

ZURICH INSURANCE GROUP

ERHÖHTE PROZESSLEISTUNG DANK DIGITALER MAIL-LÖSUNG



«Der neue zentralisierte Service und die Verwendung der Digital Mail-Lösung von SPS ermöglichen einen effizienteren Prozess, indem die Anzahl der Stellen, die Schecks bearbeiten, reduziert wird. Gleichzeitig wird die Hauptbuchhaltung in die Lage versetzt, sich anspruchsvolleren Aufgaben zu widmen, als Scans manuell nach Indien zu senden – eine Aufgabe, die jeden Tag rund zwei bis drei Stunden in Anspruch nahm. Auch in Zukunft werden wir versuchen von den zusätzlichen Vorteilen zu profitieren, die SPS mit ihren Lösungen anbieten kann, um die Effizienz unserer Prozesse noch weiter zu steigern.»

– James Pike, General Accounting Services Team Leader, Zurich

Die Digital Mail-Lösung, die SPS bei Zurich implementiert hat, verändert die Art und Weise, wie die Abteilung Financial Operations (FinOps) die eingehende Post handhabt. Durch das aufeinander Abstimmen der Dokumenten- und Datenmanagement-Dienstleistungen mit den Verarbeitungsanforderungen der Zurich konnte es SPS dem FinOps-Team ermöglichen, ihre Aufgaben schneller und kosteneffizienter zu erledigen.

Herausforderung

Das UK FinOps-Team bei Zurich ist Teil eines globalen Unternehmensbereichs, der große Mengen Post erhält. Diese Post besteht aus über 50 verschiedenen Dokumentenarten, wie zum Beispiel Broker-Abrechnungen, Korrespondenz im Zusammenhang mit BACS-Zahlungen, Vertragserneuerungen,

Rechnungen, Gutschriften und Schecks. Diese Post ging bislang in den Zurich-Niederlassungen ein und wurde in Papierform den jeweiligen Empfängern vor Ort zugestellt oder von den FinOps-Mitarbeitern eingescannt und an die entsprechenden Standorte und Teams weitergeleitet. Dazu gehörten auch Verarbeitungsteams im Ausland, wie zum Beispiel in Indien oder Polen.



Schnellere

und kosteneffizientere
Erledigung von Aufgaben



Erfahren Sie
mehr über
unsere Lösungen:



SPS 
Swiss Post Solutions

Dieser manuelle Prozess war sehr arbeitsintensiv und nahm wertvolle Arbeitszeit in Anspruch, die ansonsten für anspruchsvollere, wissensbasierte Aufgaben hätte genutzt werden können. Zudem konnte dies zu verspäteten Reaktionen auf Postmitteilungen führen. Die Archivierung von Papierakten wurde von den lokalen Teams durchgeführt. Dies beinhaltete einen weiteren Zeitaufwand und führte zu einer enormen Menge an zu archivierendem Papier. Da der gesamte Prozess manuell ablief, war bei Zurich nur schwer nachvollziehbar, welche Post eingegangen war und wer sie bearbeitete. Diese Situation wollte das Unternehmen unbedingt verbessern.

Lösung

SPS schlug eine Scanning-Lösung vor, die eine Zentralisierung und Automatisierung des Scannens und der Verarbeitung von FinOps-Post ermöglichte. Die Digital Mail-Lösung von SPS kombiniert verschiedene Funktionen des Dokumentenmanagements in einer simplen Web-Applikation. Diese Technologie ermöglicht es den Benutzern, digitale Mail-Dokumente zu empfangen, zu sichten und zu archivieren. Somit wird das physische Zustellungsverfahren de facto abgelöst, jedoch ohne komplexe Integrationsverfahren und Prozessveränderungen, die häufig mit klassischen Workflow-Lösungen einhergehen. Dies ermöglicht eine schnellere und einfachere Implementierung dieser Lösung, vermeidet die Störung von Prozessabläufen und liefert die Werkzeuge, um die klassische Postbearbeitung nachzubilden, wie zum Beispiel die Weiterleitung, den Abschluss, die Löschung, die Eskalierung und das Einfügen von Vermerken.



