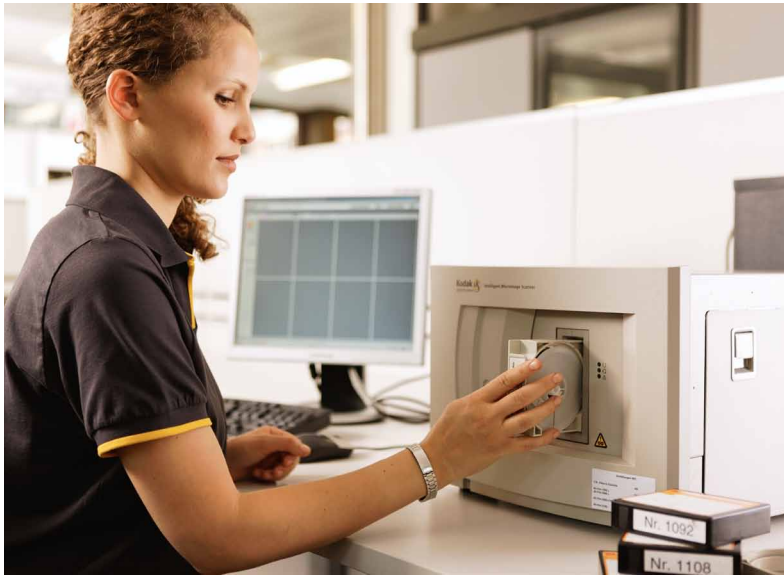


# Digital Mailroom

## Die Evolution der Poststelle



**Innerhalb eines jeden Unternehmens ist die interne Poststelle, der Mailroom der Kern der Informationsverarbeitung. Die Mehrzahl der eingehenden und ausgehenden Poststücke durchläuft den Mailroom. Oft sind in der Post sensible Geschäftsoder finanzielle Informationen enthalten. Traditionell wird der Mailroom als Eintrittsstelle für physische Poststücke, Dokumentenpakete, Waren oder andere Poststücke in ein Unternehmen gesehen. Von hier werden sie in die Organisation hinein verteilt oder umgekehrt, versendet.**

Diese Tatsache ändert sich. Die interne Poststelle erlebt den Einfluss eines weitreichenden Umdenkens im Management, was die Handhabung von Dokumenten, Information und Daten angeht. Wir haben es hier mit der wachsenden Erkenntnis zu tun, den Mailroom nicht nur als logistische Drehscheibe zu sehen. Denn wenn einmal automatisiert, wird die Poststelle zu einer digitalen Informations-Drehscheibe.

Swiss Post Solutions ist einer der Vorreiter, wenn es darum geht die Rolle des digitalen Mailroom im Unternehmen erkannt zu haben. Wir haben daher investiert um unseren Kunden hervorragende integrierte digitale und physische Dokumentenlösungen zu bieten.

### **Information steuern um Mehrwert zu erzeugen**

Geschäftsprozesse zu verschlanken ist zu einem „strategischen Muss“ geworden. Die effiziente und sichere Speicherung sowie die Nutzbarkeit von Informationen ist eine komplexe Aufgabe. Speziell Finanzdienstleistungsunternehmen bewerten Ihre Systeme und den Level der Systemintegration enorm hoch um eine Grundlage für eine unternehmensweite Leistungsfähigkeit zu schaffen. Der frühere Ansatz, Informationen um eine abgegrenzte Aufgabe oder einen einzelnen Prozess herum zu sammeln, erfüllt die heutigen Anforderungen bezüglich Informationsaustausch und Zusammenarbeit – auch und unter Berücksichtigung der Sicherheits- und Compliance-Richtlinien - nicht mehr. Unserer Erfahrung nach sind die folgenden Punkte fundamental wichtig um Informationen zu managen.



