

News

Kundenbrief von Swiss Post Solutions AG Schweiz



**Swiss quality worldwide.
Excellence delivered.**

Swiss Post Solutions Schweiz

Der jüngste Konzernbereich der Schweizerischen Post

Der neue Konzernbereich Swiss Post Solutions der Schweizerischen Post ist ein Zusammenschluss bewährter und etablierter Tochterfirmen im In- und Ausland. In der Schweiz sind es vier Gesellschaften – MailSource, DocumentServices, yellowworld/E-Business und SwissSign – die sich in Zukunft gemeinsam für Ihre Dokumenten- und Dialoglösungen einsetzen.

Swiss Post Solutions bietet Ihnen entlang der Wertschöpfungskette eines Dokumentes ein breites Spektrum an Leistungen und Lösungen (Mailroom, Document Processing, Archivierung, Elektronische Signatur, Sicherer E-Mail Versand und elektronischer Briefkasten, Mailings, Document Output, Billing & Payment, E-Commerce, Kundenbindungsprogramme und vieles mehr).

Unsere Philosophie

Swiss Post Solutions erzeugt eine einzigartige Synergie aus ihrem eigenen Angebot und der Vision derjenigen Kunden, die ihre Dokumentenprozesse verändern wollen. Übergeordnetes Ziel ist, die Art zu verändern, in der Menschen sich verbinden, kommunizieren und kooperieren.

Was Sie von uns erwarten können

Wir unterstützen Ihr Ziel, das eigene Kerngeschäft voranzubringen: Wir sorgen für einen schnellen, präzisen und sicheren Transfer wichtiger Informationen und steigern die Effektivität und Effizienz physischer und digitaler Informationskanäle. Zudem bieten wir erstklassige Lösungen für die Einbindung physischer Informationen in die digitale Welt an.

Swiss Post Solutions ist weltweit tätig – erfahren Sie mehr unter www.post.ch/loesungen

Machen Sie mit!

Sagen Sie uns Ihre Meinung und gewinnen Sie einen Znünikorb für Ihr Team!

Unser Kunde ist König!

Dreikönigskuchen als Dankeschön für Ihre Treue!

Online

Besuchen Sie uns unter www.post.ch/loesungen



Liebe Kundin, lieber Kunde

Wir freuen uns, Ihnen den ersten Newsletter von Swiss Post Solutions Schweiz zu überreichen.

Swiss Post Solutions ist Ihr Partner für Ihre Dokumenten-, Dialog- und E-Businesslösungen.

Unsere Mitarbeitenden aus den ehemaligen Konzerngesellschaften MailSource, DocumentServices und yellowworld haben sich zum Ziel gesetzt, Ihnen das Informationsmanagement von der physischen in die digitale Welt und umgekehrt so effizient wie möglich und aus einer Hand zu gestalten.

Dank unserer internationalen Ausrichtung überwinden wir in diesem Geschäft Grenzen und mit unserer nun gebündelten Innovationskraft können wir optimal auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Lösungen anbieten.

Überzeugen Sie sich selbst.

Wir danken Ihnen für die bisherige Zusammenarbeit und freuen uns auf weitere spannende Geschäfte mit Ihnen.


Ihr Frank Marthaler

Leiter Swiss Post Solutions und
Mitglied der Konzernleitung der Schweizerischen Post

Inhaltsverzeichnis

Neuer Konzernbereich 3
Swiss Post Solutions ist der neue Konzernbereich der Schweizerischen Post

Interview mit 4
Damian Baer, Geschäftsführer Dokumentenlösungen

Digital Mailroom 5
Kundenporträt der Allianz Suisse

Ihre Briefpost Online 5
Swiss Post Box, der elektronische Briefkasten

Interview mit 6
Beat Christen, Geschäftsführer Document Output

Erfolgreiche Auslagerung des Outputs 7
Kundenporträt der Basler Kantonalbank

Interview mit 8
Gerhard Schwab, Geschäftsführer E-Businesslösungen

Effiziente E-Commerce Prozesse 9
Kundenporträt Pro Juventute

Interview mit 10
Adrian Humbel, Geschäftsführer SwissSign

Sichere Prozesse digital umgesetzt 11
Die Schweizerische Post setzt auf den SwissStick

Unser Kunde ist König 12
Dreikönigskuchen als Dankeschön für Ihre Treue

Gewinnspiel 12
Sagen Sie uns Ihre Meinung und gewinnen Sie einen Znünikorb für Ihr Team

Impressum

Herausgeber:
Swiss Post Solutions AG
Pfungstweidstrasse 60b
8080 Zürich
Schweiz

Erscheint 2 Mal im Jahr

Nr. 1/2010

Redaktion:
Marketing & Kommunikation
Swiss Post Solutions Schweiz
Layout: 180° marketing &
communications
Druck: Swiss Post Solutions,
Document Output
Versand: Die Schweiz. Post



Mit ca. 7'000 Mitarbeitenden

in Europa, Nordamerika, dem Nahen Osten und Asien sowie der Anbindung an ein ausgedehntes Netzwerk von Partnern eröffnen wir Ihnen den Zugang zu einem weltumspannenden Logistiknetzwerk.

Die Swiss Post Solutions ist in 14 Ländern mit physischen und digitalen Lösungen vertreten.

Im Jahr 2008 haben wir über 160 Millionen Bilder gescannt und verarbeitet sowie integriert in Business-Systeme.

3.2 Millionen Telefongespräche im Responsegeschäft abgewickelt,

über 1 Milliarde personalisierter Mailings aufbereitet und zugestellt.

Wir betreuen für über 300 Kunden die interne Postverarbeitung verbunden mit anderen internen Logistikleistungen.

