

# Business Process Outsourcing

## Konzentration aufs Kerngeschäft



### **Business Process Outsourcing (BPO)**

als eine Sonderform des Outsourcings bezeichnet das Auslagern kompletter Geschäftsprozesse. Das kann die interne Poststelle sein, genauso wie das Scan-Center oder die Bildschirmarbeitsplätze zur Bearbeitung von Beschwerden, Kündigungen oder Rechnungen. Sie als Unternehmen lagern die Prozesse aus, die nicht wettbewerbsdifferenzierend sind und somit nicht als Ihr Kerngeschäft auszeichnen. Mit BPO können Sie Effizienz und Effektivität steigern und gleichzeitig Risiken auf die Swiss Post Solutions übertragen. Dadurch tragen wir zu Ihrem unternehmerischen Erfolg bei, denn Outsourcing ist unser Kerngeschäft.

### **Beispiele für BPO in der Dokumentenverarbeitung**

- Antragsverarbeitung bis hin zur Policierung
- Fuhrparkmanagement von der Rechnungsannahme bis hin zur telefonischen Auftragsfreigabe
- Transaktionsbelegsverarbeitung (Schecks, Überweisungen,...)
- White-Mail-Verarbeitung und Beschwerdemanagement
- Rechnungsverarbeitung

### **Ihre Herausforderung**

In Zeiten von steigendem Kostendruck und Konkurrenz der Wettbewerbsunternehmen sind sie als Unternehmen durch Outsourcing in der Lage strategisch zu handeln ohne sich operativ zu belasten. Damit wird Ihr Unternehmen schlanker, transparenter und wettbewerbsfähiger.

### **Unsere Lösungen**

*Übernahme der Prozesse nach Ihren Vorgaben*  
Wir übernehmen den kompletten Prozess oder auch Teilprozesse und führen die Tätigkeit in Ihrem (Inhouse-Outsourcing) oder in unserem Hause (echtes Outsourcing) für Sie durch. Wenn sinnvoll übernehmen wir Ihre Mitarbeiter oder wir trainieren eigene Mitarbeiter und entwickeln deren Fähigkeiten mit gezielten Schulungen weiter. Bei Ihnen vor Ort sorgt ein Operation Manager für den geordneten Ablauf sowie die Einhaltung der Serviceleistungen.

### *Sicherheit*

Durch detaillierte Pflichtenhefte, die wir gemeinsam mit Ihnen erarbeiten stellen wir sicher, dass die definierten Prozesse eingehalten werden. Service Level Agreements geben dabei das Leistungsniveau und die Qualität vor.

### *Flexibilität*

Wir bieten in Zeiten von Lastspitzen und Flauten die Flexibilität in der Mitarbeiterbereitstellung, die Sie brauchen.

### *Reporting*

Die Regelmäßigkeit und Inhalte der Reportings für Mengenverarbeitung und Leistungserfüllung werden zusammen mit dem Kunden definiert.



**SPS**

a Swiss Post company

### Ihr Nutzen

Durch die optimale Auslastung unserer eigenen Prozesse entstehen Skaleneffekte, die wir als Kostenvorteil an Sie weitergeben. Dadurch ergibt sich eine Kostensenkung für Ihr Unternehmen und bringt Ihrem Unternehmen Wettbewerbsvorteile gegenüber Kunden und Geschäftspartnern.

### Strategische Unternehmensausrichtung

Ihre strategische Ausrichtung lässt sich durch Business Process Outsourcing leichter umsetzen, sowohl in der Organisation wie auch im Controlling. Sie nehmen Einfluss und können schneller auf Marktveränderungen und Trends reagieren. Ihre finanziellen Risiken werden kleiner, denn die einheitliche Verarbeitung durch einen Dienstleister reduziert Fehlerquellen.

### Sicherheit

*ISO Zertifizierung 9001 und 27001*

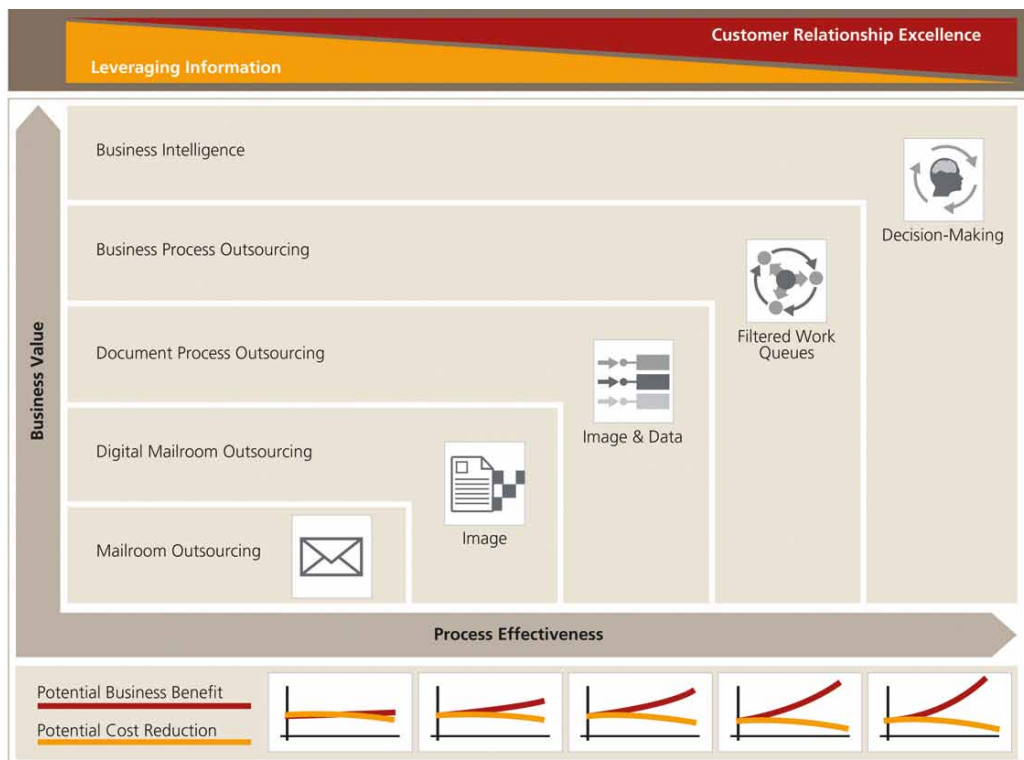
Werte wie Vertraulichkeit, Datensicherheit und Zuverlässigkeit sind gefragter denn je. Die Implementierung der Informationssicherheit im Dokumentenmanagement wurde durch die DEKRA-Zertifizierungsstelle bestätigt.

*Swiss Post Box*

Diese digitale Maillösung ermöglicht es Ihren Mitarbeitenden, ihren physischen Posteingang ortsunabhängig zu organisieren. Swiss Post Box ist ein verschlüsselter und damit sicherer Service, der die eingehenden Briefumschläge scannt und zustellt. Der Empfänger entscheidet, ob die Sendung geöffnet und gescannt oder physisch zugestellt, ob sie danach archiviert oder entsorgt wird.

*IncaMail*

IncaMail ist unser einfach anwendbares Produkt für den sicheren und nachweisbaren Versand von vertraulichen oder eingeschriebenen E-Mails.



Swiss Post Solutions GmbH  
Document Solutions  
Am Börstig 5  
96052 Bamberg

Tel. +49 951 70060-0  
Fax +49 951 70060-4422  
sps.de@swisspost.com  
www.swisspostsolutions.de



a Swiss Post company