



Soluzioni integrate nel Document Management

Una svolta nei servizi di mailroom

Christoph P. Malms
Chief Operating Officer
Swiss Post Solutions | Document Solutions

Programma

- **Percorso evolutivo** del Document Management
- Analisi di trasformazione verso un'operazione paneuropea – **client case history** di un Gruppo assicurativo internazionale
- Servizi, capacità e copertura geografica per soluzioni di document management globali (**chi siamo**)



Percorso evolutivo del Document Management

Dalla gestione mailroom all'information management documentale



Vantaggio Servizi Posta, pacchi, altre consegne e spedizioni, micrologistica interna, commissioni, reception, switch-board, altri servizi d'ufficio

Soluzioni Gestione mailroom tradizionale e della relativa logistica on-/near-site

Raggio Locale

Vantaggi/Valore aggiunto

- Concentrazione sul core business
- Gestione del personale
- Qualità del servizio
- Risparmio costi diretti (MR) del 15+%

Servizi uscenti, spunta, scansione, indicizzazione, invio documenti digitali, gestione records, files e archivi (correnti)

Gestione mailroom pluri-canale con ciclo documenti su applicazioni "isole"

Regionale/nazionale

- Migliore efficienza in mailroom, amministrazione, back-office
- Qualità del servizio
- Risparmio costi diretti (MR, AM, BO) del 20+%

Servizi uscenti, scansione front/back-end/on demand, validazione, elaborazione dati, tutti archivi, invio e gestione dati per workflow

Gestione completa dell'informazione dal documento alle piattaforme ECM

Nazionale/globale

- Trasformazioni e miglioramenti workflows, ottimizzazioni processi operativi, "lean organisation"
- Risparmio costi operativi del 20+%

Percorso evolutivo del Document Management

Dalla gestione mailroom all'information management documentale



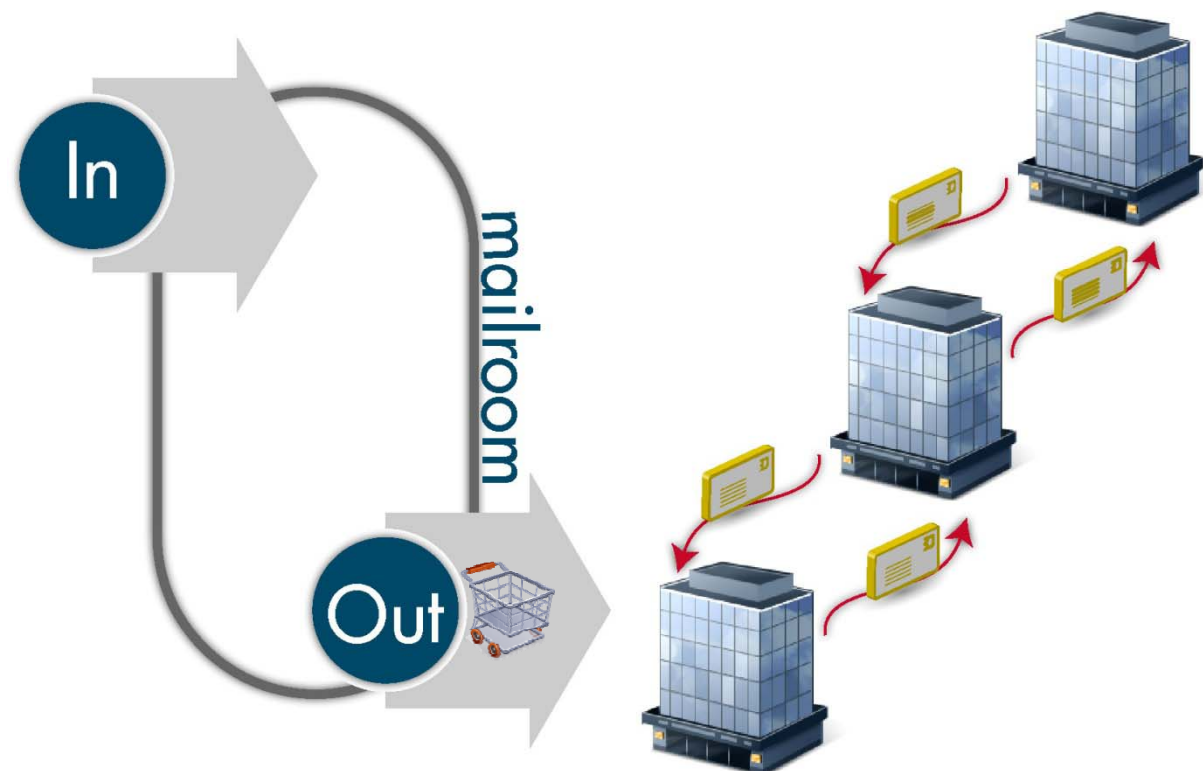
Ventaglio Servizi Posta, pacchi, altre consegne e spedizioni, micrologistica interna, commissioni, reception, switch-board, altri servizi d'ufficio

Soluzioni Gestione mailroom tradizionale e della relativa logistica on-/near-site

Raggio Locale

Vantaggi/ Valore aggiunto

- Concentrazione sul core business
- Gestione del personale
- Qualità del servizio
- Risparmio costi diretti (MR) del 15+%

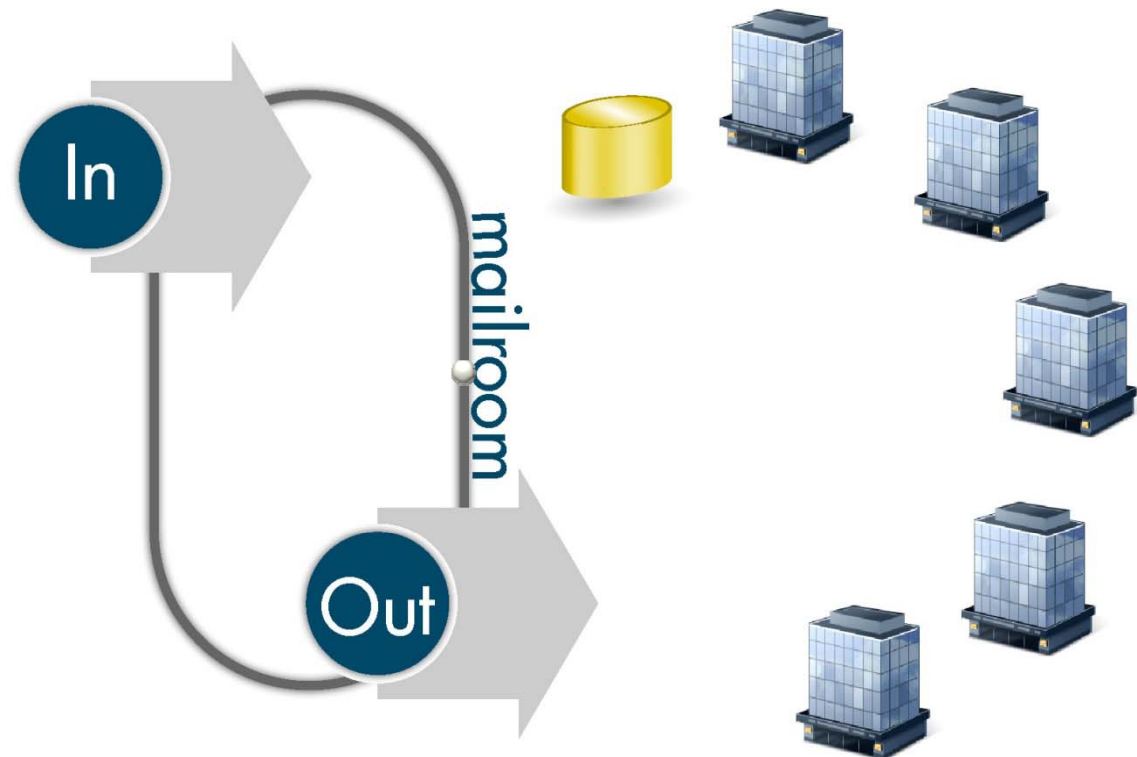


Percorso evolutivo del Document Management

Dalla gestione mailroom all'information management documentale



Ventaglio Servizi	Servizi uscenti, spunta, scansione, indicizzazione, invio documenti digitali, gestione records, files e archivi (correnti)
Soluzioni	Gestione mailroom pluri-canale con ciclo documenti su applicazioni "isole"
Raggio	Regionale/nazionale
Vantaggi/ Valore aggiunto	• Migliore efficienza in mailroom, amministrazione, back-office • Qualità del servizio • Risparmio costi diretti (MR, AM, BO) del 20+%



