

Präzision, Sicherheit und Datenschutz beim Dokumenten-Management durch strategische Partnerschaft

Kundenprofil

B-Source Outline AG

- Schweizer Unternehmen für Business Process-Outsourcing, spezialisiert auf Output-Management
- Bietet Dienstleistungen für die streng regulierte europäische Bankenindustrie, Privatbanken, Versicherungsunternehmen und Immobiliengesellschaften
- Gewährleistet branchenführende Präzision, Sicherheit und Datenschutz für vertrauliche Dokumente mit einem fehlerfreien Standard



Unterstützung des Wachstums von B-Source Outline

B-Source Outline ist ein führendes Unternehmen für Business Process-Outsourcing mit Hauptsitz in Luzern und einer Produktionsstätte in Winterthur (Schweiz). Das Unternehmen ist spezialisiert auf Kundenkommunikationsmanagement. Dem Firmensitz in der Schweiz entsprechend, gehören Dienstleistungen für die Finanzindustrie – einschließlich Schweizer Privatbanken – sowie für Versicherungsunternehmen und Immobiliengesellschaften zum Kerngeschäft.

Das Unternehmen verfügt über physische und elektronische Kapazitäten für das Dokumentenverarbeitungsmanagement seiner Kunden, die darauf vertrauen, dass B-Source Outline ihnen branchenführende Präzision, Sicherheit und Datenschutz für alle vertraulichen Dokumente bietet. Zu diesen Dokumenten gehören unter anderem Kontoauszüge, Kreditkartenabrechnungen, Versicherungsformulare und Rechnungen.

„Pitney Bowes ist derzeit das einzige Unternehmen, das uns bei der Einhaltung unserer Vorschriften unterstützen kann. Die Lösungen bieten einen beispiellosen Sicherheitsstandard. Wir müssen unseren Kunden beweisen, dass wir die Vorschriften einhalten können. Jetzt ist es uns möglich, ihnen absolute Sicherheit garantieren zu können.“

— Rene Felder, CEO

Verwendete Technologien

- Pitney Bowes Mailstream Evolution™ Kuvertiersystem
- Pitney Bowes Mailstream Productivity Series Kuvertiersystem
- Print+ Messenger™ Color Inkjet System
- White Paper Factory™

„Ein falsches Kuvert ist keine Option. Für unsere Privatbankkunden muss Genauigkeit zu 100 Prozent gegeben sein“.

—Rene Felder, CEO

Geschäftliche Herausforderung

Im streng regulierten europäischen Bankensystem sind Fehler inakzeptabel. Darin besteht die größte Herausforderung für B-Source Outline. Als Outsourcing-Anbieter hat das Unternehmen die Mitarbeiter und Infrastruktur verschiedener Kunden übernommen. Dies führte zu einer Mischung aus alten Kuvertiersystemen, Druckern und Prozessen sowie einer zunehmend komplexen und ineffizienten Umgebung in der Produktionsstätte in Winterthur.

Zusätzlich war das Unternehmen für den Farbdruck von Dokumenten, Beilagen und Kuverts auf Drittanbieter angewiesen. Anschließend musste alles betriebsintern personalisiert und weiterverarbeitet werden. Abgesehen von der Logistik und den hohen Kosten war dieses System sehr zeitintensiv und trotz sorgfältiger Qualitätsüberwachung fehleranfällig.

Zur gleichen Zeit führte die Finanzindustrie, das Hauptgeschäft von B-Source Outline, strengere Sicherheitsanforderungen ein, und forderte eine höhere Präzision und einen verbesserten Datenschutz für ihre Kunden. So müssen zum Beispiel die Banken in der Schweiz alle ausgelagerten Prozesse, wie sie von B-Source Outline angeboten werden, mittels einer sicheren Client-ID von Anfang bis Ende nachweislich kontrollieren. Alle Outsourcing-Unternehmen müssen garantieren, dass keine Daten über die Schweizer Grenze gelangen. Um wettbewerbsfähig bleiben zu können, wurde schnell klar, dass B-Source Outline den Workflow umgestalten musste.

Lösung

„Fehlerfreiheit war das anfängliche Ziel“, sagt Rene Felder, CEO bei B-Source Outline. Und mit diesem Ziel vor Augen fiel die Wahl des Unternehmens auf Pitney Bowes als besten Lösungsanbieter in Bezug auf Technologie und Wertschöpfung. Damals wusste man noch nicht, dass sich aus dieser Geschäftsbeziehung eine strategische Partnerschaft entwickeln würde, die nicht nur Kostenersparnisse und mehr Effizienz bot, sondern auch als Referenz für einen neuen Kundenkreis diente.

