



Whitepaper
03/2026



VOM **Template** ZUR ZUSTELLUNG: DER DURCHGÄNGIG DIGITALE **Dokumentenflow**

DER WANDEL ZUR DUALEN ZUSTELLUNG,
ERFOLGSFAKTOR FÜR MODERNE VERWALTUNGS-
UND UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION ...

Autor:

SVEN BUICK, HEAD OF SALES & PARTNERMANAGER
SmartDocuments Deutschland



smartdocuments.de

©SmartDocuments Deutschland GmbH 2026

EINLEITUNG

Die Art, wie wir miteinander kommunizieren, verändert sich auch in der Geschäftswelt. Was früher in Papierstapeln, Kuverts und täglichen Postroutinen steckt, passt heute nicht mehr zu den Anforderungen an Geschwindigkeit, Nachvollziehbarkeit und Ressourcenschonung. Parallel dazu steigt der Wunsch, Prozesse möglichst medienbruchfrei und effizient zu gestalten, sodass der Arbeitsalltag wirklich erleichtert wird. Wichtige Nachrichten sollen zuverlässig ankommen, ohne Umwege, ohne Unsicherheiten und ohne unnötigen Aufwand.

Die sogenannte **Duale Zustellung** bietet dafür einen pragmatischen Lösungsansatz: Digitale und analoge Zustellwege werden miteinander kombiniert, sodass jede Sendung automatisch den geeigneten Kanal nimmt. Unsere Partner, wie beispielsweise BriefButler (hpc DUAL) und Binect, verbinden diese beiden Welten technisch miteinander und ermöglichen, dass Dokumente sicher und zuverlässig zugestellt werden. Und dies geschieht ganz unabhängig davon, ob die Empfänger:in digital erreichbar ist oder nicht. In Verbindung mit einem Vorlagenmanagementsystem lassen sich Dokumente strukturiert sowie standardisiert erstellen und anschließend direkt in einen durchgängigen, weitgehend automatisierten Versandprozess überführen. **So entsteht ein moderner Dokumentenworkflow, der sowohl bestehenden Strukturen gerecht wird, als auch Raum für weitere Digitalisierungsschritte eröffnet.**

DER WANDEL VON DER KLASSISCHEN POST ZUR DIGITALEN UND DUALEN ZUSTELLUNG

HERAUSFORDERUNGEN KLASSISCHER POSTPROZESSE



Die klassischen Prozesse der Briefzustellung stoßen zunehmend an ihre Grenzen. Sie sind zeitaufwendig, kostenintensiv und in vielen Fällen fehleranfällig. Durch regulatorische Änderungen, wie z.B. das deutsche Postmodernisierungsgesetz verlängern sich zudem die Laufzeiten: So müssen 95 % der Briefe erst am dritten Tag nach Einlieferung zugestellt werden, was die Geschwindigkeit traditioneller Post deutlich reduziert.

Auch die Kosten steigen weiter. Allein ein Einschreiben schlägt mit mindestens 2,35 € zu Buche, was insbesondere bei großen Versandmengen erhebliche Budgetanteile bindet. **Neben den langen Laufzeiten und hohen Portokosten belasten auch zahlreiche Medienbrüche den Prozess.** Dokumente müssen gedruckt, kuvertiert, frankiert und physisch übergeben werden. Schritte, die nicht nur zeitintensiv sind, sondern auch Ressourcen verbrauchen und potenzielle Fehlerquellen darstellen.

DIE DUALE ZUSTELLUNG: „DIGITAL, WENN MÖGLICH, POSTALISCH, WENN NOTIG“ ...