Percorso evolutivo del Document Management

Dalla gestione mailroom all'information management documentale



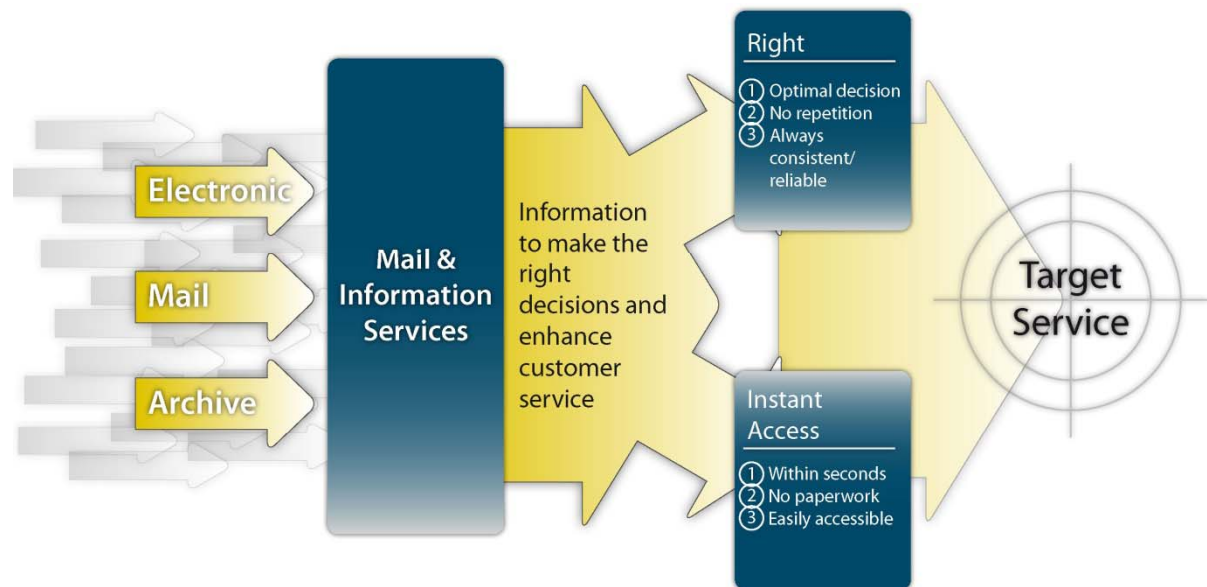
Ventaglio Servizi Servizi uscenti, scansione front/back-end/on demand, validazione, elaborazione dati, tutti archivi, invio e gestione dati per workflow

Soluzioni Gestione completa dell'informazione dal documento alle piattaforme ECM

Raggio Nazionale/globale

Vantaggi/Valore aggiunto

- Trasformazioni e miglioramenti workflows, ottimizzazioni processi operativi, "lean organisation"
- Risparmio costi operativi del 20+%



Soluzioni di gestione documentale

Le richieste e aspettative iniziali dei clienti

Document Input Services

- Reception & Sorting
- Acquisition & Indexing
- Management
- Archiving

Document Output Services

- Advice, Design & Composition
- Electronic Distribution
- Printing
- Mailing & Distribution
- International Postage

“rivedere, ottimizzare, controllare e ridurre i costi”

Cost Decrease

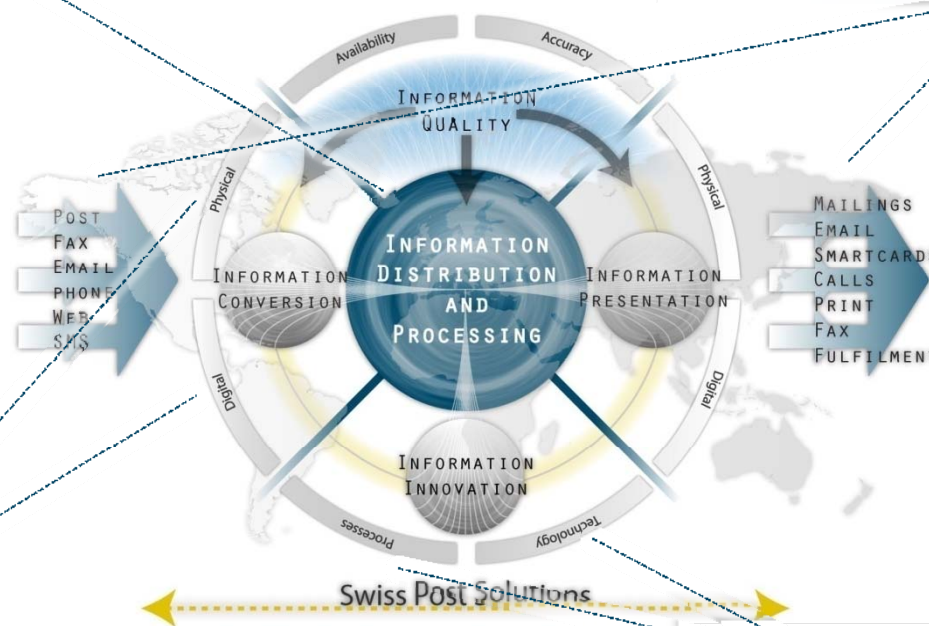
- Elenco fornitori “razionalizzato”
- Elenco scelto di fornitori
- Punto unico di smistamento
- Riduzione del volume di carta
- Modello operativo basato sull’uniformità documentale

Soluzioni di gestione documentale

Realizzare il pieno valore dell'informazione – il vero paradigma del document management