PostZertifikate werden schon bei 4'200 Kunden eingesetzt und

28'000 sichere und vertrauliche E-Mails wurden mit IncaMail versandt.

Mehr als 3'500 Kunden sind über unsere B2B Plattformen miteinander verbunden.

Jährlich wickeln wir 750 Millionen Transaktionen über unsere E-Plattformen ab.

Ihr Nutzen

Nach unserem Verständnis besteht einer der zentralen Erfolgsfaktoren eines Unternehmens darin, die verfügbaren Informationen gewinnbringend zu verwenden und zu verwerten. Um dies zu erreichen, kommt es entscheidend darauf an, dass alle Akteure im Unternehmen oder in dessen Umfeld – Kunden, Aktionäre, die Geschäftsleitung, Mitarbeiter oder Partner – stets die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung haben, um zum Vorteil des Gesamtunternehmens die richtigen Entscheidungen zu treffen und richtig zu agieren. Hier setzt Swiss Post Solutions an.

Wir verwandeln das Informationsumfeld unserer Kunden, das häufig noch zum grösseren Teil auf Papier basiert, in ein hoch effizientes Modell zur Verteilung der papierbasierten und elektronischen Informationen an die Orte im Unternehmen, wo sie gebraucht werden. Und auf dem Weg dorthin steigern wir Wert und Qualität der Informationen.

Nebeneinander von physischer und elektronischer Informationsvermittlung

Swiss Post Solutions berücksichtigt die Entwicklung der digitalen Welt und ermöglicht zugleich das Nebeneinander von physischen und elektronischen Informationsträgern. Das Ziel ist die vereinfachte Kommunikation zwischen Kunden und deren Endkunden – ob nun in Form eines physischen Dokuments im Bereich Kundenwerbung und -bindung, als Archivlösung in elektronischer Form oder als umfassendes Beratungsinstrument für das Kundenmanagement.

Lösungen

Swiss Post Solutions ermöglicht nationalen und internationalen Kunden die effiziente und zeitgemässe Verarbeitung physischer und digitaler Dokumente und das Führen eines Dialogs mit ihren Kunden.

- Dokumentenlösungen
- Dialoglösungen
- E-Businesslösungen

Mehr über unsere Lösungen erfahren Sie in den Interviews mit den Geschäftsführern und weitere Details in den nächsten Ausgaben der «News» von Swiss Post Solutions.



Dokumentenlösungen Damian Baer

Herr Baer, was hat sich seit der Fusion von MailSource in Swiss Post Solutions verändert?

Damian Baer: Per 1. April 2008 wurde die MailSource AG in Swiss Post Solutions AG umfirmiert: an der Einstellung und dem grossen Engagement im Interesse unserer Kunden hat sich dabei überhaupt nichts geändert. Wir sind nach wie vor bestrebt, unsere Kunden täglich mit sehr guten Leistungen zu begeistern. Die auffälligste Veränderung für den Markt ist bestimmt, dass wir für eine Übergangszeit mit einem «Co-Branding» auftreten, das heisst mit dem Logo der Schweizerischen Post und mit unserem ehemaligen MailSource-Logo.

«Dokumenten- und Dialoglösungen» ist eines der fünf Leistungsbündel für Geschäftskunden der Schweizerischen Post. Was sind die Kernkompetenzen von Document Solutions?

Innerhalb Document Solutions haben wir ein umfassendes Dienstleistungsspektrum, das vom physischen Dokumentenhandling bis hin zum «Business Process Outsourcing» reicht. Wir sind in der Schweiz

und auch in einigen anderen Ländern der führende Anbieter für professionelles Mailroom Management, Document Processing Management und Archive Management. Unsere Kernkompetenzen liegen in unserer grossen Outsourcing-Erfahrung – verbunden auch mit Mitarbeiterübernahmen – und der Fähigkeit, für unsere Kunden massgeschneiderte Lösungen zu entwickeln und individuell in die Kundenumgebung zu integrieren. Unsere Dienstleistungen erbringen wir dabei in den Räumlichkeiten unserer Kunden vor Ort, in einem unserer Schweizer Dienstleistungszentren oder near- und off-shore.

Das Ziel von Swiss Post Solutions ist es, vermehrt länder- und geschäftsübergreifende Geschäfte mit Grosskunden im In- und Ausland abzuschliessen. Wo sehen Sie die grössten Stärken bzw. Herausforderungen? Und warum profitieren Ihre Kunden?

Swiss Post Solutions ist bereits heute in 14 Ländern mit rund 7'000 Mitarbeitenden tätig. Zusätzlich verfügen wir über ein erweitertes Netzwerk von zuverlässigen Partnern. Der grösste Vorteil für unsere Kunden liegt darin, dass wir national und international eine einheitliche Dienstleistungsqualität garantieren können, ohne dabei die länderspezifischen Gegebenheiten zu vernachlässigen, getreu nach dem Motto: «Think global – act local». Unsere Kunden profitieren von der Möglichkeit, ihre Kosten im Dokumenten- und Prozessmanagement nachhaltig zu reduzieren und gleichzeitig die Qualität durch unsere Professionalität zu steigern. Sie gewinnen an Flexibilität, können sich vermehrt auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren und die eigenen Geschäftsprozesse beschleunigen. In einem partnerschaftlichen Verhältnis werden Änderungen und Verbesserungen diskutiert und initiiert, wobei wir immer versuchen, uns möglichst rasch auch den veränderten wirtschaftlichen Bedingungen im Umfeld der Kunden anzupassen.

Wohin geht die Reise dieses jungen, innovativen und sehr dynamischen Konzernbereichs, und welche Entwicklung können Ihre Kunden im kommenden Jahr erwarten?

