

Print as a Service

Briefpost extern drucken

[19.12.2023] Um Zeit und Kosten zu sparen, hat der Kreis Osnabrück mit dem IT-Dienstleister ITEBO einen externen Druckservice für Briefe realisiert. Während der Corona-Pandemie bewährte er sich beim Gesundheitsdienst – und inzwischen auch in anderen Bereichen.

Drucken, falzen, kuvertieren und frankieren – der Aufwand, um einen Brief versandfertig zu machen, scheint auf den ersten Blick nicht groß. Rechnet man dies jedoch auf hundert, tausend oder zehntausend Briefe hoch, ist der Zeitaufwand enorm. Zu dieser Erkenntnis gelangten auch die Digitalisierungsverantwortlichen beim Landkreis Osnabrück, wo deshalb gemeinsam mit der ITEBO-Unternehmensgruppe das Projekt Print as a Service (PaaS) angestoßen wurde.

Print as a Service ist eine externe Dienstleistung, die den Aufwand für Behördenschreiben auf ein Minimum reduziert. Das Prinzip ist einfach: Die Sachbearbeitenden lösen den Druck eines Dokuments fast wie gewohnt aus – sie wählen lediglich einen anderen Druckertreiber als sonst. Nach Absenden des Druckauftrags wird das Dokument in einem speziellen Verzeichnis abgelegt. Zu einem festgelegten Zeitpunkt holt die ITEBO-Unternehmensgruppe dort die Druckaufträge elektronisch ab. Diese werden dann postalisch aufbereitet gedruckt, kuvertiert und dem Verteildienstleister übergeben.

Kein Falzen oder Kuvertieren

Die Nutzung der externen Dienstleistung Print as a Service bietet Behörden zahlreiche Vorteile: Die Briefherstellung lässt sich vollständig automatisieren und manuelle Tätigkeiten wie falzen oder kuvertieren entfallen. Es fallen keine Kosten für Drucker-Hardware und den notwendigen IT-Support an, weitere Einsparungen sind durch die Nutzung von Portorabatten möglich, so lassen sich deutliche Kostensenkungen erzielen. Die PaaS-Dienste können seitens ITEBO abteilungsbezogen verrechnet werden.

Die Beschäftigten können den Dienst vollständig ortsunabhängig nutzen – im Büro ebenso wie im Homeoffice oder sogar von unterwegs aus. Zudem ist der Druckertreiber intuitiv bedienbar. Eine verschlüsselte Datenübertragung und die Produktion in einem durch Zutrittskontrollen gesicherten Bereich sorgen dafür, dass die übermittelten Daten absolut sicher sind. Nicht zuletzt leisten Behörden, die auf Print as a Service setzen, einen Beitrag zum

Umweltschutz, da weniger Energie und Material verbraucht werden. Auch die Feinstaubbelastung durch Tonerstaub in den Büros wird reduziert. Eine Verzögerung der Zustellung entsteht durch den externen Dienst nicht: Nach Vereinbarung ist sogar die taggleiche Einlieferung der Schreiben bei der Post möglich.

Testphase übersprungen

Beim Landkreis Osnabrück wurde der PaaS-Dienst kurz vor der Corona-Pandemie eingerichtet. Aufgrund des dann plötzlich auftretenden hohen Bedarfs wurde die Testphase übersprungen und der Gesundheitsdienst startete unmittelbar mit dem Druckservice. Mit Ausbruch der Pandemie sah sich die gesamte Abteilung mit gravierenden Veränderungen konfrontiert: Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiteten verstärkt im Homeoffice, zugleich stieg das Aufkommen an Schreiben sehr stark an, etwa für Quarantäneanordnungen. Zunächst fertigten die Mitarbeitenden ihre Schreiben zu Hause. Alle paar Tage mussten sie ins Büro kommen und die Briefe ausdrucken, falzen, kuvertieren und frankieren. Was bislang nebenbei erledigt wurde, ufernte angesichts der Menge der Briefe plötzlich in stundenlange Arbeit aus – Zeit, die angesichts der herausfordernden Situation und der Unterbesetzung im Gesundheitsdienst fehlte.

"Glücklicherweise haben wir beim Landkreis Osnabrück gute Vorarbeit geleistet und den ITEBO-Dienst Print as a Service bereits zu einem früheren Zeitpunkt umgesetzt. So konnten wir den Drucktreiber auch im Gesundheitsdienst innerhalb kurzer Zeit an den Start bringen und die Arbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Homeoffice deutlich effizienter gestalten", berichtet Hendrik Menkhaus vom Fachdienst Personal, Organisation und Digitalisierung.

Schulungen nicht notwendig

Für die Umstellung mussten lediglich die erforderlichen Druckertreiber installiert werden. Umfangreiche Schulungen waren dank der intuitiven Bedienung des Systems nicht notwendig. So konnte die Behörde mit Print as a Service innerhalb kürzester Zeit sicherstellen, dass weit über hundert Mitarbeitende im Gesundheitsdienst täglich bis zu 3.000 Schreiben ohne Verzögerung versenden konnten. "Im laufenden Betrieb hat sich das System als sehr stabil und störungsarm herausgestellt", führt Menkhaus aus. Während der Pandemie war schnelles Handeln im Gesundheitsdienst oberstes Gebot. Mittels taggleicher Einlieferung der gefertigten Schreiben trug der Dienst zu einer reibungslosen Abwicklung der Fälle bei.

Im Frühjahr 2023 wurde die Covid-19-Pandemie für beendet erklärt. Im Gesundheitsdienst im Landkreis Osnabrück ist weitgehend Normalität eingeleitet. Eines hat sich jedoch nicht verändert: Die Beschäftigten haben die Vorteile des PaaS-Diensts geschätzt gelernt und nutzen das System, auch wenn das Aufkommen an Schreiben wieder deutlich gesunken ist. Inzwischen wird Print as a Service auch von anderen Bereichen der Kreisverwaltung Osnabrück eingesetzt – etwa beim Jobcenter, das hunderte Schreiben an Arbeitsuchende verschickt, von der Terminanmeldung bis hin zu Bescheiden. Künftig soll der Dienst auch in anderen Fachdiensten getestet werden, etwa beim Bauamt.

Hinsichtlich Effizienz ein großer Fortschritt

"Für eine Erweiterung des Anwenderkreises können wir interessante Funktionen bereitstellen, etwa den Versand von Postzustell-aufträgen oder Einschreiben für die förmliche Zustellung", betont Bernhard Hehmann, Servicebereichsleiter Output-Management bei der ITEBO-Unternehmensgruppe. Auch das Hinzufügen von abteilungsspezifischen Beilagen ist einfach realisierbar. Erfahrungen auch mit anderen Kunden zeigen: Print as a Service ist in Sachen Effizienz ein großer Fortschritt. In Zeiten, in denen es öffentlichen Behörden an qualifiziertem Fachpersonal fehlt, gilt es, vorhandene Kapazitäten gewinnbringend zu nutzen. Vor diesem Hintergrund sollte das manuelle Falzen und Kuvertieren von Briefen möglichst bald der Vergangenheit angehören.

Sabine Hutter ist freie Texterin und Autorin in Waidhofen.

<https://www.itebs.de>

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Dezember 2023 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren. (Deep Link)

Stichwörter: Panorama, ITEBO, Kreis Osnabrück, Print as a Service

Bildquelle: ITEBO

Quelle: www.kommune21.de