Non più documenti ma informazioni
„in movimento“

Soluzioni a 360 gradi



Omogeneità e integrazione tra
„mondo“ fisico e digitale

Investimenti rilevanti nei
processi e nelle tecnologie

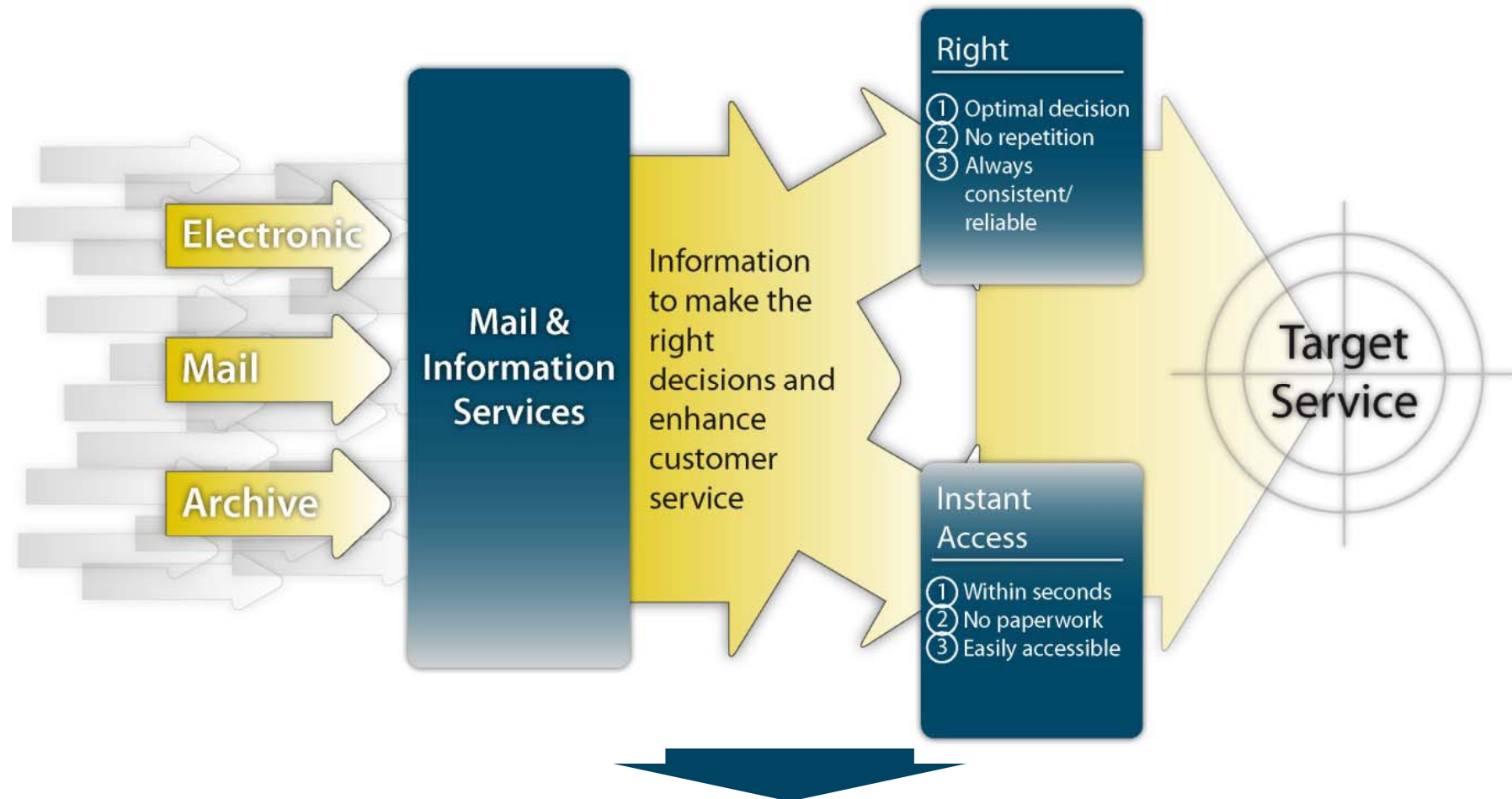


Dall'esecuzione di singoli servizi ad un BPO completo

Soluzioni di gestione documentale

Una trasformazione mirata dei servizi postali e di gestione dell'informazione

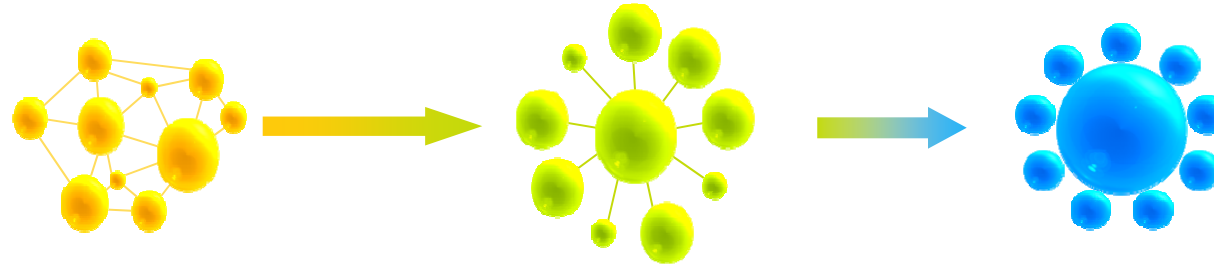
Illustrativo



Approfondimento illustrato nella case history

Soluzioni di gestione documentale

Tre fasi per assicurare il pieno valore di un BPO completo



Riduzione di costi

Creazione di
Valore aggiunto

Approfondimento illustrato nella case history

Soluzioni di gestione documentale

Impatti di trasformazione e ottimizzazione del business



Soluzioni di gestione documentale

Oltre all'ottimizzazione dei costi i molteplici benefici dalla trasformazione dei processi aziendali



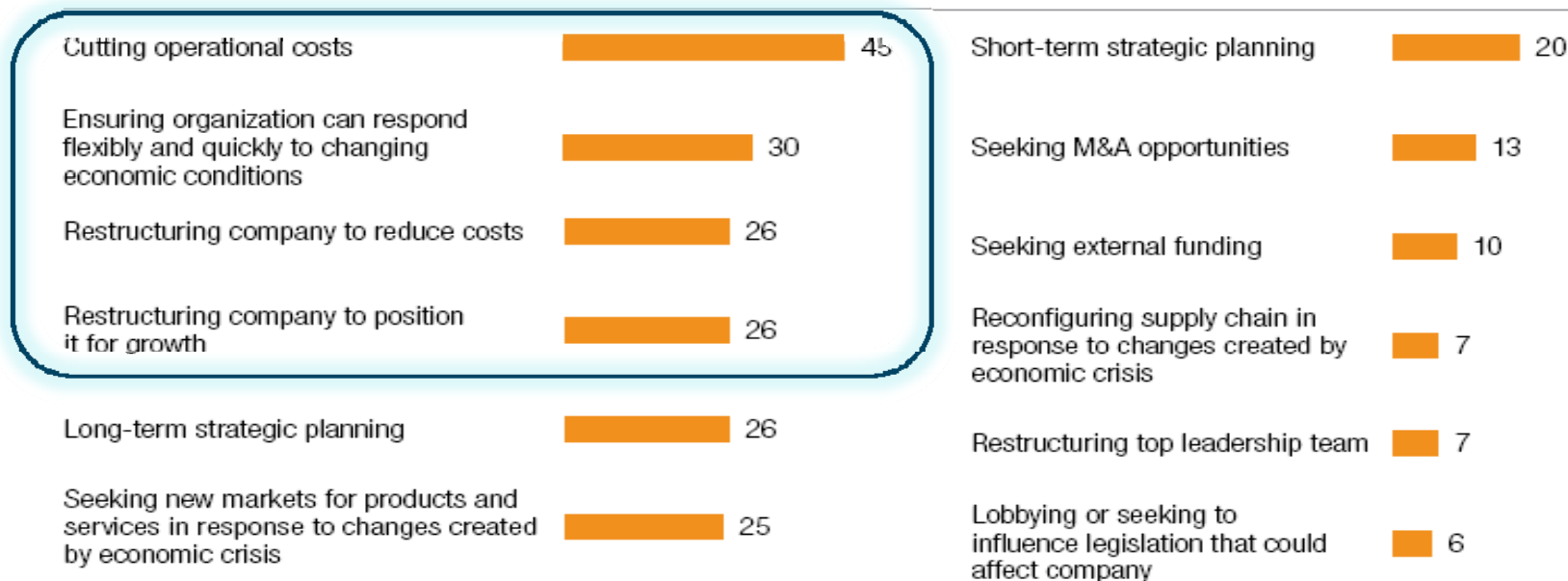
Sondaggio McKinsey su imprese multinazionali (09/2009)

Gli obiettivi BPO Document Management rispondono pienamente alle attuali esigenze e priorità dei top management

What matters most

% of respondents,¹ n = 1,549

Currently, which of the following actions are among your company's top priorities?