**SPS**

a Swiss Post company

- Information bestimmt die unternehmerische Aktivität. Als Ergebnis: Kontrolle und Optimierung des Informationsflusses innerhalb eines Unternehmens verbessert die Gewinnspanne eines Unternehmens.
- Die Anforderung der behördlich angeordneten Archivierung sowie der private Datenschutz stellt Unternehmen weiterhin vor die Herausforderung strikte Kontrollen aufrecht zu erhalten.
- Papier bleibt Kommunikationsmittel trotz der steigenden Akzeptanz elektronischer Post. Um sich mit einem nachhaltigen Wettbewerbsvorteil in informationsintensiven Branchen behaupten zu können, muss die „digitale Poststelle“ einen erstklassigen personalisierten Service leisten.
- Information als durchgehender Unternehmensansatz ist von 4 hauptsächlichen Gründen getrieben: Kostenreduktion, Optimierung der Geschäftsprozesse, Verbesserung des Kundenservice und Verminderung des Risikos

### **Zentralisierung der Document Services**

Wir haben erfolgreich ein lösungsbasiertes Business Service Center aufgesetzt (BSC) um abzuwickelnde Primärdienstleistung zu konsolidieren und zu zentralisieren. Falls sinnvoll, werden die Prozesse so ausgerichtet, dass eine zentralisierte Indexierung eingerichtet wird – vor allem bei europäischen oder internationalen Projekten. Teams vor Ort werden auf ein Minimum reduziert und können sich auf Ihre Vor-Ort-Dienstleistung beschränken, wie zum Beispiel Kurier Management und die verbleibende physische Post. Einmal digitalisierte elektronische Dokumente werden indexiert und dem entsprechenden Business Workflow zugeführt.

### **Die integrierte Service Plattform (iSP)**

Um die verschiedenen Typen von Akten, physische und elektronische, verwalten zu können haben wir eine integrierte Service Plattform (iSP – integrated Service Platform) entwickelt. Dies bietet sowohl dem User als auch dem Programmierer über einen Standard-Web-Browser Zugang. Das iSP ist unabhängig vom ECM oder Workflow System des Unternehmens und steuert die Anfrage des Users abhängig vom Status der Akte.



a Swiss Post company

### **Postverarbeitung**

Unsere Strategie ist, den hauptsächlichen Posteingang in einem Service Center zu zentralisieren und so viel wie möglich von der eingehenden Post zu digitalisieren. Hilfreich für diesen Ansatz ist das Einrichten einer einzigen Postfachadresse pro Land, an die die Post direkt und ohne Umwege geliefert wird.

Nach dem Scanning werden die Images in das Service Center transferiert, in dem die Images validiert und nach Pflichtenheft verarbeitet werden, bevor sie formatiert und in das ECM oder Workflow System weitergeleitet werden.

### **Archivieren und Speichern**

#### *Neue Akten*

- Die komplette eingehende Post wird in digitale Dokumente konvertiert und indexiert, so dass die Nutzung physischer Akten reduziert oder eliminiert wird.
- Anlagen, die während der Vorgangsbearbeitung entstehen werden ebenfalls gescannt, indexiert und an die entsprechende digitale Akte innerhalb des ECM oder Workflow Systems angehängt