Wir blicken zuversichtlich in eine spannende Zukunft und verfolgen weiterhin eine nachhaltige Wachstumsstrategie. Im Rahmen von «Operational Excellence» stellen wir Kundenbedürfnisse und Prozessoptimierung in den Vordergrund. Wir werden unsere Dienstleistungspalette gezielt weiterentwickeln, erbringen Spitzenleistungen und sind besser als die Wettbewerber. Zudem versuchen wir, unsere Kunden in neue Geografien zu begleiten und dort auch neue Kunden zu gewinnen. Dabei helfen uns zwei unserer grössten Stärken: unsere motivierten Mitarbeitenden und unsere Innovationskraft.

Interview: MHA



Damian Baer, Geschäftsführer

Damian Baer ist seit der ersten Stunde für Swiss Post Solutions (MailSource) tätig. Zuerst als Berater, ab 2003 als Geschäftsführer der MailSource AG und seit rund einem Jahr als Leiter von «Document Solutions Southern Europe». Damian Baer ist seit 17 Jahren im Dienstleistungsbereich tätig. Er bekleidete diverse Funktionen bei einem führenden amerikanischen Informatik-Spezialisten und war mehrere Jahre Direktor bei einem Schweizer Outsourcing-Beratungsunternehmen. Er ist verheiratet und Vater einer Tochter und eines Sohns im schulpflichtigen Alter.

People

Story

Prozesse mit dem Digitalen Mailroom optimieren - Allianz Suisse

Bei der Allianz Suisse treffen täglich Tausende von Schadenanzeigen, Gutachten und Rechnungen ein. Um die Bearbeitung der Schadenfälle zu optimieren, setzt das Unternehmen auf eine Document-Processing-Lösung: «Digital Mailroom» von Swiss Post Solutions.

Mit einem Prämienvolumen von 3,7 Mrd. Franken ist die Allianz Suisse eine der bedeutendsten Versicherungsgesellschaften der Schweiz. Rund 4'000 Mitarbeitende engagieren sich für über eine Million Privat- und über 100'000 Geschäftskunden. Um diesen bei Schadenfällen einen noch besseren Service zu bieten, hat die Allianz Suisse zusammen mit der Post ihre Prozesse beschleunigt.

«Pre-Scanning»

Bisher legte die Allianz Suisse nach der Sachbearbeitung der Schadenfälle mittels «Late-Scanning» digitale Kopien zu Archivierungszwecken an. Warum nicht gleich zu Beginn des Bearbeitungsprozesses einsetzen? Swiss Post Solutions hat eine Lösung für das «Pre-Scanning» erarbeitet, welche die Geschwindigkeit und Qualität der Sachbearbeitung markant steigert.

Besser als Papierstapel: eine zentrale elektronische Akte

In den Räumen der Allianz Suisse läuft

der Digital Mailroom der Post tagtäglich auf Hochtouren. Mit moderner Technologie verwandeln die Mitarbeitenden der Post die eingegangenen Schadenanzeigen, Gutachten und Rechnungen in elektronische Akten. Eine Spezialsoftware erkennt die Dokumente automatisch anhand der Schaden- oder Kundennummer. Wo nötig werden die Akten mit Zusatzinformationen ergänzt. Sobald eine elektronische Akte angelegt ist, sorgt die intelligente Document-Processing-Lösung dafür, dass sie automatisch an die zuständige Stelle weitergeleitet wird. Darüber hinaus steht die Akte sämtlichen berechtigten Mitarbeitenden der Allianz Suisse per Klick zur Verfügung – und zwar überall und rund um die Uhr.

Ein Gewinn für die Allianz und ihre Kunden

Moreno Ponci, Leiter Informatik bei Allianz Suisse, bringt die Vorteile der Lösung auf den Punkt: «Der strategische Wert besteht darin, dass wir die Schadenfälle

schneller, effizienter und damit kostengünstiger verarbeiten.» Davon profitieren auch die Versicherungskunden: Sie dürfen mit einem noch besseren Service rund um ihre Schadenfälle rechnen. Ein Indiz dafür ist die eindrucksvolle Verarbeitungsquote im Digital Mailroom.



Moreno Ponci
Leiter Informatik Allianz-Suisse

Ihre Briefpost Online Swiss Post Box

Ihre Briefpost Online

Sind Sie oft auf Reisen und möchten aber jederzeit wissen, welche Briefe Sie erhalten? Swiss Post Box schickt Ihnen die Geschäftskorrespondenz per E-Mail in alle Welt nach.

Einfach umleiten, entscheiden und lesen

Immer mehr Unternehmen lassen die Briefpost von häufig reisenden Mitarbeitenden an die Swiss Post Box umleiten. In einem ersten Schritt wird der ungeöffnete Briefumschlag eingescannt und per E-Mail zugestellt. Der Empfänger entscheidet, ob das Couvert geöffnet und der Inhalt als PDF zugesandt werden soll. Swiss Post Box ist dabei so sicher wie Ihr Online Banking.

Den Service erhalten Sie ab CHF 19.90 pro Monat.

Weitere Infos: www.swisspostbox.ch



Mit der Swiss Post Box die Briefpost überall verwalten

People

Dialoglösungen: Dokumenten Output Beat Christen

Herr Christen, was hat sich seit der Fusion der Document Services AG in die Swiss Post Solutions AG verändert?

Beat Christen: Die Firma DocumentServices AG wurde am 10. November 2004 gegründet und per 22. Juni 2009 in die Swiss Post Solutions AG fusioniert. Ausser dem Wegfall des vertrauten Firmenlogos und dem neuen Auftritt unter dem Brand Swiss Post hat sich für unsere Kunden nichts geändert.

