

SCHWEIZERISCHE POST

HYBRID, DIGITAL, ZUKUNFTSORIENTIERT

Die Transformation bei der Schweizerischen Post

Herausforderung



Sicherstellung eines effizienten Bürobetriebs, Umsetzung der Digitalisierungsstrategie im Gesamtunternehmen sowie Verantwortung für den Empfang

Lösung



Digitalisierung der physischen Eingangspost inklusive Fristenkontrolle, Empfang und Informationsdrehscheibe am Hauptsitz sowie Bereitstellung von Servicepoints

Nutzen



Digitale Postzustellung, Ermöglichung von hybriden Arbeitsplätzen und Senkung der Service-Kosten

Dank unseren Enterprise Workplace Solutions kann die Post von einem digitalen Dokumentenzugang profitieren, der eine flexible und effiziente Arbeitsweise ermöglicht. Durch das Scannen und die direkte Zustellung der Eingangspost per E-Mail werden Arbeitsabläufe vereinfacht und die Produktivität gesteigert. Ergänzend dazu bereichern unsere Empfangsdienstleistungen und die Bereitstellung von Servicepoints den reibungslosen Betrieb am Hauptsitz.

Ausgangslage

Die Schweizerische Post hat sich zum Ziel gesetzt, den Betrieb am Hauptsitz in Bern nicht nur effizient, sondern auch zukunftsfähig zu gestalten. Die flexible Arbeitsplatzgestaltung, die es Mitarbeitenden der Post erlaubt Homeoffice zu betreiben und somit vermehrt an verschiedenen Standorten zu arbeiten, setzt eine jederzeit unabhängige Erreichbarkeit der Posteingänge voraus.

Die Einführung von hybriden Arbeitsmodellen ist ein entscheidender Schritt hin zu einer dynamischen Arbeitskultur, die sowohl den Anforderungen des Unternehmens gerecht wird als auch das Wohlbefinden der Mitarbeitenden in den Mittelpunkt stellt.

Diese Transformation ist ein zentraler Aspekt der ganzheitlichen

Digitalisierungsstrategie des Unternehmens, die darauf abzielt, Arbeitsabläufe zu optimieren und den Mitarbeitenden produktivitätssteigernde Services anzubieten. Die Verantwortung für den Empfang rundet das Konzept ab, indem er als essenzielle Drehscheibe fungiert, die sowohl die Repräsentation des Unternehmens als auch die Unterstützung der agilen Arbeitsweisen und digitalen Prozesse gewährleistet.

Digitalisierung der physischen Eingangspost

Die Schweizerische Post entschied sich bereits im Jahr 2018 die digitale Postzustellung am Hauptsitz einzuführen und ihren Mitarbeitenden die Eingangspost digital zur Verfügung zu stellen. Mit der Digitalisierung des Posteingangs sind die Mitarbeitenden flexibler



Die Digitalisierung unserer Eingangspost und das effiziente Tracking-System für eingeschriebene Sendungen hat unsere Prozesse gestärkt. Die Flexibilität der Office Logistics Services hat unsere Arbeitskultur bereichert. Wir sind äusserst zufrieden mit den Dienstleistungen von SPS und schätzen die partnerschaftliche Zusammenarbeit.

– Bruno Zehren, Provider Manager
Die Schweizerische Post



und können schneller auf ihre Post zugreifen, die zudem direkt in elektronische Workflows eingebunden werden kann.

Die eingehende Post wird vom Team von SPS im zentralen Mailroom verarbeitet. Die scanbaren Briefe werden aussortiert und zur Digitalisierung an das Scanning-Team weitergeleitet. Eingangspost, die nicht digitalisiert werden kann, wie beispielsweise Pakete, Direct Mailings oder Personalbadges, wird wie gewohnt physisch an die Zustellpunkte ausgeliefert.

Die zur Digitalisierung aufbereiteten Briefe werden nun gescannt und an die Empfänger/innen zugestellt. Persönlich-adressierte Sendungen, welche eindeutig einem/einer Postmitarbeitenden zugeordnet werden können, werden direkt per E-Mail zugestellt.

Unpersönlich-adressierte Sendungen, welche nicht eindeutig einem/einer Postmitarbeitenden zugeordnet werden können, werden über einen E-Postkorb zugestellt. Der E-Postkorb ist eine Lösung zur Verteilung der unpersönlichen Eingangsdokumente in unterschiedliche Postkörbe. Mittels Berechtigungen werden die Zugriffsmöglichkeiten auf persönliche und Gruppenpostkörbe gesteuert. Mit der Applikation können Berechtigte die eingegangene Post bearbeiten, weiterleiten oder an einen Workflow übergeben.

Die physischen Originalbriefe werden in einem temporären Archiv aufbewahrt, wo sie während einer definierten Zeit für die physische Zustellung einfach mit einem Klick im E-Mail bestellt werden können. Die Zustellung erfolgt mit dem nächsten regulären Zustellgang. Alle übrigen Dokumente werden im SPS Service Center nach Ablauf der definierten Kurzzeitar Archivierung datenschutzkonform vernichtet.

Tracking und lückenlose Fristenkontrolle eingeschriebener Sendungen

SPS übernimmt für den Postkonzern ausserdem das komplette Tracking- und Fristenkontrollsystem für eingeschriebene Sendungen. Diese Dienstleistung sorgt dafür, dass jede zuzustellende eingeschriebene Sendung, bekannt als R-Brief, vor der Auslieferung dem entsprechenden Empfänger angekündigt wird. Nach dieser

Benachrichtigung wird die Sendung persönlich und gegen Unterschrift übergeben, um die Zustellung zu verifizieren und zu dokumentieren.