Nachdem das erste Kuvertiersystem von Pitney Bowes in der zweiten Hälfte von 2012 in den bestehenden Workflow integriert wurde, entschied das Unternehmen, den gesamten Prozess umzustrukturieren. Letztendlich wurden insgesamt drei Multichannel-Kuvertiersysteme von Pitney Bowes als Ersatz für acht bestehende Systeme eingeführt. Dies vereinfachte nicht nur die Infrastruktur, sondern bot auch neue, verbesserte Funktionen.

Die Lösung beinhaltet zwei Mailstream Evolution™ Kuvertiersysteme, eines davon mit Print+ Messenger – hochflexible Kuvertiersysteme für die Verarbeitung einer Vielzahl von Materialien, einschließlich Kataloge, Briefe und Broschüren – und ein leistungsstarkes Mailstream Productivity Series Kuvertiersystem mit Print+ Messenger™-Inkjet Color Inkjet System für dynamische und personalisierbare Vollfarbdrucke auf Kuverts.

Doch das war nur der Anfang. Als der neue Workflow und die Farbdruckprozesse implementiert waren, erkannte das Unternehmen das bis dahin ungenutzte Potenzial, das die Lösungen von Pitney Bowes bieten. „Wir konnten die Kosten drastisch reduzieren und dabei die Effizienz und Gesamtqualität erheblich steigern“, sagt Felder. „Wir erkannten jedoch nicht sofort, was mit dieser Technologie alles möglich war.“



Fehlerfreie Genauigkeit



Verbesserte betriebliche Effizienz



Branchenführend in Bezug auf Sicherheit und Datenschutz



Einhaltung von Vorschriften

Sicherheit und Datenschutz: Als potenzielle Kunden zusätzliche Funktionen in Bezug auf Sicherheit und Datenschutz forderten, konnten wir dies dank der Print+ Messenger Technologie von Pitney Bowes ermöglichen. B-Source Outline konnte neue Geschäftsabschlüsse mit Schweizer Privatbanken mit hohem Vermögensstand verzeichnen, die strenge Anforderungen an den Datenschutz stellten. Zum Beispiel durften Name und Adresse des Kontoinhabers nur auf das fensterlose Kuvert gedruckt werden, nicht auf den Kontoauszug selbst. Auf diese Weise konnte der Kontoinhaber nicht über den Kontoauszug identifiziert werden. Aufgrund dieser strengen Anforderungen an den Datenschutz konnten die Privatbanken diesen Vorgang zuvor nicht auslagern. Jetzt können sie zusätzlich dazu noch Geld sparen.

Einhaltung von Vorschriften: Gleichzeitig führten europäische Banken strengere Vorschriften ein. Dank der strategischen Partnerschaft mit Pitney Bowes kann B-Source Outline diese Vorschriften einhalten und neuen Bestimmungen hinsichtlich Daten- und Informationsschutz im Jahr 2015 gelassen entgegensehen.

Diese Funktionen waren bei der Lösungsimplementierung noch nicht auf dem Radar, sind jedoch mittlerweile unverzichtbar geworden, da sich die Vorschriften für Banken beständig weiterentwickeln. „Pitney Bowes ist derzeit das einzige Unternehmen, das uns bei der Einhaltung unserer Vorschriften unterstützen kann“, sagt Felder.

„Die Lösungen bieten einen beispiellosen Sicherheitsstandard. Wir müssen unseren Kunden beweisen, dass wir die Vorschriften einhalten können. Jetzt ist es uns möglich, ihnen absolute Sicherheit garantieren zu können.“

Genauigkeit und Präzision: Für B-Source Outline sind diese beiden Punkte essenziell. „Ein falsches Kuvert ist keine Option“, sagt Felder. „Für unsere Privatbankkunden muss Genauigkeit zu 100 Prozent gegeben sein.“

Ein einziger Fehler kann uns teuer zu stehen kommen, nicht nur, was den Geschäftsausfall betrifft, denn möglicherweise fallen auch Bußgelder an. Die Rufschädigung für B-Source Outline wäre außerdem unkalkulierbar. Seit der Implementierung der Lösung von Pitney Bowes kann das Unternehmen seinen Kunden garantieren, dass das Ziel der absoluten Fehlerfreiheit erreicht wurde. „Dies können wir unseren Kunden belegen, da wir ihnen Transparenz bieten“, sagt Felder.