20h

Zeitersparnis durch die Verarbeitung von Postsendungen mit den Lösungen von SPS

Der neue Service ist sechs Mal schneller

Die SPS-Lösung bei Zurich ging im Januar 2014 in Betrieb. Alle eingehenden Postsendungen

laufen nun direkt in dem nach ISO zertifizierten Document Processing Centre (DPC) von SPS in Royal Wootton Bassett zusammen, wo die Post entgegengenommen, digitalisiert, klassifiziert und erfasst wird. Die digitalen Dokumente werden, zusammen mit den extrahierten Informationen, an das Digital Mail Repository gesendet, von wo aus alle Teams innerhalb von 4 Stunden (anstatt bislang über 24 Stunden) darauf zugreifen können, einschliesslich Niederlassungen im Ausland.

Die Benutzer bei Zurich melden sich nun über einen sicheren Link in dem System an und sehen dann alle neuen Elemente, die für ihren Arbeitsbereich relevant sind. Die Vorgesetzten haben Einblick in den Status aller Postsendungen und können so den Fortschritt bei den einzelnen Aufgaben überwachen und Aufgaben neu zuordnen, wenn ein Mitarbeiter nicht



Einfach

zu handhabender Workflow und leichte Archivierung durch automatisierte Prozesse

zur Verfügung steht. Teams im Ausland werden über das Volumen der Dateien informiert, die ihnen zugeleitet werden, so dass sie auf eventuelle Diskrepanzen hinweisen können.

SPS hat den gesamten Prozess vom Eingang bis zur Archivierung automatisiert. Auf diese Weise konnte die Zeit, in der eingehende Post die Teams erreicht verkürzt werden, das Management des Workflows vereinfacht und eine integrierte digitale Archivierung bereitgestellt werden. Dies hat den administrativen Aufwand des FinOps-Teams verringert und die Produktivität insgesamt verbessert.

Nach dem Erfolg der Erstimplementierung wurde der Einsatzbereich nun ausgeweitet und beinhaltet jetzt auch das zentralisierte Scannen nationaler Bankschecks. Diese Aufgabe wurde bislang vom FinOps-Team ausgeführt. Durch die Verwendung der Digital Mail-Lösung von SPS hat das Team nun aber mehr Zeit für

anspruchsvollere Aktivitäten. Zudem stehen Schecks schneller zur Verbuchung bereit.



Stärkung

der Verantwortlichkeiten für den Cashflow durch zentralisiertes Scanning

Dies hat auch den Cashflow in das Unternehmen beschleunigt und für eine Stärkung der Verantwortlichkeiten innerhalb des gesamten Prozesses gesorgt.

Nutzen

- Diese Lösung hat den Prozess an den Zielen der Zurich hinsichtlich erhöhter Automatisierung und Effizienz ausgerichtet.
- Als schnell zu implementierende Lösung bietet die Digital Mail-Plattform von SPS viele der Vorteile eines normalen Arbeitsablaufs, jedoch ohne den damit verbundenen Zeitaufwand und die entsprechenden Kosten
- Schnellere Bearbeitung von wichtigen Postsendungen und ein geringerer administrativer Aufwand für die Mitarbeiter im Finanzbereich
- Direkter und umfassenderer Zugang, verbunden mit verbesserter Dokumentensicherheit. Dank integrierter Autorisierungskontrollen ist die Informationssicherheit gewährleistet
- Vereinfachung eines komplexen Prozesses und Aufrechterhaltung der zu Compliance-Zwecken erforderlichen Aufgabentrennung
- Die Verfolgung von Postsendungen bietet neben einem Überblick einen vollständigen Prüfpfad (Audit Trail) und detaillierte Managementinformationen
- Das integrierte digitale Archiv ermöglicht eine Reduzierung der Ablage von Papierdokumenten vor Ort, spart wertvolle Bürofläche und bietet einen direkten Zugang zu Informationen
- Schnellere Verarbeitung von Zahlungen an Broker und Kunden