Für die Geschäftsleitung der DocumentServices AG brachte der Wechsel von einer eigenen AG in die Konzernstrukturen der Swiss Post Solutions einige Änderungen mit sich. Bis anhin war die Geschäftsleitung mit wenigen Ausnahmen für die gesamten Unternehmensfunktionen wie Personal, Marketing, Informatik und Finanzen zuständig. Neu werden viele dieser Funktionen zentral wahrgenommen.

«Dokumenten- und Dialoglösungen» ist eines der fünf Leistungsbündel für Geschäftskunden der Schweizerischen Post. Was sind die Kernkompetenzen von Dialoglösungen und Document Output im Speziellen?

Dialoglösungen ist funktional organisiert und in die 4 Divisionen: Direct Mail, Document Output, Cards und Customer Services aufgeteilt. Neben dem weitgehend eigenständigen Angebot der einzelnen Divisionen sind wir als Swiss Post Solutions in der Lage Gesamtlösungen anzubieten. Die Kernkompetenzen von Document Output im Speziellen sind das Zusammenführen und Aufbereiten verschiedenster Datenströme, Druck & Verpackung in SAW und Farbe und der Versand als portooptimierten Brief oder als digitales Dokument. Kunden mit eigenem Druckzentrum bieten wir ein kompetentes, umfassendes Outsourcing von Personal, Maschinen und Infrastruktur. Wir verfügen derzeit über zwei Produktionszentren innerhalb der Briefzentren der Schweizerischen Post (Zürich-Mülligen und Härkingen) und über zwei Standorte in Deutschland (Dettingen/Teck und Frankfurt).

Das Ziel von Swiss Post Solutions ist es, vermehrt länder- und geschäftsübergreifende Geschäfte mit Grosskunden im In- und Ausland abzuschliessen. Wo sehen Sie die grössten Stärken und Schwächen? Und warum profitieren Ihre Kunden?

Die Stärke von Swiss Post Solutions liegt einerseits in den allseits anerkannten Werten der Schweizerischen Post, in der Präsenz vor Ort und in der Fähigkeit, die Kompetenzen im Bereich Dokumenten- und Dialoglösungen als Gesamtlösungen anzubieten.

Die grössten Herausforderungen sehe ich, bedingt durch das rasche Wachstum, vor allem im Management der Vielfalt und der Integration von zugekauften Unternehmen. Unsere nationalen und internationalen Kunden sind in der Lage, wesentliche Prozessketten an Swiss Post Solutions auslagern zu können. Damit werden die Marktchancen unserer Kunden verbessert, indem sie von innovativen Lösungen profitieren, ihr Angebot erweitern, Schnittstellen und Durchlaufzeiten reduzieren und damit Kosten einsparen und schneller am Markt agieren können.

Wohin geht die Reise von Document Output und welche Entwicklung können Ihre Kunden im kommenden Jahr erwarten?

Wir sehen ein klares Bedürfnis im Markt, die Kundenansprache noch individueller und persönlicher zu gestalten. Die Stichworte dazu heissen «White Space Marketing» und «TransPromo» (Transactional/Promotion). Dafür bieten sich neben den «neuen» elektronischen Medien die gedruckten Dokumente, welche eine kundenrelevante Transaktion enthalten, wie Rechnungen, Bankauszüge und Punkteabrechnungen idealerweise an. Diese Dokumente werden gelesen und geniessen einen hohen Aufmerksamkeitsgrad. Ziel ist es, diese Dokumente mit weiteren Angeboten anzureichern. Dies bringt unseren Kunden Mehrumsatz und optimiert den Versand von Dokumenten und Mailings. Um dies zu realisieren, ist Farbdruck eine Voraussetzung. Die heute verfügbaren Drucktechnologien und Papierqualitäten erlauben uns eine qualitativ hochwertige Farbproduktion für hohe Volumina zu einem bezahlbaren Preis. Mit White Space Marketing sind unsere Kunden in der Lage, ihre Dokumente zu optimieren, Leerfläche innerhalb eines Dokumentes an Partner zu verkaufen und damit beispielsweise mit ihrer Rechnung noch Geld zu verdienen. Zusätzlich werden wir weitere Angebote wie Web-to-Print oder Book-on-Demand prüfen.

Interview: SPO



Beat Christen, Geschäftsführer

Beat Christen, 47, wohnt in Unterentfelden AG. Er ist Vater zweier Kinder und von Beruf El. Ing. FH mit einem Nachdiplomstudium als Betriebsingenieur FH/STV. Bevor er im Dezember 2004 zur Schweizerischen Post wechselte und als CEO die Firma DocumentServices AG aufbaute, war er 16 Jahre in verschiedenen Funktionen innerhalb der Telekurs-Gruppe tätig, zuletzt als Stv. CEO der Telekurs Services AG. Seit September 2009 leitet er zusätzlich die Division Document Output und ist Geschäftsführer der Swiss Post Solutions GmbH, Dettingen.

Story

Erfolgreiche Auslagerung des Outputs Basler Kantonalbank

Im Mai 2008 hat die Basler Kantonalbank (BKB) im Rahmen eines Outsourcing-Projektes die Auslagerung ihrer Druck- und Verpackungsaufträge ausgeschrieben. Swiss Post Solutions Document Output konnte die Offertphase mit der positiven Akquisition des neuen Kunden Basler Kantonalbank abschliessen. Dies bedeutet für Swiss Post Solutions Document Output ein zusätzliches Volumen von ca. 6 Mio. Druckseiten und ca. 2 Mio. Sendungen pro Jahr.

Die Basler Kantonalbank ist in Basel und Umgebung als Universalbank für das Privat-, das Anlage- und das Kommerzkundengeschäft tätig. Seit 1999 ist sie mit einer Mehrheit an der in der gesamten Schweiz tätigen Bank Coop beteiligt.