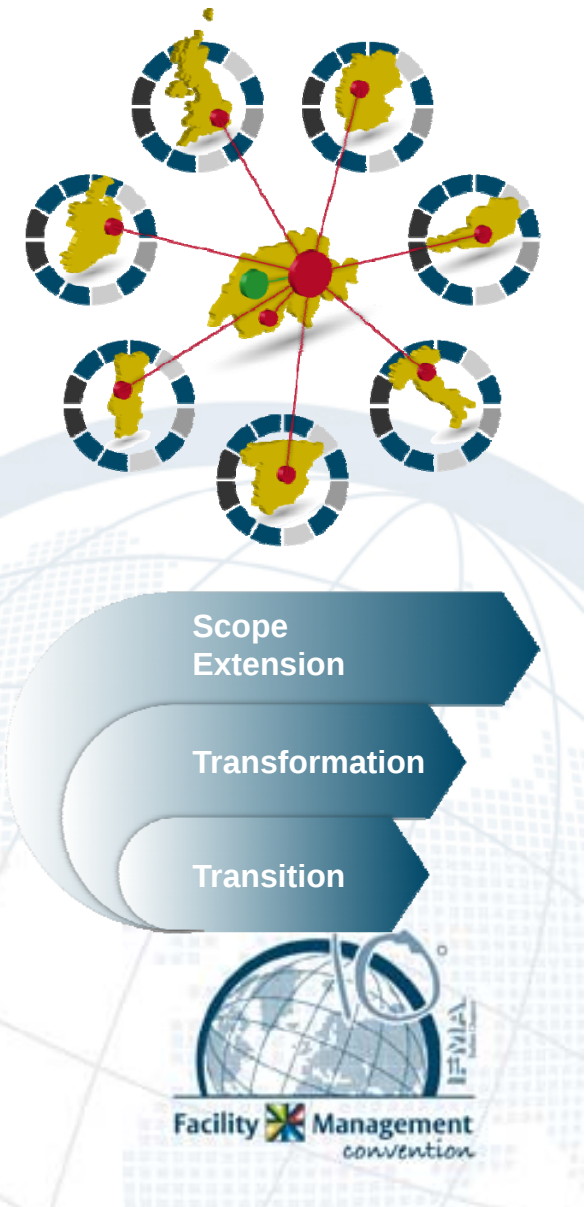


¹Respondents who answered "other" or "don't know" are not shown.

Client case history

La base per un BPO completo a livello mondiale

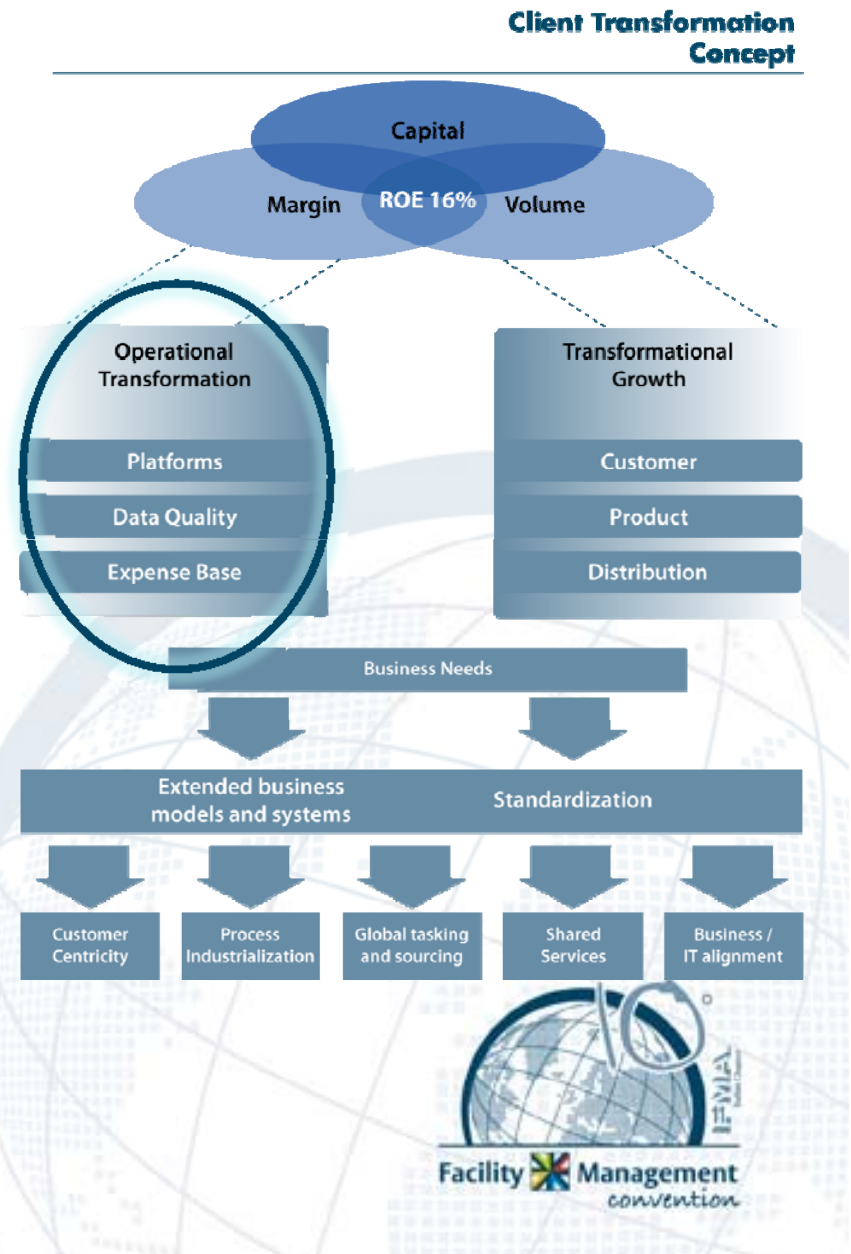
- Gruppo assicurativo globale (linee di business consumer, commercial, global corporate, life)
- 8 Paesi europei (UK, IR, D, CH, AU, I, E, P)
- Business Process Outsourcing (BPO) completo: assunzione del personale, dei beni e servizi
- Soluzioni integrate della gestione documentale
 - Mailroom (tradizionale/digitale) con servizi abbinati
 - Scansione (front/back-end, on demand), cattura, indicizzazione, validazione e (ri-)elaborazione dati, gestione records, archivi (correnti/di deposito/pregressi)
 - Trasferimento dati sulle piattaforme ECM / workflow management
- Graduale incremento dell' ampiezza del BPO e del suo impatto di trasformazione sul business:
 - Attuazione per tappe nei rispettivi paesi
 - Due fasi: transizione e trasformazione
 - Fase supplementare con varie modalità di espansione



Client case history

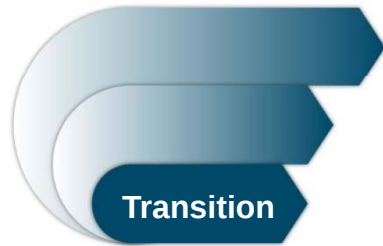
Percorso verso “lean PAE operations”

- Processi operativi comuni in tutti i Paesi e per tutte le linee di business
- Programmi operativi basati su servizi centralizzati
- Singolo recapito postale per ogni mercato
- BPO document management è una delle due componenti principali del programma di trasformazione operativa paneuropea (PAE)



Client case history

Le due fasi principali



- Assunzione servizi e risorse attuali (modalità “as is”)
 - Tutti i servizi postali (trad/digitale) con i processi a loro abbinati
 - Verifica/controllo di flussi, volumi, processi ecc. per la trasformazione
 - Realizzazione di prime opportunità di miglioramento
 - Preparazioni per operazioni comuni (locali/regionali/resto d'Europa)
 - Sviluppo di misure HR (trasferimenti, riqualificazioni etc.)
- Capacità di gestire problematiche locali in un contesto europeo
- Unificazione/Centralizzazione dei servizi nei singoli Paesi



- Impostazione di Business Service Centers (BSC) centrali e consolidamento dei servizi sui BSC dei rispettivi Paesi
 - Aumento scansioni (front/back-end, on demand), cattura, indicizzazione, validazione e (ri-)elaborazione dati, gestione records
 - Migrazione per tappe delle applicazioni document capturing attuali (ECM / immagini / workflow / users Filenet / users non Filenet)
 - Trasformazione e standardizzazione del records management per tutti i tipi di archiviazione fisica e sostitutiva (corrente/ a deposito) con trasferimenti di archivi pregressi
- Organizzazione e operabilità dei BSC come unico recapito postale nei singoli Paesi

