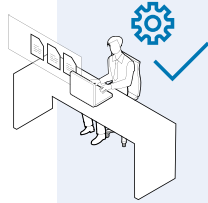



ZÜRICH ERSCHLIESST DIE MÖGLICHKEITEN DER NEUEN NORMALITÄT

SPS implementiert Digitalisierungsprogramm für Postsendungen und stellt Zurich UK in nur zwei Wochen auf Fernzugriff um

Herausforderung	Lösung	Nutzen
<p>Massnahme</p> <p>Als Reaktion auf einen drohenden landesweiten Lockdown in Grossbritannien setzte Zurich ein auf zwei Jahre angelegtes Digitalisierungsprogramm in nur zwei Wochen um.</p>	 <p>SPS führte die digitale Lösung für Postsendungen des Unternehmens in allen britischen Geschäftsbereichen von Zurich ein. So können die Mitarbeitenden im Homeoffice alle eingehenden Postsendungen per Fernzugriff einsehen und gemeinsam nutzen.</p>	 <p>Millionen</p> <p>Alle Dokumente sind nun für die Zurich Mitarbeiter digital verfügbar. Dabei werden täglich mehrere Millionen Dokumente per Fernzugriff bereitgestellt.</p>



Zurich UK verliess sich darauf, dass wir für das gesamte Unternehmen rasch eine digitalisierte Postlösung implementieren würden, um einen sicheren Fernzugriff zu ermöglichen. Angesichts dieser mehr als anspruchsvollen Aufgabe stellte SPS sofort ein hochqualifiziertes Expertenteam zusammen, um auch in einem derart kurzen Zeitraum eine erfolgreiche Transformation zu gewährleisten.



– Alex Pollock, Zurich UK, Leiter Dokumentenlogistik

Vorausschauend planen und Veränderung annehmen

Ende Februar 2020 bereitete Zurich sich auf eine mögliche landesweite Schliessung der britischen Büros vor. Um bei einer Schliessung den Kundenservice auch aus dem Homeoffice aufrecht erhalten zu können, war es entscheidend, dass die 4.500 Mitarbeiter der Versicherung nach wie vor Zugang zu allen täglich in den Zurich Büros eingehenden und dort archivierten Postsendungen und Dokumenten haben würden.

Täglich senden Kunden, Makler und Vermittler zahllose Postsendungen mit Hunderten von verschiedenen Dokumententypen an die britischen Zurich Büros. Diese können sich auf Schäden, Verträge, das Rechtsteam, den Kundendienst, die Buchhaltung und andere Backoffice-Funktionen beziehen. Der grösste Teil davon wurde von der Poststelle entweder in Papierform an die einzelnen Mitarbeitenden vor Ort zugestellt oder gescannt und an den entsprechenden Standort bzw. das zuständige Team weitergeleitet. Auch die Archivierung auf Papier wurde von lokalen Teams durchgeführt.

Um bei einem Lockdown mit kompletter Umstellung aufs Homeoffice effizient weiterarbeiten zu können, musste schnell ein landesweit greifendes Programm zur Digitalisierung der Post eingeführt werden. Das war Zurich

UK bewusst. Die Herausforderung bestand für Zurich darin, eine Lösung zu implementieren, die einer dezentral tätigen Belegschaft sicher, geschützt und zeitnah Fernzugriff auf eine Vielzahl verschiedener Dokumente ermöglichen würde, und das in einem denkbar kurzen Zeitfenster.

Vor dem Lockdown deckte das Programm zur Digitalisierung der Post lediglich die Kernprozesse von Zurich ab und war zudem noch nicht im gesamten Unternehmen implementiert worden. Infolgedessen wurden bei Zurich UK nur 50 % des Posteingangs digitalisiert, wie z. B. die Korrespondenz zu Schadensfällen und Vertragsangelegenheiten.

Die restlichen 50 % wurden noch immer manuell bearbeitet und an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Zwar lief bereits ein auf zwei Jahre angelegtes Implementierungsprojekt, um die gesamte Post landesweit zu digitalisieren, aber angesichts des drohenden Lockdowns entschloss sich Zurich zu einem gleichermassen mutigen und ambitionierten Schritt. Das Unternehmen setzte sich das Ziel, das zweijährige Digitalisierungsprogramm in nur zwei Wochen zu realisieren.

Digitalisierung im Eiltempo

SPS hatte für Zurich bereits erfolgreich eine Lösung zur Zentralisierung und Automatisierung des Scannens und der Verarbeitung für verschiedene Arten von Eingangspost implementiert. So gingen Zurich und SPS gemeinsam die Mammutaufgabe an, diese Dienste und die Digital Mail-Lösung von SPS schnellstmöglich auf die gesamte Eingangspost von Zurich UK auszuweiten.