Im Rahmen des Wechsels auf eine neue Software für Finanzdienstleistungen entschied sich die Basler Kantonalbank, die Druck- und Verpackungstätigkeiten nicht inhouse durchzuführen, sondern an einen spezialisierten Dienstleister mit Erfahrungen im Bankenumfeld auszulagern. Sicherheit und Zuverlässigkeit waren die wichtigsten Kriterien sowie eine reibungslose Integration des gesamten Document Outputs in die Swiss Post Solutions Um-

gebung, sprich in das Produktionszentrum in Härkingen mit Backupmöglichkeit durch das Produktionszentrum Zürich-Mülligen.

Die Herausforderungen an das Überführungsprojekt lagen somit einerseits in der gesamten Neudefinition des Outputs durch die gleichzeitig zu implementierende neue IT Software, andererseits in der Integration des BKB-Outputs in die Swiss Post Solutions Umgebung mit ihren Sicherheitsvorkehrungen.

In einem 1. Schritt wurde die Schnittstelle für die Übermittlung der Daten definiert und getestet. Als weitere Aufgaben wurde die detaillierte Definition des Datenformates, die Erstellung einer genauen Ap-

plikationsliste sowie die Bestimmung der Produktionsmaterialien vorgenommen. Innerhalb der Monate Juli bis August wurden mittels 3 Generalproben die Verarbeitung aller Jobs geprüft, letzte Anpassungen durchgeführt und im September abschliessend gemeinsam getestet.

Die Produktion für die Basler Kantonalbank wurde mit den ersten produktiven Daten am 05. Oktober 2009 aufgenommen. Die eigentliche «Nagelprobe» bestand die Lösung anfangs November 2009 mit der ersten grossen Monatsverarbeitung. Seitdem kann sich die BKB auf ihre IT-Prozesse konzentrieren, der gesamte Output Management Prozess wird durch Document Output vorgenommen.



E-Businesslösungen Gerhard Schwab

Herr Schwab, was hat sich seit der Fusion in die Swiss Post Solutions verändert?

Aus eigenständig am Markt operierenden Gesellschaften – darunter auch yellowworld/E-Businesslösungen – wächst mit Swiss Post Solutions ein integrierter, schlagkräftiger Bereich zusammen, der Prozesslösungen für Geschäftskunden in aller Welt anbietet. Die Zusammenarbeit in der Marktbearbeitung und bei der Erbringung unserer Leistungen wird immer enger und intensiver. Die Produkte, fachliche Stärken und Erfahrungen der einzelnen Einheiten ergänzen sich dabei hervorragend. Damit sind wir nun noch besser aufgestellt, um für unsere Kunden umfassende Gesamtlösungen bereit zu stellen. Viele neu gewonnene Kunden bestätigen das auf erfreuliche Weise.

«Dokumenten- und Dialoglösungen» ist einer der fünf Bereiche bzw. Leistungsbündel für Geschäftskunden der Schweizerischen Post. Was sind die Kernkompetenzen Ihres Bereichs?

Bei den meisten unserer Lösungen geht es um den Dialog, die Kommunikation von Unternehmen mit ihren Kunden und Geschäftspartnern. Diese Kommunikation wird oft durch entsprechende Dokumente begleitet, daher die Bezeichnung. Das Angebot und die Kompetenzen des Bereichs E-Businesslösungen gehen aber weit darüber hinaus. Gemeinsam mit dem Kunden analysieren wir seine Prozesse und Geschäftsmodelle und erarbeiten Optimierungskonzepte. Die Lösung dazu entwickeln wir mit modernsten Softwaretechnologien und -methoden. Schliesslich übernehmen wir die Verantwortung für den Betrieb der Software-Applikationen und der Prozesse.

Auf diese Weise betreiben wir für namhafte Grosskunden beispielsweise Kundenbindungslösungen mit flexiblen Bonusprogrammen, Zahl- und Kreditfunktionen. Wir steuern E-Commerce-Prozesse vom Online-Shop bis zur Fulfillmentkette. Die beiden grössten Unternehmen der Schweiz unterstützen wir im Supply-Chain-Management. Wir betreiben Abrechnungsprozesse von der Auftrags erfassung bis zum Debitorenmanagement und Inkasso und bieten vielfältige Zahlungsmethoden für alle Branchen an.

Swiss Post Solutions hat sich zum Ziel gesetzt, vermehrt grosse, länder- und geschäftsübergreifende Geschäfte mit Grosskunden im In- und Ausland abzuschliessen.

Wo sehen Sie die grössten Stärken oder Herausforderungen? Und warum profitieren Ihre Kunden?

Ein ausgezeichnete Türöffner ist das Vertrauen, das international der Marke Swiss Post entgegengebracht wird. Diesen Vertrauensvorschuss müssen wir täglich rechtfertigen. Das schaffen unsere engagierten und qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie verstehen das Geschäft unserer Kunden, beherrschen innovative Technologien und Methoden und entwickeln und betreiben damit massgeschneiderte Prozesslösungen. Dabei profitieren unsere Kunden von unseren leistungsfähigen IT-Plattformen, die wir laufend weiterentwickeln. Entwicklung und Betrieb unserer Lösungen haben wir hochgradig automatisiert und mit dem Einsatz von offshoring-Teams erreichen wir ein sehr attraktives Preis-/Leistungsverhältnis.

Wohin geht die Reise dieses jungen, innovativen und sehr dynamischen Konzernbereichs und welche Entwicklung können Ihre Kunden im kommenden Jahr erwarten?

Wir werden unsere internationale Expansion weiter vorantreiben. Im kommenden Jahr werden besonders Erweiterungen unserer Lösungen für Kundenbindung, E-Commerce sowie Billing und Payment die Kunden aller Branchen überzeugen. Weitere Innovationen haben wir in der Pipeline...