So fordern z. B. einige der Kunden von B-Source Outline Transparenz bei jeder ausgegebenen Seite – welches Unternehmen hat die Seite hergestellt, wann wurde sie hergestellt, wurden Nachdrucke erstellt oder andere Informationen ausgegeben. Die Lösung von Pitney Bowes kann diese Informationen über den Produktionsstatus in Echtzeit bieten, sodass ein Kunde diese Informationen seinem Call Center im Falle einer Kundenanfrage bereitstellen kann. Dank dieser Präzision kann B-Source Outline die rechtlichen Anforderungen von Banken in Großbritannien erfüllen, die erfordern, dass eine Transaktionsmeldung am selben Tag ausgegeben werden muss, an dem die Transaktion stattfindet.

Dieses Serviceniveau bestärkt das Vertrauen der Kunden in B-Source Outline. „Unsere Konkurrenz ist nicht glücklich!“, sagt Felder. „Da unsere Kunden umfassenden Einblick in ihre Projekte erhalten, sind sie optimal integriert. Konkurrenzunternehmen verfügen nicht über diese Kompetenzen.“

„Da bei Pitney Bowes die Mailstream-Software in das Kuvertiersystem integriert ist, konnten wir die Lösung innerhalb weniger Tage in unseren Workflow implementieren.“

—Rene Felder, CEO



Weitere Informationen finden Sie online unter: www.pitneybowes.com/de



B-Source Outline AG

Vorteile

Heute ermöglicht es die Technologie von Pitney Bowes B-Source Outline, die gesamten Vorteile der White Paper Factory™ Lösung zur Dokumenterstellung zu nutzen. Das Unternehmen kann jetzt betriebsintern und bedarfsgerecht Standard-Output für Immobiliengesellschaften und Versicherungen bieten. Zusätzlich konnten die Betriebskosten erheblich gesenkt werden. „Wir helfen unseren Kunden dabei, Geld zu sparen“, sagt Felder. „Kunden, die einen zentralisierten Druck benötigen, können mit uns bis zu 300 % sparen.“

300 % Ersparnis für Kunden

Der Umstieg von acht alten Kuvertiersystemen auf drei Kuvertiersysteme von Pitney Bowes hat die Durchlaufzeiten enorm reduziert und sparte Geld, doch für B-Source Outline liegt das Hauptziel nicht darin, schnell oder günstig zu sein. Das Wichtigste ist, branchenweit die zuverlässigste Sicherheit und Präzision zu bieten. Trotzdem ist der Effizienzgewinn, den B-Source Outline mit der neuen Infrastruktur verzeichnen konnte, erstaunlich. Nach Felders Einschätzung ist das Unternehmen um 200 % effizienter.

Die Partnerschaft mit Pitney Bowes ermöglichte es B-Source Outline, seine Infrastruktur kontinuierlich weiterzuentwickeln, um den aufkommenden neuen Kundenanforderungen gerecht zu werden. So bietet zum Beispiel ein kürzlich

dazugekommener integrierter Schredder, der mit der Pitney Bowes-Lösung betrieben werden kann, zusätzliche Sicherheit. Fehlerhafte oder problematische Kuverts werden direkt in den Schredder ausgesteuert und ein Nachdruck angefordert.

Eine weitere Neuerung wurde soeben in Zusammenarbeit mit Pitney Bowes entwickelt. Für einen Kunden, der Auszüge in Form einer Broschüre anbietet, war es bisher nicht möglich, Genauigkeit auf herkömmliche Weise, d.h. Seite für Seite bei Ausgabe über das Kuvertiersystem, zu gewährleisten. Zusammen mit B-Source Outline führte Pitney Bowes eine integrierte Präzisionswaage ein, welche die Genauigkeit über das Gewicht feststellen kann. B-Source Outline profitiert auch von Pitney Bowes-Mitarbeitern vor Ort, die fundierte Bedienschulungen anbieten, um die bestmögliche Leistung und Produktivität zu gewährleisten.

200 % Effizienzgewinn

Dank der herausragenden Leistung und in der Branche unübertroffenen Kompetenzen verzeichnet B-Source Outline eine 30- bis 40-prozentige Wachstumsrate pro Jahr. Mit der steigenden Anzahl an neuen Kunden rechnet Felder für die Jahre 2015 und 2016 mit einer engen Zusammenarbeit zwischen dem Unternehmen und Pitney Bowes, um der gestiegenen Nachfrage nachkommen zu können.

Pitney Bowes, das Unternehmenslogo, Mailstream Evolution, Print+ Messenger und White Paper Factory sind Marken von Pitney Bowes Inc. oder einer Tochtergesellschaft. Sämtliche anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.
© 2015 Pitney Bowes Inc. Alle Rechte vorbehalten.

0215MKTCENT00937_DE