

# EINFACHHEIT UND SICHERHEIT MIT LETTER ID BEIM SECO LÄUFTS RUND IM RETOURENMANAGEMENT

Der Briefverkehr zwischen den für die Arbeitslosigkeit in der Schweiz zuständigen Behörden und den von Erwerbslosigkeit betroffenen Menschen ist komplex. Das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO verwaltet die Adressdaten der registrierten Stellensuchenden und löst auch den Versand der Dokumente aus. Als Absender der Dokumente figurieren jedoch die über 100 Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV), die auch für die Bearbeitung der Retouren zuständig sind. Mit Letter ID liess sich die Steuerung der Retouren deutlich vereinfachen.

## Das SECO

Die Schweizer Arbeitsmarktbehörde SECO ist verantwortlich für das Arbeitsvermittlungs- und Arbeitslosenversicherungsgesetz. Für den Vollzug sorgen neben den Kantonen und weiteren Behörden die in der ganzen Schweiz verteilten Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV). Diese bilden die grösste Plattform für Stellenvermittlung in der Schweiz. Als Ansprechstellen für Arbeitgeber auf der einen und stellensuchenden Personen auf der anderen Seite besteht eine ihrer Aufgabe darin, Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt zusammenzuführen.

## Die Herausforderung

Die Zahl der registrierten Stellensuchenden in der Schweiz bewegt sich je nach Wirtschaftslage in einer Grössenordnung von weit über 100'000. Entsprechend gross ist das Volumen der versandten Briefe und Dokumente. Den Druck und den Versand erledigt das Bundesamt für Bauten und Logistik BBL im Auftrag des SECO zentral. Die Retouren müssen jedoch an die RAV geleitet werden, da diese im direkten Kontakt mit den Stellensuchenden stehen.

Damit die Post den Rückversand auftragsgemäss ausführen konnte, mussten Versandcouverts mit den optisch erkennbaren Absenderadressen der für die



jeweiligen Erwerbslosen zuständigen RAV bedruckt werden. Das funktionierte zwar, war aber mit viel Aufwand in der Produktion und Sendungsvorbereitung verbunden. Insgesamt musste über 100 Couvertsorten gedruckt und mit den korrekten, empfangerspezifischen Inhalten abgefüllt werden. Bis 2013 war das SECO zwangsläufig an diesen Prozess gebunden. Das änderte sich mit der Einführung von Letter ID durch die Post.

**DIE POST**

## Die Lösung: zuverlässige dezentrale Rückzustellung

Das SECO zählte zu den ersten Kunden, die die Letter ID für die Optimierung der Retourensteuerung implementiert haben. Im dynamischen Datamatrix-Code sind die Adressdaten des für die jeweilige Empfängergruppe zuständigen Regionalen Arbeitsvermittlungszentrums als AMP-Key hinterlegt. Retouren werden somit automatisch der richtigen Stelle zugeleitet. Der Prozess ist sicher und effizient.

Als Vorverfügung hat das SECO die physische Rückzustellung der Retouren programmiert. Die zuständigen Mitarbeitenden der RAV sichten die retournierten Sendungen und übermitteln die korrigierten Adressdaten ins System des SECO. Da sich die registrierten Stellensuchenden in der Regel einmal pro Monat im RAV einfinden müssen, können Adressänderungen im Rahmen des persönlichen Gesprächs erfasst werden. Damit sind die Adressdaten beim nächsten Versand wieder auf dem aktuellsten Stand.

Die Implementierung von Letter ID mit Datamatrix-Code im System des SECO und die Einbindung des BBL verlief reibungslos. Die Umstellung dauerte etwa zwei Wochen. Seither läuft der Gesamtprozess mit dem zentralen Versand und der dezentralen Retourenbearbeitung in den RAV zur vollen Zufriedenheit der Beteiligten ab.

## Der Nutzen für das SECO und die RAV

Mit der Implementierung von Letter ID mit dynamischem Datamatrix-Code gelang es, das Optimierungspotenzial bei der Retourensteuerung auszuschöpfen:

- Die Lösung entspricht dem Bedürfnis des Kunden nach einem einfachen, funktionsfähigen System, auf das Verlass ist.
- Der Einsatz des Datamatrix-Codes bietet Gewähr dafür, dass die Retouren sicher und zuverlässig den zuständigen Regionalen Arbeitsvermittlungszentren zugestellt werden.
- Der Gesamtprozess vom zentral ausgelösten Versand über die dezentral bearbeiteten Retouren bis hin zur zentral ausgeführten Adressmutation läuft störungsfrei und effizient ab.
- Letter ID erlaubt es, die Sendungen über den gesamten Prozess hinweg zu verfolgen. So kann das SECO in Einzelfällen prüfen, ob die Formulare tatsächlich gedruckt und durch die Post ausgeliefert wurden.
- Die Kosten für die Implementierung waren in kurzer Zeit amortisiert.

### So geht es weiter

Im Rahmen der Weiterentwicklung der IT-Systeme der Arbeitslosenversicherung wird das SECO auch die Versandprozesse mit einbeziehen. Die Behörde ist grundsätzlich offen für neue Lösungen zur Optimierung von wiederkehrenden Massenaussendungen.

«Dank Letter ID können wir die Briefe und Formulare zentral versenden und die Retouren dezentral verarbeiten. Die Lösung ist effizient, zuverlässig und für alle Beteiligten unkompliziert.»  
Thomas Nell, IC-Berater III

Mehr Informationen zu Letter ID finden Sie unter [post.ch/letterid](https://post.ch/letterid)

Post CH AG  
PostMail  
Kundensysteme  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern

[www.post.ch/letterid](https://www.post.ch/letterid)  
Telefon 0848 888 678  
[kundendienst@post.ch](mailto:kundendienst@post.ch)