Auch wenn **E-Mails** viele Kommunikationswege übernommen haben, bleiben sie für formale und sensible Dokumente problematisch: Sie sind **rechtlich nicht verbindlich, können leicht abgefangen oder abgewiesen werden und landen nicht selten im Spam.** Für Behörden

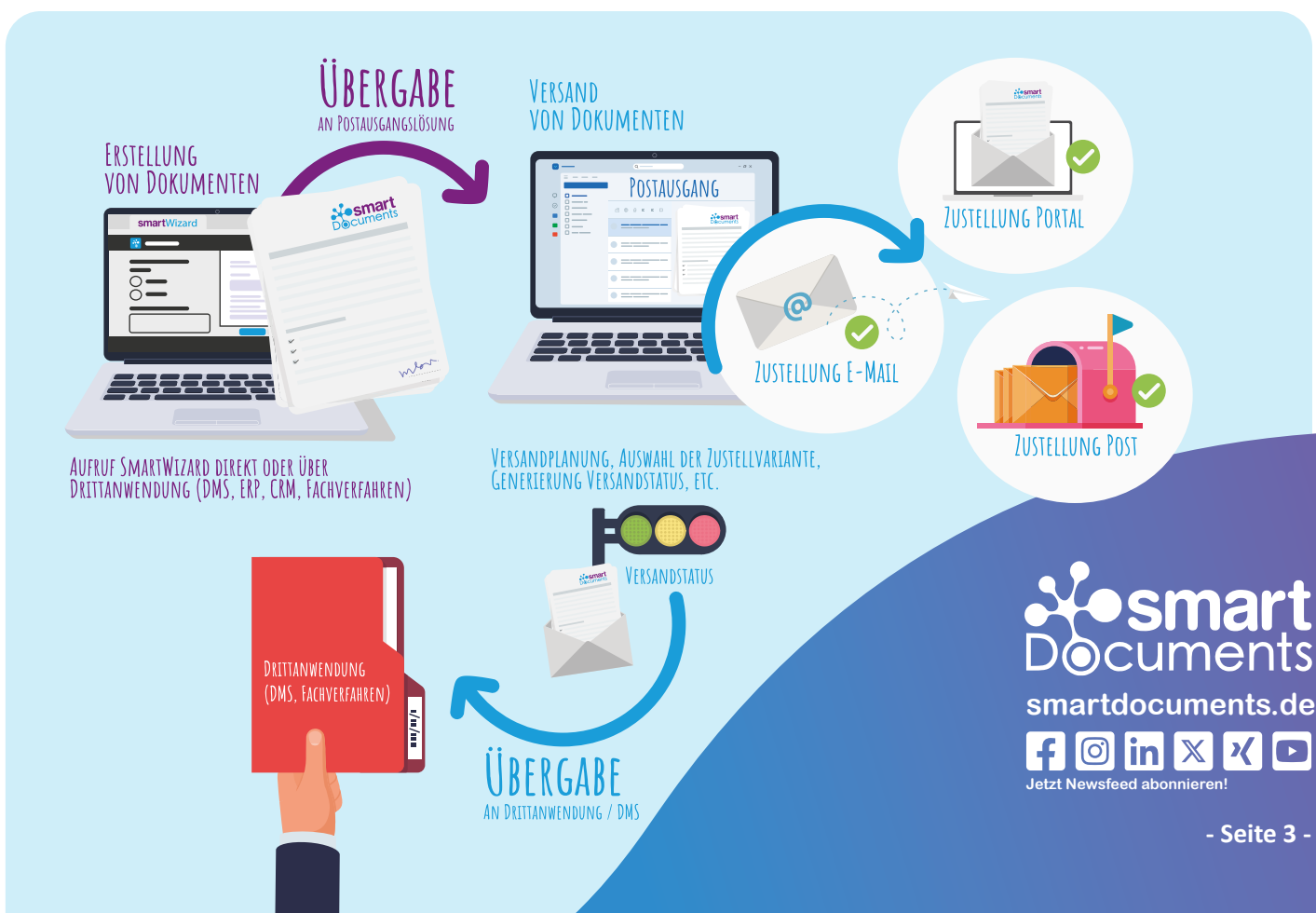
und regulierte Branchen ist das ein echtes Risiko und ein Grund, warum der klassische Brief weiterhin eine wichtige Rolle spielt. **Die Duale Zustellung schließt genau diese Lücke: Dokumente werden digital zugestellt, sobald die Empfänger:in erreichbar ist. Ist dies nicht der Fall, erfolgt der postalische Versand automatisch, ohne zusätzliches Eingreifen und ohne Mehraufwand für die versendende Stelle.** So erreicht jede Sendung ihre Empfänger:in auf dem passenden Weg, während die Verantwortung für die Kanalwahl vom Menschen auf den Prozess übergeht.