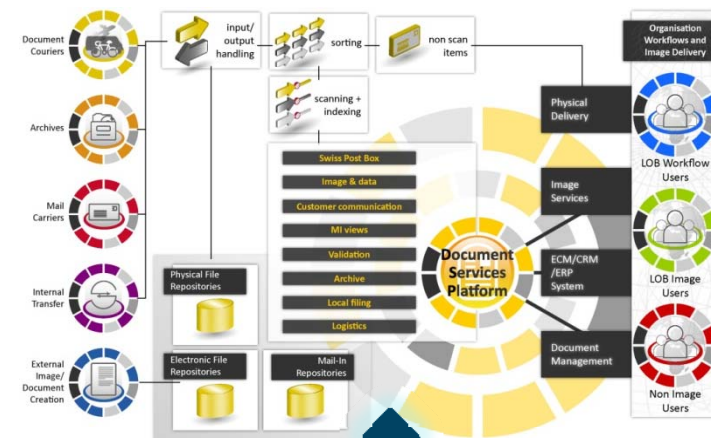
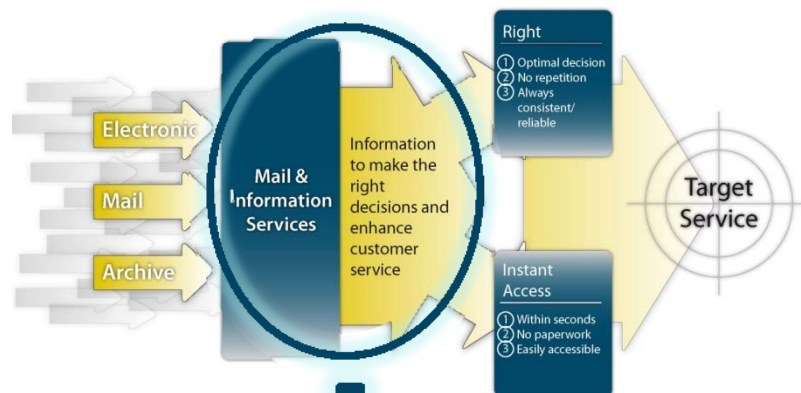


Client case history

Le due fasi principali – cont.



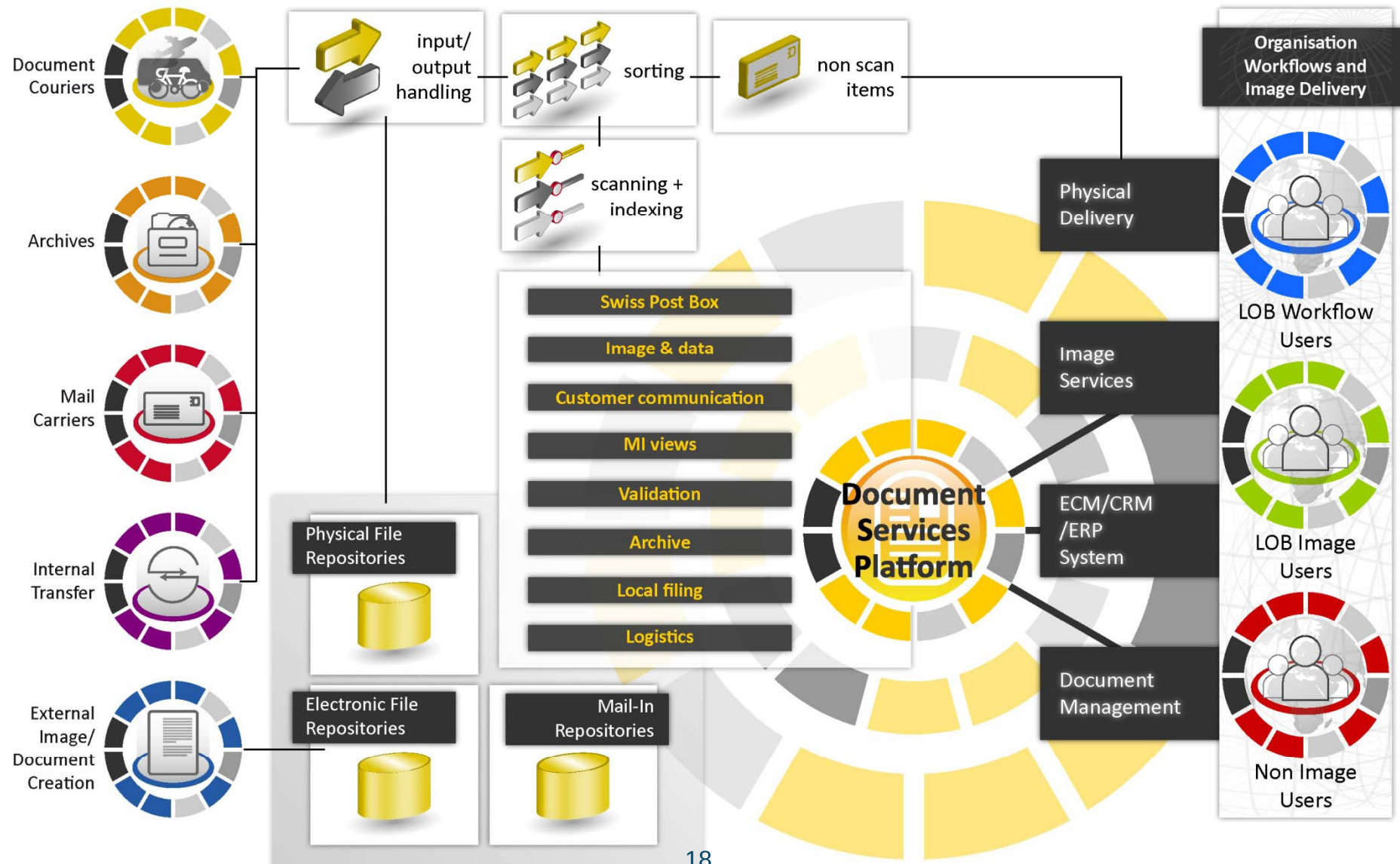
- Migrazione dei flussi su 2-3 BSC europei dopo che importanti milestones di uniformizzazione sono stati raggiunti
 - Modalità operative comuni per tutti i workflows principali
 - Posta in entrata digitalizzata al 100%
 - Processi di scansione unificati
 - Sistemi comuni di gestione documentale (indicizzazione, validazione, file management, macero certificato ecc)
- Nuova piattaforma tecnologica (Master Document Services Platform - MDSP) per connettere la diversità delle applicazioni client ai dati e records della gestione documentale



SWISS POST

Client case history

Il “cuore” – Master Document Services Platform (MDSP)

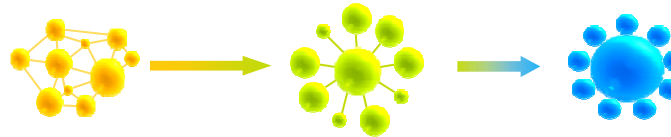


Client case history

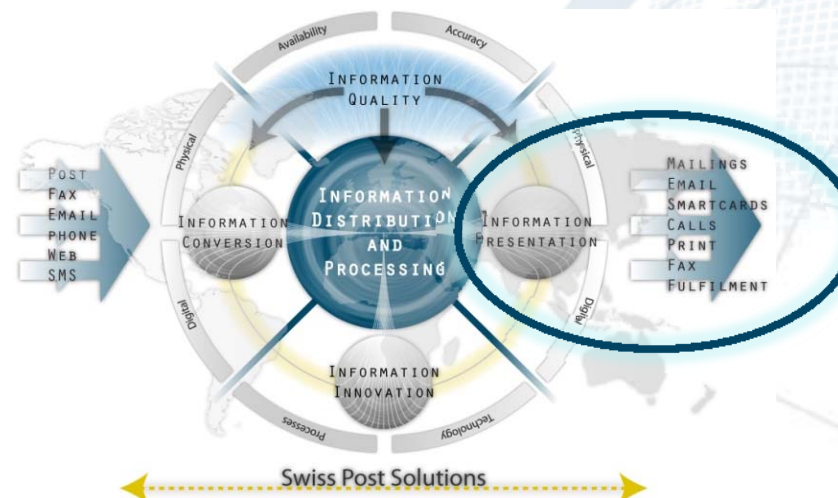
Raccogliere i benefici dell'espansione del BPO



- Centralizzazione delle operazioni in un singolo BSC per i Paesi inclusi nel programma di consolidamento PAE