Interview: SMO



Gerhard Schwab, Geschäftsführer

Gerhard Schwab, 53, hat an der technischen Universität Graz Mathematik und Informatik studiert. Er ist seit 30 Jahren in der Informatikbranche tätig und hat als Geschäftsführer verschiedene IT- und Beratungsfirmen in mehreren Ländern aufgebaut und geleitet. Er ist verheiratet und hat zwei erwachsene Kinder.

People

Story

Einfache und wirkungsvolle E-Commerce Prozesse - Pro Juventute

Seit 1. Oktober 2009 zeigt sich die Stiftung Pro Juventute mit einem neuen Auftritt auf dem Markt. Um sich verstärkt auf ihre Kerngeschäfte, der Spendensammlung und der Hilfe für Kinder und Jugendliche konzentrieren zu können, wurde für den Vertrieb der Briefmarken und der Produkte auf dem bereits bestehenden Onlineshop sowie für die Erfassung und Verarbeitung der Bestellscheine ein externer Partner gesucht. Gefunden wurde Swiss Post Solutions AG E-Businesslösungen.

Seit über drei Jahren hat Pro Juventute einen erfolgreichen Webshop im Einsatz, über welchen Produkte wie Briefmarken, Velovignetten, Kalender, Bücher, Grusskarten verkauft werden. Mit einem bestimmten Betrag des Verkaufs wird Kindern und Jugendlichen direkt geholfen. Über diesen Webshop wurden pro Jahr bis zu 277'000 SFr. Umsatz generiert, davon fielen 90% auf die Monate Oktober bis Dezember.

Fullservice E-Commerce

Mit der Reorganisation und dem damit verbundenen neuen Marktauftritt von Pro Juventute wollte sich die Stiftung verstärkt auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Um dieses Ziel erreichen zu können, wurde für den Vertrieb der Briefmarken und der Produkte auf dem Onlineshop sowie für die Erfassung und Verarbeitung der Bestellscheine ein externer Partner gesucht. Zudem sollte der bereits bestehende Webshop neu ausgebaut werden um verstärkt als Verkaufskanal eingesetzt werden zu können.

«Der bisherige Webshop lief bei uns als Nebenprojekt. Jetzt aber haben wir die Notwendigkeit eines starken Onlineshops erkannt und haben dementsprechend einen Partner gesucht, der uns kompetent und effizient beim Ausbau und Betrieb hilft», so Peter Dell'Olivo, zuständiger Projektleiter Pro Juventute.

Die Wahl fiel dabei auf E-Businesslösungen, ein Bereich der Konzerngesellschaft Swiss Post Solutions AG der Schweizerischen Post.

Der Bereich E-Business übernimmt als Generalunternehmer neu den gesamten E-Commerce Prozess, vom Bestellmanagement über das Kundenmanagement,

den Zahlungsprozess, bis hin zu Logistik und Versand.

Die Abbildung zeigt die verschiedenen Module, welche E-Businesslösungen als Fullservice Provider E-Commerce zu einem kundenindividuellen Prozess zusammensetzen kann. Dabei sind die mit Häkchen gekennzeichneten Module jene, die für Pro Juventute eingesetzt werden. Der Bestelleingang erfolgt über verschiedenste Kanäle wie den Webshop oder über das Call Center, welches Bestellungen per Telefon, E-Mail, Bestellkarten sowie Fax manuell erfasst. Diese werden direkt von E-Businesslösungen verarbeitet.

Als Zahlungsarten werden die physische Rechnung und die Kreditkarten- und Postkontozahlung angeboten. Im Zusammenhang mit der Zahlungsart Rechnung übernimmt E-Business das Debitorenmanagement.

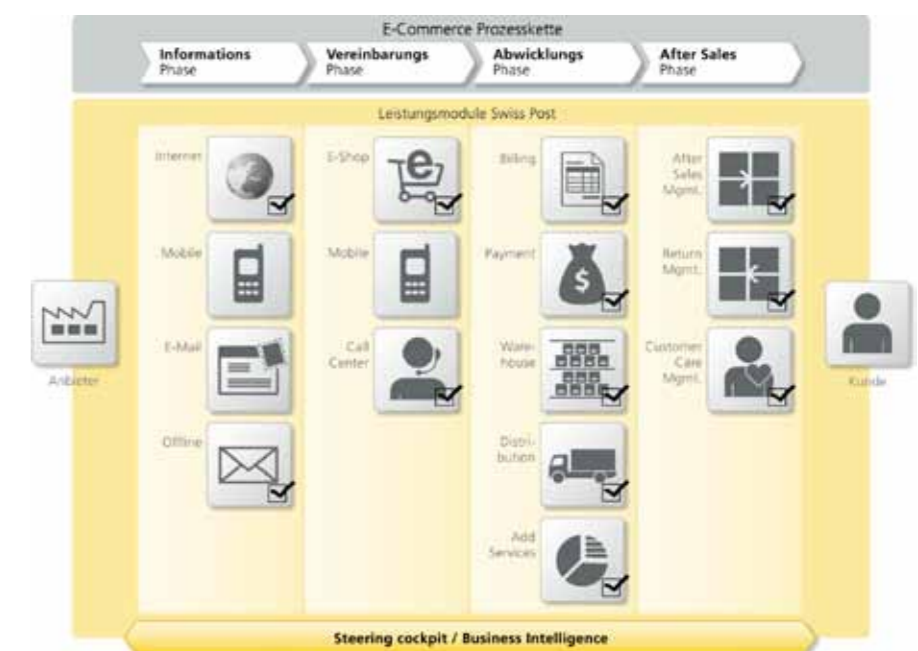
E-Business trägt die Verantwortung für die Lagerung, die automatisierte und manuelle Kommissionierung, Verpackung

und für den Versand der Produkte. Die Herausforderungen lagen in der sehr kurzen Projektrealisierung und in der Koordination sämtlicher Partner, welche hinter diesem gesamten Prozess stehen. Involviert sind über acht Partner, welche für Pro Juventute den gesamten E-Commerce Prozess gewährleisten.