#### *Altakten*

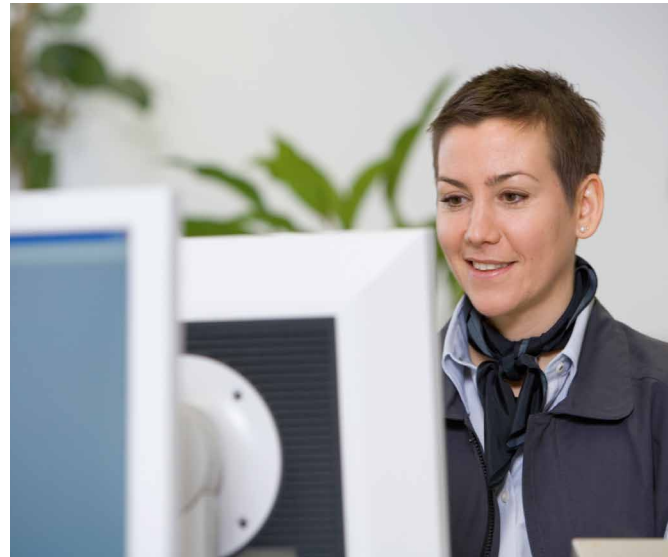
- Prüfung bestehender Akten um den Nutzungslevel sicher zu stellen und um Kandidaten für die sofortige Vernichtung zu identifizieren
- Abstimmung im Unternehmen um die Aufbewahrungs- / Vernichtungs-Richtlinien zu optimieren. So werden die Archivierungskosten so gering wie möglich gehalten.

- Nutzung des BSC und der lokalen Kapazitäten in Nebenzeiten um physische Akten zu scannen, indexieren und die Daten in den Workflow mit aufzunehmen.

### **Die Vorteile einer harmonisierten physischen und digitalen Welt sind beachtlich:**

#### *Kostenreduktion*

- Eliminierung manueller arbeitsintensiver Dokumenten- Prozesse
- Reduzierte Druck- und Portokosten durch elektronische Distribution
- Ersparnis von Raummiete



**SPS**

a Swiss Post company

#### *Compliance-Richtlinien*

- Konforme Handhabung von Informationen mit Sicherheitskontrollen und lückenloser Archivierung
- Reduzierung des Compliance-Risikos durch Zugriffs- und Versions-Kontrollen

#### *Optimierung der Geschäftsabläufe*

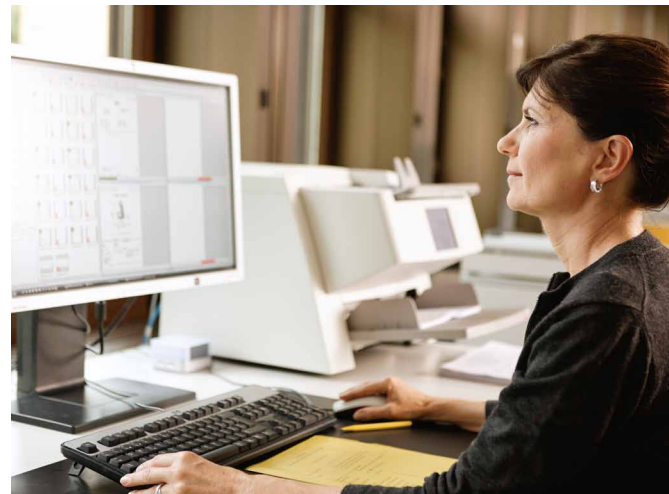
- Die Nutzung virtueller Akten in Schwung bringen sowie Regeln um die funktionalen Geschäftsprozesse zu automatisieren
- Beschleunigung der Prozesse in den Bereichen Neukundengeschäft, Kreditvergabe, Bearbeitung von Beschwerden, Anlage / Eröffnung neuer Konten und Kundenservice.
- Sicherstellen, dass Mitarbeiter auf die notwendigen Informationen zugreifen können, die der Geschäftsprozess und Entscheidungsbefugnis erfordern

#### *Kundenservice*

- Beschleunigung von Neukunden- und Beschwerdeprozessen
- Verkürzte Telefonzeiten durch Desktop-zugängliche Informationen, die das Kundenservice Team benötigt um Anfragen schnell zu beantworten

#### *Nachhaltigkeit*

- Der elektronische Zugang zu gescannten Dokumenten eliminiert die physische Bewegung von Akten und reduziert den CO<sup>2</sup>-Ausstoß.
- Reduzierte Notwendigkeit von Archiv-Platz.
- Zentralisiere sichere Dokumentenvernichtung und Recycling.



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

**SPS**

a Swiss Post company