- Aggiunta di altri Paesi/Regioni (Russia, Turchia e USA al vaglio, altri potrebbero seguire)
- Servizi aggiuntivi per completare l'offerta a 360 gradi
 - document output (mailings, fulfilment etc), stampa, fotocopiatrice, archiviazione, reception, in-bound calls



SWISS POST 



Client case history

Risultati concreti e misurabili – citazioni del cliente

- “XXXX expects to achieve both **significant cost savings and improved internal efficiencies** as a result of this initiative. We believe that the agreement with Swiss Post will provide XXXX in the long term to achieve overall **run rate savings of USD 25m per annum**. Whereas these 25 m are an aggregate calculation of both the contract related savings and additional internal improvements.” (XXXX Questions & Answers)
- **Client’s chief operating officer for Europe General Insurance**, has described the move as part of the “**operational transformation efforts** to make XXXX an even **leaner organisation**”. Another key benefit to look for in an outsourcing arrangement is the ability to take advantage of the latest technology and systems. Following its outsourcing agreement with Swiss Post, XXXX highlighted the benefits of access to “**innovative, state-of-the-art document management services** tailored to the specific needs of a modern insurer operating across borders”. (POST Magazine, March 2009)
- Commenting on the award of the contract, **Client’s Operating Officer, Europe General Insurance**, said: “Applying **consistent state-of-the-art technologies across borders** will **streamline and speed up our internal processes** which will help us **to better serve our customers**. In addition, we expect to achieve **significant cost savings** through leveraging our expert knowledge and benefits of scale.” (XXXX press release)
- “A lot of people also liked their existing models – a number of stakeholders had to be convinced. But the rigor of having to win confidence has been good for the project – things get easier once you can answer hard questions.” The result, Wright believes, will be “**a significant gain in efficiency**. There’s a **customer service gain** – if a customer phones up and asks a question, then: ‘I need to find that document’ is not a good answer,” he says. (Client’s Lead Business Analyst, Information Age article)
- Cosgrove declined to give details of the value of the deal, [but said] “The company has said it aims to **reduce its operating costs by 20%**,” he said. “I can say that my financial director was **very pleased with the cost benefit analysis**.” (Client’s Project Mgmt Lead, Computer Weekly article)




Swiss Post Solutions

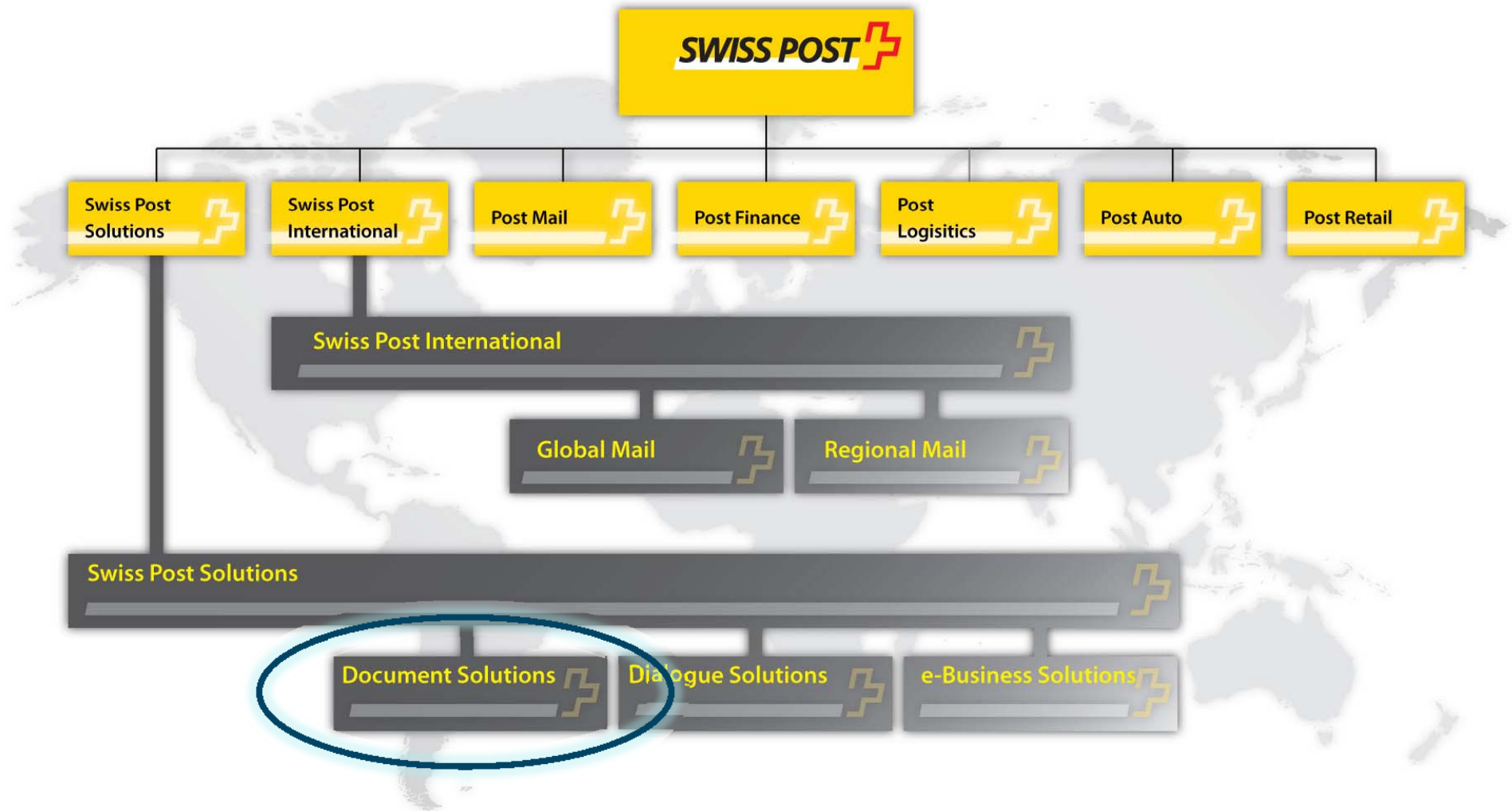
Chi siamo

- Siamo un'azienda leader nell'outsourcing di tutti i servizi postali e processi documentali (in/out) indirizzati ad un'information management integrato ed efficiente
- Sviluppiamo e forniamo soluzioni intelligenti, complesse e "su misura" per ogni cliente
- Aiutiamo i clienti a trasformare i loro processi funzionali ed a raggiungere gli obiettivi aziendali stanziando informazioni chiave con modalità più veloci e precise in un approccio multicanale
- I nostri servizi sono basati sull'efficace combinazione di tre elementi fondamentali: risorse umane – processi operativi – tecnologie
- Forniamo valore finanziario tramite una efficiente gestione e integrazione dei processi operativi, l'applicazione di innovazioni tecnologiche e l'ottimizzazione dei servizi conto terzi (spedizioni postali, corrieri, leasing vetture, attrezzature, prodotti per ufficio ecc)
- Siamo una divisione della Swiss Post – presente in Europa, Nord America e Asia