Erfolg in kurzer Zeit

Im April 2009 wurde von der Stiftung Pro Juventute ein Pflichtenheft mit sämtlichen Anforderungen an den zukünftigen Partner und an den neuen Webshop erstellt. Bereits nach einer ersten Evaluationsphase war E-Businesslösungen in der engeren Auswahl. «Dank der professionellen, von Kompetenz zeugenden Präsentation und dem überzeugenden Angebot, haben wir uns für die Zusammenarbeit mit dem Bereich E-Business entschieden», so Peter Dell'Olivo.

Nach nur 3 Monaten Entwicklungszeit wurde die Gesamtlösung per 1. Oktober 2009 aufgeschaltet und ist seither erfolgreich im Einsatz.



Sicherheits- und Zertifikatslösungen

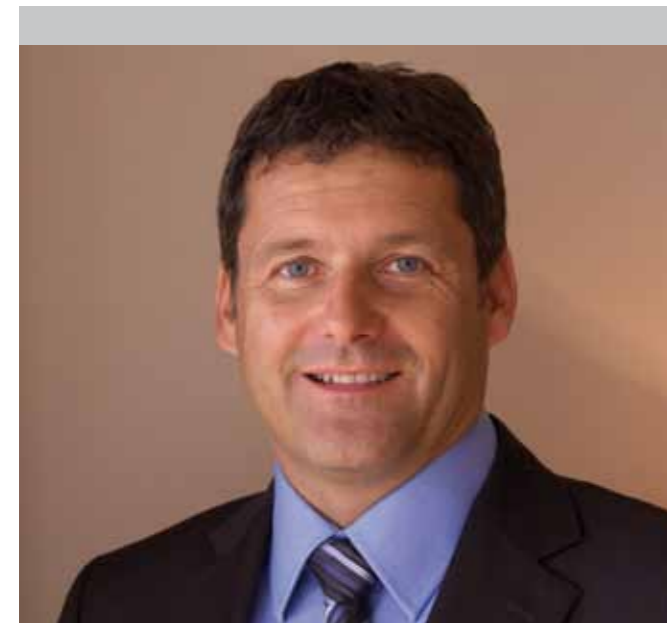
Adrian Humbel, SwissSign

Herr Humbel was hat sich seit der Fusion in die Swiss Post Solutions verändert?

Die Kunden von Swiss Post Solutions können neu von Gesamtlösungen profitieren, welche bereits Zertifikatslösungen oder weitergehende Sicherheitslösungen von SwissSign enthalten, sowie direkt auf das Security Know-how von SwissSign für Speziallösungen zugreifen.

«Sicherheits- und Identitätslösungen» ist einer der fünf Bereiche bzw. Leistungsbündel für Geschäftskunden der Schweizerischen Post. Was sind die Kernkompetenzen Ihres Bereichs?

Unsere Kernkompetenzen liegen in den Bereichen digitaler Zertifikate (Managed PKI, SSL Zertifikate, Personenzertifikate), sicherer Kommunikation (Secure Mail), Digitaler Signatur (SwissSigner). Diese Kernkompetenzen haben es uns zudem ermöglicht, neu auch einfach anzuwendende Gesamtlösungen wie zum Beispiel unseren SwissStick zu entwickeln. Dieser bietet Digitale Signatur,



Adrian Humbel, Geschäftsführer

Adrian Humbel führt die SwissSign AG, eine 100% Konzerngesellschaft der Schweizerischen Post. Zuvor war er jeweils 5 Jahre als CTO EMEA für Identity und Security bei Novell Europa tätig sowie Chef der Schweizer Novell Niederlassung in Zürich. Adrian Humbel hat Betriebswirtschaft und Informatik an der Universität St. Gallen studiert und ist im Besitz der akademischen Auszeichnung lic. oec. HSG.

sichere Kommunikation und eindeutige Identifikation, anwendbar von jedem PC, weltweit, ohne spezielle Installation. Diese Kernkompetenzen, zusammen mit fundiertem Projekt Management Know-how hat uns beispielsweise ermöglicht, innert 3 Monaten über 1'000 Mitarbeiter der Post mittels einem speziell zugeschnittenen SwissStick mit digitaler Signatur, sicherer Kommunikation und sicherem Remote Zugriff auf interne Systeme auszurüsten. Dies können wir nun jedem Kunden anbieten.

Das Ziel von Swiss Post Solutions ist vermehrt grosse, länder- und geschäftsübergreifende Geschäfte mit Grosskunden im In- und Ausland abzuschliessen. Wo sehen Sie die grössten Stärken (oder Herausforderungen) und warum profitieren Ihre Kunden?

Einfach anwendbare, im Kern aber kompromisslose Sicherheit ist bei jeder Lösung von Swiss Post Solutions eine wichtige Komponente. Speziell auch in internationalen und geschäftsübergreifenden Kontexten. Unsere Stärke liegt darin, diese Sicherheitsaspekte früh in ein mögliches Lösungsdesign einfließen zu lassen und somit Komplexität zu reduzieren. Zusätzlich erhalten Sicherheitspezialisten unserer Grosskunden mit SwissSign einen kompetenten Ansprechpartner zur Integration der Lösungen in meist bereits bestehende Security Infrastrukturen. Da die Architektur unserer Lösungen konsequent auf internationale Anforderungen ausgelegt ist, entstehen auch hier keine zusätzlichen Kosten.

