
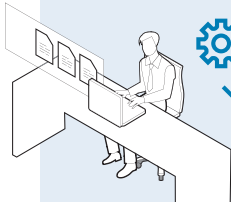


OPTIMIERTE BÜRO SERVICES FÜHREN ZU VERBESSERTEN PROZESSEN UND KOSTENEINSPARUNGEN

Wie ein Finanzinstitut mithilfe von SPS sein Serviceniveau verbesserte

Herausforderung	Lösung	Nutzen
 <p>Dieses grosse Finanzinstitut war bestrebt, das Serviceniveau zu verbessern und in mehreren Servicebereichen die Produktivität zu steigern.</p>	 <p>Neugestaltetes Servicemodell mit qualifizierteren Mitarbeitern, verbesserten Workflows und bereichsübergreifend geschultem Personal</p>	<p>5 Mio. US\$ Kosteneinsparungen realisiert, bei gleichzeitiger Verbesserung der Servicequalität für die Kunden</p>

Swiss Post Solutions (SPS) konnte für den Kunden 5 Millionen US-Dollar Einsparungen realisieren und gleichzeitig das Serviceniveau verbessern. Diese Ergebnisse wurden erzielt, indem der Kunde mehrere Servicebereiche bei SPS konsolidierte. Dabei kamen über alle Servicelinien hinweg innovative Prozesse und optimierte Ressourcen zum Einsatz. Ausserdem wurde das Kompetenzniveau von Mitarbeitenden und dem Managementteam angehoben.

Herausforderung des Kunden

Der Kunde beobachtete in mehreren Dienstleistungsbereichen sinkende Servicequalität und ein inkonsistentes Serviceniveau. Diese Bereiche wurden von mehreren Anbietern verantwortet. Gleichzeitig wollte der Kunde die Kosten senken, da dies eine der Prioritäten des Unternehmens war.

SPS hatte bereits in der Vergangenheit in einem Geschäftsbereich der Bank im Jahresvergleich erhebliche Einsparungen generiert. Um auch in diesem Fall eine exzellente Lösung bieten zu können, die den gemeinsamen Erfolg unterstützen würde, setzte SPS auf innovatives Denken und sein klar strukturiertes Governance-Modell. So empfahl SPS der Bank letztlich, alle relevanten Abläufe unter einem Dach zu konsolidieren und zu optimieren. Der Ansatz konnte die Bank überzeugen und nach gründlicher Prüfung der verfügbaren Alternativen wurde SPS als Partner für dieses Projekt ausgewählt.

Lösung

In der Lösung von SPS mit innovativem „One-Team“-Ansatz für eine integrierte Servicebereitstellung bei gleichzeitiger Neuordnung der Prozessabläufe, erkannte der Kunde hohes Synergiepotenzial. So unterzeichnete er eine Vereinbarung, die folgende Punkte umfasste:

- Landesweite Platzierung qualifizierter SPS-Mitarbeiter an den Standorten des Kunden
- Abdeckung der Servicebereiche Post, Reprografie, Empfang, Concierge-Services und Konferenzraummanagement
- Steigerung der Servicelevel

Durch den Wegfall von Silos und die bereichsübergreifende Schulung des Personals konnte SPS zwei Schlüsselprobleme lösen: Zum einen waren wir in der Lage, Prozesse zu optimieren, was zu einer Reduzierung der Gesamtkosten führte. Zum anderen konnten wir das Serviceniveau für die Endanwender des Kunden verbessern, indem wir die

„In den 28 Jahren, in denen ich für die Durchführung von Anbieterwechseln zuständig bin, war der Wechsel zu SPS der bei Weitem erfolgreichste. Das Managementteam von SPS arbeitete wie eine gut geölte Maschine am Projekterfolg. Die von SPS erbrachten Leistungen waren hervorragend und fanden im gesamten Unternehmen Anerkennung. Wir freuen uns auf eine lange, produktive Beziehung.“

– Vice President, Finanzinstitut

Fluktuationsrate senkten und wichtige Managementpositionen entsprechend besetzten.

Nutzen

Durch die Konsolidierung auf einen einzigen Anbieter konnte SPS während der Vertragslaufzeit Kosteneinsparungen in Höhe von 5 Millionen US-Dollar erzielen und gleichzeitig das für die Standorte des Kunden zuständige Team verstärken.

Über SPS

Wir verbinden die physische und die digitale Welt
Swiss Post Solutions (SPS) ist ein führender Anbieter von Lösungen zur Auslagerung von Geschäftsprozessen und innovativen Dienstleistungen im Dokumentenmanagement. Zahlreiche internationale Geschäftskunden vertrauen auf die Kompetenz von SPS bei der Konzeption, Entwicklung und Umsetzung von End-to-End-Lösungen sowie auf die kompetente Beratung zu den zentralen Werttreibern im Business Process Outsourcing (BPO): Standortkonzept, Prozessoptimierung und Technologie, so zum Beispiel Intelligent Automation. SPS ist ein Konzernbereich der Schweizerischen Post mit Hauptsitz in Bern (Schweiz); die 7500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie spezialisierte Partner betreuen Kunden in nahezu allen Branchen in über 20 Ländern. Der Fokus liegt auf Banken, Versicherungen, Telekommunikation und Gesundheitswesen. Weitere Informationen finden Sie auf www.swisspostsolutions.com

Über den Kunden

Gestützt auf ein globales Netzwerk, das sich über 70 Länder erstreckt, ist dieses Finanzinstitut ein führender Anbieter von Finanzdienstleistungen für Agenturen, Unternehmen, Regierungen, Privatpersonen und Institutionen in Nord- und Südamerika. Die Bank ist seit dem 19. Jahrhundert auf dem amerikanischen Kontinent präsent und startete 1978 mit der Eröffnung ihrer ersten nordamerikanischen Niederlassung in New York City ihre unabhängige Tätigkeit in den USA.

Mehr dazu



ERFAHREN SIE MEHR
über unsere Büro Services