L'Organizzazione Swiss Post

Business internazionale raggruppato in due divisioni



Swiss Post Solutions

Estensione geografica



Stati Uniti

1'100 collaboratori



Europa

**5'300 collaboratori (escl. CH)
700 collaboratori (in CH)**



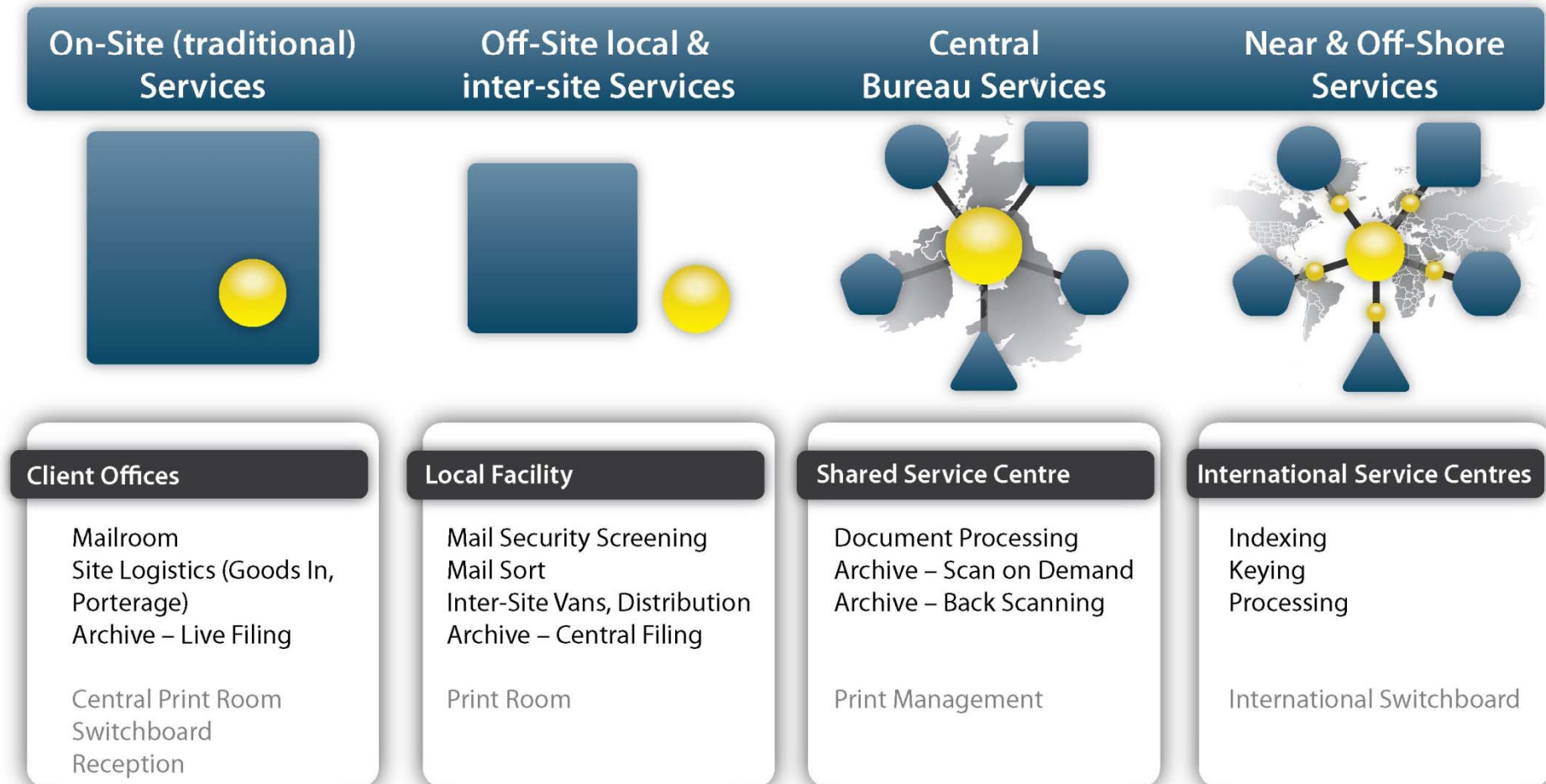
Asia

440 collaboratori

**~ € 500 milioni di fatturato
~ 80 clienti di rilievo internazionale/globale (... e tanti altri)**

Swiss Post Solutions

Le varie scelte per erogare i servizi mailroom e document management permettono un'ottimizzazione individuale dei costi e benefici aziendali



Swiss Post Solutions

Operazioni in Italia e nel resto d'Europa

-  Headquarter Locations
-  Document Processing Centre
-  Off-Site Mail Processing Facility
-  Client-Sites



Swiss Post Solutions

Operazioni in Italia e nel resto d'Europa

-  Headquarter Locations
-  Document Processing Centre
-  Off-Site Mail Processing Facility
-  Client-Sites

Milano    

Roma  

Torino 

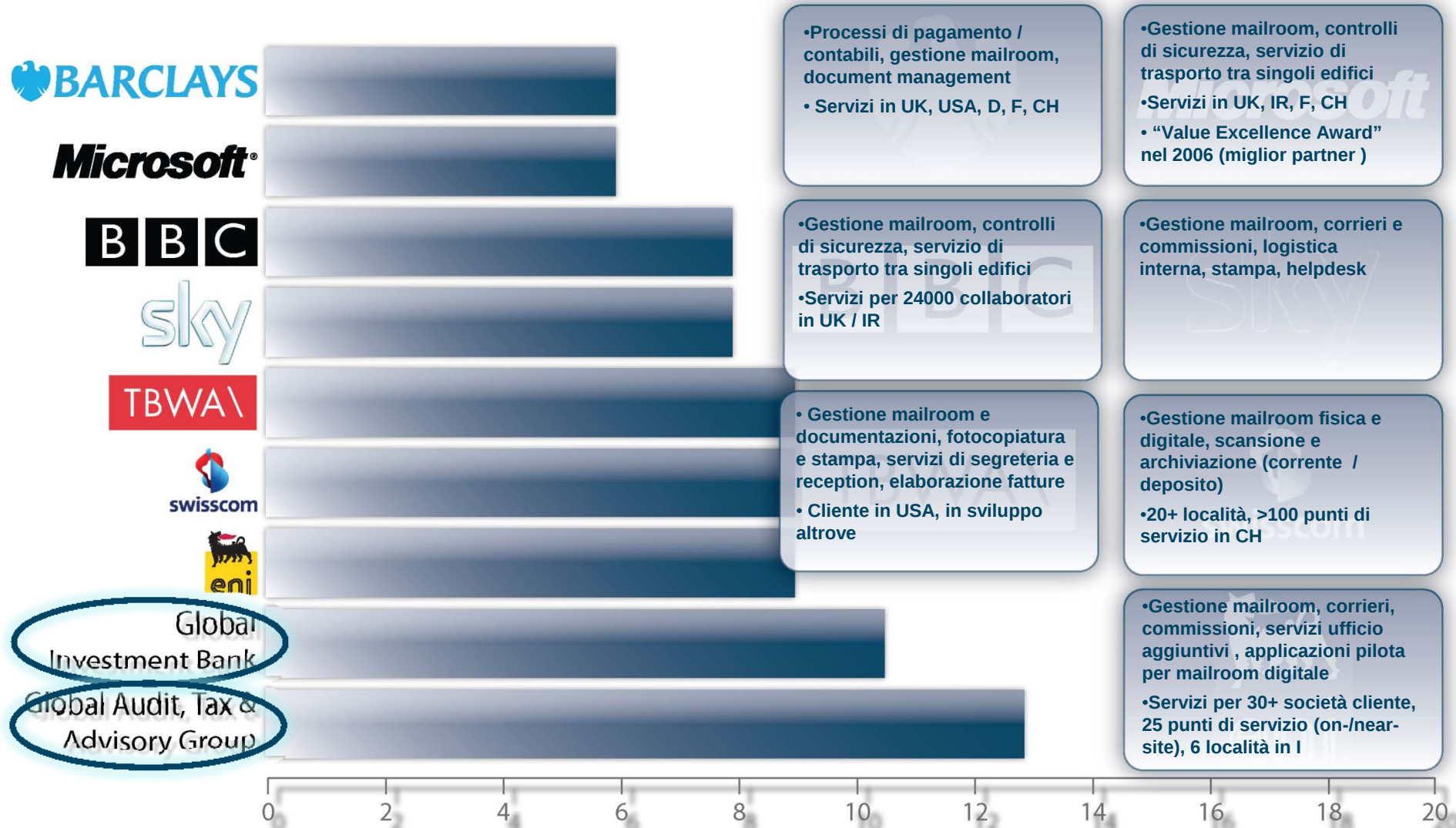
Genova 

Venezia 

Sannazzaro 

Rapporti cliente/SPS: piena maturità e costante crescita

L'ampiezza delle soluzioni e del valore aggiunto crescono tramite soluzioni complete e innovative



