ch



Geschäftsführer MailConsult

www.mailconsult.net

k.gettwart@mailconsult.net