Die gesamte Eingangspost geht nun direkt an das ISO-zertifizierte Digital Transformation Centre (DTC) von SPS in der Nähe von Swindon, wo sie sortiert, digitalisiert, klassifiziert und indiziert wird, bevor sie an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Die digitale Lösung für Postsendungen von SPS kombiniert dabei mehrere Dokumentenverwaltungsfunktionen, die über eine einfache Webanwendung bereitgestellt werden. Anwender können digitale Postdokumente empfangen, anzeigen, verarbeiten, gemeinsam nutzen und archivieren, was den physischen Zustellungsprozess komplett obsolet macht. Komplexe Integrationsaufgaben und massive Prozessänderung, die mit traditionellen Workflow-Lösungen oft einhergehen, werden dabei vollständig vermieden. Da die Lösung so schneller und einfacher zu implementieren ist, sind auch Unterbrechungen der Geschäftsprozesse kein Thema.

Zurich Mitarbeiter können über eine sichere Anwendung auf die ihnen zugewiesene Post zugreifen und alle neuen Arbeitsaufträge für ihren Bereich, ihr Team oder ihre Abteilung einsehen. Anwender können den Status einzelner Aufgaben einsehen und sicherstellen, dass alle Servicelevel eingehalten und Kundenanfragen schnell und effizient bearbeitet werden. Über leistungsstarke Management-Informationen-Tools können Vorgesetzte und Manager den Gesamtstatus abrufen, auf sich ändernde Arbeitsbelastungen reagieren, sicherstellen, dass alle Aufgaben effizient bearbeitet werden und diese, falls erforderlich, neu verteilen. Durch Automatisierung des gesamten Prozesses konnte SPS sicherstellen, dass die Eingangspost deutlich schneller und mit geringerem Aufwand beim Empfänger eintrifft. So haben die Zurich Mitarbeitenden wieder mehr Zeit für die Beantwortung von Kundenanfragen, ob im Büro oder im Homeoffice.

Mitarbeitende auf die Transition vorbereiten

Am 23. März 2020 kündigte die britische Regierung einen landesweiten Lockdown an. Die schottische Regierung folgte mit ähnlichen Massnahmen. Das führte dazu, dass fast alle Zurich Mitarbeitenden im Vereinigten Königreich umgehend ins Homeoffice wechselten. Nur gut eine Woche später ging bei Zurich UK landesweit eine von SPS bereitgestellte und gemanagte Digitalisierungslösung für die gesamte Eingangspost in Betrieb. Der erfolgreiche Höhepunkt eines rasant schnellen, zweiwöchigen Implementierungsprojekts.

Im nächsten Schritt arbeitet das Dokumentenlogistik-Team von Zurich mit SPS zusammen, um die Extraktion von Daten für die Indizierung und die Automatisierung weiterführender Aufgaben voranzutreiben. Die Lösung unterstützt auch einen digitalen Scan-on-Demand-Service für archivierte Papierakten und Mikrofiche, der täglich über 300 physische Lieferungen ersetzt. Alle Dokumente stehen den Zurich Mitarbeitenden nun digital zur Verfügung, wobei viele davon zudem durchsuchbar sind. Dies hilft Zurich, schnell die richtigen Informationen zu extrahieren, um die Entscheidungsfindung zu verbessern und Zurich Kunden effizienter zu unterstützen.

Echten Mehrwert liefern

- Digital Mail- und Archivierungslösung von SPS stärkt betriebliche Resilienz und Geschäftskontinuität von Zurich im Krisenfall
- Sicherer und sofortiger Fernzugriff auf Dokumente über das Zurich Netzwerk
- Plattform zur Ausweitung der Automatisierung und Prozesseffizienz
- Beschleunigte Zustellung von Kundendokumenten, schnellere Verarbeitung physischer Postsendungen und reduzierter Verwaltungsaufwand
- Einfaches Anwendererlebnis mit automatisierten Kontrollen zur Gewährleistung von Compliance und Sicherheit
- Vollständiger Prüfpfad aller Aktivitäten und automatische Managementinformationen zu Status und Compliance
- Geringerer Umfang physischer Speicherung und automatisierte Aufbewahrungsfristen unterstützen die DSGVO
- Millionen von Dokumenten, die täglich pünktlich und sicher geliefert werden
- Verbesserte CO2-Bilanz

Über den Kunden

Zurich ist eine der grössten Versicherungsgruppen der Welt und eine der wenigen, die auf einer globalen Basis tätig ist. Sie beschäftigt rund 55.000 Mitarbeiter, die Kunden in mehr als 170 Ländern betreuen.

Die Niederlassung im Vereinigten Königreich unterstützt 4.500 Mitarbeitende in 14 Regionalbüros, die sich von ihrem Hauptsitz in Swindon bis Glasgow sowie Cardiff und Belfast erstrecken.

Mehr dazu



VERSICHERUNGEN

Um mehr über Swiss Post Solutions und unsere Leistungen zu erfahren, besuchen Sie bitte:

www.swisspostsolutions.com