Wohin geht die Reise dieses jungen, innovativen und sehr dynamischen Konzernbereichs und welche Entwicklung können Ihre Kunden im kommenden Jahr erwarten?

Wir werden unsere Kernkompetenzen sehr fokussiert weiter ausbauen. Ich denke, dass nach wie vor in der Reduktion von Komplexität im Zertifikatsbereich (Anwendungen und Bezug) ein grosses Potential liegt. Unsere Managed PKI Lösungen und unser Shop im Internet sind da erste, gute Schritte. Zudem sehen wir grosses Potential zu erweiterten Anwendungen auf unserem SwissStick: Sicherer Zugriff auf Daten, virtueller Desktop, Stick zu Stick Kommunikation und einiges mehr. Schweiz spezifisch werden wir mit einer ganzen Palette von SuisseID basierenden Lösungen aufwarten können. Dazu darf ich aber noch nicht allzu viel verraten...

Interview: CPO

People

Story

Effiziente, sichere Prozesse digital umgesetzt

Die Schweizerische Post setzt auf den SwissStick

Durch die weltweite Tätigkeit der Schweizerischen Post spielt die Sicherheit beim Datenaustausch sowie die interne und externe Kommunikation eine wichtige Rolle. Mit 58'000 Mitarbeitenden auf der ganzen Welt sind effiziente Prozesse von immenser Wichtigkeit.

Der Einsatz des SwissSticks «SmartPost-Edition» bringt der Schweizerischen Post massive Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen. Resultierend aus der Transformation der physischen Geschäftsabwicklung in die elektronische Welt, die Integration von übergreifenden Geschäftsprozessen (Reduktion der Hauspost) und die Vermeidung von Medienbrüchen.

Im September 2009 wurden 1'000 Mitarbeitende mit einem SwissStick «SmartPost-Edition» für ihre tägliche Arbeit ausgerüstet.



Lösung

- Durch die Eingabe des Passwortes ist der Zugriff auf Applikationen/Funktionalitäten (z.B. Telearbeitsplatz, WebStamp, E-Finance usw.) von überall her möglich.
- Einfache digitale Signatur der Dokumente durch mehrere Personen (Brief, Verträge, Spesenformular usw.).
- Sicherer Versand der rechtsgültig signierten Dokumente über IncaMail, die Plattform der Post für den vertraulichen und nachweisbaren Austausch von E-Mails
- Nutzung des eingeschriebenen E-Mails über IncaMail (Substitution der physischen Post). Das Schreiben trifft innerhalb von wenigen Minuten beim Empfänger mit Versand- und Empfangsquittung ein.

Klarer Nutzen

- **sicher** (Vertraulichkeit, Authentizität)
- **geschützt** (Passwort erforderlich, Versand erfolgt verschlüsselt)
- **einfach** (Handhabung, Loginprozedere)
- **rechtlich relevant und anerkannt** (gültige und verlässliche Willensbekundung)
- **jederzeit** (unabhängig von Ort und Zeit)
- **schnell** (sofort verfügbar, einfache Kommunikation)
- **günstig** (effizient, keine IT-Investitionen notwendig)
- **unabhängig** (keine Installation von persönlicher Software)

Der SwissStick ist in jedem Unternehmen für die Unterstützung unterschiedlichster Prozesse optimal einsetzbar. Er erhöht die Durchlaufzeit und Effizienz durch die Ablösung bestehender physischer Geschäfts- und Archivierungsprozesse.

Kontakt

Gerne erläutern wir Ihnen unser Business-Modell zur Integration des SwissSticks in Ihre Arbeitsabläufe.

Bei Interesse kontaktieren Sie bitte Ihren Kundenberater der Post oder melden Sie sich unter:

Telefon: +41 (0)44 838 36 00
swissstick@post.ch
www.swissign.com/swissstick

Die Konzernleitungsmitglieder setzen den SwissStick «Smart Post Edition» ein und empfehlen auch Ihren Mitarbeitenden, den Stick für die weltumspannenden Tätigkeiten zur Effizienzsteigerung zu benutzen. Zudem kann der handliche SwissStick überall hin ohne Gefahr mitgenommen werden. Er ist wie eine Zahlkarte mittels PIN vor fremdem Zugriff geschützt und kann überall auf der Welt eingesetzt werden.

Geschenk

Unser Kunde ist König

Dreikönigskuchen als Dankeschön für Ihre Treue

Mit unserer ersten Ausgabe des Kundenbriefs erhalten Sie als Dankeschön einen Dreikönigskuchen. Wir danken für Ihr Vertrauen und für die entgegengebrachte Treue.



Wir wünschen Ihnen einen guten Start ins neue Jahr und freuen uns auf eine weitere, erfolgreiche Zusammenarbeit!

Feedback

Teilen Sie uns Ihre Meinung mit

und gewinnen Sie einen Znünikorb für Ihr Team.

Sie erhalten heute unsere erste Ausgabe der «News» von Swiss Post Solutions, damit Sie unsere neuen, innovativen Leistungen und Lösungen für die Schweiz – aber auch International – besser kennen lernen.

Unser Ziel ist es, Sie regelmässig mit aktuellen Informationen und Trends über Kundenlösungen und unsere Services zu erfreuen. Wir werden dies gemäss unserem Geschäftskonzept in physischer sowie in elektronischer Form umsetzen.

Nutzen Sie die Gelegenheit und melden Sie sich für den elektronischen Newsletter an!

Gleichzeitig können Sie am Gewinnspiel teilnehmen – wir verlosen unter allen Teilnehmenden sieben Znünikörbe für Sie und die Ihnen direkt unterstellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Uns interessiert:

Wie gefällt Ihnen unsere Kundeninformation?

Möchten Sie unser Online-Newsletter abonnieren?

Einfach die Antwortkarte ausfüllen, abschicken - und gewinnen.