Um Verantwortlichkeit und Effizienz im Postverkehr sicherzustellen, werden für Sendungen, die innerhalb einer festgelegten Frist nicht vom vorgesehenen Empfänger oder einer bevollmächtigten Person abgeholt wurden, durch den Empfang wiederholte Erinnerungsmails versendet. Dieses Verfahren stellt sicher, dass wichtige Dokumente sowie Sendungen immer nachverfolgt werden können und wichtige Fristen strikt eingehalten werden. Dies stärkt die Zuverlässigkeit des Postservices massgeblich.

Diese Dienstleistung lässt sich präzise auf die spezifischen Bedürfnisse und Strukturen verschiedener Bereiche im Unternehmen abstimmen, um eine optimale Effizienz und Zuverlässigkeit im Dokumenten- und Sendungsmanagement zu gewährleisten.

Empfang und Informationsdrehscheibe am Hauptsitz

Der Empfang am Hauptsitz spielt eine wesentliche Rolle als Kommunikationszentrale und Informationsdrehscheibe, die den ersten Eindruck des Unternehmens prägt. Die SPS-Mitarbeitenden am Empfang sind nicht nur das Gesicht nach aussen, sondern unterstützen auch den internen Geschäftsbetrieb durch ein breites Spektrum an Dienstleistungen. Das Management der Sitzungszimmer und Parkplätze ist ebenso Teil des Services, wie die Betreuung der verschiedenen Servicepoints im Gebäude mit Druckerstationen, Papier und Büromaterial.

Die Mitarbeitenden am Empfang tragen entscheidend zu einem professionellen Erscheinungsbild bei und fördern durch ihr Handeln eine einladende und effektive Arbeitsumgebung. Indem sie eine Vielzahl von Leistungen zentralisieren, steigern sie die Effizienz im Tagesgeschäft und erleichtern die internen Prozesse. Dadurch wird eine Atmosphäre geschaffen, die sowohl für das Personal als auch für Besuchende und Geschäftspartner förderlich ist.

Copy & Print Services

SPS bietet für die verschiedenen Leistungseinheiten der Post flexible Kopier- und Druckdienstleistungen an. Dieses Angebot umfasst individuelle Aufträge, die von einfachen bis hin zu komplexen Druck- und Verpackungsaufträgen reichen. Jede Anfrage wird nach den spezifischen Vorgaben des Auftraggebers bearbeitet. Diese Dienstleistung ermöglicht es den Einheiten des Konzerns, Ressourcen effizient zu nutzen und gewährleistet gleichzeitig die Verfügbarkeit hochwertiger Druck- und Kopiererergebnisse genau dann, wenn sie benötigt werden.

Nutzen auf einen Blick

Dank der Hybrid Workforce Experience und Office Logistics Services von SPS profitiert die Schweizerische Post von signifikanten Vorteilen, die das Unternehmen in die moderne Arbeitswelt führen. Der zentrale Nutzen liegt in der Befähigung zum ortsunabhängigen Arbeiten: Dank des digitalen Dokumentenzugangs haben die Mitarbeitenden jederzeit und überall Zugriff auf ihre Eingangspost, was eine agile und flexible Arbeitsweise unterstützt. Dies fördert eine dynamische und mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur. Denn die Möglichkeit, von verschiedenen Standorten aus zu arbeiten, unterstützt nicht nur die Work-Life-Balance der Mitarbeitenden, sondern trägt auch zu einem inklusiven und vielfältigen Arbeitsumfeld bei.

Die Verfügbarkeit der richtigen Arbeitshilfsmittel an festgelegten Servicepoints trägt zudem dazu bei, dass die Mitarbeitenden stets Zugang zu den benötigten Arbeitsmaterialien haben, ohne dass Zeit für die Suche aufgewendet werden muss. So können sie sich auf ihre Kernkompetenz konzentrieren, was zu einer gesteigerten Produktivität und besseren Ressourcennutzung im Unternehmen führt.

All diese Faktoren stärken die Position der Schweizerischen Post als zukunftsorientiertes und innovatives Unternehmen, das bereit ist, die Herausforderungen und Chancen des digitalen Zeitalters anzunehmen.



Ermöglichung hybrider Arbeitsplätze



Tagfertige digitale Postzustellung und physische Postabholung



Senkung der Service-Kosten und Einsparungen von Logistik-Flächen am Hauptsitz



Sicherstellung der Fristeneinhaltung eingeschriebener Sendungen



Hohe Kundenzufriedenheit



Effizienzsteigerung



Über die Schweizerische Post

Die Schweizerische Post AG ist eine spezialgesetzliche Aktiengesellschaft. Unter ihrem Dach werden die strategischen Konzerngesellschaften Post CH AG, PostFinance AG, PostAuto AG, Post CH Kommunikation AG und Post CH Netz AG geführt. Dadurch hat sie den nötigen unternehmerischen Handlungsspielraum für die Bewältigung ihrer vielfältigen Aufgaben. Rund 46'500 Menschen sind in allen Kantonen, in allen Sprachregionen und in 833 Schweizer Gemeinden für die gelbe Welt im Einsatz. Die Post erwirtschaftete 2022 einen Umsatz von über 6.8 Milliarden Franken.