Valore aggiunto in crescita per il cliente

Espansione geografica e nelle applicazioni documentali

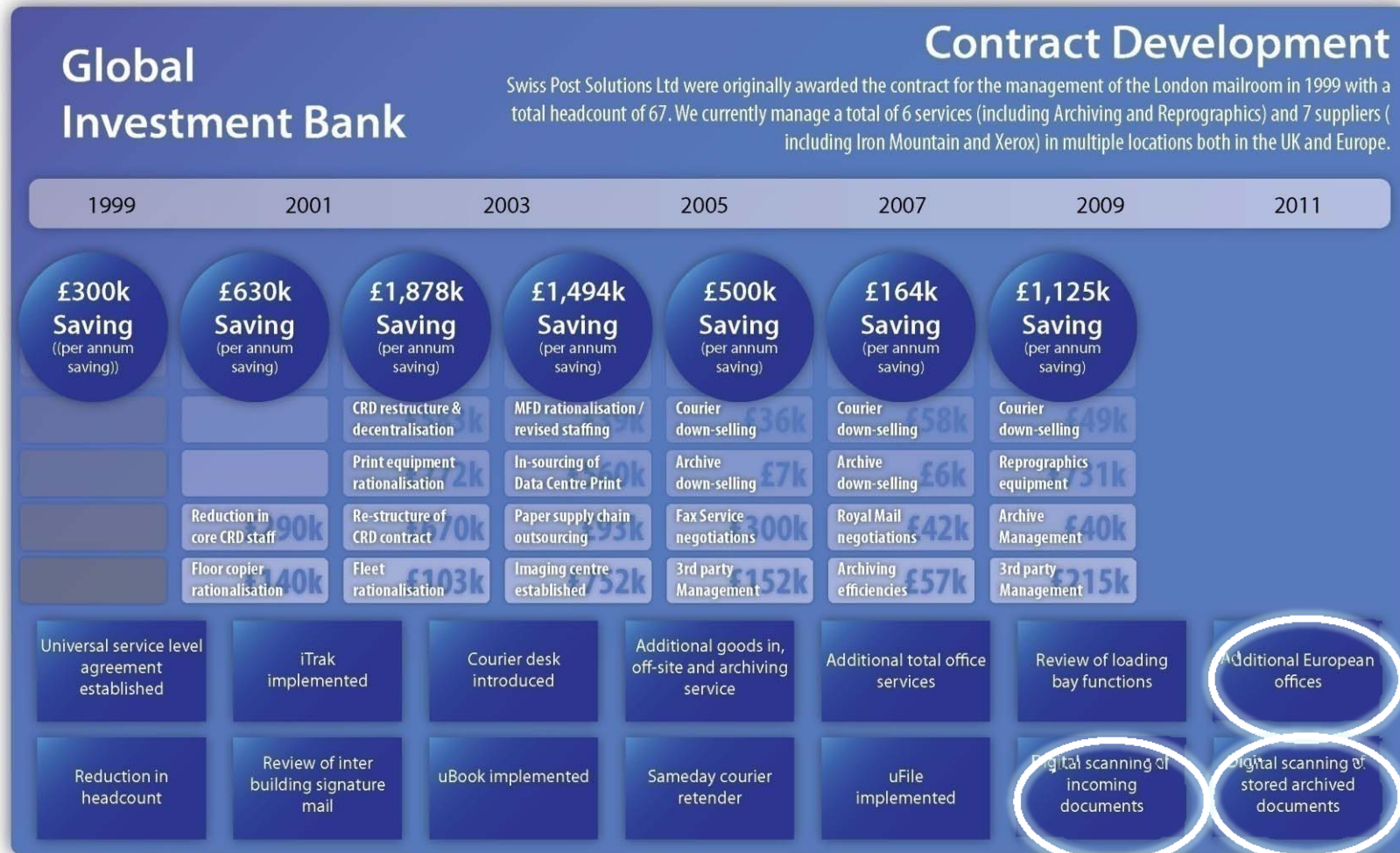
Esempio



Valore aggiunto in crescita per il cliente

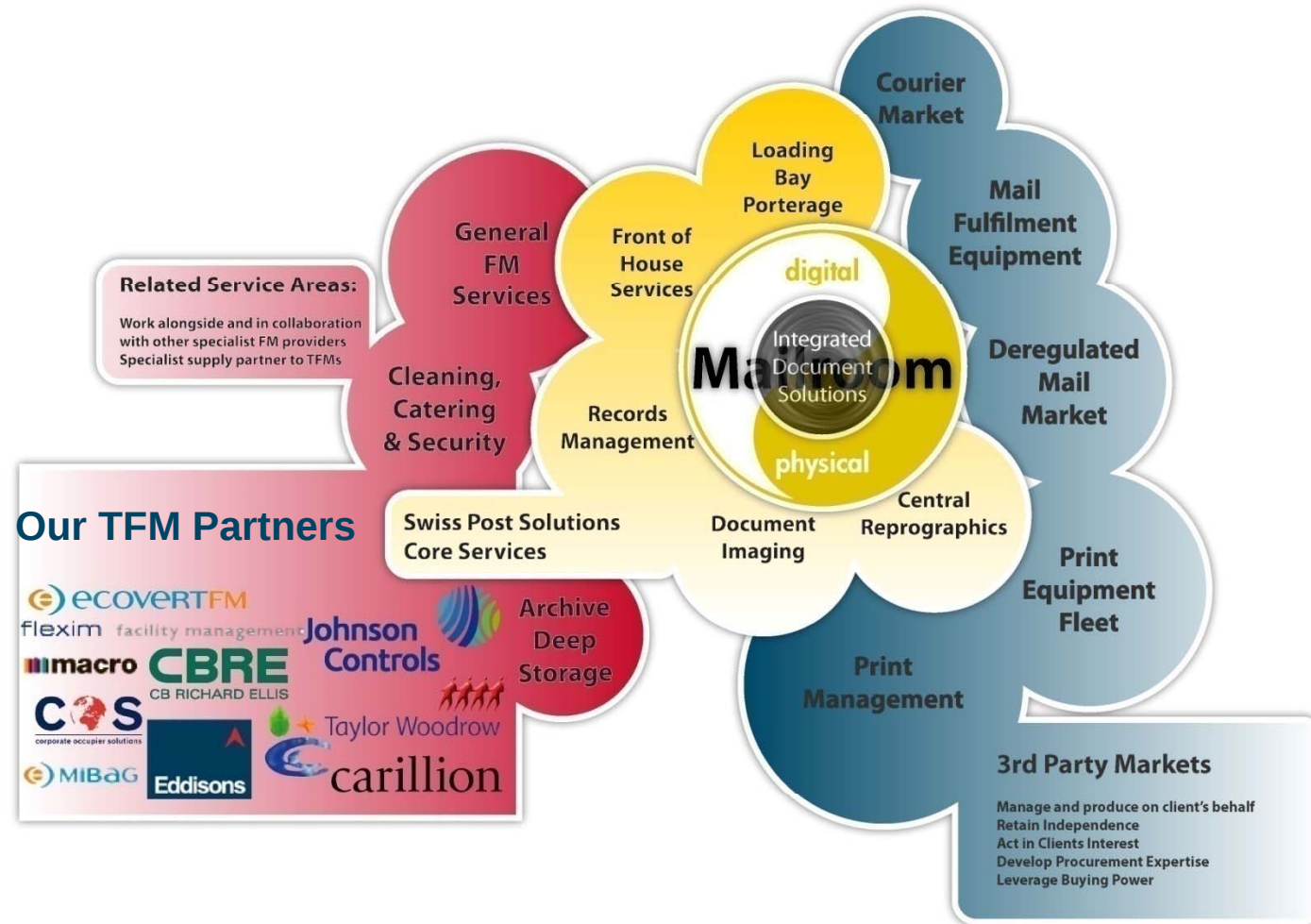
Espansione geografica e nelle applicazioni documentali

Esempio



Global Document Solutions

Collaborazione efficace con imprese TFM – chiara divisione di ruoli ed impegni





Grazie per l'attenzione !

Christoph P. Malms
Chief Operating Officer
Swiss Post Solutions | Document Solutions