DIE VORTEILE IM ÜBERBLICK

- ☒ **Kosteneinsparung durch digitale Prozesse, Portoreduktion & Automatisierung**
- ☒ Digitale Zustellung reduziert CO₂-Emissionen
- ☒ Vollständige Nachverfolgung, lückenlose Dokumentation und Outputmanagement
- ☒ Papier, Transportwege und Druckressourcen werden deutlich geringer
- ☒ **Revisionssichere Zustellung, auch für sensible Dokumente (Bescheide, Rechnungen, Verträge)**
- ☒ **Prozessautomatisierung: Medienbruchfreie Abläufe**
- ☒ und vieles, vieles mehr

DIE PERFEKTE SYMBIOSE IM GESAMTEN DOKUMENTENWORKFLOW

Das Zusammenspiel aus Dualer Zustellung und einem Vorlagenmanagementsystem entfaltet seine Stärke besonders dann, wenn die Prozesse nahtlos ineinandergreifen. SmartDocuments bildet dabei den Ausgangspunkt: Als intelligentes Vorlagen- und Dokumentenerstellungssystem sorgt es dafür, dass alle Schriftstücke auf standardisierten, CI-konformen Vorlagen basieren. Dank der Anbindung an Datenbanken, Fachverfahren, DMS, CRM- oder ERP-Systemen können Dokumente teil- oder vollautomatisiert generiert werden.



SmartDocuments übernimmt bereits vorhandene Daten aus Drittsystemen, bietet bei Bedarf die Möglichkeit, im einfachen Frage-Anwort-Prinzip weitere relevante Daten zu ergänzen und gibt das fertige Dokument im gewünschten Format als PDF oder Word-Datei aus.

Im nächsten Schritt werden die Dokumente an den entsprechenden Anbieter für Postausgangslösungen übergeben. Hier können Sie nun den Versand als E-Mail, die Zustellung in ein Portal oder Brief steuern. Alternativ entscheidet das System automatisch den sinnvollsten Zustellkanal: Ist die Empfänger:in digital erreichbar, erfolgt der Versand elektronisch. Falls nicht, wird ohne zusätzliches Zutun ein postalischer Versand ausgelöst. Dieser vollständig automatisierte Entscheidungsprozess stellt sicher, dass jede Sendung in jedem Fall den richtigen Weg nimmt, ohne dass Mitarbeiter:innen eingreifen müssen. Der Versandstatus wird im Anschluss an das DMS oder die Fachanwendung zurückgespielt. Das Ergebnis ist ein moderner Ablauf, der sowohl effizient als auch zuverlässig ist und Unternehmen sowie Organisationen spürbar entlastet.

FAZIT

Die Duale Zustellung ist kein Zukunftsprojekt mehr sondern eine notwendige Antwort auf steigende Anforderungen an Effizienz, Rechtssicherheit und Nachhaltigkeit in Unternehmen und Organisationen. Anbieter wie BriefButler, Binect und SmartDocuments bilden zusammen leistungsfähige Lösungen, die Dokumenten- und Kommunikationsprozesse modernisieren, Kosten senken und rechtliche Sicherheit maximieren. Der Wandel weg von Papierprozessen hin zu intelligenten dualen Workflows ist ein entscheidender Schritt für jede Organisation, die sich zukunftsicher, effizient und bürger- bzw. kundenorientiert aufstellen möchte.



BriefButler



Binect
Geschäftspost. Einfach. Digital.

 **smart
Documents**

smartdocuments.de



Jetzt Newsfeed abonnieren!



SmartDocuments Deutschland GmbH
Erkrather Str. 401 | 40231 Düsseldorf

Telefon: +49 (0)228 37 72 88 10
E-Mail: info@smartdocuments.de



[smartdocuments.de](https://www.smartdocuments.de)